



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
PROGRAMA DE MAESTRIA EN TRABAJO SOCIAL

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

*Hacia la resignificación del Servicio Social universitario: mirada de estudiantes de la Escuela
Nacional de Trabajo Social*

TESIS

QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE MAESTRA EN TRABAJO SOCIAL

PRESENTA

Juliana Ramírez Pacheco

Directora

Doctora Carmela Raquel Güemes García
Programa de Maestría en Trabajo Social

Ciudad Universitaria, Ciudad de México, junio del 2022



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

Índice

INTRODUCCIÓN.....	5
Capítulo I. Marco de referencia	9
1.1 Planteamiento del problema	9
1.2 Justificación	11
1.3 Universo de trabajo	14
1.4 Objetivos de la investigación	15
1.5 Supuestos	16
1.6 Alcances de la investigación	17
Capítulo II. Marco ordenador para lograr una aproximación teórica y conceptual	18
2.1 Enfoque Hermenéutico	18
2.2 El sentido de la formación profesional del licenciado en Trabajo Social	20
2.3 Relación entre problemática social, vulnerabilidad social y el Trabajo Social	25
2.4 Realidad social	33
2.4.1 ¿Cómo entender la realidad social?.....	33
2.5 El Servicio Social como práctica social	35
2.6 Prestadores de Servicio Social, sujetos sociales en una práctica social	38
2.7 La intersubjetividad en los estudiantes, significaciones y significados atribuidos al servicio social.	39
2.8 Campos de acción profesional, interrelaciones, posiciones y habitus.	41
2.9 Espacios institucionales, donde se lleva a cabo el servicio social universitario.	47
2.10 Intervención social y su relación con el Servicio Social.	50
2.10.1 Dimensiones de la intervención social	55
2.11 Práctica de valores.	58
2.12 Estado de conocimiento del Servicio Social universitario.	61
2.12.1 Posiciones y tendencias del Servicio Social universitario.....	65

2.12.2 El Servicio Social universitario, en la UNAM	71
2.12.2.1 Lo social en el trabajo comunitario.....	79
2.12.3 El Servicio Social en la Escuela Nacional de Trabajo Social de la UNAM, en los últimos años. .	80
2.12.3.1 Características y particularidades de los prestadores de Servicio Social	89
2.12.4 Debilidades en la prestación del Servicio Social	104
Capítulo III. Marco Metodológico.....	108
3.1 Criterios de aproximación	108
3.2 Definición de los sujetos de estudio	110
3.3 Diseño metodológico	111
3.3.1 Procedimiento para recolección de datos e información.....	111
3.3.2 Del análisis a la reinterpretación	113
Capítulo IV. Significaciones del Servicio Social a partir de estudios de primera aproximación.....	115
4.1 Aproximación a la realidad del Servicio Social universitario	115
4.2 Principales Hallazgos	116
4.2.1 Articulación entre el SS y la dimensión formativa de los prestadores	117
4.2.2 Dimensión social de la práctica del SS universitario	134
4.2.3 Relación entre el SS y su dimensión retributiva.....	137
4.2.4 Relación entre SS fortalecimiento profesional	140
4.2.5 Recreando el desarrollo personal a partir del SS.....	144
4.2.6 Práctica de valores en el SS universitario	149
4.2.7 Relación del SS con la intervención social	153
Discusión de resultados de la investigación	157
Hacia la resignificación de la práctica del Servicio Social universitario.	166
Conclusiones generales de la investigación.....	171
Reflexiones finales.....	178
REFERENCIAS.....	180

Agradecimientos:

Después de andar los caminos, de tropezar y resbalar, me doy cuenta de que las trayectorias, los contextos y las posiciones ocupadas me hicieron desaprender y aprender; entender por un lado que soy sujeto social y, por otro, que las relaciones humanas son complejas, que no es fácil traducir la imaginación en bonitas expresiones, que no basta crecer para no plasmar ideas inconexas. Convertir esas intencionalidades en líneas y párrafos más o menos articulados, para concluir un proyecto, supone aprovechar las sinergias además de mucha reflexión. Por ello y sólo por ello, agradezco a la vida, a la Universidad Nacional Autónoma de México y a todas esas personas cercanas que significan mi todo, y a las que se marcharon al mundo de nunca jamás confiando en que este momento llegaría.

Juliana Ramírez

INTRODUCCIÓN

La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), así como otras Instituciones de Educación Superior (IES) del país, sin contravenir con las disposiciones generales que emanan de la *Ley Reglamentaria del artículo 5° Constitucional* y su respectivo Reglamento que contiene normas, procesos y procedimientos para organizar y certificar la liberación del Servicio Social universitario, ha colocado como una condición de egreso y previo a la obtención del título profesional, la realización de una actividad práctica y temporal denominada Servicio Social (SS), en apego a una de sus tareas sustantivas, *la extensión con amplitud y difusión de la cultura* (Estatuto General de la UNAM, 2018).

A partir del año 2008, por las condiciones del país y para fortalecer la organización y funcionamiento del Servicio Social en la UNAM, partiendo de la coordinación de una entidad central —la Dirección de Servicio Social, perteneciente a la Dirección General Orientación y Servicios Educativos, hoy Dirección General de Orientación y Atención Educativa (DGOAE)— se reconfiguró la coordinación con otras entidades y universidades, así como guiar el trabajo colegiado y el uso de las herramientas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Además de fortalecer el proceso de evaluación, se reconocieron en forma colegiada las problemáticas primordiales y las áreas de oportunidad del Servicio Social universitario, con el fin de armonizar las tres dimensiones sustantivas del Servicio Social universitario: *formativa, social y retributiva*. Cada entidad académica, según sus especificidades disciplinares y de compromiso social, atenderían los ordenamientos particulares para que sus estudiantes liberaran con oportunidad el Servicio Social.

De acuerdo con la narrativa de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 2000e), desde 1936, los universitarios han hecho una práctica social inspirados en la retribución solidaria con los menos favorecidos en el país; en agradecimiento por la oportunidad de llevar a cabo estudios profesionales y en aras de vincularse con una compleja realidad social. Lo anterior evidencia la relación universidad-sociedad y permite al estudiantado llevar a realidades

sociales concretas su capital social, simbólico y cultural, sus conocimientos, habilidades, mediante la recreación de experiencias y saberes.

A partir de 1985, la responsabilidad del Servicio Social se compartió con instituciones del sector público y social. Para obtener buenos resultados, se desarrollaron diversos actos de reflexión, discusión e intercambio, siempre con el interés de mejorar la organización, funcionamiento, seguimiento (supervisión y evaluación), gestoría y obtención de la *Carta de Liberación* para coadyuvar a la pronta titulación.

En la presente investigación se encontró que desde fines de los años setenta aparecieron escritos que describen la trayectoria del SS universitario o memorias de reuniones vinculadas al tema. Destacan los realizados por Yolanda Rodríguez y colaboradores (Rodríguez, et al. 1997; ANUIES, 2010), algunas Memorias (COSSIES, 1985; Dirección General de Servicio Social Integral, 1985 y 1986; ANUIES, 2000a; ANUIES, 2000b; ANUIES, 2000c; ANUIES, 2000d; ANUIES, 2001), Cuadernos (ANUIES, 1999; ANUIES, 2000f); Revistas (ANUIES, 2014) y documentos que hablan de la diversificación normativa del SS (ANUIES, 1999); de las acciones realizadas por universitarios y sus alcances (Mungaray, 1999; ANUIES, 2002; ANUIES, 2005; UAM, 2010), de la incorporación de los sistemas y del uso de las TIC, algunos captando la experiencia de los prestadores de SS (Varela, 2012).

Todos los temas son importantes, pero vale la pena estudiar el aspecto subjetivo del Servicio Social y rescatar así la mirada de los jóvenes universitarios. El propósito de esta investigación es explorar en los pasantes de la carrera de Trabajo Social —desde una perspectiva comprensiva— los significados atribuidos al SS, al concluirlo; la relación del SS con las dimensiones formativa, social y retributiva, y la articulación entre los valores profesionales y la participación en campos de acción específicos.

Para tener aproximaciones a las subjetividades del estudiantado de Trabajo Social, durante tres años se exploraron percepciones y significaciones; la parte conclusiva se recuperó del trabajo centrado en los significados, el cual se llevó a cabo, siguiendo criterios de inclusión específicos, con información de estudiantes que concluyeron el Servicio Social. Así, esta investigación es relevante más que por la escasez de escritos sobre el tema, porque puede ser un sustento para emprender acciones de mayor impacto en las problemáticas a las que se enfrentan los prestadores sociales, además de incrementar su confianza y seguridad e identificar su sentir en tanto sujetos sociales.

El presente documento se realiza en el marco de la obtención del grado de maestría; la centralidad se coloca en un campo específico donde la suscrita ha trabajado, de manera discontinua, por más de 15 años. Proviene de un estudio de caso con enfoque hermenéutico, cuyo objeto de estudio es comprender los significados que atribuyen al Servicio Social —los universitarios de la licenciatura en Trabajo Social (TS)— para desarrollar todas las acciones conferidas en una institución pública u organización de la sociedad civil. La idea es mostrar la relación entre los significados atribuidos por el estudiante e inferir qué habitus se evidencia en las interrelaciones durante la prestación social, y cuál es el vínculo entre el SS realizado y los principios rectores correspondientes: *la dimensión social, retributiva y formativa*.

Para realizar el estudio en su dimensión teórico-conceptual, temática y espacio-temporal, en la primera sección se presenta el marco de referencia que alude a la importancia de una investigación de tipo hermenéutico, de aproximación diagnóstica a partir de identificar los significados que los estudiantes de TS atribuyen al SS. Tales significados se van configurando durante la prestación del SS en instituciones u organizaciones de la sociedad civil. Para situar el estudio, el referente es un caso de la Escuela Nacional de Trabajo Social (ENTS).

Enseguida se construye un marco ordenador con categorías relacionadas al SS y al Trabajo Social. Se enfatiza el proceso de intervención y sus distintas dimensiones, se presentan algunos espacios socio institucionales y la realidad social, para ubicar la trayectoria general del SS; se destacan algunos hechos trascendentes para la ENTS; se habla del SS en la UNAM y de la vinculación con instituciones del sector público y de la sociedad civil. Se mencionan también algunos conceptos centrales sobre acción social, prácticas sociales y presupuestos de Pierre Bourdieu (1997 y 2002), con especial énfasis en los campos, habitus, capital cultural, capital simbólico y social.

El apartado subsecuente alude al método, a los sujetos de estudio, a los procesos y procedimientos empleados para recuperar la información y a la posible forma de efectuar la discusión. Se detalla la metodología interpretativa.

En el siguiente capítulo se da a conocer el proceso del trabajo de campo, los principales hallazgos —esperados y no esperados— producto del análisis y la reflexión sobre el SS universitario, desde la mirada de los estudiantes de TS; el vínculo de la intencionalidad de la investigación con los supuestos planteados

y las preguntas que dieron origen a este trabajo. Al explorar el ámbito de las subjetividades se pretende obtener el pensar y el sentir. Así, la riqueza de la información hace posible mirar los atributos que se rozan y permiten relacionar el SS con la formación, con aspectos del ámbito profesional y con la práctica de valores.

El espacio para la discusión de resultados se sustenta en el trabajo empírico con respecto a las percepciones, los sentires, los códigos y significados identificados gracias a entrevistas a un segmento de prestadores de SS de la ENTS, estudiantes que sin conocerse coinciden en distintos aspectos, consecuencia de interacciones sociales, del habitus, y de construcciones tanto sociales como de significados. Ahí, en esas interrelaciones, es donde aprenden a interiorizar los valores, los conocimientos, las metodologías y los saberes permeados por los contornos sociales. Por eso, a partir de categorías se procesa la información para dar cuenta de los significados atribuidos al SS, frente a una sociedad llena de incertidumbres.

En las conclusiones se destacan los aspectos sustantivos sobre el tema. El propósito es contribuir a la resignificación del Servicio Social, de cara a los desafíos que enfrenta el TS debido a los cambios que hoy demanda nuestro contexto nacional. Por último, se ofrecen algunas reflexiones de los prestadores del SS, y se plantean recomendaciones para mejorar la organización, el funcionamiento y la relación con ellos.

Capítulo I. Marco de referencia

La idea es exponer en forma clara y precisa la investigación que permitió constituir elementos clave para considerar resignificar el Servicio Social universitario. Con ese fin, se trazaron los ejes del SS y los soportes teóricos para abordar las subjetividades del estudiantado, cuando llevan a cabo el SS. El propósito de este capítulo es dar a conocer los elementos que guiaron la investigación y que se convirtieron en el insumo fundamental para el análisis correspondiente.

1.1 Planteamiento del problema

Durante más de 80 años de vida y trayectoria del Servicio Social éste ha tenido interpretaciones y significados distintos, muchos de ellos asociados con aspectos socio históricos de orden económico, político, social, cultural y desde luego académico. Aun cuando es una construcción social con orden y control, el concepto no tiene una significación cristalina para abordarlo de manera unívoca. Las razones son parte de la discusión institucional, de las interpretaciones normativas, de los contextos mediáticos y de las distintas percepciones de quienes lo organizan, operan y se benefician del SS. Esto tiene consecuencias de orden práctico dentro de los marcos ajenos a los principios que dieron origen al servicio social mexicano. El SS en sí mismo no es un problema, lo es cuando la obligatoriedad se disocia de los tiempos, condiciones e intereses de quienes lo realizan; más aún cuando no se tiene sensibilidad, disposición y conciencia solidaria o cuando no se ha comprendido su esencia y su espíritu.

Subsiste la idea de que cumplir con el SS remite a sus tres dimensiones fundamentales: lo formativo, lo social y lo retributivo. Sin embargo, cada vez es más difícil que los jóvenes elijan el trabajo comunitario en espacios socio históricos en condiciones de vulnerabilidad social. El estudiantado quiere aproximarse a los espacios laborales, en sintonía con las personas que solicitan al alumnado para realizar el servicio social. Las acciones son muy diversas, prevalece el utilitarismo, y en algunas carreras y universidades el sector privado busca beneficiarse también de esta práctica social.

Lo anterior no es ajeno para quien coordina, administra, controla o estudia el SS. Según La ANUIES (2010), en el resultado del diagnóstico hecho a escala nacional se advierte que 11% de prestadores desarrolló esta actividad profesional en el sector privado. Recientemente el SS adquirió un matiz socio-

laboral. Tanto en el diagnóstico publicado por Salvo y Mungaray (2002), como en el de la ANUIES (2010), se menciona que alrededor de 60% de estudiantes decidía prestar el SS en instituciones del sector público; tal porcentaje sufre una mengua considerable de universitarios —de 15 a 4%— en acciones de SS cuyo interés fuera de beneficio a comunidades rurales e indígenas.

Es necesario considerar múltiples factores para admitir que en el México actual cambiaron el concepto, la mística y los alcances del SS. Además, la reducción de gasto social y los efectos del neoliberalismo disminuyen los recursos institucionales, por lo que los espacios del sector público como las organizaciones sociales tratan de cumplir sus compromisos y responsabilidades con el Servicio Social de los estudiantes.

El comportamiento de los datos permite identificar la relación entre la solicitud de prestadores de SS y los perfiles profesionales. A ciertas profesiones, entre otras a TS, les piden realizar actividades heterogéneas. Los demandantes, de espacios públicos y sociales, ven a los prestadores sociales como un recurso humano útil para variadas funciones, y no como especialistas en lo social. Sin embargo, los integrantes del grupo colegiado universitario insisten en que los pasantes han de incorporarse en acciones sociales idóneas.

En todo caso subsiste la idea de que el cumplimiento del SS supone un compromiso y una buena formación curricular, el problema es que en la práctica cotidiana se enlazan distintas significaciones. Sin duda, el actor más importante es el joven universitario pero, si como prestador de SS no ve con claridad las implicaciones en su formación, en su persona y en la proyección profesional, el estudiante no asumirá que durante el SS entran en juego cuatro componentes básicos del desempeño profesional: lo cognitivo, lo afectivo-volitivo, lo organizacional y lo ambiental. Además de ser un requisito para obtener el título profesional, la práctica del SS ofrece la oportunidad de plasmar valoraciones, conocimientos, habilidades, trayectorias, cultura, experiencia, así como su visión o expectativas no sólo como estudiantes sino como sujetos sociales que viven en una sociedad compleja y son responsables de humanizarla.

Para delimitar la noción del fenómeno en estudio se parte del conocimiento de la suscrita, acumulado durante más de 15 años; del análisis de estudios realizados que modificaron la organización, el funcionamiento, el seguimiento y el control, y de los resultados del trabajo colegiado en la UNAM. Después de reflexiones colectivas e intercambios, se decidió dar centralidad a las subjetividades del actor

fundamental, justo de él. Estudiar sus percepciones, significaciones y aspectos simbólicos en tanto servidor social y después de cumplir con el tiempo reglamentario dentro de la institución, hasta que se obtiene la *Liberación de Servicio Social*.

Al menos en la UNAM, pese a que se va consolidando el trabajo colegiado, suelen darse modificaciones para mejorar la organización y funcionamiento administrativo de este compromiso social pero no se observa la satisfacción plena de 100% de los estudiantes que llevan a cabo el Servicio Social Universitario. Frente a tal panorama surgen algunas preguntas, por ejemplo: ¿Cuáles son los significados atribuidos por los pasantes de Trabajo Social al Servicio Social universitario al concluir el proceso? ¿Existe una relación entre las acciones del Servicio Social con el mundo del saber, del deber ser y de la acción social? ¿Qué papel juegan los significados de los estudiantes al incorporarse en ese espacio sociohistórico, para prestar el Servicio Social?

1.2 Justificación

La Universidad Nacional Autónoma de México, igual que otras instituciones de educación superior, han generado procesos que le vinculan con la sociedad, uno de ellos es el Servicio Social reglamentario. En general, el SS universitario se reconoce como una noble acción profesional de los pasantes, para retribuir a la sociedad algo de lo que recibieron al acceder al sistema educativo, en el nivel superior. Se rescata así la mística que promovió don *Gustavo Baz Prada* a finales de la década de los treinta.

En una expresión común, el propósito implícito y central del Servicio Social mexicano recupera una amplia vocación en pro de otros, además de significar una actividad profesional, temporal y obligatoria donde los estudiantes de cada carrera universitaria, con un alto sentido ético, ponen en práctica sus conocimientos a favor de la sociedad, en primer lugar, y complementan la formación académica acorde con su disciplina. Por eso, la práctica social puede ser un espacio donde aplicar y confrontar conocimientos, capacidades y habilidades adquiridas en las aulas.

En documentos formales y oficiales, en las expresiones socializadas en eventos colectivos (seminarios, congresos, mesas redondas, conversatorios, salas de discusión o coloquios), y en el discurso cotidiano de quienes colaboran en el cumplimiento de esa premisa constitucional, se insiste en la

regulación, en la gerencia de la actividad profesional. Esto alude a la organización, administración, implementación de mecanismos de control, el funcionamiento y la mejora de la comunicación directa y electrónica con los responsables de la acción directa de los estudiantes. En menor proporción, subyace el principio fundamental de extender los beneficios de la ciencia y la cultura a la sociedad, sobre todo en los grupos de alta vulnerabilidad social. Por ello ha de prevalecer la opción del SS social comunitario, actividad profesional que da cuenta de la relación universidad-sociedad.

Desde lo cotidiano, es fácil apreciar que al interior de la universidad lo fundamental del SS es vincular al estudiante con la compleja realidad social, bajo la responsabilidad de funcionarios colaboradores de instituciones del sector público o de organizaciones de la sociedad civil. Sin embargo, para la mayoría de estos funcionarios, sobre todo de la administración pública, un prestador de Servicio Social tiene un valor utilitario y de apoyo a las actividades sustantivas, técnicas o administrativas. También se le considera un recurso humano calificado que se recluta para ubicarle donde más se le necesite, sin considerar que se trata de un joven con ímpetu, iniciativa, creatividad y vocación de servicio, tareas más idóneas a su formación. Desde este enfoque, el SS no se relaciona de manera explícita con el desempeño profesional. En tal construcción social sobre el SS mexicano, prevalecen los estudios acerca de la acción y proyección, de su incidencia, de las distintas aplicaciones de la normatividad pero casi no se aborda a los actores principales: el estudiantado.

Ya en 2002 una de las conclusiones del II Coloquio Internacional del Servicio Social comunitario fue: “se requieren de nuevos proyectos de investigación con líneas hasta ahora poco trabajadas” (p. 213). La encuesta nacional realizada entre 2006 y 2007, cuyo objetivo central fue la elaboración de un diagnóstico de Servicio Social, se orientó a:

Conocer y analizar información cuantitativa y cualitativa sobre aspectos académicos, normativos, administrativos, de infraestructura, de recursos humanos, financieros, operarios y de evaluación del servicio social.

Contar con elementos para fundamentar objetivamente propuestas y lineamientos que se reflejen en acciones orientadas a contribuir en la formación integral del estudiante y –al mismo tiempo– logren atender y solucionar diversos problemas de desarrollo social.

Analizar los principales aspectos que obstaculizan el desarrollo del servicio social a fin de proponer estrategias para su mejoramiento. (Álvarez, et al., 2010, p. 31)

Al identificar visos de recuperar lo cualitativo, la integralidad en la formación y la presencia de elementos desfavorables durante la prestación social, vale la pena llevar a cabo una investigación, recuperando nociones de la perspectiva hermenéutica para razonar sobre las relaciones entre lo social y lo individual, comprender qué supone para los estudiantes esta práctica social, qué significaciones le dan, qué les sugiere una práctica donde supuestamente se ponen en juego elementos teóricos y metodológicos de un currículum, así como saberes, intencionalidades, creencias, percepciones y significaciones en su calidad de sujetos sociales.

Un estudio de tal naturaleza identificará si en el SS se da un proceso de intervención social desde una perspectiva disciplinar, un saber, unas valoraciones que guíen el hacer. Recuperando las propuestas de Schutz (2003), se infiere que el llevar a cabo un SS es una experiencia que incide en cada universitario de forma “única”, le deja una huella y una significatividad particular. Pero a la fecha, se sabe poco al respecto.

El desarrollo del Servicio Social en la Escuela Nacional de Trabajo social de la UNAM y en otras instituciones de educación superior se fundamenta, en lo general, en la normatividad ex profeso; en lo particular, se integra en las directrices del Plan de Desarrollo de cada administración. Se le considera un enlace formal entre la obligatoriedad y la problemática social que enfrenta la sociedad, con la finalidad de ubicar a los estudiantes en realidades sociales concretas.

Considerando las escasas evidencias o estudios que recuperen las subjetividades —el pensar y el sentir, los significados, percepciones o significaciones que los prestadores tienen respecto del Servicio Social— el punto de partida del el Servicio Social es entenderlo como una práctica construida y operada en una realidad, para disminuir la problemática social. Por ello, (Díaz,2018) se integra en procesos, proyectos y acciones que permiten a los pasantes retroalimentar su formación, poniendo en juego conocimientos, saberes y experiencias. Los estudios sobre prestadores de la carrera de Trabajo Social muestran que —aun cuando al SS se le vea como un requisito de titulación, también es una práctica social donde se evidencia *el ser, el deber ser y el saber hacer*— en el caso particular de esta disciplina, hay un vínculo entre el SS y la intencionalidad de la profesión, en virtud de la coincidencia con lo social.

La idea de llevar a cabo una aproximación a las significaciones del SS surge la necesidad de privilegiar las voces de quienes se incorporan a los distintos espacios sociales, para cumplir con este

requisito. Además, conviene abrir el debate de cómo los estudiantes se reconocen en lo extraño para hacerlo familiar, y sí se construyen desde una especificidad para proyectar la profesión o posicionarse en un quehacer especializado.

La elección del tema es resultado de inquietudes profesionales, principalmente por colocar al centro la parte operativa, desde las percepciones de los jóvenes universitarios lo cual ayudará a entender las interacciones al integrarse en una acción profesional, cercana o distante de su perfil profesional. Un estudio de esta naturaleza permitiría saber, desde la percepción de prestador, cómo retroalimentar su formación y sus valores durante la prestación del Servicio Social y, sobre todo, identificar su aproximación al desempeño profesional, al actuar en los diferentes campos específicos.

Si no se investiga cómo se recrean los significados del estudiante en la práctica de SS, el enfoque será su normatividad, organización y funcionamiento, cierto énfasis en lo formativo y su calidad de requisito de titulación. Es importante situar y contribuir a la resignificación del SS, frente a los retos que impone el modelo neoliberal. La reducción de gasto social exige que las acciones sustantivas, de los espacios sociales donde se cristalizan las políticas públicas, desarrollen procesos y procedimientos con la ayuda de estudiantes que están cubriendo ese requisito de titulación. Además, de acuerdo con Mungaray Lagarda (2002a), también las empresas se benefician de la prestación del SS.

1.3 Universo de trabajo

En la UNAM, el Servicio Social se organiza en forma concéntrica: DGOAE convoca y coordina, por su parte cada Unidad Responsable de Servicio Social –URSS– combina las disposiciones de su dependencia con las conclusiones del trabajo del grupo colegiado. Cada entidad académica atiende a su especificidad. Son evidentes las coincidencias entre distintas disciplinas aun así, el SS para los estudiantes de la ENTS tiene algunas características específicas.

El punto de referencia inicial de este trabajo es el supuesto de que hay modalidades distintas para llevar a cabo el SS. En los proyectos comunitarios multidisciplinarios se da una sinergia de varias entidades con base en la concertación, coordinación, supervisión *in situ* y en las evaluaciones parciales. Hay otras opciones que tutelan académicos, investigadores o especialistas, pero la mayoría decide *motu proprio*, recuperando los idearios y la especificidad de su disciplina. No es obviedad entender las peculiaridades

de los prestadores de SS en el caso de Trabajo Social; por su naturaleza, la profesión se vincula con problemáticas complejas, vulnerabilidades o efectos sociales de la pobreza. Los trabajadores sociales están capacitados para entrar en contacto con gran variedad de realidades sociales; aunque carezcan de una formación específica en SS, pueden incorporarse con éxito a una práctica social construida.

De acuerdo con Bourdieu (1997) cada ser humano tiene un capital social, cultural y simbólico, que se expresa en las interrelaciones como *habitus*, en espacios físicos, donde hay otros sujetos sociales con sus propios capitales. Eso lo coloca en posiciones que les permiten utilizar las normas y reglas para instalarse en las expresiones del poder; además conoce esos espacios —instituciones y organizaciones— permeados por contextos, tiempos, recursos e intencionalidades y podrá acomodarse en las lógicas de esos espacios, con base en la elección de un campo de acción. Por eso es amplia la posible reciprocidad entre el SS y la formación universitaria.

Para estudiar la articulación entre las tres dimensiones del SS con la realidad social y los valores manifiestos en la acción profesional al realizar esta práctica, es necesario hacer un viaje retrospectivo del SS en la ENTS y recuperar elementos generales de anteriores estudios. Desde luego, la centralidad han de ser las subjetividades, los significados. Es necesario escuchar las voces de los prestadores activos y de los que ya tienen su respectiva *Carta de Liberación*. Lo primero es presentar los resultados de las distintas aproximaciones, sobre todo las percepciones y significados recuperados durante tres años continuos. La parte conclusiva reflejará las significaciones de prestadores que iniciaron y concluyeron en tiempo y forma su SS entre junio y diciembre de 2013, con base en los criterios de inclusión para representar un campo de acción específico.

1.4 Objetivos de la investigación

General.

Comprender y entender, desde la perspectiva de los prestadores de SS de la carrera de Trabajo Social, los significados que se atribuyen al Servicio Social universitario para observar la relación con la dimensión formativa, social y retributiva. En consecuencia, identificar cómo se puede contribuir a su resignificación.

Objetivos específicos.

- a) Identificar, desde los significados atribuidos al SS por los jóvenes que concluyen, la relación entre esta práctica social y las dimensiones centrales del Servicio Social universitario: lo social, lo retributivo y lo formativo.
- b) Observar si el capital cultural de los estudiantes, adquirido durante la formación *saber y deber ser*, se relacionan con la acción que se demanda en los espacios sociales que representan las instituciones y organizaciones sociales, receptoras de prestadores de Servicio Social.
- c) Explorar el movimiento que se produce en los significados que tienen los estudiantes, al concluir dicha práctica social, en lo personal y en la formación.

1.5 Supuestos

En el estudio realizado se considera que vivimos en una realidad cambiante, permeada por la exclusión, las desigualdades, pobrezas y emergencias sociales cuyos efectos se reflejan en problemáticas o vulnerabilidades sociales graves y complejas (desafortunadamente más de la mitad de mexicanos sufren esta realidad). Es fundamental sumar esfuerzos, desde distintos perfiles profesionales, desde el lugar en que se encuentren. Y una forma de hacerlo es a través de la prestación del SS, en tanto práctica social que ya no responde a las lógicas con las se echó a andar a mediados del siglo XX: primero por voluntad y luego por obligatoriedad para todos los universitarios. Por la trayectoria en impacto de esta práctica, vale la pena resignificarla para que incida en la mejora de las condiciones de vida de la población menos favorecida. Con esta idea se toman como base los siguientes supuestos:

1. El Servicio Social universitario del estudiantado de Trabajo social se desarrolla con base en significados que aluden al capital cultural y simbólico, aunque en esencia sea un acercamiento al desempeño profesional, pues los estudiantes ponen en juego habilidades, posiciones y valores profesionales que los transforman.
2. Los espacios sociales receptores de prestadores están permeados por una lógica de poder, por posiciones y significaciones predominantes en torno al quehacer del Trabajo Social. Esto dificulta

aprovechar el capital cultural de los estudiantes como profesionistas en formación y, sobre todo, como sujetos sociales.

3. La formación adquirida durante el estudio de la licenciatura en Trabajo Social facilita a los pasantes llevar a cabo su Servicio Social, sobre todo cuando las acciones implican un trabajo directo con población, pues esto tiene para ellos un significado particular.

1.6 Alcances de la investigación

El estudio de este caso pretende ser representativo del Servicio Social en la UNAM, su objetivo es ilustrar los significados que atribuye un universitario a la práctica realizada por un período mínimo de seis meses, a partir de tres ejes: el desarrollo de las disposiciones académicas adquiridas durante la formación, las experiencias vividas en un espacio social y la formación personal a partir de la práctica de valores.

La producción, los intercambios, coincidencias y divergencias han propiciado influencias, determinaciones e integración de perspectivas, sin embargo, en nuestro país, en particular en la Ciudad de México, existen centros de información, literatura y discursos de trabajadores sociales plasmados en libros, revistas, memorias y cuadernos que permiten identificar la intencionalidad de la formación de cuadros de profesionales y la relación con los otros.

Para el estudio de las significaciones de los prestadores sociales de TS, se llevó a cabo la revisión y análisis del estado de conocimiento acerca del Servicio Social Universitario en México, en particular en la UNAM. Desde una mirada retrospectiva, se identificaron algunos aspectos relevantes durante la última década sobre todo en la ENTS. La Escuela tiene valiosos datos sobre las áreas responsables de la organización, funcionamiento y control del Servicio Social, tanto de la ENTS como de la Dirección General de Orientación y Atención Educativa (DGOAE). También se contó con el apoyo de estudiantes con el SS acreditado, para escuchar sus voces.

Para recuperar los significados del SS en cuanto a la formación y sus vínculos con las dimensiones del SS de los universitarios, en tanto sujetos sociales, fue importante el apoyo institucional, las herramientas y los dispositivos para registrar las evidencias de los diálogos, las voces de los prestadores activos, un ambiente de respeto y espacios idóneos para llevar a cabo un proceso comunicacional siempre abierto a la escucha.

Capítulo II. Marco ordenador para lograr una aproximación teórica y conceptual

En la presente investigación, el marco ordenador integra los marcos referenciales propios del Servicio Social universitario para rescatar —con la metodología del TS— las voces y la visión de los prestadores de servicio, como objeto de estudio. Así, con base en un corpus teórico, se definen los principales conceptos para ordenar la realidad social, adentrarse en el tema de las subjetividades y buscar elementos que argumenten la resignificación del Servicio Social (SS) en la UNAM. El estudio de las subjetividades de los prestadores necesitó de referentes teóricos y categorías analíticas; este soporte epistemológico se replantea a lo largo del proceso al ir construyendo, a través de los hallazgos y del objeto de investigación. Así, la teoría guía, orienta y organiza, sistemáticamente, la forma de aproximarse al conocimiento de la realidad social. Además, permite hacer conjeturas y un análisis interpretativo. Se utilizan fuentes directas (de autores sobre el tema de estudio) e indirectas (conceptualizaciones en estrecha relación con los elementos de la realidad social y las subjetividades).

Parafraseando a Schutz, (citado en Natanson, 1995) "la investigación parte de supuestos, de un conjunto de nociones, construye motivos, fines y roles, se basa en las significaciones. Se apoya en construcciones que tienen una coherencia lógica que proceden de un mundo real" (p. 83). Con tal perspectiva, este estudio parte de las significaciones, de las voces que plantean significados de una práctica social, realizada en espacios sociohistóricos.

2.1 Enfoque Hermenéutico

Desde un planteamiento ordenador, han de considerarse los cambios por los que atraviesa la investigación sobre problemas sociales y el impacto en el TS; disciplina que dirigió su mirada a las estructuras y a los hechos sociales, para conocer el comportamiento de los individuos y potenciar su desarrollo. Así aparecen posturas centradas en los procesos de comunicación: el interaccionismo simbólico (Mead; George Simmel; Goffman), la fenomenología (Edmund Husserl), las representaciones sociales (Moscovici, S.), las narrativas (Teun A. Van Dijk), la hermenéutica (George Gadamer). Con base

en esta última se identificó un contexto y una metodología para comprender los significados que los estudiantes le atribuyen al SS universitario.

Según Ramírez Plascencia (2008), la llegada de un nuevo clima cultural, por la presencia de condiciones distintas de las del capitalismo industrial, genera un nuevo entorno posmoderno¹, Esto propicia una reconstrucción teórica y metodológica de las ciencias sociales a través la fenomenología, la teoría crítica y la hermenéutica, asegura el autor de La teoría de juegos². El tránsito de la teoría social se ubica en el campo de los modelos metodológicos cualitativos, cuya centralidad es el análisis de producciones y situaciones lingüísticas entendidas como textos, narrativas y conversaciones. El punto de partida es el lenguaje y la concepción interpretativa del investigador; se deja atrás la conciencia del investigador como forma principal de elaborar y producir investigación y se instauran las tendencias lingüísticas para explicar la realidad que se percibe como compleja.

Sin duda, el cambio más radical en la filosofía durante el pasado siglo fue en el terreno del lenguaje. En tal giro lingüístico participan la filosofía de Heidegger y Wittgenstein, la filosofía analítica, el posestructuralismo, la teoría crítica y la hermenéutica cuya premisa es la específica relación entre el lenguaje (o signo o enunciado) y el mundo (o la realidad social). Desde esta lógica, Gadamer (1993), en su obra Verdad y método afirma: “La disciplina que se ocupa clásicamente del arte de comprender textos es la hermenéutica” (p. 107). Pero el autor problematiza el término y plantea que debería entenderse de una manera diferente de la habitual.

Por ello, la hermenéutica ha de entenderse:

De una manera tan abarcante que tendría que incluir en sí toda la esfera del arte y su planteamiento. Cualquier obra de arte, no sólo las literarias, tiene que ser comprendida en el mismo sentido en que hay que comprender todo texto, y es necesario saber comprender así. Con

¹ El término posmodernidad se introdujo en la crítica literaria porque buena parte del discurso sobre esta, intenta ser sobre todo un diagnóstico de la cultura del capitalismo tardío, existiendo diferentes valoraciones sobre el significado global de la modernidad que se pueden apreciar de manera paradigmática.

² En los 70 y 80s se transita hacia un cambio en el pensamiento occidental pues antes la ciencia era dominada por una perspectiva neopositivista dentro de un contexto donde el proyecto mismo de la modernidad se antepone con las premisas de la razón, el sujeto y el progreso como elementos característicos de un modelo económico que permite la libertad de elección en los países de occidente y en su mayoría se presume de un sistema democrático de organización interna para la representación política pues se permiten las condiciones mínimas de organización para el tránsito del poder en los estados nación.

ello la conciencia hermenéutica adquiere una extensión tan abarcante que llega incluso más lejos que la conciencia estética (...) la hermenéutica tiene que determinarse en su conjunto de manera que haga justicia a la experiencia del arte. (Gadamer, 1993, p. 108)

Así, la comprensión de la historia es parte de un acontecer de sentido en el que se forma y concluye el sentido de todo enunciado, tanto del arte como de cualquier otro género de tradición. La hermenéutica debe a la génesis de la conciencia histórica su función central en el marco de las ciencias del espíritu. El arte no es mero objeto de la conciencia histórica, pero su comprensión implica siempre una mediación histórica. En el siglo XIX la hermenéutica, como disciplina auxiliar de la teología y la filosofía, experimentó un desarrollo sistemático que la convirtió en fundamento de las ciencias del espíritu. Con ello fue más allá de sus objetivos pragmáticos originales: facilitar la comprensión de los textos literarios.

Heidegger (citado en Gadamer, 1992) se remite a la hermenéutica y a las críticas históricas para desarrollar, desde el punto de vista ontológico, la pre-estructura de la comprensión (la hermenéutica hacer justicia a la historicidad de la comprensión). Toda interpretación correcta ha de protegerse contra la arbitrariedad de las ocurrencias y la limitación de los hábitos imperceptibles del pensar, para orientar su mirada a la cosa misma. Frente a un texto el lector, para interpretarlo, se remite al sentido del todo. Sentido que se manifiesta de acuerdo con las expectativas del lector. La comprensión del texto se sustenta en un proyecto previo, que ha de irse revisando con base en los hallazgos y conclusiones preliminares. Eso permite profundizar y descubrir, poco a poco, el sentido del texto.

En la presente investigación, las orientaciones teórico-metodológicas se dirigen a los procesos dialógicos. Procesos cuyas formas de comunicación ilustran una realidad compleja, que ha de abordarse desde una mirada multidisciplinaria.

2.2 El sentido de la formación profesional del licenciado en Trabajo Social

La dinámica de la vida nacional coloca la incertidumbre en el día a día. Son innumerables los problemas que enfrenta la educación superior, y las alternativas de solución no pueden recaer en las voluntades de unos cuantos, ni descansar en una sola línea. Quien colabore en procesos universitarios habrá de construir propuestas desde su posición, con argumentos sólidos y bien fundamentados, gracias

a los estudios, análisis de trayectorias, aproximaciones diagnósticas o procesos de investigación, sin dejar de lado la evaluación en sus dos grandes enfoques: cuantitativa y cualitativa.

En sentido amplio, cualquier experiencia deja aprendizajes, no siempre significativos o resulten ser seleccionados para ir conformando los significados (conceptos a partir de los referentes) y los significantes (forma o imagen). El Servicio social es un precepto constitucional, pero en él subyace la intencionalidad de dar, de servir, de sumar voluntades y disposición, de tener expresiones solidarias en pro de la justicia social. Si bien el SS es una construcción social, desde sus orígenes se vincula con el espacio formativo por integrar actividades de tipo profesional y saberes de la esencia de los contenidos curriculares y de los contextos próximos, la cultura, la historia y las variadas trayectorias del estudiante. Por ello, el SS integra conocimientos teóricos, metodológicos y prácticos, además de ser un requisito para obtener el título profesional.

El Servicio Social responde a las necesidades contextuales del México de los años 20 y 30, es un proceso siempre en movimiento que va más allá de adquirir conocimientos y habilidades; potencia el entorno y el encuentro frente a los otros, además, recupera lo incorporado que se vuelve significativo. De acuerdo con Gadamer y Hans (1992) el concepto de formación tiene un desarrollo progresivo muy vinculado con la cultura, la enseñanza, el aprendizaje y las competencias. “Da cuenta de la comprensión de sí mismo, de la singularidad y la generalidad [en este caso de los prestadores de SS], del saber teórico y práctico que da sentido a la acción, de esos rasgos distintivos que le caracterizan [a la formación]” (García, 1986, p. 23). Según Rozas Pagaza (2006), la formación se integra a partir de una capacidad problematizadora, de un proceso reflexivo y sistematizador, del esfuerzo riguroso y sostenido, de la comunicación intersubjetiva y de la multiplicidad de diálogos que conlleva la noción de praxis.

En México, la formación de trabajadores sociales nace ligada a procedimientos, a procesos administrativos y de apoyo. Esto justifica la creación de un nivel técnico —tres años de formación profesional sin estudios de bachillerato— en respuesta a las lógicas de política pública. Evangelista (1998) menciona que en un contexto de reconstrucción y de redistribución de tierras, de la necesidad de fundamentar la reforma agraria, con los resabios del período post revolucionario, el gobierno cardenista quiere llevar a cabo acciones sociales para atender los problemas de educación, salud, alimentación y promoción social. Como parte de esas reformas, en el plano educativo se crean las escuelas rurales y se

impulsan acciones de beneficencia y asistencia social. Ahí están los inicios de profesionalización del Trabajo Social.

Con el propósito de mejorar y especificar su acción, en 1937 se transita de cursos de capacitación a una formación en “la Escuela de Economía Doméstica, instalada desde la Secretaría de Educación Pública, (...) por decreto presidencial de Lázaro Cárdenas (...), para que al egresar se incorporaran en las instituciones estatales como asalariados y subordinados a la dimensión política (Tello, 2004, pp. 225-226). Desde luego hubo otras esferas que dieron cabida a trabajadoras sociales incorporando otros elementos para su ejercicio profesional, por ejemplo:

Agregar aspectos familiares y sociales a su acción (...), respondiendo a la necesidad de diversificar las estrategias para atender problemática social, particularmente para beneficiar la vigilancia y protección de menores del Tribunal de Menores, médicos y abogados, promueven la formalización de preparación de personas que les colaboraran como auxiliares, dando origen a la formación de nivel técnico de TS, desde la Escuela Nacional de Jurisprudencia de la UNAM, en 1940. (Valero, 1994, pp. 94-96)

Con estas aportaciones, se formalizan diversos horizontes de participación que van más allá del apoyo a los abogados y a los médicos. A las acciones de beneficencia o a la asistencia médico-social refiere Evangelista (1998), se agregan el combate al analfabetismo, a la desigualdad, en procesos de organización social o políticos. En México esto es antecedente de la formación de licenciados en Trabajo Social (pp. 79-98).

En cada entidad federativa hay un tipo de formación sobre todo en el nivel técnico. Según Evangelista (1998), la primera institución de educación superior donde aparece la licenciatura en TS es la “Universidad Autónoma de Nuevo León, en 1967, tras la reforma del plan de estudios de nivel técnico incorpora a la formación universitaria la carrera de Trabajo Social” (p.95). Sin embargo, la Escuela Nacional de Trabajo Social de la UNAM juega un papel importante en la formación de cuadros de profesionales. Laura Ortega García, en el evento conmemorativo del 50 aniversario de la ENTS, comparte que en 1969, el H. Consejo Técnico de la Facultad de Derecho de la UNAM le otorga su independencia para la formación de la licenciatura en Trabajo Social y, Valero (1994) después de aprobar el respectivo plan de estudios en 1969, el H. Consejo Universitario instituye la Escuela de Trabajo Social para formar licenciados en Trabajo Social, enfocados a profundizar en aspectos teóricos y metodológicos para que su acción mejore el bienestar de la población, “sentar bases teóricas y los principios básicos del Trabajo

social mexicano, con una formación profunda, sistemática, científica, técnica, humanista que posibilite al estudiante convertirse en investigador y actuar en el campo de la docencia” (Valero, 1994, p. 107).

Con esta iniciativa se consideró una mejora sustantiva en la capacitación profesional, sin embargo, en 1974, teniendo un plan de estudios sólido y con el aval del H. Consejo Universitario de la UNAM, se funda la Escuela Nacional de Trabajo Social para preparar en nueve semestres a profesionistas capaces de dar respuesta a las necesidades en los campos en ese momento predominantes (Valero, 1994, p. 112). Con miras a buscar elevar la calidad educativa y la incidencia disciplinar en la problemática social del país, en 1976 y 1996 se modifica el plan de estudios con el apoyo de la comunidad académica y estudiantil, de egresados y especialistas. El objetivo es ampliar la visión sobre el contexto socioeconómico del país, trabajar con otras disciplinas e impulsar la variedad de los campos de acción profesional. Sin desestimar que TS está inmerso en las instituciones donde prevalece la lógica del “mercado regida por la oferta y demanda de servicios, (...) subordinado a la dimensión política, a los planteamientos reformistas del Estado social de derechos y a las aspiraciones de la sociedad sobre la igualdad y la justicia social” (Tello, 2004, p. 226).

Los derechos sociales paulatinamente modificaron las instituciones y su forma de trabajo; en consecuencia, se transformaron los programas y servicios sociales, los recursos se destinaron a segmentos poblacionales con mayor riesgo y vulnerabilidad social donde era necesario promover un desarrollo equitativo. Para ello se requerían otros perfiles profesionales, y a eso se encaminó el plan de estudios del TS. Además, al reducirse el gasto social y al cambiar la producción, la economía y los efectos en problemáticas cada vez más complejas, se produce un incremento de las organizaciones de la sociedad civil y, desde fines de los años 90, son un franco y legítimo espacio social —sin rebasar el ámbito operativo— para el TS.

Hoy existe, a lo largo del territorio mexicano un buen número de instituciones que forman trabajadores sociales, en el nivel técnico, de licenciatura o de posgrado (especialidades, maestría y doctorado). En el proceso de modificación de planes de estudio de especializaciones en TS se realizó una aproximación diagnóstica del estado de la disciplina a escala nacional. Se consultaron los datos de la Coordinación de Posgrado de la UNAM, los de sitios como UNIVERSIA, del Consejo Mexicano de Estudios de Posgrado (COMPEPO) y los datos públicos del anuario estadístico de ANUIES. De acuerdo con la información de las fuentes mencionadas, en 2017-2018, la matrícula estaba en 36,414 estudiantes de la

licenciatura en Trabajo Social, en 143 Instituciones de Educación Superior (IES) ubicadas en 31 entidades federativas de la República Mexicana. Es interesante que sea en el estado de Chiapas el que forma al mayor número de trabajadores sociales, en 36 IES (una pública y 35 privadas) y que en el estado de Oaxaca no haya ninguna IES para tal fin. En ambos estados se enfrentan a gravísimas problemáticas.

Los contenidos curriculares de la licenciatura en Trabajo Social que se imparte en la ENTS, se rigen por el Plan de Estudios 1996, pero se modificaron y reubicaron algunas asignaturas en 2002. A lo largo de nueve semestres se imparten 48 asignaturas, integradas en cuatro áreas: Histórico social, Política social y necesidades sociales, Sujeto y hábitat, Metodología y práctica de TS). Al cumplir con 100% de los créditos y los requisitos de egreso —comprensión de lectura del idioma inglés, dos paquetes de cómputo y la liberación del SS— puede elegirse una de las 13 opciones de titulación que ofrece el Reglamento Interno de titulación y exámenes profesionales (Plan de Estudios, ENTS, 2013). El mismo plan de estudios se aplica en el Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia de la ENTS; asimismo, orienta la formación de las Instituciones de Educación Superior incorporadas, que forman licenciados en Trabajo Social.

La licenciatura en TS social consta de 48 asignaturas teóricas, metodológicas y prácticas con contenidos informativos y formativos; algunas se cursan por semestre de manera simultánea; otras, en series sucesivas. Una tarea permanente por parte de los responsables del contenido curricular del TS es adecuar las diferentes asignaturas para que la profesión sea más competitiva y los trabajadores sociales incidan en la problemática social en forma idónea y sean capaces de trabajar en equipos inter y multidisciplinarios. Un área de oportunidad del actual plan de estudios tiene que ver con los contenidos: algunos se repiten y otros, básicos para la acción, están ausentes. En esta línea, es necesario hacer más explícitos los temas relacionados con la intervención social y los subsecuentes modelos; con los proyectos sociales (intervención, sistematización o elaboración), y aun cuando en la tradición se trabaja con las subjetividades, no hay expuestas metodologías cualitativas.

En poco más de 50 años, la ENTS ha tenido tres planes de estudio para el programa de licenciatura desde 2003 combina dos modalidades, presencial y a distancia. Para estudios de posgrado se cuenta con dos programas, el de las especializaciones que en el primer plan de estudios atendió a trabajadores sociales participantes en el campo laboral tradicional y que capta el mayor número de egresados de la ENTS, *Trabajo Social en el Sector Salud* que desaparece en 2002. Los tres vigentes son: Especialización de TS en Modelos de Intervención con Jóvenes, Especialización de TS en Modelos de Intervención con

Mujeres y Especialización de TS en Modelos de Intervención con Adultos Mayores. Desde hace 12 años está vigente el programa de maestría en Trabajo Social en que colaboran cinco entidades universitarias y una institución de salud de tercer nivel como invitada, como una evidencia del trabajo conjunto y una visión inter y multidisciplinaria.

Al revisar los documentos formales, se advierte la presencia de la intencionalidad de la ENTS como entidad académica formadora de TS que se ha convertido en referente porque es reconocida con una institución educativa que cuida la calidad y busca responder a los desafíos que impone la compleja realidad social.

En los matices de los perfiles y en los contenidos curriculares del documento vigente del Plan de Estudios de la Licenciatura en Trabajo Social (1996), están las categorías relacionadas con la parte argumentativa; revisión teórica de diversas escuelas, cognitiva y metodológica. Se hace énfasis en los sujetos, la intervención en la realidad social, la interdisciplinariedad y los valores identitarios (vinculados con el sentido de pertenencia a la universidad). El currículo subraya la presencia del sujeto sociohistórico, lo ubica donde es capaz de movilizar y generar cambios favorables, recordando la influencia del contexto y de la cultura. Los contenidos de la formación expresan la importancia de vincular al alumnado con las distintas expresiones de la realidad social, a través del acercamiento a espacios sociales mediante las prácticas escolares, las del SS, los proyectos especiales y de investigación social.

La política educativa de nivel de estudios superiores, la didáctica, la interdisciplinariedad y las nuevas tecnologías educativas ofrecen valiosas indicaciones —a docentes, profesores de carrera y autoridades de la ENTS— para hacer del TS una profesión competitiva e involucrada en los asuntos sociales del país, que transforme las interrelaciones sociales, reconociendo la necesidad de recuperar la tradición para ampliar el horizonte de intervención social.

2.3 Relación entre problemática social, vulnerabilidad social y el Trabajo Social

La globalización y la efervescencia del mundo tecnológico provocan lógicas de mercado (Castel, 1995) que dan lugar a condiciones de trabajo precarias, sin normas ni protección a las relaciones laborales. Aparece entonces una nueva matriz de desigualdades: la desigualdad ante la precariedad.

En las sociedades actuales hay fragmentación, exclusión, desigualdad, falta de satisfactores materiales y simbólicos. Innumerables comunidades viven en condiciones de pobreza extrema, con serias dificultades para resolver los múltiples problemas a los que se enfrentan. La fragilidad y riesgos están siempre al acecho, así como la pérdida del sentido de participación en los distintos ámbitos (económico, social, etcétera). Así, es casi imposible mejorar la calidad de vida, coexistir a pesar de las diferencias. Es lo anterior lo que da sentido y relevancia a la intervención del TS: Propiciar la armonía, el equilibrio, el bienestar, la felicidad, las interrelaciones constructivas para suscitar —en variados espacios— una sociedad justa, libre y solidaria.

El ejercicio del TS supone observar, analizar y comprender las realidades sociales para intervenir. La idea es generar cambios positivos, con base en distintos enfoques y teorías; evitar que los prejuicios y emociones sean un obstáculo para la interpretación objetiva de las realidades, la toma de decisiones y llevar a cabo las acciones idóneas. Un enfoque de exclusión, inclusión y vulnerabilidad social, que nos sectoriza en dos polos —pobres y ricos— ayuda a entender la diversidad de condiciones de vida que enfrentan los sujetos sociales frente al deterioro del bienestar. Como diría Ballesteros (2014), la pobreza se ha agudizado en todas partes y la sociedad moderna está sometida a un cambio radical. La vulnerabilidad social es peculiar en cada región y en América Latina es responsabilidad de los sectores sociales y del mismo gobierno.

Las sociedades están expuestas a las condiciones de vulnerabilidad por la presencia de riesgos “como una consecuencia no deseada de la modernización” (Pizarro, 2001, p. 11). Los riesgos provocan cambios abruptos que no siempre son sinónimo de dificultad, conflicto, insuficiencia, discapacidad o carencia. Sin embargo, las distintas condiciones socioeconómicas, políticas, culturales y ambientales en grupos, sujetos y familias las hacen más o menos vulnerables a los efectos no deseados de la modernidad.

La vulnerabilidad social se presenta en situaciones intermedias que suponen el riesgo de desintegración en lo económico, lo social y lo político. Esta condición social de riesgo, de dificultad, puede inhabilitar, de manera inmediata o en el futuro, a los grupos afectados, en la satisfacción de su bienestar —en tanto subsistencia y calidad de vida— en contextos socio históricos y culturalmente determinados. (Perona, 2001, pp. 35-48)

Considerando que vulnerabilidad limita, que los sujetos, grupos y comunidades se integran desde distintas dimensiones, la vulnerabilidad puede presentarse en forma acuciante en una dimensión y no en

otra. Según Minujin (1998), "estar excluido en una esfera no implica necesariamente el estarlo en otras, sin embargo, existen fuertes interacciones entre las esferas, en algún sentido (...) la inclusión económica es básica para la social, y la social abre las posibilidades para acceder a cargos laborales y las posibilidades para una sociedad democrática" (p. 177).

En ese sentido, la vulnerabilidad puede afectar a la sociedad de distintas formas, genera indefensión ante las desventajas sociales, limitación en las oportunidades, fragilidad para controlar efectos de los variados cambios. Para enfrentar tales cambios, se han de identificar los recursos internos para elaborar estrategias alternativas que articulen los variados factores. En las premisas del Trabajo Social, hay áreas de intervención para promover el bienestar de sujetos sociales, grupos y comunidades, y hay sensibilidad para potencializar los recursos internos y externos para afrontar las desventajas sociales. El punto de partida son los procesos de educación social, de participación, de empoderamiento, entre otros.

Una mirada retrospectiva permitirá ubicar la participación del TS en las problemáticas sociales y en la vulnerabilidad social. Las diferentes posturas coinciden en sus orígenes el Trabajo Social se identificó que incide en la vulnerabilidad a partir de la asistencia social profesionalizada. Ander-Egg (2009) se observa la presencia de la sociedad organizada, a través de instituciones que intervienen en la atención y protección social de los más desprotegidos. Otra perspectiva, la histórico social, centra algunos matices del Servicio Social (Trabajo Social) en la Inglaterra de finales del siglo XIX. Matices que influyen en la postura de Mary Richmond (2001), con base en su experiencia en el campo de la medicina; según ella, el TS es como el arte que, tomando en cuenta el medio social ejecuta una acción con y para las personas ubicadas en distintos campos; colaborando con ellos en su proceso de mejora y de adaptación a la sociedad.

La misma tónica se encuentra en la conceptualización de 1976 propuesta por el Comité de Ministros del Consejo de Europa (citado en Aguilar, 2018) cuya resolución pública define al Trabajo Social.

(...) Como una actividad profesional específica que tiende a favorecer una mejor adaptación de personas, familias y grupos en el medio social en el que viven, desarrollando el sentido de la dignidad y responsabilidad de las personas haciendo también una llamada a la capacidad de estas personas a las relaciones entre ellos y los recursos de la comunidad. (Aguilar, 2018, p. 90)

Evangelista se suma a tal postura cuando asegura que los antecedentes del TS en México son las prácticas de Asistencia Social que los diversos gobiernos post-revolucionarios "(...) impulsan para fortalecer al nivel del Estado Revolucionario. (...) las faenas de Educación, de Salubridad y de Beneficencia" (Evangelista, 1998, p. 130).

Otra configuración del TS sugiere que las intencionalidades de la asistencia social se desplazaron enfocándose en propuestas conducentes al desarrollo social —en específico, a la acción social— relacionadas con las intervenciones en forma autónoma; ejemplo de ello es la conceptualización que presenta la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social en el año 2000, (citado en Aguilar, 2018), con el propósito de sintetizar los matices de las conceptualizaciones del Trabajo Social. En ese sentido el TS es:

La profesión que promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentos para el trabajo social. (Aguilar, 2018, p. 89)

En todos los enfoques se advierte el deseo de contribuir al bienestar, pese a la falta de acuerdo en considerar al Trabajo Social como disciplina social. Algunas posturas ponen el énfasis en el término "profesión"; otras, en la técnica y la tecnología. Hay mayor coincidencia en los valores, principios y metodologías.

En nuestro país, es legítimo considerar que:

El trabajo social es una disciplina que, mediante su metodología de intervención, contribuye al conocimiento y a la transformación de los procesos sociales, para incidir en la participación de los sujetos y en el desarrollo social. El objeto de estudio y de intervención profesional lo constituyen las personas como sujetos sociales y su relación con las necesidades, demandas y satisfactores sociales. (Escuela Nacional de Trabajo Social, UNAM, 2015).

El TS se va construyendo hasta llegar a la etapa de la *reconceptualización*, vista por la comunidad de TS como etapa fundamental en el desarrollo histórico de un quehacer profesionalizado y con una posición crítica.

La trayectoria del TS se vincula con las lógicas institucionales: la beneficencia, la asistencia social, los ambientes en torno a la salud, lo jurídico, la impartición de justicia y lo educativo. De ahí la idea de lo propio del TS en el imaginario social. Según Evangelista (1998), la disciplina poco a poco se fue configurando en una profesión reconocida y legitimada por las instituciones, antes que por el Trabajo Social mismo.

La profesionalización del TS se formaliza en el período que va de 1920 a 1970, para tener una mayor perspectiva se muestra la figura 1:

Figura 1

Trayectoria del Trabajo Social de 1920 a 1970



Nota. Recuperando elementos sustantivos de Valero, C. A. (1994); Evangelista, M. E. (1998); Tello, P. N. (2004), se muestran los aspectos contextuales que permean el surgimiento y el desarrollo del Trabajo Social en México.

Sin duda, el desarrollo del TS comprende estructuras, sistemas e intencionalidades, pero con intereses de racionalidad claros. Para Valero (1994) ahí se constituye la filosofía y la metodología del TS, en las instituciones —entre 1921 a 1977— la filosofía que se podía observar tenía su sustento en los principios del positivismo, humanismo, liberalismo, socialismo, cristianismo, funcionalismo, pragmatismo y materialismo (pp. 66-80).

La reconceptualización permite al TS orientarse hacia la científicidad y adoptar una actitud crítica frente a la realidad mexicana y latinoamericana. Parte de esta *reconceptualización* recupera nociones de la teoría marxista con la idea de tener objetividad y acceder así a un conocimiento científico. Si antes los trabajadores sociales en México, al llegar al ámbito laboral, no conocían la teoría crítica; después, en un segmento de TS prevaleció una mirada y una acción social cuyo propósito era lograr cambios significativos, recordar el ideario de justicia social, considerar los otros como sujetos sociales (con historia, cultura, con un conjunto de saberes, conocimientos y experiencias). Tal vez en eso se apoya Tello (2007) al asegurar que hoy existen tantas orientaciones del TS como problemáticas sociales situadas, que requieren un cambio social, pues el TS cobra sentido cuando la población tiene conciencia colectiva y reconoce que sus interrelaciones son conflictivas.

Hay consenso en que el Trabajo Social se nutre de distintos conocimientos de las ciencias sociales, construye un *ser y un saber hacer* para lograr respuestas aminoren y modifiquen los efectos de las problemáticas y las realidades sociales, que sufren los sujetos y las comunidades vulnerables.

Como producto del interjuego por los desajustes financieros y la reestructuración de la economía, se discute la inserción internacional. Se analizan las consecuencias del movimiento poblacional y los asentamientos urbanos, el decremento de calidad de vida y el impacto de los desastres (en las décadas de los años 80 y 90), se fortalecen algunas instituciones y se crean otras para echar a andar estrategias y acciones para reducir la pobreza, la exclusión, la marginación, la vulnerabilidad social. Se ensayan nuevas formas de atención para responder a segmentos casi desconocidos, como las comunidades indígenas.

Hasta aquí la manera de colaborar de los profesionales de TS depende de las lógicas institucionales, con los límites que marca el objeto social, los objetivos, los tiempos, los recursos y las metodologías. Después, con el cobijo de las organizaciones de la sociedad civil —cuyo *hacer y deber ser* se acrecienta con base en los modelos acordes a los intereses del Estado— el propósito de los

trabajadores sociales es intervenir en variados contextos para modificar la problemática social y contrarrestar las condiciones de vulnerabilidad social. Lo anterior es fundamental: no sólo trabajar en un servicio o en un proyecto durante la jornada laboral, sino ofrecer argumentos teóricos y las metodologías situadas y pertinentes para encontrar los puntos de fuga donde sea viable incorporar elementos que fortalezcan el mundo del *hacer*. Además, promover el espíritu de reflexión (en forma individual y colectiva) para recuperar la experiencia a la luz de la teoría y sistematizar.

Hoy las problemáticas y vulnerabilidades sociales exigen respuestas —desde distintas miradas— donde converja lo económico, lo social, lo cultural, lo educativo, lo político. El momento actual se caracteriza por aceleradas transformaciones fruto de la economía globalizada, la apertura a los mercados, la transformación y el retiro del Estado en el sector productivo, la reducción de gasto social. Se trata de claros componentes del modelo neoliberal que modifican las relaciones y complejizan las necesidades, problemáticas de la población o grupo etario, así como la forma de establecer relaciones entre el estado y la sociedad. Transitar de políticas sociales generales a la focalización y paso a la iniciativa privada para que abriera sus inversiones en la educación, la salud y previsión social y no menos importante es el papel que vienen jugando las organizaciones de la sociedad civil que no son más que expresión de una población que busca coadyuvar a reducir sus desigualdades, su exclusión o bien, sus vulnerabilidades sociales.

En América Latina la vulnerabilidad es un rasgo dominante en el actual patrón de desarrollo. Pizarro Hofer de la CEPAL (1997) menciona que esto se debe a una economía de mercado y al repliegue del Estado en sus funciones. Cambiaron las reglas de juego en las relaciones económico-sociales; quedó expuesta la seguridad en amplias capas de la población, se incrementó el número de pobres, aumentó el desempleo y el subempleo, la incertidumbre e inseguridad. Hoy faltan estrategias para expandir el sector Servicios de manera focalizada.

La economía globalizada, la integración a la economía mundial y la lógica de mercados de bienes y servicios, confluyen en la pérdida del Estado Nación y en la creciente incertidumbre en torno al respeto a los derechos ciudadanos. En el contexto de América Latina, Minujin (1998), vislumbra que la tendencia es más hacia la exclusión y la vulnerabilidad, que a la incorporación. Las actuales políticas socioeconómicas carecen de sistemas de contención y no existe una búsqueda colectiva de inclusión; la observancia es atender la inmediatez en forma fragmentada sin considerar las lógicas del mercado.

En este contexto, se observa que el propósito es la búsqueda de estabilidad macroeconómica, en una ubicación competitiva en los mercados internacionales y en estimular la inversión para el crecimiento, pero con desfavorables efectos en plano de lo social, cultural y político, así que no queda más que encontrar esas áreas de oportunidad para imprimir una mirada social argumentada para trascender en la vida pública y en la proyección profesional.

2.4 Realidad social

Las expresiones de la desigualdad, los efectos de la pobreza, así como la intervención de TS se producen en una realidad social; para su estudio se ha de considerar en forma abstracta y también en mundo real. Es el espacio donde se producen los significados a partir de las relaciones, los vínculos, las interacciones, por eso, "la tarea del científico consiste en describirlo y dar cuenta de él, es decir, hay dos caminos para alcanzar el mundo real que existe afuera de la mente, una es investigar y la otra es teorizar" (Comte citado en Ritzer, 2001, p. 10).

En este trabajo se comparten esos principios y se trasladan como propuesta para el hacer profesional del TS: investigar la realidad social, con un objetivo de estudio claro, mediante un esfuerzo sistemático; transitar y trasladar la acción social a mecanismos de estudio que integren análisis de las problemáticas de la realidad social. Al construir y definir su objeto de estudio. El TS ha de dar prioridad a la promoción de un cambio social con una mirada interdisciplinar. Así la exige la confluencia de saberes que integran las diferentes líneas de intervención en una realidad social cambiante, donde los "otros" también son sujetos sociales. En la parte operativa (las intervenciones sociales), el TS ha de incorporar desde los grandes principios teóricos —cuya base está en las estructuras sociales— hasta los detallados análisis que consideran al "otro" como categoría central de estudio en el ámbito social.

2.4.1 ¿Cómo entender la realidad social?

La realidad siempre es dinámica, se construye retomando el pasado para acomodar el presente y proyectar hacia el futuro; se integra por diferentes dimensiones, sus elementos están permeados por creencias, signos, percepciones y convicciones reales, porque así las definen los actores protagónicos.

La realidad social es un espacio concreto. Según Bertaux (1997, citado en Mardones, 1998) esta realidad alude a mundos sociales contruidos alrededor de un sector de actividades, es “la suma total de objetos y sucesos dentro del mundo social y cultural, tal como lo experimenta el pensamiento del sentido común de los hombres que viven su existencia cotidiana entre sus semejantes, con quienes los vinculan múltiples relaciones de interacción” (Mardones, 1997, p. 169).

Por ello, la realidad social da cuenta de la vida cotidiana, el ámbito donde se producen las prácticas sociales, las interacciones.

(...) la realidad de la vida cotidiana no sólo está llena de objetivaciones, sino que es posible únicamente por ellas. Estoy rodeado todo el tiempo de objetos que <proclaman> las intenciones subjetivas de mis semejantes, aunque a veces resulta difícil saber con seguridad qué <proclama> tal o cual objeto en particular, especialmente si lo han producido hombres que no he podido llegar a conocer bien o del todo, en situaciones <cara a cara>. (Berger y Luckman, 2005, p. 51)

Esto pone de relieve que en la realidad social está presente el conjunto de relaciones de fuerzas —aceptadas y legitimadas— entre grupos de lucha. Pues cuando un sujeto ha interiorizado determinadas disposiciones, se mueve por ciertas regularidades, por aspectos simbólicos que expresan intereses y comportamientos. La realidad social se constituye por espacios sociales dinámicos que se configuran, una y otra vez, y se relacionan con espacios más amplios. Tales espacios forman una estructura donde entran en juego³ variadas posiciones. La jerarquía depende de las relaciones de fuerza entre las disposiciones que se materializan en el “actuar, valorar, sentir, pensar de cierta manera, más que de otras que son acumuladas y legitimadas a partir de luchas anteriores” Bourdieu (citado en Gutiérrez, 1997, p. 65).

La realidad social no es una categoría aislada, sino la combinación de manifestaciones paralelas de unidades sociales, acondicionadas por las normas naturales y sociales de existencia, y justificadas por la voluntad social. Es el resultado de un conjunto de circunstancias especiales, temporales, vitales y psíquicas que constituyen los marcos de la existencia social. Esta realidad es el fundamento de la cultura objetiva y de las actuales instituciones. Por eso, para estructurar la profesión de TS es menester el

³ Juego: desde la perspectiva de Bourdieu, juego se refiere a la actividad que obedece a ciertas regularidades objetivas que se imponen a quienes participan en ese interjuego, en un espacio social.

conocimiento científico e integral tanto de la realidad como de la acción social. Además, la profesión deberá encaminarse hacia una esfera de valores transdisciplinarios.

Ahora bien, la realidad social existe sólo a través de los elementos que la constituyen (en calidad de funciones) dentro del conjunto social. Las sociedades son siempre conjuntos complejos de vida que forman totales bien contruidos. De acuerdo con Gamio (1939), en la realidad social se observa tanto el conjunto de hechos como de fenómenos, actuales y remotos, que caracterizaron y caracterizan a la estructura y al hacer de la sociedad. Desde una perspectiva más amplia, es la integración de todos los hechos y fenómenos referentes a la evolución de la sociedad, considerada en sí misma y en sus relaciones con los contornos sociales. En cuanto al conocimiento de esa realidad, en ningún lugar de nuestro planeta hay quienes conozcan integralmente “todos los hechos y fenómenos”, todas las relaciones y normas que los vinculan. De ser así, la humanidad podría conocerse a sí misma.

Desde la perspectiva de las ciencias sociales:

la realidad social tiene significado específico y una estructura de significatividades para los seres humanos que viven, actúan y piensan dentro de ella; quienes mediante una serie de construcciones de sentido común han efectuado selecciones, interpretaciones previas de este mundo que experimentan como la realidad de sus vidas cotidianas. (Mardones, 1988, p. 174)

Es una realidad que se mueve en un mundo social (Schutz 2003), pues tiene un sentido particular y una estructura de significatividades para los seres humanos que viven, piensan y actúan dentro de ese mundo. Ahí ellos preseleccionaron y reinterpretaron, a partir de construcciones de sentido común, el significado la realidad cotidiana. Esas líneas de pensamiento determinan la conducta de los sujetos, definen el objetivo de su acción y los medios disponibles para alcanzarlo.

2.5 El Servicio Social como práctica social

El Servicio Social universitario se anida en un ejercicio de corresponsabilidad para atender servicios de salud no cubiertos por las instituciones gubernamentales; es una práctica social que nace con un espíritu solidario que, al no convencer a todos los jóvenes, se vuelve normativa (su obligatoriedad emana de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos). Cuando se regula como requisito para obtener el título profesional, adquiere distintas connotaciones. Para los estudiantes que deben

realizarlo, tiene significados que van más allá de lo temporal o de los beneficios que pueda brindar a un determinado segmento de población.

Cano (2004) advierte que, para lograr los objetivos sociales y los compromisos con una población específica, habría que entender que al SS como una “práctica organizada que contribuye a beneficiar a un grupo determinado, en la medida en que dicha acción se inscribe en una práctica estructurada y estructurante” (p. 2). El punto de partida es entender al SS como una construcción integrada por actos, acciones y valoraciones que permiten al estudiantado expresar su conciencia social y su sensibilidad para dar al "otro". Al mismo tiempo los estudiantes pueden, a través de su SS, descubrir sus potencialidades y su capital cultural, al integrarse en procesos específicos donde ponen en juego conocimientos, habilidades y saberes. Así, el SS es una práctica social que evidencia el *ser, el deber ser y el saber hacer*; aun cuando al paso tiempo se resignifique y direcciona de acuerdo con los variados contextos.

Al observar los discursos y textos sobre el surgimiento del SS (Rodríguez, 1997), se advierte que a lo largo y ancho del país se ejecutaban acciones por el interés hacia los otros. Incluso ahora hay evidencias de acciones solidarias para atenuar los efectos de las pobreza. "Las rutinas que siguen los individuos, entendidas como sus trayectorias espacio-temporales en los contextos de la cotidianidad, hacen de la vida algo «normal» y «predecible»" (Berriain, 1996, p. 57).

Esto significa que las prácticas sociales se construyen en un tiempo, a partir de la historia de los actores —diría Bourdieu—, de su trayectoria de vida en un espacio social concreto. Se asocian con las interacciones propias de la familiaridad que existe en la vida cotidiana. Tales interacciones recuperan los significantes que cobran sentido en los significados y en la dimensión simbólica.

En el discurso sobre las experiencias de quienes se sumaron al SS en sus inicios, son prioritarios el espíritu de servicio, el compromiso social, la conciencia colectiva y la solidaridad. La mística se encaminaba a lo social, para tratar de reducir la brecha de desigualdad; atender poblaciones muy vulnerables para tratar de resolver, junto a tales poblaciones, la multiplicidad de problemáticas sociales. De ahí la idea de que el SS sea una construcción social que se convierte en práctica social. Hay un estrecho vínculo entre la práctica y los sujetos sociales cuyos intereses adquieren sentido al generarse en un proceso de inculcación; pues las prácticas sociales están dadas por su propia historicidad. Ahora bien, como se advierte en los discursos de las experiencias personales, en los eventos o reuniones académicas,

más allá de lo normativo, el SS busca refrendar —desde ciertas características y condiciones— el interés por el otro.

Ya se mencionó que, en su trayectoria de más de ocho décadas, el SS mexicano ha tenido distintos significados, interpretaciones y aplicaciones (ANUIES, 2000), algunos relacionados con aspectos sociohistóricos, económicos, políticos, socioculturales y, por supuesto, académicos. Las razones son parte del debate institucional, de las distintas percepciones de quienes lo organizan y operan o bien, de integrantes de los escenarios públicos y sociales que lo utilizan. Como la mística –dar, ayudar, ser solidarios– se fue dando poco a poco al incrementarse la desigualdad (ANUIES, 2000a), se puede decir que el SS se convirtió en la práctica social, sí, de un segmento de población, pero al fin y al cabo buscando mejorar la calidad de vida de poblaciones vulnerables.

En el discurso, el SS mexicano es una actividad profesional, temporal, que recupera una amplia vocación de servicio, donde los pasantes de cada carrera (Castañón, 2009), con un alto sentido ético y solidario, ponen en práctica sus conocimientos, capacidades y habilidades adquiridas en las aulas a favor de la sociedad, específicamente de los grupos vulnerables, complementando así la formación académica superior. Esta práctica genera valiosas interrelaciones de los estudiantes con la población y su problemática social y, como ya se dijo, echa mano del capital cultural de los universitarios para establecer un puente entre la formación académica y las necesidades y problemáticas de la compleja realidad social.

La práctica social ahora forma parte de la cotidianidad de la sociedad mexicana. “Todo nuestro conocimiento del mundo, tanto del sentido común como en el pensamiento científico, supone construcciones, es decir conjuntos de abstracciones, generalizaciones, formalizaciones e idealizaciones propias del nivel respectivo de organización del pensamiento” (Schutz) (citado en Natanson, 1995, p. 36). La práctica social tiene que ver con un proceso de socialización que nunca termina, que inicia en la familia y prosigue en la escuela y en los contextos mediáticos, socialización que está sustentada en la internalización de submundos institucionales, esto es:

(...) la socialización secundaria es la adquisición de conocimiento específico de roles, estando éstos directa o indirectamente arraigados en la división del trabajo (...), requiere de la adquisición de vocabularios específicos, de roles; lo que significa (...) la internalización de campos semánticos que estructuran interpretaciones y comportamientos de rutina dentro de un área institucional, (...) Los submundos internalizados en la socialización secundaria son generalmente realidades parciales

que contrastan con el <mundo de base> adquirido en la socialización primaria. (Berger y Luckman, 2008, p. 173)

Esto nos muestra que la acción humana se estructura de acuerdo con normas compartidas y aceptadas por los miembros de una colectividad.

Como práctica social, sociohistórica (Gutiérrez, 1997), el SS es el resultado de una oferta y demanda articuladas por una normatividad. Hay intereses específicos de autoridades y poder, por estar ligados a una de las posiciones del campo; hay inversión de capital cultural para beneficiar a una población que demanda servicios, reducción de riesgos y la atención a problemáticas y necesidades que van más allá de lo individual.

2.6 Prestadores de Servicio Social, sujetos sociales en una práctica social

Los estudiantes, antes de asumirse en el papel de prestadores de SS, son personas que en cualquier contexto, espacio social y tiempo coexisten y mantienen relaciones e interacciones. Esto les permite obtener aprendizajes, experiencias, saberes, identidades, afectos, gustos, reconocimiento, cultura, lenguajes, signos y significaciones. Así, van desarrollando todas las facultades humanas, pues "aunque haya indiferencia también las apariencias generan interacciones, la confianza y las rutinas diarias de la interacción social están completamente relacionadas con el otro, se expresa confianza en esas interrelaciones, por ello podemos entender los rituales de la vida cotidiana como mecanismos de reproducción" (Berriain, 1996, p. 56).

En virtud de esa relación con los "otros" y con los entornos sociales, ya nada le es indiferente. Los estudiantes viven en un mundo social donde van construyendo percepciones, se van apropiando de contenidos que se integran junto con otras estructuras significativas, adquieren un sentido, como "un mecanismo necesario y uniforme de la conciencia que se produce a partir de las vivencias sensibles y su vinculación asociativa" (Cassirer, 2003, p.227), y es lo que lleva a adquirir un valor simbólico.

En esas relaciones —entre las posiciones ocupadas que recuperan historia, cultura y contexto— a los estudiantes se les identifica como sujetos sociales en una realidad social, donde subsiste un intercambio dinámico de símbolos, códigos, signos y significados. Ese intercambio produce una franca relación entre individuo y sociedad, "es que son actantes y conscientes, dotados de un sentido práctico"

(Bourdieu, 1997, p.40). Entonces, ya no se identifica al sujeto como ente individual, sino que refleja pasado, contornos mediáticos, contexto, lugares, tiempo, cultura, valores; eso propicia que ocupe una posición social vinculada a su capital cultural, social, económico y simbólico (es ahí donde se cultivan los significados simbólicos).

El estudiantado tiene un capital cultural, permeado por su historia, por las posiciones que ocupan, llega a una institución u organización social con un habitus. “Toda interpretación de este mundo se basa en un acervo de experiencias previas a él, que son nuestras o que nos han sido transmitidas por padres o maestros; esas experiencias funcionan como un esquema de referencia de forma de conocimiento <<a mano>>, (Schutz, citado en Natanson, 1995, p.39).

En ese mundo social, en forma articulada e interdependiente, los estudiantes desarrollan actividades físicas y mentales, objetos y materialidades —porque previamente incorporaron conocimientos, emociones, saberes cargados de sentido y de significado— para aportar soluciones a la estructura. Los universitarios movilizan sus disposiciones, el saber que se manifiesta de manera integrada en los espacios socio-temporales; a esto que se le ha denominado práctica social. Los estudiantes llegan con todo su bagaje a una institución, con un capital cultural, social y simbólico (con reglas, normas y objetivos), este bagaje se articula con los recursos, la infraestructura las herramientas institucionales, para ejecutar y recrear las prácticas sociales, alineados a las reglas y a las decisiones de quienes se encuentran colocados en posiciones de poder. Los sujetos sociales se representan a sí mismos, a sus contornos y las normas sociales, y es necesario reconocer sus trayectorias y su cultura. Cuando entran en contacto con una realidad social, reorganizan su experiencia. Recordando a John Dewey (citado en Cano, 2004, p.7), se incrementa la capacidad frente a otra experiencia subsecuente.

2.7 La intersubjetividad en los estudiantes, significaciones y significados atribuidos al servicio social.

El SS universitario, como construcción social, es producto de significaciones en torno al bienestar y la calidad de vida de los sectores de población menos favorecidos. Los prestadores sociales aportan los significados, los productos y conceptos sociales cargados de sentido, con una función y un valor simbólico. Son creaciones que aparecen por la interacción de los sujetos en un espacio social. Los significantes sintetizan la imagen, son la forma, lo abstracto, representan el significado, en cambio, el significado es el

concepto que adquiere un valor "según sea concebido como una determinación simple e independiente o como integrado a lo que representa" (Cassirer, 2003, p. 239).

Cuando las percepciones van más allá de la inmediatez, su intencionalidad se incorpora y se representa en la conciencia para "fundar un horizonte al pertenecer a él, está situado (...), al hablar de actos animatorios que dan vida al material de la sensación dotándolo de un sentido determinado" (Cassirer, 2003, p. 234). En ese tenor, para comprender la realidad social hay que observar los hechos y sucesos producto de la acción humana, retomar las nociones e identificar al sujeto social construido en la interacción, gracias a la cual se visualizan motivos, fines y roles así como un sistema de significatividades. De acuerdo con Schutz, el sistema de "significatividad determina qué elementos convertir en un sustrato de tipificación generalizadora, qué características de esos elementos son típicas, y cuáles exclusivas e individuales; en otras palabras, hasta qué punto debemos penetrar en el horizonte abierto a la tipicidad" (Schutz, citado en Natanson, 1995, p. 41).

Al llevar a cabo el SS, en su calidad de sujetos sociales los universitarios viven, interactúan, comparten y coexisten en un mundo material que cobra el sentido que le da la persona, a través de símbolos. Lo simbólico varía según los contornos, pero hay coincidencias e intercambios entre los sujetos sociales, y eso le da razón de ser al mundo intersubjetivo. La significación es un proceso de simbolización que da sentido a la realidad social. Se habla de subjetividad cuando se retoman las posiciones y perspectivas, esto es, la interpretación de la acción y su encuadre que tienen los otros sobre la realidad, de acuerdo a la posición social que tienen en una realidad social estructurada; para conocer los motivos y fines de sus acciones: "no puedo comprender un objeto cultural sin referirlo a la actividad humana en el cual se origina, es necesario preguntarse sobre la intencionalidad de las acciones humanas, qué orienta su existencia" (Schutz, citado en Natanson, 1995, p. 41).

El término significado tiene distintos matices, para efectos de esta investigación se considera que se produce en las relaciones sociales, es producto de las múltiples interacciones, aun cuando estos significados solo puedan existir cuando se comparten las interpretaciones de los símbolos, los códigos, los gestos que se intercambian en esas interacciones, este es el caso de los prestadores de SS se comunican a través de símbolos significantes, pues al encontrarse en una continua interacción al interior de una institución u organización de la sociedad civil e interpretar sus propios signos tienen el potencial de influir y recibir influencias para comunicarse, interpretar símbolos y lenguajes.

No se trata de datos meramente "perceptivos" a los cuales se injerten después algunos actos "aperceptivos" mediante los cuales se interpretan, valoren y transformen los primeros. Por el contrario, la percepción misma adquiere en virtud de su propia estructuración inmanente una especie de articulación, la cual en sí misma ordenada, pertenece también a un cierto orden de sentido. en virtud de su actualidad, plenitud y vitalidad es al mismo tiempo vida en el significado". (Cassirer, 2003, p. 238)

Por lo regular, se aprende de los símbolos a los cuales se le asigna un significado y resultan ser significativos, se manifiestan al participar en las acciones provistas, y que juegan un papel sustancial en la toma de decisiones o en las respuestas a problemáticas sociales. Las imágenes, los conceptos, los significados se ponen de manifiesto en la realidad social, según Berger y Luckmann (2008), la realidad social de la vida cotidiana es:

Aprehendida en un continuum de tipificaciones que se vuelven progresivamente anónimas a medida que se alejan del <aquí y ahora>, de la situación <cara a cara>. En un polo del continuum están esos otros con quienes me trato a menudo e interactúo intensamente en situaciones <cara a cara>, mi <círculo íntimo>, diríamos. En el otro polo hay abstracciones sumamente anónimas, que por su misma naturaleza nunca pueden ser accesibles en la interacción <cara a cara>". (Berger y Luckmann, 2008, p. 49)

Por ser abstractas, los prestadores sociales incorporan esas significaciones que se traducen en acciones relacionadas con el perfil profesional. El estudiantado interactúa en una institución u organización de sociedad civil con un sistema de símbolos verbales y no verbales, significantes legitimados fruto de las interacciones. En estas últimas el estudiantado se construye y reconstruye, identifica lo que tiene sentido para sí y pone en práctica ciertas habilidades. En el proceso, es congruente con las fuerzas sociales que le van formando con la interacción así, poco a poco elabora sus respuestas y acciones y ve la posibilidad de lograr experiencias socialmente significantes que reafirmen su vocación profesional y beneficien a los usuarios de sus servicios.

2.8 Campos de acción profesional, interrelaciones, posiciones y habitus.

Como se ha dicho, en el mundo social hay regularidades, estructuras objetivas que no dependen de la conciencia y la voluntad. Por ser un espacio social, un campo de acción, ahí cobran vida las interrelaciones.

Al final de los años 70, en Francia comienza a formarse un grupo de investigación en torno al Centro de Sociología Europea y, en concreto, a la persona de Pierre Bourdieu. Aparece una amplia producción de publicaciones y una teoría específica sobre la sociedad en general y las clases sociales. Bourdieu (1990) se interesa en el mundo social y recurre a un espacio (de múltiples dimensiones) construido sobre la base de los principios de diferenciación o de distribución.

Esta concepción teórica se describe, según su propio autor, como constructivismo y estructuralismo (Gutiérrez, 2005, p. 21). Para el constructivismo en el mundo social existen, al igual que en el sistema simbólico: lenguaje, mito, estructuras objetivas —independientes de la conciencia y de la voluntad de los sujetos sociales— capaces de orientar o de impedir sus prácticas y sus representaciones. Para el estructuralismo, existe una génesis social que en parte se da por los esquemas de percepción, de pensamiento y de acción, que constituyen al habitus. Pero también por las estructuras sociales, en particular con los campos y los grupos, especialmente de aquellos que en otros enfoques se les denomina clases sociales.

De acuerdo con Gutiérrez, (2005) desde una perspectiva más global, el campo de acciones es un espacio de juego donde los participantes luchan por tener posiciones (dentro y fuera) y eso genera conflictos. Según Guerra (2010), para entender un campo hay que diferenciarlo del espacio social y entender el sistema de posiciones sociales que se definen en las relaciones.

Ya se mencionó que para Bourdieu (Gutiérrez, 2005), el valor de cada posición se mide por la distancia social que las separa de otras inferiores o superiores. El espacio social es un sistema de diferencias sociales jerarquizadas por legitimidades socialmente establecidas. En un espacio social determinado, las prácticas de los sujetos tienden a ajustarse de manera espontánea, en periodos normales, a las posiciones sociales establecidas. Todas las sociedades son espacios sociales, esferas de la vida social que se autonomizan en forma gradual a través de la historia, en torno a cierto tipo de relaciones, intereses y recursos propios, diferentes de los de otros campos.

Recuperando algunos postulados de Pierre Bourdieu (1997) el campo se constituye por un espacio social provisto de un entramado de relaciones sociales —sustentadas en el capital cultural, social y simbólico— donde es posible la acción y la influencia de quienes intervienen en ese espacio. Para Marc y Picard, (como se citó en Ramírez, 2002), la influencia es un componente de la interacción. Según Bourdieu

(1990), la posición de los participantes en el campo está determinada por elementos de la estructura social que se materializan mediante reglas o principios del propio campo, por eso en las relaciones de dominación hay distintos niveles. El conjunto estructurado de esos campos, que incluye sus influencias recíprocas y las relaciones de dominación, es la estructura social.

Bourdieu (2002) propone identificar los campos sociales como espacios de juego relativamente autónomos: son "campos de fuerzas, pero también campos de luchas para transformar o conservar estos campos de fuerzas" (p.50). Solo pueden funcionar con los sujetos que invierten en él, "en los diferentes significados del término, que se juegan en él sus recursos <capitales>, en pugna por ganar, contribuyendo así, por su propio antagonismo, a la conservación de su estructura o, en condiciones determinadas, a su transformación", (Bourdieu, 2002, p. 52).

Sugiere diferenciar las posiciones en las estructuras y no por clases sociales. Parte de la noción de un espacio social integrado, de campos de distinto orden —económico, cultural, social, simbólico— interdependientes en una configuración de interrelaciones de sujetos desiguales; relaciones fundadas en reglas específicas o principios, donde los respectivos capitales posibilitan que esas relaciones estructuradas otorguen roles y posiciones diferenciadas o trayectorias para ese campo (Bourdieu 1997). El campo estará en cualquier estructura social en donde los sujetos se interrelacionen —aun en los silencios— para desarrollar actividades particulares. Ahí se van generando reglas y espacios de poder (estos últimos relacionados con elementos cognitivos y habilidades), además de experiencias y saberes incorporados que configuran el campo subjetivo y se expresan como expectativas y predisposiciones.

El análisis de las estructuras sociales integra la dimensión diacrónica y sincrónica; retoma la forma en que se presentan las relaciones al momento de elegir una realidad social, y las relaciones que se van conformando y estructurando en función de las posiciones de los sujetos, durante sus prácticas sociales en una realidad social. Así incorporan aspectos de su trayectoria individual, no como individuos sino como sujetos sociales.

Siguiendo a Bourdieu (1997), el campo es un ámbito de sociabilidad, de actividad social en donde se integran sujetos sociales estructurados por determinadas posiciones (de dominación, de subordinación, de hegemonía). En ese campo social es donde subyacen instituciones u organizaciones se ubican los estudiantes y colaboradores (funcionarios, operadores o trabajadores). Todos los anteriores,

distintos entre sí, compiten por los beneficios que hay en ese campo y echan mano de sus recursos, incluidas las capacidades y habilidades, para hacer intercambios, interpretar lenguajes o lograr un resultado específico. Esa competencia define las relaciones objetivas de los participantes: determinadas por el volumen del capital cultural que aportan y que obtuvieron en su recorrido por ese campo, en su historia personal, y por su capacidad para aplicar las reglas del campo.

En el campo siempre hay algo en juego, es donde se expresan situaciones de poder; esas luchas son entre alguien que ingresa a la institución u organización con un habitus y quien tiene el poder y la hegemonía representadas en disciplinas o no, que se da por el poder de saber o de decidir, de acuerdo con la posición ocupada. Pensar en el campo es considerar un entramado de relaciones objetivas e interacciones involuntarias. Todos los interactuantes tienen en común intereses, significaciones, y una posición en ese campo (situada gracias a algún tipo de capital: cultural, económico, social o simbólico (Álvarez, 1996).

En el campo todos los capitales interactúan, por lo cual capital económico va más allá de lo economicista; para entenderlo hay que tener en cuenta la historia de cada sujeto social dentro de un campo, y la influencia de otros campos sobre lo económico, que a su vez reciben influencia éste. Por su parte:

El capital cultural puede existir de tres sentidos: incorporado, objetivado y en estado institucionalizado; la mayoría del cual proviene del capital incorporado y supone un trabajo de asimilación. El capital social consiste en el conjunto de recursos ligados a una red de relaciones más o menos institucionalizadas, pero que están reconocidas y legitimadas. Entre los tres capitales existe relación, pero son irreducibles entre sí; pues cada uno tiene su propia lógica. El capital simbólico es lo que comúnmente se llama prestigio, reputación, renombre, etc., y es la forma percibida y reconocida como legítima de las diferentes especies de capital. (Bourdieu, 1979, pp. 3-6.)

Lo relevante del capital simbólico es que otorga legitimidad a la persona, dentro de los diferentes campos específicos de acción. Por eso, el habitus es el modo de acción y de pensar.

La capacidad de los individuos para adaptarse al campo se deriva del uso de sus propios recursos, esto es lo que para Bourdieu (2002) es el habitus. Los sujetos que compiten en un campo específico tienen una experiencia previa que los provee de un sistema subjetivo de expectativas y predisposiciones. Con el concepto de habitus, Bourdieu (1997) explica el proceso que se da en lo colectivo y se incorpora en los

sujetos para la articulación de lo objetivo-subjetivo. La visión de cada persona, sobre la realidad social, se deriva del lugar que ocupa en el campo; las preferencias culturales no operan en un vacío social, se relacionan y dependen de los límites impuestos por las determinaciones sociales objetivas. Así, la representación de la realidad y las prácticas sociales de los sujetos sociales son un capital colectivo.

En sus diversos escritos, Bourdieu (2002) sostiene que el habitus es algo adquirido, incorporado, que suscita prácticas sociales en donde se expresan actitudes, comportamientos, puntos de vista aprehendidos e interpretados que se relacionan con las posiciones en la estructura, pues como sujetos sociales correspondientes, "es espontaneidad condicionada y limitada", (p. 239).

Las posiciones de los sujetos en un espacio social, con distintas expresiones, tienen que ver con las diferencias simbólicas: lenguajes, signos, ideas, los significantes; acciones propias de la de la vida cotidiana, que provienen de lo colectivo, que no se miran, pero sí evocan lo subjetivo. Esto es el habitus, el cual produce prácticas sociales cimentadas en las experiencias antecedentes. En términos de García Canclini (citado en Ríos, 2014), el habitus, es:

- a) Un sistema de disposiciones duraderas, eficaces en cuanto esquemas de clasificación que orientan la percepción y las prácticas -más allá de la conciencia y el discurso-, y funcionan por transferencia en los diferentes campos de la práctica.
- b) Estructuras estructuradas, en cuanto proceso mediante el cual lo social se interioriza en los individuos, y logra que las estructuras objetivas concuerden con las subjetivas.
- c) Estructuras predispuestas a funcionar como estructurantes, (...), como principio de generación y de estructuración de prácticas y representaciones. (Ríos, 2014, p.132)

Para entender la práctica social, hay que entender también la estructura que la posibilita, y las peculiaridades de cada sujeto social que la realiza. Esta persona obra debido a un habitus, fruto de unas condiciones de vida. Como estructura mental la componen condiciones existenciales, que estructuran los esquemas mentales de quienes condicionan las prácticas, los gustos de quienes las perciben o aprecian (en su propio espacio social o en otro). Así, se van legitimando y convirtiéndose en regularidades. El habitus entonces es generador de prácticas a la vez que emerge de la familiarización con esas prácticas, pues se integra por:

Sistemas de disposiciones duraderas y transferibles, estructuras estructuradas predispuestas a funcionar como estructuras estructurantes, es decir, como principios generadores y organizadores

de prácticas y de representaciones que pueden ser objetivamente adaptadas a su meta sin suponer el propósito consciente de ciertos fines ni el dominio expreso de las operaciones necesarias para alcanzarlos, objetivamente “reguladas” y “regulares” sin ser para nada el producto de la obediencia a determinadas reglas, y, por todo ello, colectivamente orquestadas sin ser el producto de la acción organizadora de un director de orquesta. (Bourdieu, 2009, p. 86)

El habitus permite a los sujetos dar sentido al mundo social. No se asigna desde una estructura cerrada y uniforme (hay multitud de habitus). El mundo social y sus estructuras no se imponen de una forma predeterminada sobre todos los actores; existe un margen de libertad. Por ello, “la teoría del habitus fundamenta la posibilidad de una ciencia de las prácticas que escape a la alternativa del finalismo o el mecanicismo” (Bourdieu, 1990, p. 114). Varía de acuerdo con la posición del sujeto en el mundo social. Quienes tienen posiciones similares suelen tener habitus similares.

El habitus origina prácticas, individuales y colectivas, y por ende historia, de acuerdo con los esquemas engendrados por la historia; (...) asegura la presencia activa de las experiencias pasadas que, registradas en cada organismo bajo la forma de esquemas de percepción, de pensamientos de acción, tienden, con más seguridad que todas las reglas formales y todas las normas explícitas, a garantizar la conformidad de las prácticas y su constancia a través del tiempo. (Bourdieu, 2009, p. 88)

Desde esta perspectiva (Bourdieu 1990, en Gutiérrez, 1997), la especificidad del campo se integra de acuerdo con el tipo de capital -cultural o social- en juego; se trata del capital cultural incorporado, vinculado a disposiciones durables relacionadas un tipo de conocimientos, ideas, valores, habilidades, entre otros (p. 206). Esto nos muestra que la inserción de los prestadores de servicio social en espacios de acción social lleva implícito lo profesional, es decir un capital cultural incorporado.

Por ser social, cada campo es sociohistórico, se materializa en los lugares de encuentro donde interactúan sujetos, grupos y multiplicidad de fuerzas sociales, con ciertas reglas. Su dinámica se define por luchas interiores asimétricas, donde los sujetos, voluntaria o involuntariamente, tienen un intercambio determinado por los procesos de significación, aspiraciones, iniciativas e intereses específicos (a partir de adaptación o aspiración estructural) que al hacerse colectivos son representativos y generan identidades.

La construcción del campo social de acción, en términos de Bourdieu (2002) se conforma mediante relaciones sociales, derivadas de estructuras con propósitos sociales bien definidos. Bajo estas premisas, los trabajadores sociales ponen en juego conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes

en distintos campos de acción profesional: salud, educación, asistencia social, asuntos jurídicos, administración de justicia, derechos humanos, promoción social o desarrollo comunitario. Categorías que operan desde el marco institucional del sector público, y en las Organizaciones de Sociedad Civil o sector privado. De ahí la importancia de rescatar el enfoque cualitativo de los prestadores de Servicio Social para resignificar el universitario.

2.9 Espacios institucionales, donde se lleva a cabo el servicio social universitario.

Para analizar los significados que dan los prestadores de SS a su práctica en un campo social, es necesario contextualizarla desde un enfoque que diferencie el surgimiento y transformación de las instituciones en su calidad de estructuras estructurantes.

Al centrar la mirada en los fenómenos sociales, se observa que "desde los apretones de mano hasta los departamentos de planificación estratégica, pasando por los matrimonios, (...), todas las conductas pueden ser potenciales de institucionalizarse" (DiMaggio y Powell, 1999, p.43). Desde un enfoque económico, las instituciones subsisten como un mecanismo para tomar decisiones que propician la adhesión de sujetos y actores; por ejemplo, la relación de los prestadores de SS con directivos, funcionarios y empleadores. En este sentido, las instituciones y sus normas son la base del funcionamiento interrelacional que determina el grado de racionalidad instrumental entre los sujetos que componen el Estado: gobiernos (burócratas y políticos), el mercado (propietarios privados) y la sociedad civil (campos de acción donde interviene el trabajador social).

(...) el presente y el futuro están conectados al pasado por obra de la continuidad de las instituciones de la sociedad. Las instituciones son: Reglas del juego en una sociedad o, más formalmente, son las limitaciones ideadas por el hombre que dan forma a la interacción humana. Por consiguiente, estructuran incentivos en el intercambio humano, sea político, social o económico. (North, 1993, p. 7)

Las instituciones reducen la incertidumbre, estructuran la vida cotidiana y guían la interacción humana, incluyen todo tipo de limitaciones formales e informales; las primeras, como normas que idean los humanos; las segundas, como acuerdos y códigos de conducta que perduran en el tiempo.

Hay diferencias entre instituciones y organizaciones u organismos, aunque convergen al identificarse con una estructura para la interacción humana:

Los organismos incluyen cuerpos políticos (partidos políticos, el senado, el cabildo, una agencia reguladora), cuerpos económicos (empresas, sindicatos, ranchos familiares, cooperativas) cuerpos sociales (iglesias, clubes, asociaciones deportivas) y órganos educativos (escuelas, universidades, centros vocacionales de capacitación). (North, 1993, p. 15)

En la presente investigación, las instituciones configuran las reglas formales e informales, y los contenidos del SS; el organismo encargado de que se ejecute es la Universidad. La interacción instituciones-organismos establece el cauce institucional. Las instituciones tienen ciertas reglas que determinan los procesos de reforma institucional: incentivos y restricciones impuestas a los comportamientos de los sujetos sociales, económicos y políticos, para formular e implantar políticas públicas que satisfagan las necesidades sociales, hay un capital social y simbólico en su interior.

Tales instituciones:

- Se establecen para alcanzar un objetivo común;
- Tienen un sistema de reglas formales e informales;
- Cuentan con un sistema de valores y valoraciones que, junto con las reglas
 - o encauzan el funcionamiento de las estructuras organizacionales
 - o ordenan las relaciones de los individuos con el Gobierno
 - o controlan y reproducen los esquemas que practica la sociedad.

Los Estados crean instituciones para "solucionar problemas de acción colectiva, reducir costos de transacción y disminuir incentivos de corrupción, entre otros" (Vargas, 2008, p.47). Desde 1952 (Rodríguez, 1997), en aras de resolver el rezago social, las instituciones del sector público, así como las organizaciones de la sociedad civil se declaran como los principales espacios receptores de universitarios interesados en hacer el SS. De hecho, tales estructuras median relaciones entre lo global con lo particular y son responsables de ofrecer variados servicios a toda la población mexicana, de afrontar la problemática social de "incorporar innovaciones e impulsar el desarrollo social y sostenible, presumiblemente bajo una lógica de acuerdos y consensos y sobre todo para operativizar la política pública" (De Robertis, 1998, p.193). El institucionalismo como categoría ha evolucionado y tiene varios enfoques: histórico, económico y sociológico, entre otros (Thoening. 2003 en Vargas Hernández, 2008, p.48).

DiMaggio y Powell (1999), en la introducción de "El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional", advierten que las principales tendencias y contrastes de ese nuevo institucionalismo, son

tan antiguas como la exhortación de Emile Durkheim a estudiar los hechos sociales como cosas; lo novedoso es el estudio de fenómenos sociales, económicos y políticos. Por eso lo ubican como nuevo en la bibliografía contemporánea del actuar institucional. En su opinión (1999, p.35), los administradores y los políticos abogan por programas que se establecen, pero que no se llevan a cabo; los gerentes reúnen información con gran asiduidad, pero no la analizan; contratan expertos no para recibir su asesoría, sino para ostentar legitimidad.

Al realizar el análisis organizacional, de forma sorprendente se advierte homogeneidad de prácticas y acuerdos que hay en el mercado de trabajo: escuelas, Estados y corporaciones. Powell y DiMaggio (1999), afirman que el origen de este “institucionalismo son ciertas características sociológicas; las formas en que se estructura y ordena la acción, mediante sistemas de reglas compartidos que limitan la tendencia y capacidad de los actores” (p.55). La idea es optimizar y privilegiar grupos en cuyos intereses se aseguren sanciones y recompensas.

En los espacios de acción social que confluyen en un objetivo común, hay sistemas simbólicos, lenguaje, formas de comunicación y estructuras objetivas, independientes de la conciencia o voluntad de los sujetos sociales que cotidianamente se relacionan. Según Carballada (2007), la intervención profesional de los trabajadores sociales se configura en espacios sociales donde se manejan elementos cognitivos, metodologías, posiciones y un amplio sentido ético —ubicados en un contexto— ahí se gestan interacciones y lógicas de intervención. Se trata de áreas de acción, de lugares de encuentro —entre individuos, grupos y fuerzas sociales o políticas— permeados por los contextos de los que provienen los sujetos sociales. Ahí es posible tomar decisiones al confrontar opiniones, aspiraciones, iniciativas y propuestas representativas de una gama de identidades y de intereses específicos, de los que son portadores los mismos sujetos sociales.

Esos espacios de acción social expresan una red de relaciones objetivas entre los sujetos sociales participantes, y dependen del capital que éstos aportan, con base en sus trayectorias en el campo, su capacidad para aplicar las reglas y el uso efectivo de sus recursos. Esto supone adaptar el propio habitus a un campo específico. En los mencionados espacios, Melano (2001) —reconocidos en la vida pública y como parte de la operacionalización de política pública— subsisten factores de desigualdad y se despliegan relaciones de poder, pero las actividades se implementan en el marco de la gestión y

prestación de servicios. En la medida en que los beneficios obtenidos en un campo se transformen en bienes aplicables en campos distintos, se legitima el prestigio y la imagen (esto alude al capital simbólico).

Lo anteriormente referido, expone las ideas fundamentales que definen y aclaran las estructuras distintivas sobre el análisis institucional donde realizan el servicio social los estudiantes de nuestra Universidad, ahí se desarrollan interrelaciones experienciales, se configuran sus relaciones objetivas entre posiciones y permean los significados. De acuerdo con Bourdieu (1997) en la vida social interviene un conjunto de relaciones sociales articuladas por una serie actividades; lo cual está establecido en función de la dimensión del capital económico y cultural, así entonces, hay relaciones de poder que distinguen a las posiciones dominantes sobre las que giran las decisiones y puesta en marcha de intenciones e intervenciones.

2.10 Intervención social y su relación con el Servicio Social.

En un enlace entre el SS (como práctica social) con la acción profesional o, en su caso, en un proceso de intervención social (uno de los ejes transversales del Trabajo Social); primero se recuperan nociones, notas y referencias, se entrecruzan enfoques y autores para identificar sus interpretaciones, atribuciones y variaciones. Después se revisan los discursos alusivos al tema de estudio. En México, García (1985) coloca en la discusión gremial el tema de la intervención social, como un componente fundamental del hacer propio del TS. Esto invita a reflexionar sobre la importancia de la argumentación teórica, pues de ahí se deriva la construcción metodológica y las estrategias de acción para propiciar un cambio en la problemática social.

García (1985) concede especial relevancia a estrategias pues, a su juicio, el saber especializado se expresa en los procesos y procedimientos que orientan la acción, a partir de las metodologías. Con una mirada crítica, se pregunta si la intervención se ha desarrollado en el marco institucional. La respuesta es afirmativa cuando se emplean los cuatro procesos básicos: investigación, diagnóstico, planificación y tratamiento; también lo es cuando el hacer se encamina a organizar y administrar los servicios. En ambos casos la intencionalidad ha de ser cumplir los propósitos institucionales (pp. 54-65).

Es en la década de los años 80 cuando el concepto de intervención social se inserta en el discurso del campo disciplinario y profesional del TS; intervención “con”, “para”, “desde” el sujeto o medio social,

desde un enfoque plural y global (el debate es si será una intervención o una acción profesional basada en un corpus de TS e inscrita en un contexto —social, histórico, político, económico y cultural— de la realidad social). Así la acción del TS ha de centrarse en las problemáticas sociales y en los obstáculos del medio social para resolverlas. El trabajador social interviene para modificar, mover, mejorar o superar las dificultades; potenciar las capacidades y recursos, incidiendo en las situaciones individuales, grupales o comunitarias, como en las del medio social.

Los acercamientos al tema de intervención social son diversos, pero las influencias más importantes se nutren de aportaciones de Cristina de Robertis (1981), Alfredo Carballeda (2004), Nelia Tello Peón (2004), Juan Saavedra (2010); todos ellos especialistas reconocidos. Se trata de académicos que orientan la acción profesional. A decir verdad, se encuentra presente en los espacios de encuentro en la comunidad de Trabajo Social y en la práctica profesional, con mayor predominancia en los últimos 20 años.

En los encuentros disciplinares, hay quienes asocian al TS con la intervención social; otros, critican el uso y abuso del término e incluso algunos sugieren por “actuación” o “acción profesional”. De acuerdo con la Real Academia Española (2021), el término "intervención" hace referencia a la acción y efecto de intervenir; la palabra "intervenir" significa tomar parte en un asunto, interceder o mediar por alguien. De acuerdo con Saavedra (2010), el término ilustra un rasgo característico de la acción profesional del TS.

La profesión de trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el trabajo social. (Saavedra, 2010, p. 46)

La intervención alude a ser partícipe, a esos "otros" en tanto sujetos sociales, que no están vacíos pues han de tomar parte en un asunto, interceder o mediar. Si la acción se lleva a cabo en un marco institucional, se considera profesional; en interacciones con personas o entornos sociales, es posible hablar de una actividad propia del TS en razón de incorporar su mirada. En ese tenor, Carballeda (2002) afirma que el explorar los beneficios de la intervención social ha de ser en términos del cambio planteado en los propósitos de la acción, más que en los significados atribuidos; dentro de los objetivos específicos

y los modos concretos de llevar a cabo la intervención propia del TS: considerando las características de los sujetos y del contexto social, así como los niveles y modelos de intervención específicos.

Los elementos característicos para la formación del TS son los sucesos e implicaciones políticas más relevantes de la historia, en el reconocimiento de los derechos humanos. Los objetivos y las formas concretas de intervenir han de considerar la realidad de los sujetos y del contexto social. Según Ritzer (2001) “el contexto social configura profundamente todos y cada uno de los campos intelectuales” (p.9); tal es el caso del estudio de la profesión de TS que, desde sus orígenes, se orienta a la asistencia y el servicio como objeto de estudio. Hoy, a partir de la necesidad individual y grupal (de segmentos de población desprotegidos) diseña estrategias y modelos de intervención social, en algunos casos, para suscitar cambios en las interacciones sociales.

Para Saavedra (2015, p. 137).) hay cuatro núcleos de argumentación sobre la intervención social:

- a. el ámbito de la actuación o acción de ciertas profesiones
- b. la forma de interpretar la complejidad social
- c. la distinción funcional de los sistemas sociales
- d. los términos de dispositivos de intervención

Tabla 1

Síntesis de las perspectivas argumentativas sobre la intervención social

Antecedente (A)	Afirmación (B)		Aplicación (C)
Tradición de corte positivista	La intervención social es actividad o <i>kinesis</i>		Ejecución de acciones configuradas en planes-proyectos
Perspectiva de la complejidad	La intervención social es interpretación compleja	Por tanto, se expresa	Interpretación de subjetividad
Enfoque funcional-sistémico	La intervención social es distinción de sistema parcial	en	Distinción de inclusión/exclusión
Enfoque discursivo/post estructural	La intervención social es discurso (dispositivo)		Enunciación-configuración de dispositivos
<i>Nota.</i> Adaptada de Cuatro argumentos sobre el concepto de intervención social, por Saavedra, J. (2015), p. 144, la cual muestra la relación entre las nociones sobre intervención social, la argumentación del enfoque teórico y los procesos de aplicación.			

Se identifican cuatro afirmaciones con cuatro espacios posibles para su aplicación; con sus razones y criterio de validez. Se pueden apreciar debates en torno a los argumentos que dan soporte a la intervención social vista desde el TS. Conviene reflexionar sobre cómo intervienen los profesionistas de esta disciplina, si el hacer coincide con el discurso (teniendo en cuenta la complejidad del tema). Si las tareas diarias de los profesionistas se pueden interpretar como intervención o como una acción profesional cargada de sentido. Lo anterior es lo que respalda esta investigación; la intersubjetividad de los estudiantes sobre las significaciones y significados atribuidos al SS.

En este orden de ideas, el término “intervención social” está vinculado al hacer de TS pero suscita debates y opiniones encontradas.

Es preciso construir nuevas categorías conceptuales que permitan mostrar una realidad persistente y múltiple. Las posibilidades de gestión con estas formas renovadas de exclusión requieren de una adecuada comprensión del contexto. De otro modo, sólo se acentuará la separación entre interpretación e intervención. Con una interpretación encapsulada, se genera una intervención débil o estrictamente funcional, donde queda imposibilitado el trabajo del concepto. (Matus, 2005, p. 11)

Como sostiene Matus (2005) las controversias en torno al concepto de intervención, su naturaleza y alcance, genera desconcierto y errores en el hacer de TS. Es necesario validar, desde la racionalidad, una concepción de teoría y práctica, así como una determinada forma de relacionar sujeto-objeto.

En las distintas premisas y conceptualizaciones, se manifiesta la preocupación por significar el término. De acuerdo con Saavedra (2015), “los enfoques epistémicos emergentes permiten dinamizar este debate, de modo tal que la discusión conceptual de la intervención social contemporánea entronca su curso en una variedad de posibilidades, recusaciones y convergencias” (p. 145).

En años recientes, Tello (2015) recupera el tema de intervención y lo amplía para incorporar elementos de la teoría del cambio, de los procesos sociales, de la participación social, y centrar la mirada en “el otro” como sujeto social. Lo anterior fortalece la operatividad de la intervención desde la mirada del Trabajo Social. Tello propone la aproximación a una realidad a una realidad social concreta, para desarrollar estrategias de acción o modelos de intervención que generen un cambio social.

Los espacios que dan cabida al desempeño de trabajadores sociales, desde un marco institucional, con sus propios objetivos, políticas más o menos precisas (Kisnerman, 1998), ofrecen soluciones parciales

y fragmentadas a la problemática social. Según Carballeda (2002), la intervención coincide con dos elementos: la demanda desde la población hacia los espacios sociales, y la que se deriva de la agenda pública vinculada a las políticas públicas, en orden a resolver la problemática social.

Indudablemente, para el TS las interrelaciones son el motivo de su acción, junto con el hecho de considerar siempre a los sujetos sociales, dentro de un contexto histórico y cultural, donde influyen y son influidos por sus contornos sociales.

En el concepto de intervención social se distinguen algunos aspectos esenciales:

Es un proceso social complejo, con una intencionalidad (Tello, 2015); las acciones que se realizan no son casuales o azarosas, son deliberadas, expresan un interés por el otro, (Sánchez, 1999), siempre tienen un propósito asumiendo que llevan consigo una responsabilidad.

Agrupar diversas acciones que dependen (Kisnerman, 1998) de la situación o problemática social donde se vaya a incidir, según el nivel de intervención, de los supuestos ideológicos y el tipo de realidad social situada, desde la cual se realizan esas acciones.

Hay confluencia de distintos actores Sánchez (1999): quien realiza la intervención, sean individuos, grupos o instituciones; a quién se dirige la intervención, individuos o colectividades; desde dónde se da la intervención, sea desde otra institución, organización, población de un territorio o segmento de población que resulta beneficiaria; qué objetivos se persiguen y cuál es el contexto social, sociohistórico y técnico (p.85).

Supone una serie de requisitos. El proceso de intervención requiere (Tello, 2015), al menos una aproximación diagnóstica a la realidad social; suficiente argumentación teórica, metodológica y de gestión para incidir en sujetos sociales; un cambio social situado en esa realidad social y un movimiento sostenido, en sentido favorable.

Los principios teóricos de la intervención y acción profesional nos permiten acercarnos y entender el capital cultural, en las voces de los prestadores de un SS universitario.

2.10.1 Dimensiones de la intervención social

En la literatura sobre TS y producto de las reflexiones e intercambios en las reuniones y eventos académicos, se generan debates sobre el tema de la intervención social, su conceptualización, alcances y niveles, entre otros. De Robertis (1999), Arteaga (2001), Valderrama y Vargas (2013), García y colaboradores (s/f) coinciden en que la intervención de TS se da en tres niveles: individual, grupal y comunitario o colectivo. En los discursos del presente siglo se suma, en forma análoga o distinta, la intervención con familias.

En lo cotidiano, surgen preguntas controversiales que luchan por ser visibilizadas o imponerse: ¿Desde dónde o quién respalda ese proceso de intervención social?, ¿pueden llevar a cabo intervenciones incursionando en las instituciones de los distintos campos de acción?, ¿al llevar a cabo una acción cognoscitiva y se involucre el capital sociocultural de los trabajadores sociales como TS, se está haciendo una intervención social?

Las experiencias del SS comunitario que se desarrollan a partir de modelos o proyectos dirigidos y apoyados por entidades académicas y dependencias de la Universidad —sobre todo en procesos y acciones resultado de un trabajo en "brigada", en localidades rurales e indígenas de la República Mexicana— reflejan con claridad las mejoras obtenidas gracias a los cambios suscitados; la importancia de obtener resultados perdurables que involucren a todos los actores; la necesidad de construir redes de apoyo y de llevar a cabo procesos de gestión y coordinación. Todo ello con la confluencia de elementos teóricos, metodológicos y operativos, y alineado con la política pública.

En cuanto a los conocimientos y habilidades que aportan los trabajadores sociales en su SS — cuando participan en procesos institucionales o de organizaciones— surge la pregunta de si tales aportaciones tienen algo que ver con la intervención social. Si se define esa intervención como una actividad (no exclusiva de una disciplina) planificada, intencionada y argumentada, que se lleva a cabo en una realidad social situada para generar procesos —que conduzcan al cambio— en las interrelaciones e interacciones. Podríamos decir que las aportaciones de los universitarios al hacer su SS, sí tienen que ver con la intervención social. Además, los espacios sociales tienen esquemas, modelos o estrategias de intervención social, pues su finalidad es provocar cambios para satisfacer las necesidades y demandas de su población objetivo, crear o incrementar los servicios básicos y ofrecer cierta seguridad a la sociedad.

Después de revisar distintas miradas, los presupuestos sobre intervención y en razón de las instituciones y organizaciones sociales relacionadas, se trazan tres dimensiones de la intervención social.

a). Primera dimensión: Es posible articular el pasado con el presente, a juzgar por la práctica dominante en el TS, cuando las instituciones ponen en juego su objeto social —con idearios, propósitos, creencias, reglas, objetivos, metas y recursos, formas de comunicación, lenguajes, procedimientos— para desarrollar los procesos, programas, proyectos o estrategias que operacionalicen la política social. Con ello se pretende dar seguridad a la población y brindar los servicios, para ello buscan instalar los recursos humanos pertinentes y “suficientes” que se integren y se sumen a todo ese componente estructurante, instituido para un fin. Tales espacios sociales configuran a los trabajadores sociales como profesionales. Como crítica podría decirse, que el Estado al ampliar sus funciones, administra el conflicto, regula la vida social y hace posible la participación de trabajadores sociales (esto se puede considerar una práctica operativa y lineal).

Si los trabajadores sociales se adecuan a la dinámica institucional, asumirán una actitud pasiva, donde su interés se limite a cumplir encargos y obedecer normas. Pero si encuentran puntos de fuga y adoptan una actitud proactiva, podrán identificar los intersticios que le permitan generar estrategias de fortalecimiento, de recreación, de mejora continua; tendrán posibilidad de recrear y ampliar su acción, de incorporar conocimientos y habilidades profesionales, de posicionar y articular elementos teóricos y metodológicos para recrear la tarea asignada, acomodarse en ese marco relacional, teniendo en cuenta las posiciones, las reglas y el manejo del poder. Todo esto podrá incidir en la relación directa con los beneficiarios.

En esas lógicas se ha ido incorporando el Trabajo Social, que en teoría debiera colaborar porque se reconoce de su potencial, sus elementos cognitivos, metodológicos y para coadyuvar al logro de fines y objetivos, a esto De Robertis (1988), le denomina intervención profesional.

b). Segunda dimensión. Dentro de sus propias lógicas y marcos normativos, la institución convoca al trabajador social —en forma individual o con profesionales de otras disciplinas— para proponer, modificar, fortalecer o reorientar el modelo de intervención o alguno de los procesos y proyectos que lo integran. Tal vez se requiera un cambio en las estrategias o en las metodologías; o bien, en las relaciones Estado-sociedad. En este caso, sí se pone en juego el razonamiento lógico disciplinar que integre marcos

cognitivos, metodológicos, éticos, así como posiciones profesionales que favorezcan el desarrollo o composición de la intervención. Galena (1999) propone fortalecer el modelo de intervención social con argumentos que den solidez al subsistema o a todo el componente, además de considerar a los beneficiarios como sujetos sociales, como actores. Cuando no se requiere el consentimiento de los destinatarios para actuar —en situaciones de violencias, maltrato, discriminación o exclusión, entre otras— éstos serán sólo receptores.

En estas dos dimensiones la intervención social se inscribe en las lógicas institucionales, en sus propios marcos que establecen los límites, hasta ahora se puede mencionar que es donde prevalece la disciplina; es lo que se reconoce como la práctica dominante.

c) Tercera dimensión. Pertenece a la tradición paradigmática, donde la academia justifica la posibilidad de intervenir. Desde fines de los años 80, De Robertis (1989) ya señalaba que la “práctica comprende cierto número de situaciones que necesitan un modelo de intervención preciso” (p. 59). Tal modelo se construye a partir de los esquemas de análisis y de los conceptos teóricos. Se presupone que los trabajadores sociales, como dice Estrada (2013), transitan entre lo impuesto y lo posible; son intérpretes de las múltiples demandas institucionales y de la sociedad, y pueden arriesgarse a romper la endogeneidad de un TS enquistado en su propio universo —con el amparo de los espacios sociales instituidos— a sabiendas de que tienen potencial para dibujar el campo de acción profesional. Los trabajadores sociales son proactivos, conocen metodologías para movilizar recursos, para aproximarse a las realidades sociales y construir propuestas de intervención.

Son capaces de poner en juego la rigurosidad teórica, metodológica, técnica, estratégica y operativa, para diseñar estrategias o modelos que respondan a problemas concretos; reconocer y valorar su capital social, simbólico y cultural, para presentar propuestas de intervención social. La idea es fortalecer los procesos democratizadores y dar buenos resultados que permitan al TS competir con otras miradas, e incidir en la problemática social. Esta dimensión cobra sentido desde los colectivos profesionales —en forma independiente o con el respaldo de la academia— es decir, desde espacios no institucionalizados.

Este tema supone un gran desafío, porque aún no termina de constituir la escuela de la intervención social en la comunidad de Trabajo Social, y porque el contexto está permeado de procesos

de fragmentación y de individualismo, donde imperan las lógicas del mercado. Ahí no se reconoce al trabajador social como portador de los elementos cognitivos y metodológicos idóneos para construir modelos de intervención social con enfoque holístico e integral, o configurar estrategias con perspectiva de género, derechos humanos e inclusión. Se le considera incapaz de sugerir acciones, procesos o proyectos que apunten al cambio sostenido, en términos favorables.

El marco de referencia de la práctica del TS ha de basarse en la acción. Los actores —en el caso individual o de grupo; en el mundo natural o en el social— han de interactuar y generar un esquema relacional. Por lo anterior, aquí se analizan la estructura y los procesos de los sistemas interrelacionales endógenos. La acción, como proceso en el sistema actor-situación, tiene un significado motivacional para el o los sujetos sociales (en el caso de una colectividad). Los elementos de la situación adquieren significados especiales para uno mismo y para otros; los signos y símbolos se hacen relevantes y son el medio de comunicación entre los actores. Es el caso de las significaciones y significados que estudiantes de TS atribuyen al SS universitario, al estar en contacto con distintas realidades sociales.

2.11 Práctica de valores.

En la segunda década del S. XXI, las crisis del país tienen una relación directa con el proceso de globalización y con los efectos del modelo neoliberal prevaeciente; son causa y efecto de la creciente pobreza, de la reducción del gasto social, de la actitud pragmática de quienes asumen la operacionalización de las políticas públicas, de las grandes transformaciones sociales y tecnológicas o la multiplicidad de problemas y necesidades sociales. Lo anterior ha cambiado la cosmovisión de los mexicanos y propiciado una doble moral. Un tejido social en descomposición, el rezago, la desigualdad y la exclusión social, la desconfianza hacia las instituciones, la burocratización de los servicios, la incertidumbre, entre otros factores son la expresión de una moral que no se sustenta en valores.

Las acciones de los seres humanos responden a principios y valoraciones que les dan sentido. En una realidad social, toda práctica social supone interrelaciones, vínculos e interacciones en donde están presentes referentes simbólicos de significación, recuperando las experiencias del ámbito personal, familiar y la tradición que tiene que ver con la formación profesional.

Recordando las nociones de Bourdieu esto forma parte del habitus, pues se va construyendo con base en las experiencias anidadas en las experiencias de socialización y de aprendizaje, que conduce al sujeto a construir disposiciones que tienen que ver con la subjetividad, con las expectativas, sentimientos, creencias, habilidades y relaciones interpersonales. “Disposiciones durables y transferibles, relacionadas con conocimientos, ideas, valores, habilidades, etc., en estado objetivado, bajo la forma de bienes culturales, cuadros, libros, metodologías, diccionarios, instrumentos, etc., y en estado institucionalizado que constituye una forma de objetivación, como lo son los diferentes títulos escolares” (Bourdieu, 1979, citado en Gutiérrez, p. 36).

En el encuentro con los otros y en las interacciones, nos reconocemos, nos significamos. Somos sujetos permeados por un conjunto de signos, por un capital cultural, social y simbólico (Bourdieu 2002). El sentido de la vida humana depende de principios y valoraciones significativas que orientan las diferentes acciones. Las prácticas sociales suponen tales principios, asumidos por quienes las llevan a cabo y, en cierta forma, legitimados por las costumbres y tradiciones. La toma de decisiones supone un proceso reflexivo impregnado de valoraciones y fruto del autoconocimiento y del contexto en que se encuentre el sujeto.

Por lo anterior, siguiendo a Schutz (2003), es importante recuperar el sentido común de la vida cotidiana, aquellos aspectos que tienen que ver con los pensamientos, creencias y emociones, pues son el sustento de cualquier estructura social. Todo profesionalista, y el que se encamina a serlo, trata de hacer un ideario, tener una postura de pensamiento fruto de su historia y de su entorno. Recibe influencias de su ambiente sociocultural, político, económico, etcétera y hace valoraciones con base en sus convicciones.

Un prestador de SS que se incorpora en los espacios sociohistóricos donde se proporcionan bienes, servicios e insumos —se llevan a cabo acciones directas con la población— debe contribuir a una mejor toma de decisiones en pro del bienestar de la población. Ello supone una compleja interacción pues está permeado de aspectos éticos, políticos, institucionales, luchas de poder, elementos técnicos y legales, entre otros. Toda acción lleva implícito un interés, una orientación provista de costumbres, hábitos, ideales, significantes. Por eso se requieren habilidades, actitudes y cualidades que consideren también el aspecto de la moralidad y las costumbres “plausibles”.

Aun cuando un estudiante en SS no tiene un título profesional —capital cultural institucionalizado— sí representa una profesión y debe asumir el compromiso y la responsabilidad profesional; actuar con prudencia, con seguridad, pericia y discreción porque pone en juego la calidad de su formación profesional y su nivel de conciencia social. Además de respetar las normas, las reglas y los procedimientos: todos los aspectos normativos de la institución u organización social. En otras palabras, debe practicar valores en el mundo del “ser”, “deber ser” y “saber hacer”; lo que remite al tema de la identidad.

La identidad se va construyendo frente a los otros, en la acción, por tanto se va modificando, es pluridimensional, se forma y se acomoda, se recupera del proceso de socialización, en el que el individuo se apropia de un conjunto de disposiciones que va incorporando a través de su historia y es lo que le hace sentir, pertenecer a ciertos patrones, valores, significaciones que se van acomodando sobre lo que cobra sentido. En función de los significados se van moviendo los valores que se descubren y asumen, con las interrelaciones sociales, es posible encauzar las acciones y lograr los distintos objetivos.

Toda institución u organización de sociedad civil devela una serie de supuestos éticos —conscientes o inconscientes, explícitos o implícitos— que se expresan en las formas de comunicación, en el lenguaje, en el comportamiento, en los variados símbolos. Por eso, en cualquier actividad que realice una institución u organización para brindar o distribuir servicios, están presentes valores esenciales que provienen de la historia de quienes colaboran, de sus contextos familiares, de la escuela, de las reglas de juego del espacio social. La idea es elegir los medios para hacer operativos esos valores, en beneficio propio y en el de los demás. Se trata de valores como: tolerancia, honradez, libertad, respeto a la dignidad, disciplina, compromiso, cordialidad, inclusión social, solidaridad, confidencialidad, responsabilidad, empatía, integridad, igualdad o autonomía, entre otros.

Un prestador de SS puede desarrollar sus potencialidades. Al incorporarse a una institución u organización de la sociedad civil lleva consigo dudas e incertidumbres; sabe que cada espacio social tiene objetivos, políticas, metas y reglas que determinan lo que se debe y puede hacer. También sabe de la desconfianza hacia los gobiernos y hacia los procesos burocráticos de las instituciones, y es consciente de que cada espacio social tiene una forma de enfrentar los problemas y llevar a cabo los procesos para la toma de decisiones.

En el caso de los prestadores de SS, la práctica de valores recupera el contexto, los entornos, la experiencia y la personalidad de los universitarios en su calidad de sujetos sociales. Esto exige tomar en cuenta los principios y reglas de la profesión, que han de expresarse en conductas y actitudes (consignadas en el Código de Ética), y en el cumplimiento de obligaciones imperativas, para conducirse con el más alto nivel de integridad, en beneficio de los “otros”, de esa población que se convierte en el sujeto de la intervención social.

2.12 Estado de conocimiento del Servicio Social universitario.

La creciente desigualdad, las desfavorables condiciones de pobreza, la exclusión, etcétera, se reflejan en grandes asimetrías en los distintos segmentos de población, cada día más afectados por las violencias o el deterioro del ambiente. En México esto ha generado acciones independientes de las lógicas del Estado; el SS universitario es un ejemplo de ello. En este apartado se recuperan aspectos considerados trascendentes en la trayectoria del SS universitario. No es una revisión exhaustiva en parte porque, aun cuando se han realizado reflexiones y análisis sobre el tema, “no existen centros de información especializados de documentación e información sobre la materia” (Rodríguez, et al. 1997, p. 9); faltan sistematizaciones para leer la trayectoria global del SS en México, sobre todo durante las cuatro décadas posteriores a su aparición.

De acuerdo con ANUIES (2000a), durante la época postrevolucionaria, en las acciones a favor de comunidades marginadas —que anteceden al SS obligatorio— hay evidencias de actos solidarios, en especial de profesionistas del área de la salud. Algunas se institucionalizaron con la participación de otros perfiles, por ejemplo, las “misiones culturales”. En un proceso sociopolítico significativo —como el que encabeza el presidente de México, Lázaro Cárdenas— una forma de disminuir el rezago social, desde la universidad, y expresar el compromiso solidario con los menos favorecidos, fue la iniciativa del director de la Escuela Nacional de Medicina de la UNAM, el doctor Gustavo Baz Prada. Él, con el respaldo del Departamento de Salud Pública (entonces Secretaría de Salubridad y Asistencia; hoy Secretaría de Salud). Desde la mística del servicio, en 1936 se puso en marcha —en Atlixco Puebla— una brigada de médicos, sensibilizados, para apoyar a la población menos favorecida (Gómez, 1996, p. 9). Así. “durante cinco meses y con una beca de noventa pesos mensuales” estuvieron brindando servicios médico-asistenciales. (Lagarda y Ocegueda, 1999, p. 14). Esa actividad se considera la cuna del SS universitario. Un año más

tarde, se sumaron al trabajo comunitario otras profesiones y, en calidad de brigada multidisciplinaria, ofrecieron sus servicios en las zonas marginadas del país.

De acuerdo con ANUIES (2000e), entre 1945 a 1952, ya publicada la Ley Reglamentaria de los artículos 4° y 5° Constitucionales, los universitarios de diferentes carreras y universidades se incorporaron, en forma paulatina, a las iniciativas de apoyo a zonas rurales. Su intención era retribuir a la sociedad por el beneficio de acceder a los estudios universitarios (p. 45). Con el ánimo de colaborar en las acciones propuestas por el gobierno, y con la idea de institucionalizar la prestación del SS, en 1945 emerge la reglamentación base que define al SS4 como hoy lo conocemos: “una actividad de carácter temporal y obligatoria” (Gómez, 1996, p. 10) que debe realizarse en interés de la sociedad y del estado, previo a la obtención del título profesional, se ejerza o no. Esa actividad profesional quedará bajo el cuidado de las Instituciones de Educación Superior (IES)⁵.

Sin contravenir el marco general, durante los siguientes 40 años, se incorporan otras normas y esquemas de SS, con el propósito de incidir en las comunidades y poblaciones vulnerables. Primero, desde un enfoque asistencialista; luego, en el período desarrollista, el objetivo es el progreso de la población, anteponiendo el desarrollo individual sobre el colectivo. La siguiente ruptura se da, en los años 60, cuando el SS se inspira en experiencias de países latinoamericanos; aquí se hace énfasis en el involucramiento y empoderamiento de las comunidades. Después, se vincula también con coyunturas políticas; por ejemplo, a finales de los 70 se promueve la incorporación de estudiantes para abatir el analfabetismo, apoyar a los alumnos de la educación básica para que terminen el ciclo; colaborar en actividades agrarias en espacios rurales y comunitarios. Incluso, señala Rodríguez (1999), como resultado del censo del Instituto Nacional para el Desarrollo de la Comunidad y de la vivienda popular se observa la importancia de orientar la prestación del SS. La Comisión Coordinadora del Servicio Social de Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior (COSSIES) señalan que:

⁴ Art. 53. *Se entiende por servicio social al trabajo de carácter temporal y obligatorio y mediante retribución, que ejecuten y presten los profesionistas y estudiantes en interés de la sociedad y del Estado.* Ley Reglamentaria del artículo 5° Constitucional relativo al ejercicio de las profesiones.

⁵ *El Servicio Social de los estudiantes quedará al cuidado y responsabilidad de las escuelas de enseñanza profesional, conforme a sus planes de estudios (Sic.).* Artículo 85 del Reglamento de la Ley Reglamentaria del artículo 5° Constitucional relativo al ejercicio de las profesiones.

(...) en el periodo 1970-1971, existían 115 instituciones de educación superior en el país, de las cuales egresaba un total de 32,672 pasantes anualmente, de éstos, 30,655 se encontraban en el nivel licenciatura y el resto, 2017, en el nivel medio superior, terminal o técnico. El 67% de los pasantes ya había cumplido con el servicio social o lo estaban cumpliendo, de éstos el 47% lo realizaba en las instituciones de educación superior de origen, el 32.5% en las dependencias del sector público y el 20% restante en el sector privado. (Rodríguez, et al., 1997, p. 21)

En 1978, surge la Comisión Coordinadora del Servicio Social de Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior (COSSIES), un parteaguas para fortalecer el espíritu que dio origen al SS. Su tarea es organizarlo e institucionalizarlo; crear el sistema nacional de SS y coordinarlo. Así, “el gobierno federal asume de manera creciente la responsabilidad de centralizar la actividad del SS (...) pues en ese organismo se concretan idearios y responsabilidades de las “Secretarías de Educación Pública y de Programación y Presupuesto” (Rodríguez, et al, p. 23).

Al inicio de la década de los 80, como parte de la estrategia de protección al empleo, se diversifican las opciones de SS: por un lado, aquellas donde los estudiantes prestaron el SS en la forma tradicional, sin ninguna retribución; por otro, las que les otorgaron una beca para operar la estrategia de política social y regional propuesta por Plan Nacional de Desarrollo (1983-1988); con especial énfasis en empleo, alimentación, educación, vivienda y desarrollo económico. Además, gracias a la actitud solidaria y propositiva de los estudiantes de las carreras médicas, es posible aumentar la cobertura de servicios médicos a la población; 117 mil estudiantes de 160 mil recibieron un estímulo económico de acuerdo con la zona geográfica (Comisión Coordinadora de Servicio Social, 1985, pp. 10-16).

Con el respaldo de la Secretaría de Programación y Presupuesto (ANUIES, 2002), la COSSIES busca diseñar una norma general para todas las IES del país. La iniciativa se concreta en 1981, al poner en práctica el Reglamento para la Prestación del Servicio Social de los Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior de la República Mexicana. Uno de los aspectos fundamentales es la articulación entre el Servicio Social y las instituciones gubernamentales, esto provoca la desaparición de la COSSIES, en 1985, más tarde algunas atribuciones (Mungaray y Ocegueda, 1999) se trasladan al Programa Nacional de Servicio Social ubicado en la Dirección de Apoyo al Servicio Social de la Secretaría de Desarrollo Social; ligada esta última al Programa Nacional de Solidaridad, contra la pobreza.

Al darse cuenta de que los beneficios se orientan hacia las instituciones y organizaciones sociales, las Instituciones de Educación Superior impulsan la formación de un órgano universitario con objetivos

similares a la COSSIES, pero que concibe al SS como “actividad indisolublemente ligada al quehacer académico y de investigación, que debe ser planeada y organizada desde la propia educación superior” (Lagarda y Ocegueda, 1999, p. 22).

Otro momento significativo del SS universitario se presenta al delegar en las instituciones del sector público (Rodríguez, 1997) —en todas sus tipologías y niveles— y en las organizaciones de la sociedad civil que integra el sector social (ANUIES, 2000e), la responsabilidad de incorporar a los jóvenes universitarios, durante su SS, en acciones para combatir la vulnerabilidad social de comunidades rurales e indígenas, con base en prioridades.

Como respuesta al descenso de gasto social, ante la multiplicidad de carreras (ANUIES, (2010) por con el incremento de universidades y la compleja problemática social, aparece el siguiente momento del SS: las instituciones y organizaciones sociales incorporan a los pasantes en las actividades cotidianas y administrativas, alejadas de los perfiles profesionales, para subsanar los vacíos o la falta de personal.

Así, el SS en México es una práctica social — única en su tipo— que se asocia con el ámbito profesional. En otros países, el estudiantado desarrolla acciones solidarias que vinculan universidades y sociedad con necesidades reales y objetivas. En el caso de los universitarios mexicanos, su SS —durante por lo menos seis meses y 480 horas como mínimo— tiene particularidades que lo distinguen de otras acciones formativas, como las prácticas escolares y profesionales o los laboratorios o talleres. El SS es para retribuir a la sociedad por el beneficio de haber alcanzado los estudios universitarios, desde la mística de solidaridad, compromiso social y espíritu de servicio.

En esa línea, el artículo 50 del Reglamento de la Ley Reglamentaria del artículo 5° Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones, que a la letra dice “no quedan sujetas a la Ley prácticas que hagan los estudiantes como parte de sus cursos escolares y bajo la dirección y vigilancia de sus maestros”, (ANUIES, 2000f).

2.12.1 Posiciones y tendencias del Servicio Social universitario

Por más de 80 años se han acumulado evidencias de que el SS es una forma de vincular a la universidad con la sociedad. El objetivo es proporcionar los beneficios de la ciencia y la cultura —mediante la atención profesional— a poblaciones diversas. De esta actividad hay testimonios sobre las acciones realizadas y su cobertura, los productos logrados, etcétera. Todo ello muestra el gran potencial del SS y la certidumbre de que, cuando se junta la variedad de capitales, es posible incidir con éxito en las problemáticas de la población mexicana.

Dentro de la amplia gama de enfoques sobre el Servicio Social universitario, se observan tres en los que hay puntos de encuentro:

a) El Servicio Social debe incluirse en la formación curricular

En la reunión celebrada en Tepic, en 1972, se analizó la trayectoria del SS universitario (Mungaray y Ocegueda 1999, p. 16). La polémica surgió ante el hecho de que el SS se había convertido en mano de obra barata —sobre todo para el sector público y en la industria— al eliminar la posibilidad de retribuir, con espíritu solidario, a los grupos más necesitados de la sociedad. Sin duda, el SS participa en el desarrollo de acciones en: el ámbito público y en el educativo, en comunidades rurales e indígenas, en proyectos sociales y productivos, en acciones contra la pobreza, etcétera. Según Mendoza y Cruz (2014), la información provista por el doctor Enrique Graue-Wiechers (2011) refleja que alrededor de 11 mil médicos tienen la responsabilidad de la atención a la salud en la República Mexicana; incluso en algunos sitios son la única fuente para dar este servicio.

Rescatando la idea original del SS ajeno a un marco regulatorio, es posible identificar un buen número de acciones filantrópicas y solidarias, en pro de los menos favorecidos. Aun cuando en la propia definición⁶ no se menciona una relación directa con los aprendizajes, en lo operativo sí hay un vínculo entre el hacer y la formación en las instituciones de educación superior, pero fuera de los marcos

⁶ Se entiende por Servicio Social al trabajo de carácter temporal y mediante retribución, que ejecuten y presten los profesionistas y estudiantes en interés de la sociedad y el Estado. Art. 53 de la Ley Reglamentaria del artículo 5° Constitucional relativo al ejercicio de las profesiones.

curriculares. De lo contrario, el SS tendría otras implicaciones que involucrarían a las autoridades, a los planes de estudio y los recursos disponibles.

En las reuniones académicas universitarias y en otras similares, voces distintas aseguran que una de las principales dificultades que enfrenta el SS universitario es el no formar parte del currículum, ANUIES (2010). Insisten en que “la práctica del SS debe abordarse en forma integrada, alrededor del conocimiento de la disciplina, de las habilidades del saber” (Castañón, 2009, p. 91). Al no estar en el currículum, el SS es una actividad paralela a los últimos semestres de una carrera (o hasta cubrir todos los créditos); lo anterior favorece que se lleven a cabo actividades y proyectos ajenos a los perfiles y espacios profesionales. Por eso, “en el futuro (...) debe estar incorporado en el currículum universitario, (...) concebirse en todo momento como actividad principalmente académica (Cano, 2004, p. 5). El SS universitario ha de constituirse en tema de investigación, contar con recursos suficientes y someterse a procesos de supervisión formativa (ANUIES, 2010).

De acuerdo con Castañón (2009), para fortalecer y dignificar esta práctica, conviene ampliar la participación de las IES, promover estudios de SS e investigaciones y apoyar procesos de supervisión y asesorías académicas. Sin desdeñar el vínculo con la formación académica, para garantizar el buen cumplimiento de sus propósitos.

En el II Coloquio Internacional del SS comunitario, celebrado en la Universidad Autónoma de Hidalgo, se insiste en que —desde la participación académica y mediante proyectos de investigación— el Servicio Social ha de formar parte de la atención a los problemas comunes.

El servicio social debe ser una actividad curricular ubicada dentro de la formación profesional, ya que permite articular la teoría con la práctica que genera aprendizajes significativos, sobre conocimientos confrontados en la realidad, por lo que lo más trascendental de este modelo es su inserción al plan de estudios, dentro del eje formativo (Doguer, 2000, p. 67).

A esta posición se suman otros actores; en la Universidad Iberoamericana el SS está integrado al currículum de todas sus licenciaturas; en la UNAM hay posiciones que avalan esta idea, como la de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala, donde desde inicios del siglo XXI el SS está en el currículum. Se dice que en ocasión tanto de reuniones colegiadas como en los eventos que han analizado la situación del SS universitario, Rosete (2003), los puntos nodales se han centrado en la discusión sobre las

problemáticas debido a que la ubicación del SS se encuentra fuera de la formación profesional y en consecuencia al no ser organizado desde la Institución de Educación Superior no se garantiza la pertinencia de la relación teoría-práctica.

En las conclusiones del mencionado coloquio (Rubio 2000), se resalta que el SS debe ser un medio para contribuir a la formación integral del alumno, fortalecer sus conocimientos, desarrollar sus habilidades y destrezas, y retribuir a la sociedad su conocimiento. Se sugiere no verlo como un mero requisito, sino un medio para fortalecer el vínculo universidad-sociedad.

En el marco de los actos conmemorativos del 70 aniversario del SS mexicano, desde las áreas centrales de la UNAM, Ana de Gortari señala que el SS forma parte del proceso educativo, un eslabón entre la formación profesional y el futuro campo de trabajo, que permite construir y aplicar conocimientos y habilidades, así como valores que, si bien se construyen individualmente, son de carácter social.

b) Deben evaluarse los logros, productos y resultados del SS universitario

Por la trayectoria del SS en México y su relación con la compleja realidad social, se requieren evidencias de la huella que deja el SS universitario en el en el ámbito público, social y privado, los cambios que se dan al realizar determinadas acciones e implementar proyectos o estrategias relacionadas con el SS.

(...) después de siete décadas, es innegable el impacto de los programas de servicio social en las instituciones de educación superior a través de los cuales se destaca la formación integral del estudiante y su acercamiento real con la sociedad consolidando su formación profesional, el desarrollo de valores, así como su inserción al mercado de trabajo. (ANUIES, 2010, p. 7)

La prestación del SS fomenta el capital cultural y simbólico de los universitarios. Vale la pena potenciar sus alcances, e ir más allá de aproximaciones empíricas al interior de las universidades, (ANUES, 2000a). La idea es impulsar acciones locales y privilegiar el dato, además de lograr la eficiencia terminal del SS.

En el Foro de Intercambio de Experiencias hacia la Consolidación e Innovación del Servicio Social, el 18 de octubre de 2011 Ramiro Jesús Sandoval⁷. —en el auditorio “Raoul Fournier” de la facultad de medicina de la UNAM— asegura que con el SS se impulsan estrategias de desarrollo local en beneficio de las colectividades vulnerables. Después de mostrar la numeralia de 10 años, exhorta a sus oyentes a incrementar la calidad y medir el impacto de las acciones de los prestadores de Servicio Social, en favor de la sociedad mexicana.

Es frecuente oír voces que sugieren reorientar, redefinir, replantear la práctica del SS universitario y recuperar la mística que le dio origen: servir, dar, solidarizarse. Además, tener en cuenta los resultados y evidencias de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y los procesos de reflexividad o esquemas de evaluación cuantitativa y cualitativa que incluyan a todos los componentes y actores. No obstante, la medición de impacto del SS en México es un anhelo, el sueño de quienes colaboran, en cada entidad académica, en la organización y el funcionamiento del SS universitario, incluidas las URSS (en el caso de la UNAM). Tales URSS son círculos concéntricos que coordina la dirección general de la DGOSE (hoy DGOAE). Sin embargo, en la práctica de las URSS, se da más importancia a los procedimientos y al proceso administrativo, en función del número de estudiantes por atender y de los recursos humanos destinados a esas tareas.

En la socialización de acciones desarrolladas en el ámbito comunitario, Villarreal (2010) comenta que no se sabe hasta dónde el SS cumple con su labor social, ni cuánto forma a los universitarios. Pero es un hecho que, mientras los jóvenes se involucran con la población, hacen todo lo posible para que ésta se beneficie de los distintos perfiles profesionales. Ahora bien, la calidad ha de ser uno de los criterios por evaluar, revisar lo que se hace y qué resultados da. González (2000, pp. 101-108), en el II Coloquio Internacional de Servicio Social Comunitario, afirma que la eficacia, eficiencia y congruencia han de ser criterios fundamentales para que la evaluación sea significativa.

⁷ Secretario de Servicios a la Comunidad en la UNAM, que entre otras responsabilidades coordina las acciones de la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos, que, en conjunto con las Unidades Responsables de Servicio Social de Escuelas y Facultades, tiene como responsabilidad la coordinación y funcionamiento del servicio social en la UNAM.

Este es otro de los temas en donde hay importantes coincidencias relacionadas con la gestión. Se llevan a cabo estudios para establecer algunos indicadores de evaluación sobre el hacer de los estudiantes y la eficacia de los enlaces en las instituciones y organizaciones sociales receptoras, para deliberar sobre la función social de los programas y sus estrategias, pero los resultados se orientan a conocer el grado de cumplimiento de los objetivos, privilegiando los resultados cuantitativos visibles, generalizables y cuantificables. Lo importante, como se ha dicho, es medir el impacto de la participación de más de cuatro millones de jóvenes (ANUIES, 2018), que anualmente prestan servicio social en instituciones públicas, en organizaciones de la sociedad civil y en los proyectos de las mismas universidades; “la evaluación deberá considerarse como un ejercicio continuo que permita sistematizar las experiencias obtenidas en el desarrollo de los programas sociales e identificar los factores que influyen positiva o negativamente en su implantación” (González, 2000, p. 102).

Hablar de procesos de evaluación en cualquiera de sus dos enfoques —por lo menos en la UNAM— significa involucrar a varios actores, destinar recursos y lograr que sus procesos y resultados incluyan las voces de todos los sujetos sociales pero, sobre todo, hacer llegar la información y los datos a los tomadores de decisiones.

c) El futuro del servicio social mexicano

En las publicaciones consultadas, se advierte que no hay homogeneidad hacia dónde dirigir la práctica del SS. De acuerdo con ANUIES (1999), debe orientarse a apoyar las acciones para combatir la pobreza, por medio de los procesos institucionales; ANUIES (2000e) y Sánchez (2003) presentan argumentos para considerar que, con la multiplicidad de perfiles profesionales, los estudiantes pueden colaborar en el desarrollo local y municipal con programas de mediano plazo, no direccionados por las universidades. Por su parte, los autores de Asistencia microempresarial a través del SS universitario, Mungaray (2002), consideran que no es suficiente integrar a los estudiantes a las instituciones públicas y sociales; hay que ubicarlos en el desarrollo de las microempresas y en sector productivo para combatir los rezagos sociales por regiones.

Apostando a la suma de esfuerzos y a la responsabilidad compartida entre los distintos actores participantes en el SS y sectores, ANUIES (2000f) señala que el SS, tomando en cuenta el contenido de 15 puntos, deberá considerarse como una práctica integral que, además de consolidar la formación de los

estudiantes, (en 2020) contribuirá a reducir las desigualdades sociales a partir de la vinculación con la sociedad, para impulsar el desarrollo en sus distintos niveles.

La Comisión Nacional de Servicio Social ANUIES (2000f), recuperando presupuestos del Programa Nacional de Extensión de la Cultura y Servicios, considera que el SS [para la década del 2020]:

Contribuye a la actualización de planes y programas de estudio mejorando su permanencia mediante la sistematización de las necesidades y problemas sociales.

Sus programas se orientan a su quehacer con base en problemas prioritarios, contemplando, las acciones de beneficio directo a la población y los programas de extensión, de enseñanza e investigación.

Cuenta con un sistema de supervisión y evaluación que permite reforzar el aprendizaje y su retroalimentación, tanto en los planes y programas de estudio como a los de desarrollo municipal, estatal y nacional.

Lleva a cabo programas que propician la vinculación adecuada entre formación académica y conocimiento de la realidad.

Favorece la construcción de actitudes solidarias con los grupos sociales menos favorecidos.

Realiza una amplia gama de actividades, en beneficio de la sociedad: educativas, de investigación, de asistencia, difusión de la cultura, productivas, de desarrollo tecnológico, económico y social.

Las instituciones de educación superior impulsan estrategias coordinadas que tienen como colaboradores de la sociedad y a los tres niveles de gobierno.

Hay continuidad en los principales programas de servicio social de la IES.

Los aspectos normativos son acordes con el sentido y la función social que el SS debe cumplir, con su contribución a la formación integral del estudiante, así como la misión y características institucionales.

El SS se encuentra incluido en la currícula beneficiando la actualización de planes y programas de estudio,

Se cuenta con un fondo para el financiamiento de los programas de SS y un programa nacional de distribución de becas acorde a los calendarios académicos.

Los diversos sectores contribuyen al apoyo de los programas prioritarios de SS.

Se han establecido mecanismos de concertación para la evaluación permanente de la aplicación de recursos.

Los programas de SS cuentan con mecanismos de valuación que permiten conocer su impacto académico y social.

El SS en las áreas de la salud cuenta con procesos administrativos más flexibles y becas adecuadas para los prestadores; además, se cuenta con una mejor infraestructura de los programas de salud en las zonas marginadas (ANUIES, 2000f, pp. 16-17).

Como se observa, hay centralidad en los programas de SS, en la orientación que deben tener, en la regulación y en las formas de articularlo con la formación universitaria. Hay lineamientos para organizarlo y hacerlo funcionar, y poner en contacto al estudiante con la problemática social de su país. Pero se alude poco al sentir del estudiantado, salvo para destacar la trascendencia de su acción, sobre todo en el ámbito comunitario. Así lo evidencian los reconocimientos que anualmente se otorgan por algunas universidades, por ejemplo el “premio a la experiencia de servicio social” que da la UAM desde el 2004; o el premio Gustavo Baz Prada que desde 1986 se otorga en la UNAM a los prestadores de SS destacados por el trabajo a favor de la sociedad. Esto se relaciona con la función que se adjudica al SS universitario: “contribuir al desarrollo al mismo tiempo, de estimular la formación académica e integral del estudiante” (ANUIES, 2000f, p. 12).

El SS universitario representa una “fuente de abastecimiento de recursos humanos capacitados para los programas promovidos y ejecutados por dependencias del sector público; en sus distintos niveles, y sector social, fundamentalmente (...), aunque es frecuente que en esas dependencias ocupen al prestador de SS en tareas de administración, y casi siempre desarrollando funciones ajenas a la formación profesional” (ANUES, 2000e, p.50).

2.12.2 El Servicio Social universitario, en la UNAM

En el nivel nacional y más allá de las fronteras se asienta que, hacia 1936, el Dr. Gustavo Baz Prada, director de la Escuela Nacional de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma México, se dirige a estudiantes de la carrera de medicina para invitarlos a participar en una acción solidaria en beneficio de poblaciones en condiciones de pobreza.

En su discurso a la primera generación de médicos les dice Gustavo Baz Prada (en 1936):

Tienen ustedes ya seis años de estudio <en medicina>, lo normal sería que dentro de unos meses recibieran el título. En lugar de eso quiero pedirles que se presten patrióticamente a uno de los experimentos más singulares que habrá de registrar la historia de la medicina. Cada uno de ustedes irá a un lugar donde no hay médico y pasará seis meses ejerciendo su ministerio entre gente primitiva y rudísima, hijos incultos de la tierra, del bosque, del páramo, que no tienen la más leve noticia de lo que es el moderno arte de curar. (González 1981, p. 280)

Despertar el espíritu solidario supone que, “siendo ya rector de nuestra casa de estudios, instaura el servicio social con carácter de obligatoriedad para todos los pasantes de la Universidad Nacional Autónoma de México” (Dirección General de Servicio Social Integral, 1987, p.9). En consonancia, en las distintas entidades educativas se organiza la prestación del SS, como en la Facultad de Medicina de la UNAM, donde en 1963 “reestructura la prestación del SS con el objetivo de que éste adquiera un carácter interdisciplinario y organizado (Mungaray y Ocegueda, 1999, p. 20). Indudablemente las profesiones de ciencias de la salud tienen un recorrido distinto, por el SS, al de otras carreras; en medicina (Varela, 2012), se puede realizar el SS al demostrar 100% de créditos y cumplir con el año de "internado médico".

Antes de 1992, las instituciones gubernamentales eran las responsables de asignar las plazas a los estudiantes pero —ante la necesidad de establecer mejores condiciones de trabajo y buscar beneficios para la comunidad de medicina— distintas universidades del país fundan la Comisión Interinstitucional para la Formación de Recursos Humanos, con la idea de guiar esa práctica, pues el estudiante de medicina se ve forzado a hacer uso de sus capacidades cognitivas y destrezas médicas, al tomar decisiones en esos espacios solitarios de las zonas rurales del país (Varela, 2012, párr. 3).

Al desaparecer COSSIES, la UNAM crea la Comisión Coordinadora de Servicio Social, que impulsa estrategias para la prestación del SS, en tres vertientes: la que ya trabajaba para carreras como medicina o enfermería, con el auspicio de la Secretaría de Salud. Otra, relacionada con la continuidad del trabajo comunitario, y una más que da cuenta de la vinculación con instituciones del sector público y organizaciones para algunas carreras de tipo social. Un pilar fundamental de esa noble tarea es el apoyo de Escuelas y Facultades a través de las Unidades Responsables del Servicio Social (URSS). Esto significa que, en la UNAM, el SS se organiza en forma concéntrica, y echa mano de la Red y de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), para materializar la organización del servicio social universitario. Un hecho significativo logrado por las veintitrés URSS participantes es el Reglamento General del Servicio

Social Universitario de la Universidad Nacional Autónoma de México aprobado en 1985, que puntualizó el proceso de liberación del Servicio Social, y establecer que, para iniciar esa práctica, se tenían que haber cumplido 70% de créditos del mapa curricular.

Juventino Servín Peza (1985), un actor importante en la dinámica y funcionamiento del Servicio Social en la UNAM, en la primera reunión con dependencias del sector público asevera que práctica profesional incorpora contenidos académicos y sociales.

Los contenidos académicos permiten que el prestador adquiriera habilidad intelectual para utilizar los conocimientos teóricos en la solución de problemas prácticos (...); que sepa aplicar sus conocimientos y pueda resolver dentro de sus posibilidades, algunos aspectos de los problemas nacionales, particulares y especiales, y que sea capaz de aplicar sus soluciones por sí mismo. (COSSIES, 1985, p. 18)

En las intencionalidades se advierte el peso de la parte cognitiva, del capital cultural que se relaciona con la práctica a partir de la prestación del SS y el compromiso de contribuir a solucionar las problemáticas de la sociedad mexicana; aparte de temas no siempre relacionados con los perfiles profesionales. Otro resultado importante en esa reunión fue el reconocimiento de las instituciones y organizaciones como espacios que realizarían las peticiones para coordinar, desde sus lógicas, la prestación del SS universitario.

Con base en la información publicada por la entonces Dirección General de Servicio Social, en las Memorias de la segunda Reunión de SS Universitario con Dependencias del Sector Público, hacia 1986, en el 50 aniversario del SS, se ratifica que a través de las instituciones del sector público y social se deberá desarrollar la prestación del SS, pues es una forma de mantener un contacto directo con la sociedad y sus problemáticas.

Uno de los aspectos concluyentes de esa reunión es que sólo la mitad de los estudiantes— que colaboraban en instituciones públicas u organizaciones sociales— tuvieron una experiencia aceptable. Según la Dirección General de Servicio Social, UNAM (1986), esto se debió a la falta de incentivos, al sinnúmero de procesos administrativos, la escasa comunicación, la carencia de materiales o espacios y al poco reconocimiento de las acciones realizadas. También, en la citada reunión con dependencias del sector público, se abre la posibilidad de que las entidades académicas de la UNAM sean receptoras de estudiantes, siempre y cuando se pusiera el acento en la parte formativa y no en asuntos administrativos.

En los años subsecuentes, se realizan ejercicios conjuntos para no proyectar al SS como un requisito previo a la titulación y orientar los esfuerzos hacia una participación en áreas de orden prioritario para el desarrollo nacional. Como resultado del trabajo en forma colegiada de la DGOSE y las URSS, en 2008 se recupera la experiencia y se identifican tres estrategias prevaletentes:

1. Fortalecer la inducción al SS para los estudiantes, brindar asesoría y orientación pertinente. Dar seguimiento a las acciones que realicen los prestadores y propiciar la supervisión *in situ*.
2. Aplicar los procesos de evaluación hacia los programas de servicio que se presenten a la Universidad, para contar con opciones que incidan en la problemática social y evitar las actividades administrativas.
3. Después de cuando menos tres ejercicios, como producto del trabajo conjunto y en pleno uso de las herramientas de las Tecnologías de la Información y Comunicación, se inicia el registro, control y certificación del SS a través de la Red con un sistema articulado, denominado “Sistema Automatizado de Servicio Social” (SIASS-WEB).

Con el propósito de mejorar el SS universitario en la UNAM, de manera colectiva se lleva a cabo un ejercicio de reflexividad y análisis, por 25 de 36 responsables de las URSS, que en un trabajo colegiado y en coordinación con la DGOSE (hoy DGOAE), a fines de 2012, se reconoce que hay factores que generaron cambios en el SS en la UNAM, relacionados con dos aspectos fundamentales que es necesario dinamizar:

1. Trayectoria del servicio social

La dinámica del SS universitario ha estado permeada de diversas concepciones, significados y orientaciones derivados de la política social; la del desarrollo comunitario, se ha modificado de acuerdo a los principios u objetivos básicos de las políticas gubernamentales, 1936- 2012.

A lo largo de este proceso es probable que los universitarios nos hayamos alejado de la práctica, de la esencia del servicio social, así como de la significación e importancia de semejantes cambios, (...) por alguna razón hemos dejado de atender a poblaciones en riesgo y nos hemos empeñado en atender las demandas y requerimientos de áreas administrativas de los gobiernos, instituciones y organizaciones de la sociedad civil.

2. La forma de administrar el servicio social

Para poder alcanzar la plena integración del servicio social universitario, y con ello poder reorientar, reencauzar o resignificar el servicio social, debemos enfrentar diversos obstáculos.

(...) Entre las diversas estructuras de administración, en algunos momentos han logrado consolidar programas comunitarios, con enfoque multidisciplinario; urbanos y rurales, generados por distintas entidades.

Actualmente las URSS, transitamos entre la centralización y disposiciones internas. Nuestros departamentos, oficinas o áreas funcionan como áreas administrativas y no cuentan con recursos suficientes, prevalece entonces el servicio social como requisito previo a la titulación.

(...) los responsables de las URSS hacemos esfuerzos de reflexión para colocar en las subsecuentes acciones: buscar la correspondencia entre la acción de los prestadores de servicio social y sus perfiles profesionales; desarrollar procesos de evaluación, asesoría y supervisión, así como revisión y actualización de la normatividad, recrear los procesos de control y gestión del servicio social.

Se reconoce que el servicio social es un área de oportunidad para retroalimentar los planes de estudio, pues al concluir el servicio social hay posibilidad de rescatar la relación teoría-práctica. (DGOSE, URSS, 2012)

Hay otro momento importante, también gracias a un trabajo colegiado, encabezado por la Arquitecta Elodia Gómez Maqueo⁸ (1986) cuando, en reconocimiento al SS universitario, se instituye el premio anual de SS "Gustavo Baz Prada". La finalidad es reconocer experiencias exitosas de toda la universidad, por áreas, tanto en el nivel individual como en el grupal; a partir de 2012, ese mismo reconocimiento se institucionaliza y se instala para cada una de las carreras que se imparten en Escuelas y Facultades. Este premio al desempeño ejemplar del SS es la inspiración para que otras universidades del país, como la Universidad Autónoma Metropolitana, en 2000 y otras hagan lo propio en cuanto a las prácticas de SS. incluso ANUIES otorga reconocimientos, tanto a proyectos como a prestadores de SS, a escala nacional.

La DGOAE, en su calidad de coordinadora general del SS en la UNAM, recupera las voces de la comunidad universitaria y difunde que el SS universitario es:

(...) una actividad esencial que consolida la formación profesional y fomenta en el estudiante una conciencia de solidaridad con la comunidad, la sociedad y el país. (...) es importante dar a conocer

⁸ Responsable de la URSS de la Facultad de Arquitectura de la UNAM en 1986.

el interés de la UNAM por resignificar y redimensionar la prestación del servicio social; proyectar a las instituciones y dependencias el objetivo del servicio social universitario, tomando en consideración los tres ámbitos que lo componen: Formativo, Retributivo y Social; establecer con las dependencias públicas y sociales un compromiso para reorganizar programas específicos y que correspondan con los Ejes de Acción, temas prioritarios para la UNAM, con el propósito de completar la formación profesional del estudiante universitario y, al mismo tiempo, cumplir con las metas sociales, de servicio y de retribución de las instituciones y dependencias (DGOAE, 2017).

Estos ámbitos, formativo-retributivo-social, hoy orientan direccionalidad del SS universitario, y vale la pena detenerse un poco a mirar dos de ellos: *lo social* y *lo retributivo*.

Es común observar que “lo social” en ciencias sociales es un tema difícil de explicar y de lograr acuerdos sobre su conceptualización. Para TS el concepto tiene especial importancia. García (1985), insiste en que lo social se asocia con “problema Social” y éste, con un conjunto de relaciones particulares que se generan en un momento histórico. Los sujetos son el centro de las ocupaciones en la intervención profesional y eso es lo social (De Robertis ,2002), pues tales acciones profesionales se insertan en un medio social y son sujetos de derechos. Como se observa, el tema de las relaciones es el hilo conductor en las conceptualizaciones de lo social.

(...) lo social son procesos de relaciones e interacciones dadas a partir de la comunicación y el lenguaje que se manifiestan en significados compartidos entre sujetos. Todas aquellas relaciones que establecen las personas por su condición de seres sociales que hacen la vida humana. Implica la realidad interrelacional e interaccional entre los hombres y la sociedad en la cotidianidad”. (Campos, 2008, p.67)

A estas posturas pueden sumarse las nociones de Carballada (2004), para quien lo social se encuentra en los intercambios de la vida cotidiana.

Al profundizar en la revisión y análisis de lo social (Campos, 2008), como se observa en la Tabla 2, se recuperan elementos de la cotidianidad, la política pública y las instituciones; aspectos que aluden a lo social desde distintas posiciones que evidencian algunos elementos coincidentes.

Tabla 2

Conceptualizaciones de lo social

AUTOR/A	DEFINICIÓN
1. Natalio Kisnerman, (1998).	Del concepto en el latín "socialis", alude a lo que se dice respecto a la sociedad o a la relación entre seres humanos. Algo es social cuando está inserto, anudado, en algún tipo de relaciones. "Lo social" aparece cuando se constituye un nudo de significados compartidos entre varios sujetos. Somos seres sociales en el lenguaje y éste permite construir una red de interacciones, entre las personas, que sustenta "lo social". "Lo social" es una producción humana que se modifica a través del tiempo. Es proceso y es producto, por tanto, su naturaleza es histórica, propia de una cultura y una sociedad. Y es también la necesidad biológica de vivir en compañía, de estar con los otros.
2. Tomás Ibáñez. (citado por Kisnerman, 1998).	Es ese fondo común de significados que permite a los individuos investir a los objetos con una serie de propiedades que no se poseen de por sí, sino que son construidas conjuntamente a través de la comunicación. Lo social se ubica no en las personas ni fuera de ellas, sino entre las personas, en el espacio de significados del que participan o que construyen conjuntamente.
3. Susana Cazzaniga, Seminario Internacional, Maestría en Trabajo Social 2003.	Cita la tesis de Danzelot, quien considera "lo social" como "(...) ese conjunto de dispositivos de asistencia y de seguros constituidos en forma voluntarista para mantener y sobre todo para restablecer cierta solidaridad entre los diferentes miembros y grupos, en el seno de la sociedad moderna, dirigidos principalmente hacia los más desfavorecidos entre ellos".
4. Arlette Pichardo Muñiz, (Kosik, 1976. Citada por Pichardo Muñiz, 1997).	El término está ligado a una concepción de totalidad social, que entiende y delimita así: "(...) realidad como un todo estructurado y dialéctico en el cual puede ser conocido cualquier hecho". Desde este punto de vista "lo social" aparece como una perspectiva de interpretación de la realidad, comprensiva de lo político y lo económico.
5. Serge Moscovici, (Moscovici, 1987). Citado por Casado, 2001).	Resalta la idea de la diversidad social, de los procesos de interacción y comunicación y el carácter constructivo y creativo del pensamiento social. La teoría integra la dimensión social, sin embargo, existen diferentes enfoques sobre qué es "lo social", marcan diferencias al interior de la teoría: entendida la dimensión social como: - Equivalente a lo interaccional o intermental –en línea con las tesis de Parsons, Blumer, Tarde entre otros–. -Una realidad diferente e irreductible a las interacciones –en línea con las tesis de Marx o Durkeim–. "Lo social" implica no sólo la contextualización, sino también la construcción social de los procesos psicológicos y la participación de éstos en la construcción de la realidad. Los factores explicativos de orden social pueden ser de tipo simbólico, ideológico y cultural –desde Durkeim, Parsons o Blumer– o de tipo práctico económico –desde Marx–. "Lo social" puede entenderse como sistema que tiende al equilibrio o, por el contrario, desde una perspectiva de conflicto y cambio.
6. Humberto Maturana, (1998).	"Lo social" se fundamenta en el amor "(...) la emoción que constituye el dominio de conductas donde se da la operabilidad de la aceptación del otro como un legítimo otro en la convivencia". Sin aceptación del otro en la convivencia no hay fenómeno social; ese modo de convivencia implica "lo social". La aceptación constituye una conducta de respeto. Si no hay interacciones en la aceptación mutua, se produce separación o destrucción. Sólo si las relaciones con el otro se dan en la aceptación del otro, como un legítimo otro en la convivencia y por lo tanto, en la confianza y el respeto, los diálogos con ese otro se darán en el espacio de las interacciones sociales.
7. Alfredo Carballeda, (2004).	Algo constitutivo de la vida cotidiana, requiere considerar la construcción de intercambios y reciprocidades dentro de un grupo de sujetos; así intentar comprender y explicar desde la singularidad, centralizando la mirada en las subjetividades de los propios sujetos. La vida social se organiza en términos de símbolos que adquieren significado, según la representación de quienes construyen y recrean el mundo en que viven.
8. Construcción elaborada por la investigadora.	Procesos de relaciones e interacciones dadas a partir de la comunicación y el lenguaje que se manifiestan en significados compartidos entre los sujetos. Todas aquellas relaciones que establecen las personas por su condición de seres sociales que hacen la vida humana. Esto implica la realidad interrelacional e interaccional que se da entre los seres humanos y la sociedad en la cotidianidad
<i>Nota.</i> Recuperado de Campos Aldana Alba Luz (2008). Una Aproximación al concepto de "Lo Social" desde trabajo social. Revista Tendencias y Retos No. 13: 55-70 / Octubre. Contiene información necesaria que permite entender las distintas orientaciones que implican a lo social.	

Como se advierte, en los últimos 30 años el tema es motivo de reflexiones e intercambio, pero aún no se llega a acuerdos; sigue estando en la palestra la discusión entre la comunidad de trabajadores sociales. A decir de Campos (2008), el elemento de conexión entre las siete posiciones que analiza son las

relaciones e interrelaciones. Para dar solidez se remite a Schutz, quien señala tales relaciones e interrelaciones dan como resultados significados entre sujetos, usando como medio la comunicación y el lenguaje.

En México podemos remitirnos a Tello (2015), pues este tema ha estado presente en sus discursos enfáticamente, sobre todo cuando propone elementos para la acción "estrategias o modelos de intervención". Para Tello lo social "es el espacio de las relaciones, las interacciones, los vínculos, los lazos que se establecen entre sujetos sociales" (Tello, 2015, p. 20); la resultante de los procesos relacionales, en un tiempo, espacio y contexto.

Tales medios favorecen la comunicación, a través de los lenguajes; los signos se hacen presentes cuando hay interés por mantener una relación, tanto entre sujetos como de éstos con sus contornos sociales. Por eso, las interacciones, los vínculos, las relaciones cargadas de sentido eso es lo que habría de entenderse como lo social; pues los sujetos son quienes seleccionan, organizan, interpretan, comparten y replican los significados, tomando como base sus expectativas y propósitos.

Ahora bien, la mística que se observa en el discurso del Dr. Gustavo Baz Prada, al referir el presupuesto social, está presente en su interpretación de la solidaridad, del apoyo y colaboración para coadyuvar a la atención de las necesidades de bienestar de sectores de población poco favorecidos. En ese sentido, el SS estaría articulado con los problemas sociales; lo social se da en las interrelaciones cargadas de sentido. En el mismo orden de ideas, ANUIES (2000f) inserta en la discusión el carácter social del SS; éste es una forma de vincular a las IES con todos los sectores de la sociedad, en especial con los más desprotegidos, para responder a los problemas que derivan de la exclusión.

Respecto a la dimensión retributiva se dice poco; entre líneas se encuentran aspectos relacionados con: devolución a la sociedad, espíritu de servicio, dar y ayudar a otros que lo necesitan, convicción, solidaridad, practicar valores y tener conciencia colectiva. Todo ello apunta a la noble labor de compensar a la población, por haber tenido la oportunidad de cursar estudios universitarios. Al respecto Mungaray (2002) argumenta que esta mística se ha ido diluyendo, que esos idearios de "sensibilizar a los estudiantes sobre los grandes problemas nacionales, para hacerlos copartícipes en la formulación e implementación de soluciones, ya no tiene ahora que ver con el espíritu original" (p. 19), del SS; sobre todo, porque los contextos económicos propician más la competitividad, y en el mundo

globalizado hay mayores oportunidades para quienes se pueden integrar a la economía de mercado; en eso se deben ocupar los profesionistas.

El planteo es que con este ideario la UNAM (DGOAE, 2017) pueda contribuir a la formación integral del estudiante universitario, mediante la participación y puesta en práctica de sus capacidades para solucionar los problemas y necesidades del país, a través de actividades que fortalezcan su conciencia ética, moral, humanista y de retribución a la sociedad, a la vez que desarrolle habilidades y estrategias que faciliten su incorporación al mercado laboral. En la UNAM subsiste el interés por lograr que el SS siga siendo un vínculo con la sociedad, con sus realidades, integrado en las funciones sustantivas de extensión.

2.12.2.1 Lo social en el trabajo comunitario

Sin duda, el SS nace con la intencionalidad de incidir en comunidades rurales poco favorecidas. Al principio se orientó a la dimensión de la salud, “en 1952 se comparte la coordinación de la práctica del SS con instituciones como el Instituto Mexicano del Seguro Social, hospitales, instituciones descentralizadas para la realización del SS de aquellos estudiantes que no podían ser absorbidos por la entonces Secretaría de Salubridad y Asistencia” (Rodríguez, 1997, p. 19); siempre con la intencionalidad de llegar a comunidades rurales e indígenas. Para cumplir con el SS, por ejemplo, “en 1955 hay evidencias de un trabajo comunitario en el Estado de Puebla, con la participación de una brigada integrada por distintos perfiles profesionales” (Rodríguez, 1997, p. 20).

Después de 70 años de trayectoria del SS, su ejercicio dependía de instituciones gubernamentales, sociales, educativas y comunitarias. Según el diagnóstico nacional realizado por ANUIES en 2010, sólo 4% de los universitarios realizaban un SS a través de actividades comunitarias. En esas cifras se mueven otras universidades; por ejemplo, en una investigación de la Universidad Pedagógica Nacional, en 2009, se señala que 5% de sus estudiantes deciden llevar a cabo la práctica del SS en proyectos de tipo comunitario.

“A través del SS se atienden comunidades rurales y urbanas marginadas, así como sectores productivos (...) utilizando como mecanismo la concertación” (ANUIES 2000f, p. 75), igual que en otras IES. Con la idea de resguardar el espíritu solidario y la tradición del servicio social, dependencias y entidades de la UNAM —coordinadas por la hoy DGOAE— implementan acciones conjuntas y colaborativas. Para ello, aplican distintos modelos, esquemas y estrategias (tanto inducidas y direccionadas, como participativas) privilegiando la horizontalidad y desde la premisa de corresponsabilidad. El objetivo es mantener la intencionalidad que dio origen al Servicio Social Universitario: la acción comunitaria en beneficio de colectividades rurales e indígenas, mediante la inserción de distintos perfiles profesionales; conjuntar esfuerzos para desarrollar proyectos sociales, de infraestructura y productivos, y generar de procesos de asesoría académica, seguimiento y evaluación.

Esto permite al estudiante confrontar conocimientos, capacidades y habilidades adquiridas en la formación curricular. Este escenario expresa, con claridad, la manera en que los estudiantes refrendan a la sociedad la oportunidad de acceder al sistema educativo. En la República Mexicana, sobre todo en comunidades con alto índice pobreza, han estado brigadas multidisciplinarias, que han puesto y ponen en práctica modelos de organización comunitaria, promoción social, educación social, vivienda corresponsable, sustentabilidad, salud, producción, por mencionar algunos, para incidir en la problemática social.

Hoy las acciones se encauzan a impulsar el desarrollo profesional y humano del alumnado, mediante el compromiso social, activo y solidario para solucionar problemas y necesidades del país; a través de actitudes cívicas, críticas y propositivas en favor de la consolidación de cuadros de excelencia humana, como base para un futuro próspero de la nación.

2.12.3 El Servicio Social en la Escuela Nacional de Trabajo Social de la UNAM, en los últimos años.

La organización y funcionamiento del SS en la ENTS, como en cualquier otra entidad académica de la UNAM, está permeado por su propio contexto y por los acuerdos interinstitucionales. En TS esta práctica se desarrolla en el marco de las normas generales y de la Ley Orgánica de la UNAM, en función de los acuerdos generados por la COSSIES, antes de 1985; por la Comisión Coordinadora del Servicio Social-UNAM; por el entonces denominado Programa del Servicio Social Multidisciplinario y —hasta años

recientes, en forma concéntrica— por la DGOSE, hoy Dirección General de Atención y Orientación Educativa (DGOAE).

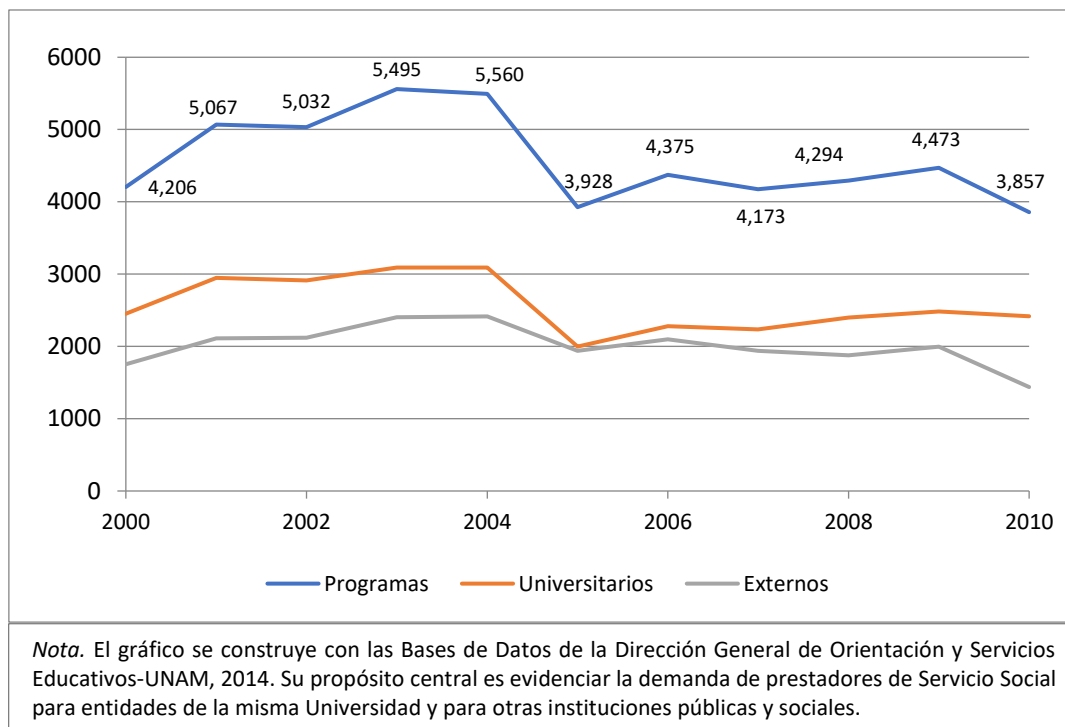
En virtud de la falta de documentos, se recuperan experiencias que muestran la trayectoria del SS en la ENTS. Coordinado por un área específica —hoy Departamento de Servicio Social— donde han colaborado hasta cuatro personas para: organizar y coordinar el funcionamiento del SS, realizar todo el proceso administrativo, vincular y atender a alumnos y egresados y, en su momento, recrear la normatividad. En 2013, se actualizó el Reglamento Interno de SS (ENTS, 2013) y se refrendó la participación en el grupo colegiado del SS universitario.

Con el propósito de alentar a los estudiantes, cada año se organizan Ferias y Foros para informar y orientar esta actividad profesional; también se desarrollaban talleres y cursos propedéuticos. En el caso de los proyectos multidisciplinarios —con énfasis en el trabajo comunitario— se incluyeron cursos de capacitación, supervisión directa, sesiones de reflexión y asesoría académica. En 2013 se contó con la participación de 10 docentes: tres de carrera y siete de asignatura.

En el marco del Foro conmemorativo de los 75 años de trayectoria del Servicio Social en México (18 de octubre de 2011), la entonces Dirección General de Orientación y Servicios Educativos, en la Facultad de Medicina de la UNAM, presentó una síntesis numérica con una serie de datos relacionados con la trayectoria de 10 años del SS en la Universidad. Llama la atención el comportamiento que muestra la Figura 2: la demanda de prestadores de SS crece considerablemente, no importa el año en el que se realice el comparativo. Por ejemplo, en 2010, instituciones del ámbito federal, estatal, local y municipal; diversas organizaciones y entidades de la propia Universidad, presentan 3,857 programas donde solicitaron 104,866 jóvenes universitarios (sin considerar el estudiantado de las carreras como medicina y enfermería que llevan un proceso desde la Secretaría de Salud). En un proceso regular, el número de prestadores de SS registrados fue de 24,578; con una cobertura fue de 23.4%.

Figura 2

Programas de Servicio Social que demandaron participación de estudiantes



Los campos referidos por instituciones y organizaciones sociales, en orden descendente son: 38% para programas de investigación; 27% para apoyo a la docencia. Prevalece la mística del SS universitario, por eso, el trabajo de beneficio comunitario ocupa 21% de los programas demandantes del estudiantado; 14% restante es para administrativo y de servicios. Por su propia naturaleza, algunas carreras son más solicitadas. De acuerdo con las cifras anuales, hay profesiones que mantienen su estatus, éste es el caso de la carrera de TS —relacionada con un abanico de opciones— pues la demanda puede ser en trabajo comunitario, procesos de intervención social, servicios; o bien, proyectos de investigación (incluidos los de tipo social), y las peticiones para colaborar en lo administrativo.

De acuerdo con las bases de datos del SIASS-UNAM, se observa que, a lo largo de 10 años, la demanda de prestadores de SS —para la administración pública y las organizaciones sociales— por programa casi iguala al promedio de estudiantes anuales que egresa Según la Secretaría de Apoyo y Desarrollo Escolar de la ENTS, se mantiene en un promedio de 400 jóvenes en ese momento, con predominio del sistema escolarizado presencial.

Según la Tabla 3, entre 2004 y 2013, en forma colegiada, las 38 URSS responsables de la organización, coordinación y funcionamiento académico administrativo del Servicio Social (URSS) en las Escuelas y facultades de UNAM, acuerdan buscar la mejora en los programas de SS. Entonces se modifican, condiciones y procesos de evaluación, para mejorar las opciones que se ofrezcan al alumnado.

La demanda de la carrera de Trabajo Social respecto de otras carreras de la UNAM, ocupa entre el décimo y catorceavo lugar. En 2008 (Figura 2), la demanda general de programas asciende a 4,294. Información que al relacionarse con la Tabla 3, lleva a la conclusión de que Trabajo Social se ubica entre las diecisiete carreras universitarias con mayor número de programas que demandan participación del estudiantado: ocupa el lugar 10 con 398. La carrera de TS está 7 puntos porcentuales por debajo de psicología que tiene la mayor demanda en ese año. El resultado es global porque incluye los campus como el de la Facultad de Estudios Superiores (FES) Aragón, FES- Zaragoza o FES-Acatlán.

En ese año, de acuerdo con el del SIASS-WEB, suman 411 jóvenes de la carrera de Trabajo Social de los 4,294 que tiene evidencia de registro la Universidad. Este dato solo considera a las carreras que tienen el respaldo de DGOSE para emitir –en forma física– la Carta Única de Liberación de Servicio Social. Algunas URSS tienen procedimientos propios, para demostrar el cumplimiento del SS universitario.

Tabla 3

Demanda de prestadores de Servicio Social a la UNAM, durante una década

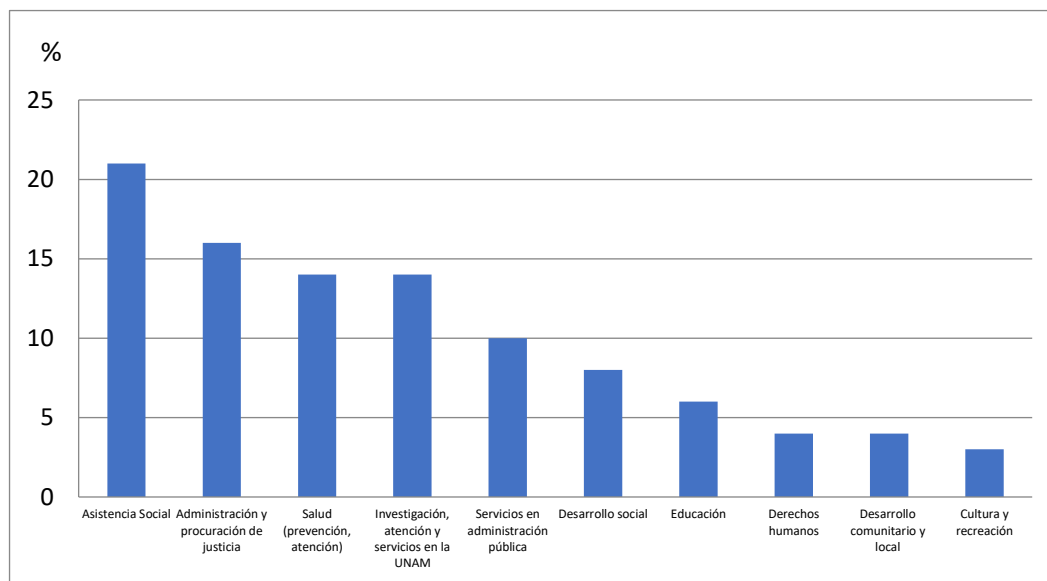
Carreras UNAM/ Año	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
DERECHO	860	599	604	560	551	646	494	515	563	584
PSICOLOGÍA	829	578	659	705	755	805	673	732	800	825
ADMINISTRACIÓN	746	501	618	583	611	648	491	550	604	623
CONTADURÍA	735	461	531	489	481	527	414	454	486	490
INGENIERÍA EN COMPUTACIÓN	583	441	506	489	548	606	556	574	649	655
PEDAGOGÍA	582	460	517	543	525	584	474	522	583	586
INFORMÁTICA	527	395	450	416	445	500	412	443	483	485
DISEÑO Y COMUNICACIÓN VISUAL	516	413	461	322	326	406	396	414	455	493
ARQUITECTURA	481	343	355	339	340	348	313	347	363	368

CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN	474	423	460	389	385	445	389	402	461	471
QUÍMICA FARMACÉUTICA- BIOLÓGICA	472	361	503	552	539	586	624	622	651	651
TRABAJO SOCIAL/Lugar	440 /12	299/14	329/13	373/11	398/10	423/12	333/14	370/14	397/13	374/14
DISEÑO GRÁFICO	413	285	325	330	381	443	386	408	436	428
ECONOMÍA	391	258	274	268	302	336	304	320	349	360
SOCIOLOGÍA	369	264	291	297	310	349	310	338	378	382
BIOLOGÍA	357	301	349	416	530	632	602	625	697	755
INGENIERÍA QUÍMICA	333	260	318	312	296	307	307	332	376	357
Gran Total	5,495	3,928	4,375	4,173	4,294	4,473	3,857	4,105	4,351	4,228

Nota. Los datos se organizan con las Bases de Datos, DGOSE-UNAM, 2014, que muestran las 17 carreras de la UNAM –de las 112- en 2014, según el Boletín 725 bis, https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2014_725bis.html, que son más solicitadas en una década, para evidenciar el lugar que ocupa la carrera de Trabajo de Social respecto de otras profesiones.

En esta línea, es muy importante revisar los programas de SS que anualmente se reciben en la ENTS, para evaluarlos y darlos a conocer a estudiantes y egresados, en su calidad de potenciales prestadores de SS. De acuerdo con el Informe Anual (2013), de la Secretaría de Vinculación y Planeación de la ENTS, en ese año se recibieron 381 solicitudes, de las que 376 se registraron en el SIASS-WEB/UNAM. En la segunda evaluación, tras aplicar una rúbrica y escala de estimación para aprobar los programas, se consideraron 346 solicitudes programas que solicitaron la participación de 2,558 prestadores de SS de la carrera de Trabajo Social. Se interesaron en los programas 253 dependencias de tres ámbitos: 144 del sector público, 94 de sector social y 108 de la propia UNAM. Estos datos son la base para llevar a cabo estrategias y propuestas para la elección de los estudiantes. Aun cuando en 2013 se incrementaron los instrumentos de evaluación, se redujo el número de programas recibidos por institución; hubo dependencias que presentaron hasta 16 propuestas.

Para construir la incidencia del SS en los diferentes ámbitos, se clasificaron con base en el tipo de institución y la problemática social que decían atender. Como lo muestra la Figura 3, predomina el rubro de la asistencia social en: procesos o acciones propios de la dinámica institucional, en el campo jurídico, de administración de justicia y en el campo tradicional del TS, la salud en sus distintos niveles. No menos relevante es la incorporación en proyectos y acciones que emprende la misma UNAM, sobre todo en el ámbito de la investigación.

Figura 3*Campo de acción profesional*

Para contextualizar las peculiaridades de los programas de SS, en ese año (2013) se hizo un estudio sobre las percepciones de los coordinadores, en instituciones y organizaciones sociales. En términos de tiempo y recursos, esto no hubiera sido posible con los 374 programas que pasaron los dos primeros filtros, para tener una clave. Así que se sólo se trabajó en los espacios sociales ya disponibles (33% de los 346 programas). La metodología fue un sondeo de opinión: una entrevista focalizada con las personas que directamente coordinaban el trabajo de los prestadores de SS. Estos últimos debían haber cubierto mitad de tiempo o más de su SS. El instrumento fue una guía de entrevista (cuatro preguntas) que se aplicó a 115 personas, con la idea de contextualizar los significados que dan los coordinadores al SS de los estudiantes. Para el uso de los hallazgos, se contó con el aval de los administradores de la ENTS.

Uno de los principales inconvenientes fue la dificultad para acceder al directamente responsable de coordinar el trabajo de los prestadores de SS. Se requería hablar antes con hasta cinco personas de áreas administrativas diversas. En 50% de los casos, el enlace era el área de recursos humanos o la de manejo de personal; ahí se realizaban todas las gestiones, se hacían acuerdos con las URSS y se establecían contactos con la UNAM. Esto evidencia el juego de las reglas internas y las posiciones desde las que se dan las interrelaciones y el manejo de poder.

De este ejercicio, lo primero que llama la atención es la sorpresa que causó el interés por dar seguimiento a las acciones de los prestadores. En cuanto a la síntesis de los significados, se observó que los coordinadores eran conscientes del capital cultural y simbólico del estudiantado; capital que en algunos casos se dilapida. Ahora bien, las percepciones se recuperan por regularidad y saturación (ver tabla 4), lo que permite identificar hacia dónde se orientan los significados que se atribuyen al SS universitario:

Tabla 4

Percepciones de coordinadores de SS respecto de los estudiantes

No.	Significación del SS para los coordinadores directos de prestadores de SS
1	Es una oportunidad para que el estudiante aplique sus conocimientos profesionales y conozca las problemáticas que se abordan en las instituciones.
2	Es cumplir con una condición de egreso, es una fase de la formación profesional que permite poner en práctica habilidades y retribuir en forma simbólica a la sociedad, por haber tenido la oportunidad de cursar estudios universitarios.
3	Es un espacio que favorece la aproximación al ejercicio profesional, al mercado de trabajo y a la forma de competir con otros perfiles profesionales.
4	Es una etapa de la vida académica que da a los estudiantes experiencia en el abordaje de problemáticas sociales, desde objetivos predeterminados y bajo las reglas de una institución u organización social.
5	Es una práctica profesional para brindar apoyo a poblaciones en condición de desigualdad, vulnerables o con problemáticas específicas.
6	Es un espacio donde se retroalimenta la formación, los valores, el compromiso, la sensibilidad para dar respuesta a grupos específicos de población con conflictos en sus relaciones con la familia, con su comunidad o en otros contextos.
7	Es una acción profesional que permite a los estudiantes trabajar con otras disciplinas para realizar propuestas argumentadas, teórica y metodológicamente. para realizar cambios en la calidad de vida de grupos de población, comunidades o familias.
<i>Nota.</i> Esta tabla recupera del Sondeo de opinión –realizado por del Departamento de Servicio Social de la ENTS, 2013– los aspectos sobresalientes de las significaciones que comparten quienes tienen la coordinación directa de los prestadores sociales.	

Para tener un panorama más amplio sobre los conocimientos y habilidades que los “otros reconocen en los prestadores de SS, se hizo distinción entre los coordinadores de TS y los de las demás disciplinas. En orden de importancia y en forma descendente, por recurrencia, en la tabla 5, se resumen las principales actividades que ejecutaban los prestadores de SS, guiados por trabajadores sociales, en las instituciones u organizaciones sociales:

Tabla 5

Actividades consignadas a prestadores de SS por coordinadores de TS

Coordinadores de servicio social cuya profesión es la de Trabajo Social	
1	Dar la atención inicial, entrevistar a población objetivo –usuaria o beneficiaria–, abrir u actualizar expedientes y derivar a otro espacio social.
2	Brindar orientación familiar, dar pláticas de temas relacionados con la situación o problemática en la que participan.
3	Organizar y desarrollar técnicas vivenciales de integración, de educación social, etcétera.
4	Colaborar en todo el proceso de información y orientación a quien lo demande. Participar en gestiones y procedimientos propios del servicio.
5	Colaborar en la implementación, seguimiento y evaluación de proyectos sociales, acciones o estrategias.
6	Brindar atención individualizada. Llevar las distintas etapas del estudio de caso. Realizar informes de estudios individualizados.
7	Analizar datos e información para elaborar reportes, informes, notas, materiales de difusión, descripciones y disponer de insumos para procesos de investigación.
8	Diseñar y aplicar estrategias de intervención y de evaluación de proyectos, para trabajo con grupos y comunitario.
9	Buscar y seleccionar información para sustento teórico. Analizar información documental. Aplicar técnicas de análisis, síntesis y representación. Realizar trabajo de campo.
10	Diseñar y participar en cursos, talleres, foros para población usuaria, población abierta, para el propio personal el del espacio social.
11	Hacer promoción social y comunitaria sobre temas de salud, organización comunitaria, educación, fomento de la cultura, prevención de adicciones, maltrato, entre otros.
12	Apoyar a la supervisión directa, indirecta y de sombra. Supervisar, asesorar y dar seguimiento a proyectos sociales.
13	Realizar estudios socioeconómicos. Elaborar fichas sociales. Llenar formularios. Capturar información en ordenadores. Apoyar en gestiones diversas (referencias, actualizaciones, ingresos y egresos de usuarios, gestión para obtener pases, comunicados, etc.).
<i>Nota.</i> En la tabla se integran las percepciones signadas por los coordinadores de los prestadores de la misma profesión, durante el sondeo de opinión llevado a cabo en 2013, por el Departamento de Servicio Social de la ENTS.	

Con respecto a los coordinadores de los estudiantes, ajenos al de TS, en la tabla 6 aparecen actividades que tienen el vocabulario propio de su disciplina; por orden y cantidad de menciones se pueden apreciar la agrupación de las respuestas.

Tabla 6

Actividades asignadas por coordinadores de SS, no siendo de TS

Actividades reconocidas por los coordinadores de servicio social cuya profesión es distinta del Trabajo Social	
1	Informar, orientar y atender en recepción o barandilla. Dar apoyo general.
2	Ayudar en la realización de entrevistas –estructuradas y semi estructuradas– a los usuarios, a sus familiares y a quien acuda a los servicios.
3	Revisar expedientes y canalizar a otras instituciones. Apoyar al seguimiento de atención a beneficiarios o usuarios de servicios institucionales.
4	Acciones de gestoría de proyectos sociales en sus distintas etapas: diseño, ejecución, monitoreo, seguimiento, evaluación, elaboración de informes o presentación de resultados.
5	Realizar estudios socioeconómicos. Llenar formularios.
6	Colaborar en la selección de materiales de apoyo para el trabajo con la población. Dar pláticas de prevención para contrarrestar la violencia, el maltrato, las adicciones o de otra problemática en la que participen.
7	Llevar a cabo acciones de intervención comunitaria. Hacer trabajo multi e interdisciplinario para modificar realidades concretas. Ejecutar acciones socioculturales, recreativas y deportivas.
8	Apoyar en la aplicación de técnicas psicoeducativas, cognitivo conductuales, socioeducativas.
9	Apoyar en la conformación de redes sociales, familiares, instituciones, de organizaciones de sociedad civil.
10	Participar en procesos de evaluación de proyectos sociales. Apoyar al trabajo grupal.
11	Ayudar a la realización de estudios de caso, seguimiento, realización de notas, comunicación con colaterales para complementar información.
12	Apoyar en procesos de investigación, hacer el fichero, ordenar la información, realizar de trabajo de campo, visitas domiciliarias, entrevistas, estudios de caso.
<i>Nota.</i> Esta tabla devela las acciones conferidas a los prestadores de servicio social por personas de una profesión distinta del Trabajo Social, según el Sondeo de opinión realizado por el Departamento de Servicio Social de la ENTS, 2013	

Esta información puede tener distintas lecturas, pero refleja que en 33% de los espacios sociales que solicitan trabajadores sociales, se tiene previsto un trabajo y responsabilidad específica relacionada con el perfil profesional. En estos casos, está presente la relación entre SS y formación específica.

Al correlacionar la información proveniente del programa de SS registrado en la plataforma (SIASS-WEB), el programa de trabajo presentado por los prestadores sociales, con lo recuperado de los informes de los universitarios y los resultados provenientes de las respuestas de quien coordinaba el trabajo directo, a simple vista se percibió una disociación importante, sobre todo en relación con lo señalado en el programa de SS contra lo recuperado de las entrevistas.

Para dar cuenta del mundo del hacer durante el servicio social —y sobre todo, identificar cómo relatan sus actividades los prestadores de servicio social, al colocarlas en los documentos formales—, se recupera la narrativa de 387 prestadores de Servicio Social del año 2013. Después de identificar y clasificar las actividades del catálogo y de codificarlas por categoría, se identifican 153 acciones que realizan los estudiantes durante su SS en ese año. En esa clasificación se advierte un lenguaje técnico profesional, un esfuerzo por describir el curso de las actividades, ciertas expresiones coloquiales, superficiales e ideas incompletas.

De acuerdo con los resultados, 80% de actividades tenían relación directa con el perfil profesional, pero había heterogeneidad: mientras algunos (12%, 45) llevaban a cabo entre tres y cinco actividades durante los seis meses, otros (56%) desarrollaban hasta 15 actividades diferentes. De estos últimos, 34% reconoce que se trataba de actividades inconexas (dos días para entrevistas, dos para apoyar en una plática y otro para realizar presentaciones); a la semana siguiente había cambios. No menos importante es el 5% que expresó que su trabajo era administrativo (captura de datos, localizar personas, revisar expedientes). Esto evidencia que 64% trabajó conforme a lo previsto en el programa inicial, 37% lo hizo en forma parcial y 27% quedó satisfecho.

En 2013, 402 estudiantes liberaron el SS: 387 por la modalidad convencional, 15 estuvieron exentos (13 por convalidación y 2 por tener más de 60 años). De los 387 alumnos, 40% estuvo en acciones comunitarias y realizó diagnósticos comunitarios, acciones de educación social, seguimiento de proyectos sociales, formación de promotores comunitarios y talleres formativos; el resto, se incorporó en procesos, proyectos y servicios institucionales.

2.12.3.1 Características y particularidades de los prestadores de Servicio Social

Es prioritario clarificar quién es y desde dónde entender a un “prestador de servicio social”, para ubicarlo en tanto persona, con sueños y esperanzas, permeados de realidades complejas. Según la normatividad universitaria⁹ es aquel estudiante que, al cumplir con 70% de créditos curriculares, puede incorporarse —por un lapso no menor a seis meses ni mayor de dos años— en programas de la propia

⁹ El 7 de octubre de 1985, al aprobarse el Reglamento General de Servicio Social de la Universidad Nacional Autónoma de México – que también tutela a las escuelas incorporadas– se sientan las bases para la organización y funcionamiento del Servicio Social, en escuelas y facultades. Por primera vez se coloca en el artículo 10 el número de créditos necesarios para cumplir con esa obligación constitucional. El artículo 19 a la letra dice: *Para que los estudiantes puedan iniciar la prestación del servicio social es necesario que tengan un mínimo del 70% de créditos de su carrera y el 100% en los casos que lo ameriten, y que se registren y obtengan autorización de su plantel respectivo*

universidad o en instituciones de los sectores público o social. Para referirse al SS universitario, las leyes generales y las de la UNAM aluden al término *estudiante* o al término análogo *pasante*¹⁰, en TS se trata de un alumno que ya cursó el segundo año de la carrera universitaria. El alumno puede ser regular o irregular, tener un promedio alto o bajo, excepto para proyectos especiales que requieren cierto perfil y requisitos predeterminados.

De acuerdo con de sondeos de opinión quienes fungen directamente como responsables, entre el año 2010 y 2012 —con base en los instrumentos aplicados a pasantes al iniciar el SS, y a partir de saberes de colaboradores en la organización de ese servicio— se reconoce que un prestador de SS tiene diferentes significaciones (ver figura 4), algunas relacionadas con aspectos normativos; otras, con recursos humanos calificados. Subsiste la idea de entenderlo como sujeto inmerso en un contexto y con una historia. Lo interesante es que la multiplicidad de percepciones ayuda a comprender al prestador de SS como un sujeto social, que articula saberes y conocimientos disciplinares con realidades sociales.

Figura 4

Significado del prestador de SS, antes de iniciar las actividades

- Si el estudiante cumple con 70% de créditos del Plan de Estudios o el egresado aún no libera el Servicio Social, es un prestador potencial de Servicio Social.
- Si cumple con diversos requisitos de registro y seguimiento, es un prestador activo (con base en la normatividad vigente).
- De acuerdo con la normatividad (art. 50 del Reglamento de Ley Reglamentaria del Art. 5º Constitucional) es un “pasante” con elementos básicos para ponerlos en práctica sus aprendizajes.
- En algunos escenarios receptores, es un recurso humano, calificado, con disposición y sin vicios, que puede apoyar en las tareas sustantivas, relacionadas o no con su formación. (Sondeo de opinión a responsables directos de los pasantes, 2012)
- Por ser estudiante, es un voluntario con alto compromiso social.
- Es un universitario en formación —con conocimientos, capacidades y habilidades— para intervenir en procesos, estrategias, programas y proyectos. Está comprometido con el desarrollo social, tiene una conducta ética y una visión humanista. (Plan de Desarrollo Integral de la actual administración)
- El pasante es un sujeto social que condensa una trama social (diría Bordieu), con una historia y una cultura, y con distintas trayectorias en función del papel y posición que ocupe en los variados contextos.

Nota. Los enunciados recuperan los resultados significativos de los estudiantes antes de iniciar el SS. Son parte de los sondeos de opinión realizados por el Departamento de Servicio Social de la ENTS, 2012

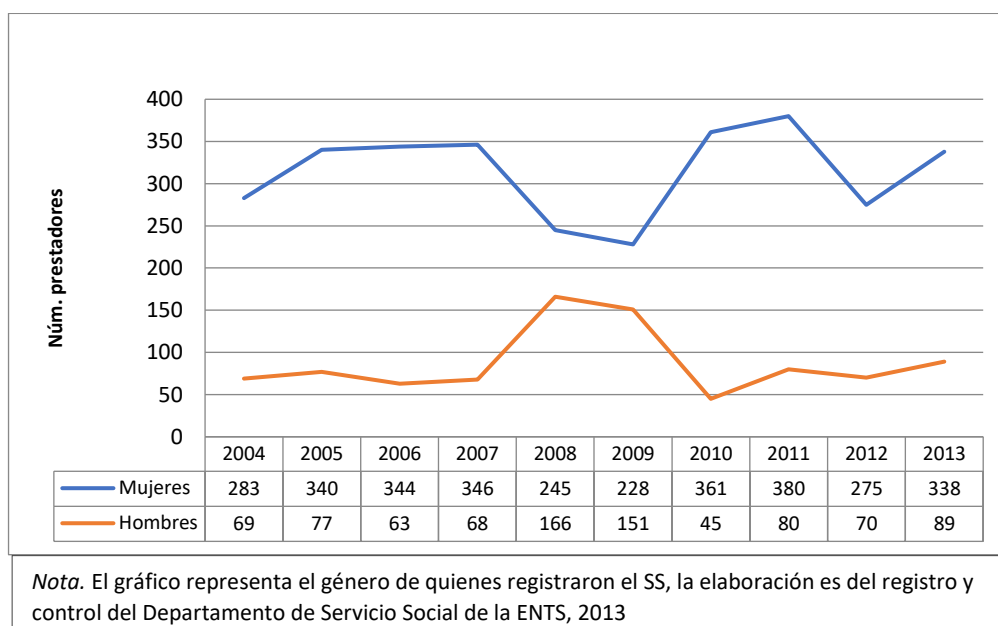
¹⁰ “Pasante” es el alumno que concluyó el primer año de una carrera que se cursa en dos años; el segundo año, si la carrera se cursa en tres o cuatro años; y el tercero, en las de mayor duración. Artículo 51 del Reglamento de la Ley Reglamentaria del artículo 5º Constitucional.

Como se puede observar, hay interés por los prestadores de SS. Ahora bien, para incursionar en sus subjetividades, se requiere una vista previa de algunas características socioculturales sustantivas, relacionándolas con el tema del SS. Para ello, se seleccionan datos relevantes y se analiza el comportamiento numérico en sentido retrospectivo. Por ejemplo, para conocer el registro o atender las regularidades, se recurre al SIASS-UNAM con el fin de observar 10 años continuos (de 2004 a 2013) en donde 4,018 estudiantes registraron el Servicio Social. Entre lo sobresaliente, se aprecia que un segmento importante realiza el SS universitario combinándolo con su formación profesional (cursar asignaturas teóricas, hacer prácticas escolares) y con cursos extracurriculares, de inglés o actividades deportivas, entre otras. Lo anterior genera una serie de compromisos en ocasiones difíciles de cumplir.

La ENTS, desde su nacimiento como licenciatura, se coordina directamente con DGOAE y sólo por esa vía es posible obtener la Liberación de Servicio Social. Desde luego, la división por sexo responde a las mismas características de la población que estudia la carrera, tal como lo reporta la figura 5.

Figura 5

Género de los prestadores de servicio social registrados



Esta aproximación a la numeraria no se puede ver de manera aislada. Al correlacionar alguno de los indicadores se observa la correspondencia entre el género, la edad de los pasantes y la opción que seleccionan. Siguiendo la trayectoria de esos 10 años, se advierte una constante. De acuerdo con los datos, 89% cumple con el SS antes de cumplir 30 años, en este rango de edad se encuentran también quienes desarrollan el SS social comunitario (denominado residencia permanente). Hay una correspondencia directa entre los promedios obtenidos al iniciar el SS, con el tipo de opción elegida. La mitad de prestadores de SS, con una calificación promedio de 8 y menos de 10 (25% y 22% respectivamente) busca una opción relacionada con el perfil profesional; los egresados eligen opciones que les den experiencia profesional y los acerquen al mercado de trabajo.

El porcentaje de créditos acumulado es un indicador muy importante; aunque el alumno tenga asignaturas pendientes, ya se mencionó que puede iniciar el SS con 70% de los créditos. El comportamiento numeral de cada año, (ver tabla 7), nos permite identificar que sólo 12% cuenta de inmediato con el documento probatorio de los créditos y se incorpora en instituciones u organizaciones de la sociedad civil. En términos del avance curricular del Plan de estudios, al iniciar el séptimo semestre ya es posible contar con 70% de los créditos. Quienes deciden combinar su SS con los estudios, están entre el octavo y el noveno semestre de la carrera. 32% de los alumnos espera a concluir todas sus asignaturas para hacer su SS.

Tabla 7

Avance en el cumplimiento de créditos curriculares al iniciar con el servicio social

Créditos	70 a 74%	75 a 79%	80 a 84%	85 a 89%	90 a 94%	95 a 99%	100%
Año							
2004	49	8	65	16	63	17	134
2005	59	4	90	21	58	33	152
2006	38	7	77	31	92	26	136
2007	72	16	81	20	72	26	127
2008	36	21	93	22	68	33	138
2009	57	12	61	20	72	31	126
2010	35	13	92	25	66	41	134
2011	53	15	116	25	66	47	138
2012	43	13	63	19	62	40	105

2013	58	14	102	22	86	31	114
	500	123	840	221	705	325	1304

Nota. La tabla correlaciona los créditos acumulados con los años de estudio. Los datos se recuperan de los registros del Departamento de Servicio Social de la ENTS, 2013

Al relacionar el número de créditos con los promedios obtenidos, se observa que los estudiantes con los mejores promedios inician el SS cuando tienen entre 90 y 94% de créditos.

La elección del espacio social no es azarosa. Aunque se les guía con base en criterios de una matriz de dos entradas, los estudiantes siguen dando prioridad —considerando su lugar de residencia— a la ubicación, el tiempo de traslado, el gasto que implica y los apoyos que se otorgan. En el año 2013, se observa que 262 estudiantes viven en alguna de las 16 delegaciones políticas (hoy alcaldías); de los que viven en la ciudad, 51% se desplaza desde las siguientes cuatro zonas (Delegaciones entonces; ahora, Alcaldías): Iztapalapa, Tlalpan, Coyoacán y Gustavo A. Madero. Otro bloque importante son 158 estudiantes (133 son mujeres) que habitan en 34 municipios de la zona conurbada de la Ciudad de México, pero los cuatro municipios representativos son: Ecatepec, Nezahualcóyotl, Valle de Chalco y Chimalhuacán.

Algunos provienen de cinco Estados de la República Mexicana; aunque los espacios de servicio social a donde se incorporan no siempre están cerca de sus domicilios. Los estudiantes se adaptan al tiempo y a las condiciones del viaje; algunos pasan más de cinco horas al día en el transporte. Quienes salen de Tecámac, Huehuetoca o Tlalmanalco, buscan un apoyo económico o al menos sólo gastar lo que siempre le cuesta el traslado (para algunos, \$150.00 diarios), más los alimentos.

2.12.3.2 Recuperando experiencias de aproximación a las subjetividades

Para tener un acercamiento al mundo de las subjetividades de prestadores de SS, en 2012, con apoyo de una prestadora de servicio social y, tomando como base seis campos de acción profesional, se realiza una entrevista semiestructurada a 250 prestadores que cumplieron en tiempo y forma con el SS. Para ello, se selecciona en partes proporcionales a estudiantes en proceso formativo y a egresados. En la Tabla 8 se destacan dos categorías como parte del análisis de resultados. En la categoría Cumplimiento de expectativas, se colocan los aspectos favorables y los desfavorables.

Tabla 8

Expectativas compartidas por los prestadores de SS

Categoría: Cumplimiento de expectativas Favorable.	Categoría: Cumplimiento de expectativas. Desfavorable
<p><i>Si, se trabajó en acciones relacionadas con la problemática social.</i></p> <p><i>Se desarrolló un trabajo directo con población objetivo, usuaria o demandante.</i></p> <p><i>Las acciones efectuadas tuvieron relación directa con la formación profesional y las personas de las instituciones confiaron en nuestros conocimientos.</i></p> <p><i>Hubo condiciones y recursos básicos para realizar el trabajo previsto.</i></p>	<p><i>Parcialmente, debido al proceso burocrático que prevalece en las instituciones, lo que favorece que se diluya la esencia del servicio social.</i></p> <p><i>En forma incompleta debido al cambio de actividades, pues se modificaron más de una vez, respondiendo a cambios administrativos, movimiento de las personas y recursos escasos, sobre todo para realizar el trabajo directo con la población.</i></p> <p><i>Parcialmente pues las actividades dispuestas están distantes del perfil profesional. En ocasiones no hay reconocimiento del sentido del servicio social.</i></p> <p><i>Sí, adjudican actividades diversas por el hecho de ser prestadores de servicio social.</i></p>
<p><i>Nota.</i> El contenido de la tabla se recupera de las entrevistas estructuradas realizadas a los prestadores de SS, durante el mes de marzo de 2012, por el Departamento de Servicio Social de la ENTS</p>	

Los estudiantes entrevistados destacan la importancia del SS, pues lo consideran una práctica que les aproxima al mundo laboral y a realidades concretas. Son conscientes de la necesidad crear hábitos y ser responsables. Para ellos, la diferencia entre una práctica académica y el SS, es que este último les da la oportunidad de hasta de coordinar y aplicar diversas técnicas, de las que los otros esperan resultados positivos.

Con algunas preguntas, se quería identificar aspectos significativos respecto al SS, al concluir los seis meses reglamentarios. Todos los participantes en el estudio señalaron que el servicio social les dio satisfacción, tanto en lo personal como en lo profesional. Tras analizar las regularidades, en la Figura 6, se presentan los aspectos sobresalientes:

Figura 6

Significados reconocidos por los prestadores al concluir el SS al concluir esa práctica social

<p><i>¿Qué aspectos significativos obtuviste del servicio social realizado?</i></p> <p>a) <i>Gran aprendizaje. En especial por la reafirmación y retroalimentación de conocimientos anteriores, que pudieron aplicar al ámbito real.</i></p> <p>b) <i>Reafirmación de la identidad profesional. Al encontrarse con otros perfiles profesionales, fue necesario tomar postura e insistir en otros procesos, para cumplir con los objetivos.</i></p> <p>c) <i>Fortalecimiento de la seguridad sobre su formación. Al inicio del servicio social, todos los participantes tenían ciertos miedos; no sabían desenvolverse solos pues estaban acostumbrados a la dirección de un profesor: “en el espacio te dejan sola”. Se enfrentaron a la dificultad de hablar en público, dirigir grupos, hacer entrevistas o elaborar reportes. No fue así para cualquier trabajo de gabinete.</i></p> <p>d) <i>Descubrimiento de itinerario profesional. Excepto dos personas, a los demás pasantes el SS le dio elementos confirmatorios acerca de la temática en la que quieren especializarse; les ayudó a descubrir su orientación profesional, y a elegir la opción que más les interesa.</i></p> <p>e) <i>El servicio social les ayudó a reconocer la importancia de estar bien preparados académicamente, para poder desenvolverse de manera adecuada, práctica, responsable y competitiva. Todos coincidieron en la gran diferencia entre el ambiente escolar y la realidad social.</i></p>
<p><i>Nota. Se muestran resultados de las significaciones obtenidas de las entrevistas estructuradas a los prestadores de SS, durante el mes de marzo de 2012, por el Departamento de Servicio Social de la ENTS</i></p>

A todos los entrevistados, estudiantes o egresados, les pareció que el trato de los coordinadores en las instituciones u organizaciones sociales fue respetuoso y atento. Que se sintieron integrados y apoyados por la institución, les dieron la oportunidad de desempeñar, con éxito, distintas tareas.

Valía la pena seguir explorando el sentir de los prestadores de SS e identificar las subjetividades compartidas. Para ello, en 2013 se aplicó una guía de entrevista no estructurada a prestadores de SS de la carrera de TS. Cada uno de ellos contestó por escrito, dos preguntas. La primera, sobre su percepción como pasante; la segunda, sobre los aspectos que lo motivaron para elegir determinada opción de SS.

Tras realizar un análisis del narrativa, se analizaron las respuestas de las preguntas detonadoras; se les asignaron códigos y signos, se revisó una por a una y se agruparon en ocho grandes categorías: 1)

relación con la dimensión formativa; 2) relación con la dimensión retributiva; 3) relación con la dimensión social; 4) beneficio experiencial, en términos de experiencia profesional; 5) relación con mercado de trabajo; 6) beneficio centrado en los espacios sociales; 7) observancia como mero requisito y 8) la percepción negativa del SS.

En la Tabla 9, se observan expresiones que no sólo orientan sobre las subjetividades de los estudiantes, antes de concurrir a las instituciones y organizaciones sociales; también evidencian los tres aspectos más importantes, las dimensiones, del SS universitario. En el descriptor de percepciones, se atiende a la recurrencia; en algunos casos las percepciones se juntan por coincidir en al menos tres palabras clave.

De acuerdo con los resultados (Tabla 9), en las percepciones hay dos categorías que incluyen aspectos negativos. Esto aparece en los jóvenes que aún se encuentran en el proceso formativo, y en egresados que regresan a la UNAM para dar continuidad a ese proceso formativo. Al concluir esa práctica social, la percepción se movió.

Tabla 9 <i>Percepciones de los prestadores de SS, por dimensión</i>	
Categorías	Percepciones de prestadores de servicio social, agrupadas por conexiones.
Dimensión Formativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actividad profesional que requiere elementos técnico-profesionales. 2. Actividad formativa que amplía las visiones y conocimientos. 3. Expresión clara de la articulación teoría-práctica para solucionar problemas sociales de comunidades con altos índices de pobreza. 4. Aplicación de conocimientos y desarrollo de habilidades de Trabajo Social. 5. Espacio de construcción, aplicación de conocimientos donde se ponen a prueba el proyecto académico, los planes de estudio, la calidad académica, la expertis del profesorado. 6. Una forma de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la licenciatura, la trayectoria universitaria y la formación profesional. 7. Espacio, realidad concreta a la que se lleva todo lo aprendido, lo aprehendido, lo incorporado, lo introyectado, lo significativo. 8. Oportunidad de poner en práctica conocimientos, habilidades, aptitudes, destrezas, actitudes profesionales; para mejorar, elevar, cambiar el nivel de vida. 9. Establecer relaciones sociales en busca de otros saberes, retroalimentar los conocimientos. 10. Oportunidad de ofrecer conocimientos nuevos a una actividad institucional y retroalimentar al personal. 11. Llevar a la práctica las habilidades aprendidas en las aulas. 12. Demostrar capacidades, refrendar en uno mismo la formación adquirida. 13. Consolidar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera. 14. Oportunidad para desarrollar habilidades de trabajo en equipo, colaborativo, inter y multidisciplinario. 15. Ocasión para complementar la formación académica

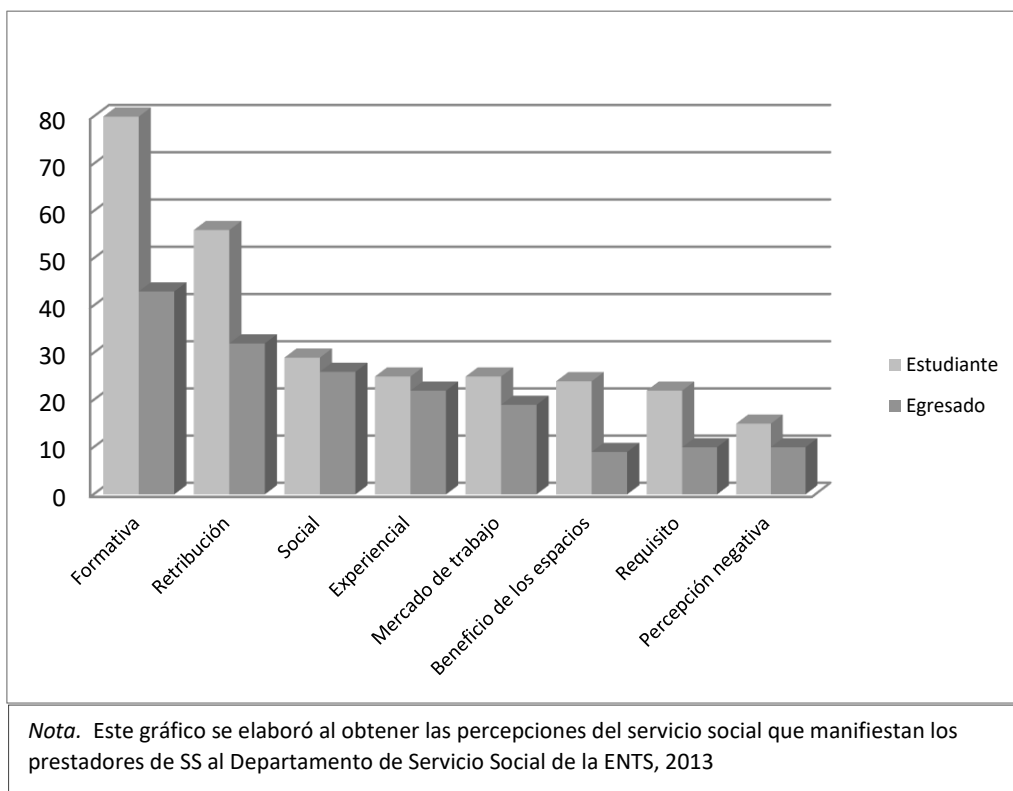
	16. Es una forma de demostrar las habilidades y destrezas profesionales.
Dimensión retributiva	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retribuir, devolver, regresar a la sociedad un poco, por la oportunidad de acceder a la formación universitaria, por los años estudiados. 2. Agradecer a la sociedad por la formación profesional, regresar a la comunidad el apoyo por lograr estudios universitarios. 3. Reafirmar el espíritu de servicio para beneficiar a los menos favorecidos. 4. Cumplir con un compromiso social y con la institución académica a la que se pertenece, al alma mater, a la universidad pública. 5. Dar cumplimiento a una responsabilidad social, a favor de comunidades en condición de vulnerabilidad. 6. Remunerar a la sociedad por los estudios realizados en el nivel universitario.
Dimensión social	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acto de solidaridad que puede o no tener relación directa con el perfil profesional. 2. Actividad social, cívica, acción colaborativa en lo que la población demande o necesite. 3. Aportación a la población vulnerable o a comunidades rurales e indígenas. 4. Generar diferentes beneficios para la población necesitada, con espíritu solidario. 5. Oportunidad de acercarse a una problemática social, real y concreta. 6. Posibilidad de resolver, coadyuvar, contribuir o plantear estrategias para contrarrestar, disminuir problemáticas sociales. 7. Actividad social para entrar en contacto con una realidad, con una problemática, con población en conflicto, con la sociedad. 8. Dar cuenta de la vinculación, extensión entre universidad y sociedad. 9. Práctica social de expresión solidaria. 10. Es una forma de poner en práctica valores sociales que beneficien a sectores desfavorecidos, mejorar la calidad de vida. 11. Segundo contacto con la realidad social para mejorarla con potencialidades propias.
Beneficio experiencial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adquisición de experiencias profesionales y oportunidad de adquirir nuevos conocimientos o ampliarlos. 2. Es una forma de adquirir experiencia para el ejercicio profesional. 3. Desarrollo de habilidades para obtener práctica para el futuro desempeño profesional. 4. Oportunidad para adquirir, enriquecer la experiencia y aprender para no equivocarse en el desempeño profesional. 5. Obtener experiencia profesional al enfrentar realidades de grupos y comunidades. 6. Nueva etapa en la formación profesional, área de profesionalización. 7. Oportunidad de elegir, explorar, conocer un área de intervención social, sector, enfoque. 8. Práctica profesional que permite confrontar y fortalecer, reforzar los conocimientos adquiridos. 9. Retroalimentar la formación profesional con la experiencia práctica y sin profesor.
Relación con mercado de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Práctica de preparación, antesala para el trabajo profesional. 2. Forma de ejercer el Trabajo Social. 3. Eslabón entre la formación profesional y el mercado laboral. 4. Oportunidad de preparación y acercamiento al mundo laboral. 5. Una forma de vincularse con el mercado laboral. 6. Una forma de aprender acerca del desempeño del Trabajo Social en el ámbito laboral. 7. Oportunidad de desempeñar funciones profesionales en el ámbito laboral. 8. Oportunidad de iniciar, practicar, aproximarse con el ejercicio profesional. 9. Competir con otras profesiones, en el mercado de trabajo

Beneficio centrado en los espacios sociales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resolver, cubrir la falta de recursos humanos en las instituciones y organizaciones de la sociedad civil. 2. Contribuir al logro de objetivos y compromisos institucionales. 3. Apoyar a las instituciones para contar con personal calificado y gratuito. 4. Prestar un servicio profesional a instituciones y organizaciones. 5. Retroalimentar al personal de las instituciones con los conocimientos y metodologías de vanguardia, sin que a ellos les cueste. 6. Complementar las acciones de las instituciones con las aportaciones de trabajadores sociales. 7. Incorporar una mirada social a las acciones que realizan las instituciones.
Observancia como Requisito	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actividad profesional temporal y obligatoria. 2. Tramite escolar, requisito previo a la titulación, condición de egreso. 3. Mandato constitucional. 4. Obligación que sólo requiere de voluntad 5. Actividad que requiere disposición y tiempo.
Percepción negativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obligación que demora la titulación, aunque dicen que sí llega a ser útil. 2. Forma de disfrazar el subempleo. 3. Tener ayudantes, auxiliares, apoyo, en todas las tareas administrativas, tareas diversas, sin costo. 4. Solo es burocracia
<p><i>Nota.</i> Esta tabla se elabora con el análisis de los resultados de la entrevista a prestadores de SS, por ello las percepciones expuestas por los prestadores de SS se colocan según la dimensión identificada por el Departamento de Servicio Social de la ENTS, 2013</p>	

Para observar el comportamiento general de la información obtenida —distinguiendo entre estudiantes en proceso formativo y egresados, sin considerar el cumplimiento de 100% de créditos— se hace un conteo con la idea de recuperar, en lo posible, el resultado conversacional y las significaciones (de prestadores de SS con la misma profesión) que coinciden a pesar de no tener ninguna relación directa (ver figura 7). En ambas poblaciones sobresalen las tres dimensiones sustantivas del servicio social universitario.

Figura 7

Significación atribuida al SS antes de realizarlo



Respecto a la segunda pregunta —por qué se eligió una determinada opción— se procedió de forma análoga a la primera pregunta. Producto de la agrupación correspondiente, se obtuvieron 10 bloques (ver tabla 10).

El criterio para ubicar los enunciados en una jerarquía fue la presencia de al menos tres palabras iguales o similares. Con el fin de dar una lectura crítica que propiciara la reflexión, se procuró evitar inferencias y colocar en el bloque solo aquellas respuestas en donde se apreciara la complementariedad de acuerdo con ciertos criterios predeterminados.

Tabal 10

Aspectos que motivaron a los estudiantes para elegir opción de SS

Categoría	Enunciados que evidencian las motivaciones al elegir una opción de servicio social
La institución misma, Tipo de organización social	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interés en el tipo de institución u organización social, nivel de acción, por su objeto social, por su cobertura. 2. Por la asociación con el área, campo, ámbito de intervención que es de interés para el estudiante. 3. Por la imagen de la institución en la vida pública, en la política pública. 4. Por la población que se beneficia de sus servicios y sus acciones. 5. Por las condiciones prometedoras, los recursos que se ofrecen
Realidad social	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interés en la problemática, necesidad, demanda, situación que se atiende, se aborda. 2. Posibilidad de estar en contacto con problemáticas sociales como adicciones, maltrato, violencias, migración, relaciones con violencia, analfabetismo, deserción escolar, desempleo, trata de personas, personas extraviadas y ausentes, niñez en situación de calle, problemas con servicios públicos, violación a derechos humanos, problemas crónicos de salud, personas privadas de su libertad, múltiples problemas sociales; por el tema de investigación. 3. Posibilidad de entrar en contacto con personas, familias, la población que enfrenta problemáticas sociales o son derechohabientes, usuarios o destinatarios de servicios. 4. Posibilidad de establecer un vínculo, de incidir en la problemática social.
Interés personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Es acorde, responde, se relaciona con intereses personales, familiares.
Proyección profesional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hay oportunidad de realizar aportes profesionales. 2. Las acciones propuestas se vinculan en forma directa con el hacer profesional. 3. Es factible el desarrollo profesional. 4. Porque se reconoce la relación con intervención social. 5. Hay distinción entre niveles de formación profesional. 6. La supervisión, asesoría, coordinación estará bajo la responsabilidad de una persona de Trabajo Social. 7. Porque es posible abrir espacios para trabajadores sociales a partir de mostrar alcances, capacidades, habilidades del perfil profesional.
Competitividad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Por la posibilidad de realizar el trabajo en forma grupal, con otros prestadores de Servicio Social, con personas que tienen una formación diferente.
Campo laboral	<ol style="list-style-type: none"> 1. Por conocer el nivel de responsabilidad, importancia, representación, categoría, impacto de su actividad, ubicación en la estructura institucional, reconocimiento que tiene el trabajador social a nivel profesional.
Geografía	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cercanía a la ubicación de la casa, la escuela, los espacios de recreo. 2. La ubicación no implica costos elevados para el transporte y alimento. 3. Por el horario flexible, hay posibilidad de acomodar horarios. 4. Porque el horario no altera el recorrido cotidiano.
Cantidad de apoyos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Por el apoyo económico, beca, estímulos, monto que ofrecen. 2. Es una forma de trabajar algo relacionado con la carrera y además se obtiene un recurso económico.
Sin sentido	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porque hay oportunidad de hacer de todo.

	2. Las actividades están acotadas y son procedimentales. 3. Está fácil y el nivel de exigencia no ocupará tiempo fuera del asignado, extraordinario.
<i>Nota.</i> Esta tabla se elaboró a partir del análisis de la entrevista a prestadores de SS, sobre las percepciones del Servicio Social por el Departamento de Servicio Social de la ENTS, 2013	

Las respuestas de los estudiantes expresan la confianza en la UNAM. Consideran que la oferta de opciones responderá a la imagen y al tipo de institución u organización social, y que esos espacios les permitirán incidir en la problemática social, además de acercarlos a un campo específico de acción profesional.

Si bien es cierto que estas aproximaciones son empíricas, su propósito es explorar más allá de lo normativo y procedimental, de lo administrativo, de la formalidad del dato y de resultados que privilegian lo cuantitativo. Por eso, los hallazgos de tales aproximaciones son elementos sustantivos para las reflexiones y discusiones en el seno del grupo colegiado de la UNAM. Es importante recuperar las percepciones de los servidores sociales y darles soporte a través de investigaciones plausibles.

Presencia del estudiantado de la ENTS en el Servicio Social comunitario.

De acuerdo con los registros de la ENTS, el total de estudiantes que anualmente registran el inicio del SS Universitario, asciende a un promedio de 400. En dato duro es minoría respecto del número que se incorpora al SS comunitario, de residencia permanente, en comunidades rurales e indígenas. Pese a no haber regularidad en cada año, el 5% devela coincidencia con el promedio nacional que asciende a 4% (ANUIES, 2010); Los espacios sociales que financian la estancia han sido: Organizaciones de la sociedad civil, autoridades municipales, y poblaciones e comunidades indígenas y rurales de algunos estados (Chiapas, Estado de México, Hidalgo, Guerrero Michoacán, Oaxaca, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Sinaloa, Tabasco, Tlaxcala o Veracruz, entre otros) que resultaron favorecidas con las acciones de diversos perfiles profesionales, entre ellos, el de la licenciatura en Trabajo Social.

Desde una perspectiva unidisciplinar, multi o interdisciplinaria, los pasantes de TS, al colaborar en programas o proyectos buscan generar procesos de organización y participación social; recuperar saberes y experiencias de la población para instrumentar proyectos sociales, educativos, de promoción social, productivos, y otros. O bien, mediante proyectos locales, incidir en la compleja problemática social. La suma de esfuerzos, la colaboración y el co-financiamiento de dependencias universitarias es fundamental. En este caso se contó con el apoyo del Instituto de Neurobiología, Unidad de Juriquilla Querétaro,

Fundación UNAM; el Instituto de Ciencias del Mar y Limnología y la Dirección General de Actividades Deportivas.

Gracias al trabajo comunitario fue posible realizar diagnósticos participativos, el monitorear proyectos sociales —sin perder la mística del SS— contrarrestar problemáticas de salud, ambientales, educativas, de transporte, vivienda y demás servicios. Los proyectos específicos, focalizados en grupos etarios, develan la intervención social en situaciones como inseguridad, violencias, alimentación, la producción, defensa de los derechos sociales y humanos, desempleo, exclusión, adicciones, por mencionar algunos.

Lo anterior pone de manifiesto la preocupación por los grupos vulnerables; un arduo trabajo colaborativo, alianzas y actitudes solidarias, constitución de redes sociales. Todo ello para reconstruir el tejido social desde abajo. La coordinación y la corresponsabilidad expresan la intencionalidad de convertir a los "otros" en entes protagónicos y autogestivos, o bien, en beneficiarios activos de los esquemas de apoyo social, tanto federal con regional.

El estudiante que decide realizar el servicio social fuera de su lugar de residencia tiene diversas motivaciones. De acuerdo con datos del seguimiento —realizado entre 2008 y 2012, por el Departamento de Servicio Social de la ENTS— en 45% de los prestadores que terminaron el SS, influyó el deseo de retribuir a la sociedad, por haber cursado los estudios universitarios; en 35% la decisión se debió a motivos profesionales; 20% de los prestadores querían aportar su capital social incorporado, para mejorar la vida de las comunidades, ser solidarios con la población de menos recursos, excluida o vulnerable.

Los logros y resultados del SS comunitario son heterogéneos, se infiere que esto obedece a la presencia de múltiples factores, entre ellos los esfuerzos de concertación y negociación con autoridades locales, sumado a la voluntad y recursos de los municipios, de los apoyos que brinde la misma población, de condiciones básicas de seguridad para los prestadores, de los recursos y materiales (mínimos, oportunos y necesarios) y el apoyo logístico. Además, sin acompañamiento y asesoría académica durante el proceso, las mejores intenciones pueden quedar sólo en eso.

En el último ejercicio de encuentro, reflexión e intercambio grupal —con los prestadores de SS en procesos comunitarios, que concluyeron en 2013— destacan algunos significados. Reunidos en pequeños grupos, se les preguntó que representó para ellos el SS, por propia iniciativa, uno a uno respondía, ratificaba o completaba las respuestas de sus compañeros. Así aparecieron dos bloques de significados:

en el primero, tres participantes construyeron la respuesta, y la confirmaron los otros ocho. En el segundo, cuatro personas iniciaron la construcción y para complementar se sumaron tres. Es importante hacer notar el entusiasmo por compartir y la actitud positiva en cada grupo, al participar. Las respuestas fueron:

Práctica de valores (responsabilidad, tolerancia, respeto, solidaridad, honestidad), la satisfacción mayor fue la confianza y sobre todo las muestras de agradecimiento de la población, enlaces institucionales y autoridades comunitarias; esto fue motivante pues nos hizo crecer como personas (Amellaly, Anastacia, Romina, Viridiana, Zuleika, Axcel, Balam Topilzin. Comunicación personal, mayo 2013).

Oportunidad de retroalimentar la formación y con ello obtener experiencia profesional concreta, pues ante el tipo de problemáticas se dio la articulación entre componentes teórico-metodológicos de la disciplina y de los compañeros de otras carreras (Belem, Karlota, Mixi, Roxy), pues las problemáticas o situaciones sociales demandan respuestas o alternativas reales y objetivas, tienen que funcionar unas u otras porque la población está esperando resultados; ahí está la confianza hacia nosotros, ellos no saben eso de las carreras sino de las promesas realizadas al llegar (Rutila, Xiomara, Tito. Comunicación personal, mayo 2013).

Respecto a la segunda pregunta, sobre los beneficios obtenidos al realizar el SS en contextos distintos de los suyos, las respuestas fueron:

Crecimiento personal y profesional porque se logra reconfirmar la identidad profesional, confronta el saber, el saber hacer, el estar y el sentir. (Amellaly, Anastacia, Axcel, Balam, Topilzin, Mixi, Roxy, Tito). Comunicación personal, mayo, 2013).

Confianza en sí mismos, pues una combinación entre la creatividad e imaginación, basada en lo cognitivo y los contextos permitieron lograr instalar proyectos y llevarlos a cabo, (Romina, Viridiana, Zuleika, Axcel, Balam. Comunicación personal, mayo 2013). Además, confianza en la formación académica porque se pudieron tomar decisiones adquiriendo una responsabilidad profesional. (Amellaly Anastacia, Romina, Axcel, Balam, Topilzin), (Rutila, Xiomara, Tito. Comunicación personal, mayo 2013).

Aprendizaje acerca del manejo de lo político, lo cultural y lo ambiental en la localidad, pues, aunque no hayamos estado en los mismos lugares, eso siempre está presente, al realizar algo en comunidades no puedes ser ajeno a las injusticias, a la violación a los derechos humanos, al machismo o el excesivo consumo de alcohol por cualquier pretexto, hasta por si atendieron bien al caballo que recién nació. (Amellaly, Anastacia, Romina, Viridiana, Zuleika, Axcel, Balam, Topilzin), (Belem, Karlota, Mixi, Roxy, Rutila, Xiomara, Tito. Comunicación personal, mayo 2013).

En las narrativas se advierte que, en distintos momentos, está presente la intencionalidad de observar a todos los actores que participan en el SS, sin embargo, igual que en las demás URSS, el trabajo en la ENTS se orienta en forma predominante a la gestión y al control; después, a los proyectos de tipo comunitario.

2.12.4 Debilidades en la prestación del Servicio Social

Al recuperar la experiencia y los aspectos centrales de las discusiones colegiadas sobre el SS, en la UNAM, con frecuencia se identifican debilidades en lo social y en lo formativo, destacan: la plurifuncionalidad de quienes colaboran en la organización y funcionamiento, control y seguimiento del SS; los niveles de formación; los objetivos de cada entidad académica; la falta de todo tipo de recursos; normas diversas y ordenamientos generales; variedad de percepciones de quienes colaboran en los espacios sociales.

Los datos publicados por ANUIES (2010), señalan que el diagnóstico nacional —donde participaron 149 instituciones de educación superior— refleja algunas coincidencias con la UNAM (ver figura 8). Son 20 puntos concluyentes alusivos a la normatividad, la organización, los procesos en lo general y los procedimientos o aspectos de gestión.

Figura 8

Problemáticas presentes a la realización del SS

Falta de vinculación entre los programas educativos y las actividades del prestador; en ocasiones no corresponden a su perfil.
La no incorporación del servicio en programas educativos, por tanto, la carencia de valor curricular.
La no uniformidad del porcentaje mínimo de créditos requerido para iniciar la prestación del servicio social
Falta de participación de personal académico, como asesores o responsables del seguimiento y supervisión de las actividades propias del servicio social.
El hecho de que la prestación del servicio social sea “casi” exclusivamente en el sector público.
La falta de evaluación del servicio social.
La poca relevancia que se otorga al servicio social o a la atención de áreas no prioritarias durante su prestación.
La reglamentación deficiente, a pesar del excesivo marco general.
La falta de asignación de presupuesto para las actividades de servicio social y las áreas encargadas de su organización.
La ausencia de sistemas de información que faciliten la toma de decisiones.

La escasez de apoyos económicos a los prestadores.

La comunicación inadecuada entre las IES y los organismos receptores de prestadores de servicio social para retroalimentar la formación integral de los estudiantes.

Nota. Retomado de los resultados del diagnóstico del SS elaborado por ANUIES 2010 (pp. 128-129)

Además de coincidir con las situaciones presentadas, TS enfrenta problemas por su trayectoria y la competencia con la formación del nivel técnico. La disciplina (teniendo o no la formación idónea) se ubica en la operatividad, en los filtros, en lo asistencial y administrativo; en algunos de esos espacios sin distinción de niveles formativos. Por su parte, los alumnos de la licenciatura en TS —aun cuando hacen lo mismo que los de nivel técnico— luchan cada día por mostrar su capital cultural y social —conocimientos, capacidades y habilidades— que les permiten hacer aportaciones sustantivas en los espacios socio institucionales. Pero la subalternidad es una debilidad más, durante la prestación del SS.

2.12.4.1 La subalternidad como perspectiva compartida

El resultado de las aproximaciones empíricas a la cotidianeidad del SS y a las subjetividades, a partir de la recuperación de voces y narrativas, refleja que hay asimetrías en las interrelaciones en el campo social, dificultades para mantener una comunicación fluida y acomodarse a las reglas del juego según las posiciones, al poder que se ejerce. Los prestadores de SS son propositivos y críticos, esto se manifiesta en las relaciones con las personas que los coordinan, que los confrontan, por considerar que su nivel académico es inferior y pertenecer a un campo disciplinar donde no se reconoce el capital cultural. Aquí se evidencia un conflicto en la subalternidad.

El concepto de subalternidad, de acuerdo con Modonesi (2010), se gesta en el seno de la reflexión marxista sobre el sujeto y la acción política. Reflexión que, se prolonga en los debates del marxismo contemporáneo buscando claves de lectura para entender cómo “los hombres hacen su propia historia, pero no la hacen a su voluntad, bajo condiciones elegidas para ellos mismos, sino bajo condiciones directamente existentes, dadas y heredadas” (Marx, 2003, p.33).

El término subalternidad nos remonta a la condición subjetiva de subordinación, en el contexto de la dominación capitalista. Sin embargo, la noción de subalternidad adquiere relevancia teórica en las reflexiones de Antonio Gramsci, en su obra *Los Cuadernos de la Cárcel*. Pero, como precisa Modonesi

(2010) no se utilizó el sustantivo *subalternidad* –que tiende a fijar una relación o una propiedad– sino el adjetivo calificativo *subalterno*. Tal vez porque Gramsci no pretendió o no llegó a formular una teoría de la subalternidad; optó por una reflexión teórica ligada a la observación histórica. A pesar de este cuidado historicista, Gramsci asentó un concepto como base teórica para el análisis concreto (p.30).

La noción *subalterno*, de Gramsci es útil para referirse a la subordinación de un individuo o de una institución. Tal como menciona el Cuaderno de la Cárcel (núm. 1):

Historia de la clase dominante e historia de las clases subalternas. La historia de las clases subalternas es necesariamente disgregada y episódica: hay en la actividad de estas clases una tendencia a la unificación, aunque sea en planos provisionales, pero ésta es la parte menos visible y que solo se demuestra después de consumada. Las clases subalternas sufren la iniciativa de la clase dominante, incluso cuando se rebelan; están en estado de defensa alarmada. Por ello cualquier brote de iniciativa autónoma es de inestimable valor. (Gramsci, 1975, 299-300)

En este sentido para Gramsci (1975) lo subalterno es un concepto que se utiliza en lo colectivo. Los “grupos subalternos” no tienen conciencia de su fuerza, ni posibilidad alguna de desarrollo político. Lo subalterno remite a la estructura jerárquica en el ejército (los oficiales subalternos).

La definición gramsciana de subalterno alude a grupos (subalternos) disgregados y discontinuos, “siempre sujetos a la iniciativa de los grupos que gobiernan, incluso cuando se rebelan y sublevan” (Gramsci, 1975, 299). Así, el sector marginado de la historia o de la sociedad se opone al grupo dirigenal formado por las élites que detentan el poder político, económico, ideológico y cultural.

Como se puede advertir, Gramsci sienta las bases teóricas de lo subalterno que supone relaciones entre hegemonía y dominancia; prácticas de tutelaje presentes en el ámbito profesional, académico o de la ciencia.

Recordando que en el campo hay fuerzas y relaciones de poder, en función de las posiciones – determinadas tanto por el habitus como por los capitales cultural, simbólico y social– se produce un intercambio disciplinar y un proceso de desregulación en las ciencias sociales. “Una cuestión es el debate sobre cómo el Trabajo Social se relaciona epistemológicamente con otras disciplinas, analizando las bondades de la intersección de saberes y otra bien distinta son las relaciones de poder al interior del mundo académico” (Lorente-Molina y Luxardo, 2018, p. 102).

La emancipación va más allá de las decisiones o del posicionamiento, se requiere autonomía para tener presencia en las opciones que beneficien a la sociedad, “el poder de un campo se afianza en función de la autonomía que pueda conquistar” (Lorente-Molina y Luxardo, 2018, p. 103). Indudablemente, se requiere un trabajo conjunto, más organizado a nivel gremial, con mayor reconocimiento social, sin embargo:

Favorece la idea de que no se produce conocimiento propio, y por otra, se transfiere a los procesos formativos datos de la primera línea que tiene la profesión y que difícilmente se hubiesen conseguido si no fuera por el hecho de que quien investiga sea una trabajadora social. (...). Estas prácticas de entrega y apropiación naturalizan la subordinación de la disciplina, contribuyendo a la reproducción secular de formas de autoridad intelectual que ayudan a comprender la continuidad del componente subalterno en la identidad socio-profesional del Trabajo Social. (Lorente-Molina y Luxardo, 2018, p. 103)

Hay un interés profundo por el saber y por impulsar procesos de investigación y de posicionamiento disciplinar. Pero aún se experimenta una posición disciplinar inferior, en los campos de conocimiento y profesionales. Esas implicaciones subalternas se repiten al incorporar a los estudiantes, tanto en instituciones como en las organizaciones sociales, para cumplir con ese servicio social retributivo, amén del capital social asociado a los conocimientos valiosos pero diferenciados entre hombres y mujeres.

Capítulo III. Marco Metodológico

Abordar una investigación sobre el servicio social mexicano es complejo. Por un lado, se observa que los estudios realizados tienen un enfoque centrado en las normas, los procesos, la organización y el funcionamiento institucional; por otro, se advierte que existen distintas argumentaciones posibles pero en la práctica del SS participan actores, procesos, propósitos, efectos, subjetividades del estudiantado y, sobre todo, un movimiento en las intencionalidades que dieron origen a esa práctica social. Después de integrar en el capítulo II, las categorías que conforman el marco ordenador del paradigma interpretativo, aquí se analizará cómo llegar a los objetivos planteados.

Algunas unidades de análisis se definen gracias a las nociones de Bourdieu. En este trabajo se discuten temas como el de realidad social a partir de la mirada de Berger y Luckman (2005), se recuperan conceptos y significados sobre la práctica social, la teoría de los campos, la producción simbólica, los capitales cultural y social, elementos del habitus, las posiciones y el poder. Se profundiza en las tres dimensiones del SS: lo formativo, lo social y lo retributivo: Las percepciones actuales del servicio social, y los aspectos normativos del SS universitario. Para ello se desarrollan procedimientos, técnicas de análisis y síntesis para permitir ordenar, clasificar y correlacionar la información seleccionada.

Para dar cuenta del ejercicio reflexivo, crítico y propositivo se definen criterios metodológicos consistentes que sostuvieran todo el estudio, por eso en la etapa previa se recuperan procesos y antecedentes para después proceder al ordenamiento, organización y clasificación de información.

Desde la perspectiva hermenéutica se eligieron métodos, técnicas e instrumentos para captar un fragmento de la realidad socio histórica de los prestadores sociales, como sujetos sociales. Según Hernández Sampieri (2006), para realizar ese estudio el investigador puede elegir los postulados y elementos del método cuantitativo, cualitativo o mixto. En esta investigación se llevó a cabo un diseño de tipo cualitativo.

3.1 Criterios de aproximación

Con el propósito de recuperar lo significativo se buscó la proximidad con los prestadores sociales. La técnica de la entrevista fue una herramienta clave para abrir el escucha, lograr una intercomunicación,

establecer un ambiente de confianza rebasando las fronteras de lo académico. No fue tarea fácil; no sólo fue pensar en ir de lo particular a lo general, sino en develar el sentir y el pensar para identificar los significados atribuidos al SS por el estudiantado.

Pra obtención de información, el segmento de población se organizó por dimensiones y etapas, así que, las técnicas y los instrumentos de recuperación de la experiencia estuvieron mediados por la intencionalidad de develar los significados atribuidos, donde la intercomunicación y la observación se conjugaron para obtener elementos subjetivos de los prestadores sociales.

De especial importancia fue el análisis de contenido de diversos documentos Insumos sustantivos. De las fuentes secundarias de tipo hemerográfico, (memorias de congresos o coloquios, folletos, boletines), informes de labores, planes de estudio, informes estadísticos del archivo histórico del Departamento de Servicio Social y de la Secretaría de Planeación y Vinculación de la ENTS, bases de datos del Sistema Automatizado del Servicio Social Universitario de la UNAM (SIASS-WEB) de la Dirección General de Orientación, Atención Educativa (DGOAE) y resultados de reuniones de trabajo del grupo colegiado integrado por las Unidades Responsables de Servicio Social de cada escuela y facultad de la UNAM (mapa relacional, relatorías de reuniones colegiadas, acuerdos). Se trabajó mediante técnicas de análisis y síntesis para operacionalizar los objetivos, sustentar los temas, incluir los instrumentos y guiar la comprensión.

Se consideró la trayectoria (en todas sus dimensiones) del Servicio Social en la ENTS haciendo énfasis en tres años (2011,2012, 2013). Se tomaron en cuenta todos los estudiantes que registraron esta práctica social, tanto en espacios del sector público, en todos sus niveles, como en organizaciones de la sociedad civil. A excepción de quienes se excluyen de esta práctica, de acuerdo con los artículos 52¹¹ y 91¹² de la Ley Reglamentaria del Art. 5° Constitucional relativo al ejercicio de las profesiones en México. Además, se recuperaron datos estadísticos del (SIASS-WEB) ya que la ENTS es una entidad académica que

¹¹ Ley Reglamentaria del Artículo 5° Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones. Artículo 52 *Todos los estudiantes de las profesiones a que se refiere esta Ley, así como los profesionistas no mayores de 60 años, no impedidos por enfermedad grave, ejerzan o no, deberán prestar el servicio social en los términos de esta Ley.*

¹² Reglamento de la Ley Reglamentaria del Artículo 5° Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones. Artículo 91 *Los estudiantes y profesionistas trabajadores de la Federación y del Gobierno del Distrito Federal no estarán obligados a prestar ningún servicio social distinto del desempeño de sus funciones. El que presten voluntariamente dará lugar a que se haga la anotación respectiva en su hoja de servicios.*

coordina, organiza el funcionamiento, instrumenta y controla el servicio social de sus estudiantes de la carrera de Trabajo Social.

3.2 Definición de los sujetos de estudio

La selección de los sujetos de estudio fue plural, gradual e intencional, hasta lograr la comprensión para dar consistencia a la cobertura de información o descubrir agotamiento en las variaciones. Y, aunque Bourdieu se refiere a los “otros” como “agentes”, para efectos de la presente investigación se han retomado elementos de Berger y Luckmann para usar la denominación de “sujetos sociales”, pues se les identifica en interacciones, permeados por sus contornos sociales, con historia y su cultura, cuentan con saberes y experiencias y que al convivir en sociedad se determinan y se constituyen frente a los demás.

De acuerdo con Thompson (2006), se consideró a los prestadores sociales como sujetos sociales pues son actores constituidos en un mundo social, con una historicidad y contornos sociales que les influyen para tener distintas significatividades. Por tanto, los sujetos que conformaron el campo-objeto podrían apropiarse de los resultados obtenidos, y ese campo, puede ser transformado a causa del proceso mismo de apropiación (p. 400).

En la interacción, se manifiestan los rasgos de sociabilidad, los significantes clave y los discursos del entorno de los distintos actores. Por eso, la elección de los sujetos de estudio fue flexible, no se seleccionaron a partir de un diseño muestral aleatorio, como en las investigaciones de tipo cuantitativo. A decir de Bertaux, (1997) “hace falta disponer no sólo de un solo caso, pero sí de una serie de casos contruidos de modo que hagan posible su comparación, lo que implica a la vez similitudes y diferencias” (p. 9).

La muestra fue por conveniencia, de tipo no probabilístico, se construyó tomando como base criterios y la definición de los sujetos de estudio o informantes clave; considerando que son portadores con vivencias sociales; que se reconocen y se van posicionando dentro de su entorno, que son testimonio de una sociedad. Para asegurar la participación de universitarios con mayor información e intercambio de significados, el punto de partida fueron cinco criterios de inclusión específicos, con la finalidad de obtener los elementos subjetivos en plena libertad y no inducidos.

- a) Prestadores de servicio social que aceptaron colaborar en el estudio, después de conocer lo que representaba su colaboración.
- b) Estudiantes que tuvieran concluido el servicio social en una sola ocasión.
- c) Prestadores de servicio social que concluyeron con la prestación del servicio social, en tiempo y forma y solo se encontraran en espera de la Carta Única de Liberación del SS.
- d) Prestadores de servicio social que representen uno de los campos de intervención social, según el registro del año 2013.
- e) Prestadores de servicio social no participantes en la modalidad de Servicio Social-Titulación, ni participantes en proyectos multidisciplinarios organizados con la intervención de más de dos entidades académicas de la universidad y, los que exentan esa práctica.

3.3 Diseño metodológico

Para no perder de vista los preceptos de la hermenéutica en una práctica social, y sin pretender generalizar, pero sí obtener una aproximación lo más objetiva posible sobre la subjetividad de los estudiantes, se realizó un trabajo en varias etapas pues era claro que los actos, reuniones y eventos no ponían al centro las subjetividades de los prestadores de servicio social. La idea era efectuar una interacción “a través del cual, el entrevistador busca transmitir a su interlocutor interés, confianza, familiaridad, motivación” (Sierra, 1998, p. 317).

3.3.1 Procedimiento para recolección de datos e información

Para conocer las visiones y percepciones de los prestadores de SS fue necesario recurrir a técnicas que evidenciaran significados, percepciones, saberes, valores y elementos prácticos para efectuar la interpretación de segundo grado. Para mediar los significados de los prestadores de servicio social al darles voz, no alterar la realidad social y evitar conflictos de interés, se realizó una entrevista focalizada de tipo cualitativo en una o dos sesiones, —como diría Sierra (1998) — “orientada a la obtención de información sobre un objetivo definido a través de un acuerdo mutuo” (p. 282). Como se buscaba una particularidad de la experiencia, se recurrió a la entrevista focalizada centrada en un segmento de la realidad social (Rodríguez, 2007), y mediada por un ejercicio de preguntas asociadas (Sierra, 1998). Esta entrevista se tipifica como semiestructurada en dos fases; en un primer momento se hizo referencia a la experiencia del servicio social y después, se establecieron conexiones con lo relativo a sí mismo y al entorno familiar.

La guía de esta entrevista flexible consta de un primer apartado con 12 preguntas relacionadas directamente con la experiencia del servicio social y, en la segunda parte se plantearon cinco preguntas relacionadas con la vida familiar de la persona entrevistada. Para no viciar el contenido, no se efectuó una siguiente entrevista hasta concluir la transcripción estenográfica de la anterior.

Se hizo un análisis de la imprevisibilidad en la interacción conversacional, de la necesidad de liberar las restricciones y de dar acceso a la libre expresión. Para no afectar los resultados, por la influencia simbólica del diálogo —quien realizaba la entrevista era una autoridad académica y moral— se siguieron las recomendaciones de Sierra (1998), o de Alonso (2007), para establecer el *Rapport* y aplicar tácticas, cambiar el contexto, incluir el contacto o seguir las sugerencias de especialistas con técnicas socioeducativas.

No obstante, se observó influencia simbólica, al obtener información ambigua e imprecisa, un interjuego en la búsqueda de ayuda y la resistencia. Los prestadores tenían una dispersión narrativa, no superaban el nerviosismo y, después de dos ejercicios, se advirtió que no había intercambio, no fluía la información, ni se llegaba a la expresión volitiva para profundizar lo suficiente. Con el propósito de evitar imponer una problemática, se capacitó a una prestadora de servicio social de la carrera para (Bourdieu, 1996) vigilar y recrear el proceso. Se le dio asesoría para el manejo de la entrevista cualitativa, se le entrenó en este tipo de intercambio conversacional. Estuvo como observadora en dos entrevistas, para que las narrativas fueran útiles.

Con el propósito de profundizar, casi en un movimiento repetitivo y provocar un diálogo entre iguales, centrándose en la vertiente subjetiva de los prestadores (Sierra, 1998), y consciente de la importancia de los códigos que se exponen en la comunicación no verbal, se buscó cuidar el manejo del proceso y trascendencia del intercambio conversacional y, en este caso, se privilegió el uso de tácticas como las de: “eco”, “espejo”, “expresión de interés”, “silencio”, “ventilación” y “posición”, todas ellas para profundizar en los momentos que provocaron “nudos”, esto es, una reacción particular. Esto se podía observar en el lenguaje, en los gestos o movimientos intempestivos, pues toda entrevista es un “proceso dinámico multifuncional atravesado por el contexto social de una vida compleja y abierta continuamente a las transformaciones. Por eso toda comunicación, y más la comunicación interpersonal, la retroalimentación es condición y resultado de la existencia de comunicación real” (Sierra, 1998, p. 283).

Para dar confianza, certidumbre y el uso abierto en el tiempo, “para configurar un ambiente físico agradable” (Sierra, 1998, p. 312), se gestionaron los recursos necesarios para retener lo dicho (cubículo, ordenador, grabadora, papelería, ficha social de cada sujeto de estudio seleccionado), así como el espacio pertinente que garantizó la privacidad de la información (durante una hora con 20 minutos).

3.3.2 Del análisis a la reinterpretación

Para no perder de vista el análisis de la composición del lenguaje, y recuperar la intencionalidad y los significados “como una verdad fragmentada” (Sierra, 1998, p. 283), se retomaron las voces discursivas, las palabras para interpretar lo que los estudiantes quisieron expresar y la autenticidad de su voz. Con estas características observables, a partir del discurso de los prestadores sociales, situados en sus propios marcos de referencia, se realizó una desgrabación para colocar las verbalizaciones a los cuestionamientos en forma literal buscando dar coherencia lógica, pero sin alterar el mensaje del interlocutor ni las significaciones atribuidas.

El análisis interpretativo pretendió distinguir la opinión del sentimiento, entonces, el proceso se organizó por etapas para seleccionar el lenguaje cargado de sentido, e identificar las regularidades y diferencias. Se realizó un análisis lógico, a través de la técnica de análisis de contenido mixto, para representar la relación entre la prestación del SS en instituciones u organizaciones sociales de la zona metropolitana de la Ciudad de México y la realización del SS en zonas rurales del interior del país.

En la fase de procesamiento de información, se realizó un proceso de categorización, relacionando los objetivos de la investigación con la red semántica que había surgido en la escucha abierta, producto de la información obtenida, en forma individual. Para facilitar el proceso interpretativo, que favoreciera la inclusión y el control de la narrativa, se dotó de un código (alfa-numérico) a cada unidad de análisis; con una nomenclatura específica para llevar el registro y potenciar la verbalización sobre significados y significaciones.

Después de explorar las distintas opciones para llegar al análisis cualitativo de datos no estructurados y así agilizar el proceso, se eligió la herramienta informática del ATLAS-ti, Delgado (2007), ocupando sus representaciones y su lenguaje, que incluye unidad hermenéutica, documentos primarios, una estructura de categorización, nodos, códigos, relaciones, familias, contenedores y ficheros que

posibilitan la exportación a procesador de textos. Esta aproximación evidenció una multiplicidad de categorías y subcategorías.

Para llegar a la reinterpretación, se utilizó la red semántica inicial, tratando de articularla con las categorías y con la intencionalidad de la investigación. Se inició buscando las regularidades en cada momento conversacional, destacando las opiniones y emociones. Enseguida fue “realizar las familias de códigos relacionados entre sí” (Álvarez-Gayou, 2007, p.189), de tal suerte que la agrupación permitiera colocar las síntesis de las voces seleccionadas por cada categoría.

Al buscar lo experiencial en cada estudiante, se detectaron las conexiones lógicas, con el fin de “relacionar la categoría del discurso con el habla y con el texto para después llegar a la definición operativa e integradora” (Haidar, 1998, p.120, citado en Galindo, C.), desde luego rescatando las significatividades, bajo la consideración de que el discurso está vinculado a un marco relacional, a un pasado, al tiempo presente y a contexto, por lo cual se encuentra cargado de sentido.

Capítulo IV. Significaciones del Servicio Social a partir de estudios de primera aproximación

4.1 Aproximación a la realidad del Servicio Social universitario

A inicios de los 90, surge la iniciativa de vincular el SS universitario con un proyecto político para contrarrestar los efectos de la pobreza; la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) diseña e implementa el Programa de Solidaridad (Castañón, 2009), con el objetivo de mejorar la productividad y el bienestar popular. Dicho programa añade una línea de acción para incorporar pasantes de diversas disciplinas, para ello, se ofrecen becas económicas, sobre todo para quienes se involucren en el trabajo comunitario. En 2012 —para mejorar el funcionamiento y la organización del SS universitario— las URSS acuerdan, en un trabajo colegiado, dirigir la práctica del SS hacia tres vertientes: la dimensión formativa, la retributiva y la social. Este enfoque aún prevalece para organizar, supervisar y evaluar al SS, en cada entidad académica.

Después de observar la trayectoria del SS y ver dónde se coloca el acento en los estudios realizados, ahora se darán a conocer los hallazgos al escuchar las voces del estudiantado de la carrera de Trabajo Social, a fin de obtener un conocimiento plausible en cuanto a los significados que atribuyen a esta práctica. Asimismo, se presentará la articulación entre las distintas opiniones y las tres dimensiones atribuidas al SS: formativa, social y retributiva.

Se ha de señalar primero la etapa previa al trabajo de campo, en consonancia con los criterios de esta investigación —y con los hallazgos de 2013, año seleccionado para el estudio— se toman como base los reportes y concentrados del Departamento de Servicio Social de la ENTS. Del total de alumnos registrados en el sistema institucional, se identifica que 183 podían terminar su práctica en el segundo semestre. Esto permitía dar continuidad al primer ejercicio sobre las significaciones del SS (que se llevó a cabo al inicio de la práctica del SS).

Los sujetos de estudio, por campo de acción profesional, fueron 65 jóvenes. El resto se excluyó porque: 35 concluyeron después de tres meses de la fecha comprometida; 21 lo hicieron dos o hasta seis meses después de la fecha comprometida; 25 de ellos estaban centrados en proyectos de investigación social y actividades administrativas dentro de la UNAM; ocho se integraron en proyectos comunitarios

interdisciplinarios (y recibieron acompañamiento académico). Doce candidatos se integraron en el grupo de SS como opción de titulación; siete apelaron a la convalidación de conformidad con el artículo 91 de la Ley Reglamentaria del Art. 5° Constitucional o al artículo 52 del Reglamento de la misma ley. Diez alumnos se dieron de baja, por distintos motivos.

Siguiendo la metodología predeterminada y como resultado de la aplicación de los criterios de inclusión se realizaron 22 entrevistas cualitativas —de las cuales 15 fueron las útiles— en los campos de acción representados por los prestadores de SS: 1) jurídico o de procuración de justicia; 2) salud; 3) desarrollo comunitario en ámbito urbano; 4) desarrollo comunitario rural; 5) administración pública; 6) cultura; 7) promoción social; 8) derechos humanos y, 9) desarrollo social.

En concordancia con la proporción de mujeres y hombres que se forman en la ENTS; el estudio también refleja que el 60 por ciento de mujeres cumplía con los criterios de inclusión para la investigación. De igual forma se observa coincidencia con la etapa de la vida estudiantil, las y los egresados tienen compromiso de concluir el SS en el tiempo perentorio, dato que se evidencia en el 86% en los prestadores sociales que acumulaba el 100% de créditos y un promedio igual o superior al ocho, el 14% restante tenía condición de alumno, realizaron SS en forma simultánea con los estudios del noveno semestre, con un promedio de calificación ocho o menor.

Con la intencionalidad de recuperar la composición del lenguaje, que apareció en las voces discursivas de los prestadores de SS, al tiempo de comprender ese entramado de significados anidados en las subjetividades, se realiza la transcripción estenográfica, se otorga un código a cada entrevista, se categoriza cuidando la relación con los temas comprometidos, así como con los objetivos planteados en la investigación, sin desatender la respuesta a los supuestos. Tal como lo señala De Alba (2007), en la narrativa se encuentran un conjunto de elementos de significación articulados que no son la suma ni aspectos individuales, van buscando identificar las regularidades, diferencias y el habitus. Todo ello con se relaciona con los criterios de la herramienta del ATLAS-ti, a fin de identificar las regularidades captadas en la escucha a los prestadores sociales.

4.2 Principales Hallazgos

Con el propósito de identificar las conexiones entre el SS y sus dimensiones (formativa, social y retributiva), se lleva a cabo la desgrabación de las entrevistas realizadas para recuperar las verbalizaciones

a los cuestionamientos. El principal auxiliar para llevar a cabo el procesamiento fue el ATLAS-ti, de acuerdo a las categorías que destacan en las regularidades. Como se puede observar en la figura 9, se establece una relación entre la categoría de mayor regularidad y los temas abordados, tanto en el marco referencial como en el marco ordenador de esta investigación.

Figura 9

Categorías sobresalientes y de mayor regularidad en la narrativa recuperada en las entrevistas

Categorías	Temas
Formación Aprendizajes	Articulación entre el SS y la dimensión formativa de los prestadores.
Intervenir, intervención	Vinculación del tema de intervención social con el SS
Palabras relacionadas a metodología para la acción, a procesos y dónde incide la acción.	Significantes del TS que se hacen presentes al realizar el SS.
Problemática social Problemas sociales	Dimensión social de la práctica del SS universitario.
Retribución, devolución, prestación, apoyo	Relación entre el SS y la dimensión retributiva
Experiencia; Practicar; laboral; desarrollo profesional	Relación entre SS fortalecimiento profesional
Trabajo en equipo; Trabajo en grupo	El SS recreando el desarrollo personal
Valores: Compañerismo; Compromiso; Confianza; Confidencialidad; Disciplina; Honestidad; Respeto; Responsabilidad; Sensibilidad; Solidaridad; Tolerancia	Valores que se evidencian durante la prestación del SS
<i>Nota.</i> La tabla corresponde al análisis de la información para el uso de la herramienta del Atlas-ti	

Como se advierte, el conjunto de interrogantes posibilitó que los estudiantes compartieran el sentir respecto de la experiencia del SS, elementos sustantivos que se constituyeron en el insumo fundamental para realizar el análisis, reflexión e interpretación en torno al tema de investigación.

4.2.1 Articulación entre el SS y la dimensión formativa de los prestadores

En las subjetividades de los prestadores de SS se configura una relación entre las acciones de la práctica social con los conocimientos y habilidades adquiridas en las aulas, es notoria la presencia del capital cultural; incorporado así como el simbólico. Hay noción de la importancia de una preparación

previa —se observa a quienes se dan tiempo para reflexionar sobre esas relaciones de poder en los espacios socio institucionales— hay motivación para encontrar la mejor opción (institución u organización social) que sea acorde a sus intereses y expectativas. En la narrativa se advierte de quien planea el momento pertinente para lograr la articulación entre lo cognitivo y la práctica, como en el caso E12ALDH, fue cuidando el proceso en el que podía tener resultados favorables, confiando en el capital cultural incorporado.

Es difícil relacionar toda la teoría pues en la escuela te dan muchos conocimientos, hay cosas muy técnicas y de procedimiento que en la práctica no sabes cómo usar, a mí a veces me dio miedo, me sentí insegura un poco. Considero que estuve en un lugar en el que no se requería aplicar tantos conocimientos o metodologías complejas como te digo, el trabajo de casos es fácil, aprendí varios enfoques y pues me pareció que tenía cimientos, yo busqué un lugar para hacer lo que sabía, me tocó hacer el servicio hasta noveno semestre, (...) dije quiero salir lo mejor preparada precisamente para, para poder realizar bien mis actividades, entonces fue por ello que me decidí a esperarme a noveno (E12ALDH, comunicación personal, febrero, 2014).

Al revisar la transcripción estenográfica de las entrevistas, es evidente la relación entre el SS y la formación profesional de TS. Como ya se presumía desde lo cotidiano, los universitarios de TS tienen incorporada la conexión entre el SS y el perfil profesional, esto se advierte al hacer evidente la mención de contenidos curriculares específicos o la utilidad del contenido de alguna asignatura para el desarrollo de actividades relacionadas y comprometidas en el tiempo de realización del SS. Tal inferencia recupera el tercer supuesto de la presente investigación que la letra dice: *Los contenidos curriculares antecedentes de los estudiantes de Trabajo Social les facilitan el desarrollo del servicio social, sobre todo cuando las acciones implican un trabajo directo con población.*

Es importante tomar en cuenta que al iniciar la práctica del SS, el estudiantado ha cursado las tres cuartas partes de los contenidos curriculares de nivel licenciatura —han incorporado un capital cultural, social y simbólico— justo esos elementos cognitivos, habilidades profesionales y valores que —en forma integrada— se van a manifestar como significantes en virtud que esos elementos sustantivos les resultan significativos pues devienen del campo del saber, de la forma de entender la relación con el otro y con población objetivo (como sujetos sociales), pues están compuestos por conocimientos y saberes incorporados que se han consensuado. Los significantes entonces son la resultante de la articulación entre distintos campos de conocimiento del Trabajo Social, el campo de acción y una realidad social concreta, lo que propicia que todos los contenidos curriculares tengan un sentido relacional y complementario.

La práctica social del SS, propicia que los significantes se constituyan en pilares básicos al verse reflejados en las interrelaciones, subrayan la especificidad profesional, aspectos que se hacen evidentes en el lenguaje y en los actos comunicacionales (verbales o la escritura) de los jóvenes, que se ajustan a las estructuras sociales y al mundo objetivo.

En el siguiente fragmento de E11CJCPD, se puede ver un ejemplo de la relación entre el SS y elementos del capital cultural, en cierto sentido expresa la forma en que se articulan los aprendizajes significativos con la situación en la que requieren realizar aportaciones profesionales obteniendo resultados satisfactorios.

El Servicio Social tuvo para mí un gran peso profesional, junto con lo ético, debido a que llevé a la práctica todo lo aprendido en la escuela, bueno mucho, por ejemplo todo lo de Trabajo Social, por ejemplo programación social, salud mental, evaluación de proyectos, derechos humanos, ahorita me acuerdo de más cosas, y se lleva a la práctica también ambas partes lo que es teoría y lo llevas a la práctica en la realidad de la vida cotidiana el servicio social, no sabes cómo pero lo vas sacando de tu chip, al final te llevas experiencia y ganas confianza en ti” (E11CJCPD, comunicación personal, marzo, 2014).

Las palabras muestran la intención del segmento de prestadores sociales (sujetos del estudio), indican que efectivamente los universitarios tienen incorporados contenidos que se van acomodando al campo, al espacio socio institucional —en consonancia con el contexto, tiempo y realidad social— sin embargo, sus alcances no pueden llegar más allá de las capacidades, de su singularidad como sujetos sociales, pues son participantes de las reglas de juego así como de las reglas de poder, cuentan con disposiciones duraderas (Bourdieu, 2002a), aunque eso no quiere decir que distingan cuál asignatura o cuál profesor influye más, cómo el rendimiento de la acción escolar se va articulando en forma significativa con la realidad social, para construirse frente a los otros.

(...) me di cuenta que ya formaba parte de un gremio y pertenecía a una profesión, que al llevar lo teórico a la práctica pues hablaba de cuánto aprendiste y eso iba y venía pues siempre no lo manejas todo, te digo, me di cuenta que tengo muchas herramientas, muchas habilidades, conocimientos que, que cuando vas desarrollándote en la carrera, tal vez no lo percibes hasta que las aplicas, cuando lo necesitas, (...), son metodologías, herramientas que finalmente te das cuenta que adquiriste a lo largo de todo una carrera o sea no es algo con lo que naciste sabiendo cómo hacer gestión, sino es algo que aprendiste en la carrera y que cuando ya lo estás haciendo o sea ya te parece muy natural no, pero por ejemplo si en el primer semestre me preguntabas qué era gestión, no tenía ni idea no o si me decías cómo hacer un proyecto pues a lo mejor tenía una idea

vaga no, pero no es lo mismo que concretar esas acciones ya cuando lo necesitas en el ejercicio profesional, si es muy diferente (E08DAPUCSF, comunicación personal, marzo, 2014).

Sin duda hay elementos articuladores que coadyuvan a la formación de los significados, los cuales cobran su sentido en las interrelaciones, a través de la comunicación, cuando se ven reflejados en la palabra, en las expresiones, en la narrativa, los símbolos, los signos, las ideas y comportamientos, lo que hace evocar a De Alba (2007) quien aduce de las relaciones entre la formación y las realidades generales y particulares forman parte de los contextos, de los contornos sociales.

Uno de los propósitos de la formación en TS, es poner al alumnado en contacto directo con las realidades sociales concretas con la intencionalidad de contribuir a generar procesos que ayuden a encontrar factores para contrarrestar la vulnerabilidad social, se realizan ejercicios de intervención social con una mirada integral y global. Ejemplo de ello son las asignaturas teóricas que demandan la vinculación con situaciones reales —en el currículo están tipificadas como teórico-prácticas— para argumentar los ejercicios que recuperan aspectos de problemáticas sociales.

La formación se complementa con las asignaturas de “prácticas escolares”, que se cursan desde el cuarto al noveno semestre en la ENTS, cuyo propósito central es lograr una aproximación a las problemáticas sociales —en territorios de la zona metropolitana— con la guía y facilitación de personal docente, donde se establece el vínculo con esos horizontes de identificación. En las tres modalidades vigentes se propicia un acercamiento, a lo local, a lo particular, a las representaciones que desde el currículo se demanda a través del desarrollo de habilidades, mediante: la realización de aproximaciones diagnósticas, en procesos de gestión social, concertación, coordinación, la implementación de proyectos, procesos y acciones; dando un papel protagónico a la población objetivo. Con esto se infiere que la fuerza del capital cultural se incrementa, así que como bien lo menciona E11CJCPD, cuando participan en los espacios sociales para llevar a cabo el SS tienen un entrenamiento previo.

(...) soy una persona preparada por la institución que me respalda, aunque aquí se oiga que no estamos bien preparados, que si el plan o los profesores no forman, etcétera, me decía, las prácticas me dieron experiencia en el diagnóstico social, para intervenir, la academia me preparó lo suficiente como para no tener nervios, soy profesionista y de la UNAM y esa es la realidad, ahora es demostrar parte de tu seguridad como alumno, claro poco de nervios, es llegar y decir yo voy a proponer porque tengo la base (E11CJCPD, comunicación personal, marzo, 2014).

Ese acercamiento a las realidades sociales, les provee de un capital institucionalizado, da confianza y certidumbre al alumnado, por ello, en los repetidos foros se ha dicho que la práctica escolar se constituye en uno de los pilares de la formación de TS y eso le distingue de otras disciplinas, "en la práctica aprendí mucho del trabajo grupal, estuve cerca de jóvenes con problemas, trabajando en grupo, puedes potencializar sus recursos personales más que en estudio individualizado," (E15CMMJCNPT, comunicación personal, marzo, 2014). Así que, en sentido estricto, el SS no es su primera aproximación a realidades sociales ni a problemáticas, sin embargo, hay que decir que en esa experiencia académica cuentan con un respaldo que otorgan los contenidos curriculares, la visión de la disciplina, los objetivos de la ENTS y la guía o facilitación de un docente —con la expertis en el tema— y justo esa es una situación que aparece reflejada en la palabra expresada por los prestadores de SS entrevistados.

Observé, reconocí que las, todas las materias que se llevan a lo largo del, de toda la carrera son fundamentales para llevar a cabo un buen Servicio Social, porque cada materia hacia una labor importante para que se pueda desempeñar bien ahí, más los métodos y técnica, no me refiero a eso que dice el perfil "estoy verde", pero ahorita si me siento preparado para lo que es la necesidad y lo que necesitan en el proyecto de intervención social, sino me pondré a estudiar, y eso si por ser de licenciatura me reconocieron todos mis coordinadores, se valora al Trabajo Social (...) (E07GHAPE, comunicación personal, marzo, 2014).

Las asignaturas de las prácticas escolares dan certeza al alumnado, reconocen tener acercamiento a problemas focalizados o problemáticas sociales situadas, de ofrecer alternativas de beneficio para sujetos sociales —con conocimientos y experiencias, grupos etarios o segmentos de población— que forman parte de los contornos sociales. La experiencia obtenida en esas asignaturas tiene un especial significado, les muestra la integración de los temas de las distintas asignaturas, están presentes en los distintos procesos en los que participan, se evidencian los aspectos favorables y los que dejaron una huella. Es interesante observar que de todas las entrevistas se pueden retomar aspectos relacionados con las prácticas escolares y como estas influyeron en los procesos, proyectos o acciones al realizar el SS, las voces de E09CGCP; E12ALDH; E04SLCFE; E11CJCPD; E02VMSTN, destacan como nutre su formación la asignatura de prácticas escolares. Los cinco segmentos subsiguientes aportan significados diferentes entre sí, a la vez que son complementarios.

Nunca dejas de estudiar, sino lo antiguo ya no funcionaría, de lo de las materias, en su mayoría sí lo retomas, las prácticas al 100, otros ejemplos uhhh, el conocer instituciones, el, el tener la materia de teoría de grupos; esa fue la más, más importante y útil, la parte de técnicas, lo de participación, programación, salud, vida cotidiana, lo jurídico, lo de primer semestre, todo eso me ayudó porque habían círculos muy grandes de estudio, entonces tenías que ver tú la manera de

atender a todos y no descuidar a unos, entonces sí, si me apoyó de mucho, igual esteeee la pedagogía de Freire me ayudó mucho, recordaba lo de concientización y la clase política, el ser críticos o sea si todo lo que vimos en la, en algunas materias sí estuvieron ahí presentes. Ahí te das cuenta cuántos profes no te enseñan lo de Trabajo Social, (E09CGCP, comunicación personal, marzo, 2014).

(...) desde la práctica comunitaria que estuve en relación con problemas sociales, imagínate el barrio de Tepito y en la práctica regional estuve en Guerrero en la delegación Cuauhtémoc, eh, en ambas prácticas pues si realizamos talleres y teníamos ese contacto pero era con menores y aquí ya atender a personas adultas con la problemática en la que se presentan, entonces si en los primeros días era algo de nerviosismo pero como te decía, ya con la práctica que yo había obtenido un poco de experiencia , (...), después de la técnica de observación que aplique allá entonces, dio buen resultado pues atender a las usuarias de alguna manera eficaz, (E12ALDH, comunicación personal, marzo, 2014).

Aunque yo en prácticas era callado aprendí para el diagnóstico, herramientas para sensibilización, gestión búsqueda de apoyos y, observé que la maestra era pasiva y dejada, por eso yo hago las cosas distintas y mira el servicio me llevó al lugar exacto, solo me familiarizo y los resultados de los diagnósticos les agradan porque les justifican los recursos, eso veo, (E04SLCFE, comunicación personal, marzo, 2014).

(...) la materia de prácticas tiene sus compromisos y tiempos no continuos y la profesora la llevaba, así que nosotros hacíamos lo que decía, aquí no, la práctica es diaria y cada vez tienes preguntas y propuestas que tienes que atender, practicar en lo inmediato, (E11CJCPD, comunicación personal, marzo, 2014).

(...) no estudias mucho el caso, pero sí en las prácticas de la carrera aprendes a observar, a interpretar, a describir, a seleccionar lo relevante, a escuchar, a realizar la entrevista; de distinto tipo, aprendes los reportes, la presentación de cuadros y gráficas, sabes hacer el familiograma y con todo eso y seguro algo que ahorita no me llega a mi mente, me ayudó ahora a contar con elementos para realizar los estudios de caso, a presentarlos y darles seguimiento, vi algunos libros de autores muy atrasados pero sí me ayudaron, (E02VMSTN, comunicación personal, febrero, 2014).

En la narrativa se advierte que en sus intervenciones —los prestadores sociales— tienden a desbordar la idealización de la formación académica, que les demanda la incorporación de elementos teóricos, para aplicarlos en una realidad social concreta, que a veces les conduce a reelaborar los saberes conforme a las expectativas institucionales.

Efectivamente, en la narrativa de la relación conversacional, se miran las conceptualizaciones que reflejan la configuración de una realidad social, se observa cómo se entrecruza pasado y contextos; la familia y la escuela, por ello, al retomar los procesos de significatividad (que se fueron incorporando durante la trayectoria en la formación, así como los productos de la socialización de la propia historia, por

otra parte buscando la conexión entre el SS con la dimensión formativa), se buscan aquellos tópicos directamente relacionados con el TS.

Tras la codificación y procesamiento de todos los significantes, destaca recurrencia en 239 palabras que proceden de las voces de los prestadores de SS. Conviene hacer mención que de cada estudiante se obtuvieron entre 14 y 21 palabras temáticas, que justamente se constituyen como significantes con conexiones al TS. Para efectos del análisis se les otorga la misma importancia. Enseguida se colocan en forma literal en un concentrado —con auxilio de marcos y filtros— se logra la respectiva agrupación. Como se muestra en las tablas 11 y 12, se ubicaron 119 distintos significantes de competencia cultural, algunos relacionados a procesos, otros a resultados y algunos más articulados a las metodologías, no menos importantes fueron los relacionados con las actitudes y valores.

(...) al ingresar a la Comisión me asignaron a comunicación social y la persona que coordinaba no me aceptó así que decidieron reubicarme, tuve la idea de retirarme, pero en espera en la sala de recepción, observé que hacían una entrevista y la persona entrevistada estaba molesta y alterada, me acerque cuidadosamente, escuché un poco y de pronto ella se empezó a dirigir conmigo, recordaba algunas tácticas para buscar relajarla y funcionó y como la persona que coordinaba el área era la misma que tuvo problemas con la entrevista, ella me pidió y pude quedarme en un trabajo muy complicado pues se reciben casos complejos, fue formativo y ahora que me oigo, sí, fueron muchos valores los que van saliendo, también los de casa, todo va saliendo poco a poco, no sé si son de materias, de libros o de la práctica, los utilizas y tienes resultados (E15CMMJCNPT, comunicación personal, marzo, 2014).

En estos significantes —aparecen las nociones de Bourdieu— se aprecian los patrones, es notoria la presencia de su habitus, del capital cultural al ir construyendo relaciones —donde se articula lo simbólico con los intereses de los otros— con sus significaciones que se conjugan con la dinámica de lo cotidiano. En esos espacios socio institucionales, en esos contornos sociales que conducen a los prestadores de servicio social a realizar las acciones con una metodología específica, a desarrollar procesos o dar atención a la población usuaria, eso justamente identifica como se amalgama lo objetivo con lo subjetivo.

En concordancia con el Plan de Estudios de la licenciatura en Trabajo Social, de la visión institucional, buscando una lógica para articular la recuperación de esos significantes y la relación con el contexto en el cual fueron expresados, se agrupan, atendiendo a un marco general de la disciplina, se

colocan en forma alfabética solo para observarlos integrados, de ninguna manera se consideran análogos, pues en la práctica tienen distinto nivel de subordinación y relación.

En la tabla 11, se ponen dos dimensiones de la acción de TS: la que está articulada con la operación de procesos, proyectos o estrategias, para ello se colocan 34 significantes recuperados de las expresiones de los prestadores de SS y, a la dimensión que se le asigna un apartado secuencial donde numeran 14 procesos que requieren de distintas técnicas, tácticas e instrumentos, que incluso aparecen ubicados en las dos columnas anteriores. Por ese valor atribuido –durable– de lo que se apropia el estudiante estando en familia y en la universidad.

Tabla 11		
<i>Significantes relacionados a las metodologías para la acción del TS</i>		
De apoyo a la acción		De procesos
1. Acompañamiento	18. Información	1. Diagnóstico social
2. Asesoría	19. Instrumentos	2. Comunicación
3. Canalización	20. Interpretación de estudios	3. Sensibilización
4. Conversación	21. Material de difusión	4. Redes sociales
5. Cronograma	22. Metodologías	5. Proyectos
6. Cuestionario	23. Negociación	6. Proyectos de intervención
7. Diálogo	24. Observación	7. Proyectos educativos
8. Diario de campo, cuaderno	25. Orientación	8. Modelo de intervención
9. Entrevistas	26. Planeación	9. Trabajo comunitario
10. Escucha abierta	27. Pláticas de orientación	10. TS de casos
11. Estadística	28. Representación gráfica	11. Trabajo interdisciplinario
12. Estrategias de intervención	29. Técnicas psicoeducativas	12. Trabajo en equipo
13. Estudio de contextos	30. Trabajo de campo	13. Trabajo grupal
14. Estudios socioeconómicos	31. Visita domiciliaria	14. Sistematización
15. Evaluación	32. Recuperación de narrativa	
16. Facilitación	33. Relación cara a cara	
17. Gestión social	34. Seguimiento	

Nota. La tabla muestra la regularidad observada en el contenido de las entrevistas que tienen conexión con la metodología del Trabajo Social.

Los significantes representan el capital cultural que supone Bourdieu (2000), entendiendo que “capital es trabajo acumulado e incorporado” (p. 131), proveniente de la familia y durante el período de formación. Los significantes puestos en las voces de los prestadores de SS, reflejan la disposición a apropiarse, pues se evidencia cómo se cultivó la incorporación durante el intercambio en las

interrelaciones. La explicación es porque se habían interiorizado procesos, lo cual se observa al narrar su desarrollo, su sentir, la interpretación de las percepciones de los otros. En suma, develan la significatividad que tiene para los jóvenes estar en una realidad social concreta, en un proceso relacional en el que se ponen en evidencia significados compartidos en la institución que les ha formado –capital cultural incorporado– y, esos elementos cognitivos cobran sentido al momento de participar, colaborar o asumir responsabilidades en instituciones gubernamentales u organizaciones de sociedad civil.

En las interrelaciones, al comunicarse los prestadores sociales ponen en juego un conjunto de significados que recrean su capital cultural, reconocen que su acción se vincula con los estudios universitarios, con la comunidad de TS y con la propia historia de vida, así que no se identifican diferencias al estar en un campo u otro, en un ámbito gubernamental o de la sociedad civil; denota que forma parte de la configuración de la comunidad de TS.

La agrupación de significantes que tienen conexión con la disciplina, se identifican en la tabla 12, ahí se muestran los elementos de apoyo que salieron a relucir durante la colaboración al realizar acciones, actividades o tareas, se adjudica importancia relevante para desarrollar procesos o bien proyectos, por ello, al interpretarlos –para ponerlos en acción– les dieron una connotación de insumos, lo cual justifica su presencia en la narrativa natural de los jóvenes, como algo incorporado que encierra un significado. En esos 17 significantes se identifica el valor del capital cultural que se reconoce estando en contacto con realidades sociales, cerca de población que expresa problemáticas y servicios que se buscan brindar.

Tabla 12

Significantes considerados como insumos para la acción

1	Actitudes y valores	10	Jerarquías-poder
2	Competencias	11	Propuestas argumentadas
3	Comprensión	12	Realidad social
4	Conciencia colectiva	13	Poder-decisiones
5	Contextos sociales	14	Proactividad
6	Contornos sociales	15	Sensibilidad
7	Ética profesional	16	Trabajo colaborativo
8	Grupo de trabajo	17	Valores
9	Habilidades profesionales		

Nota. La tabla alude a los conceptos enunciados con mayor regularidad que se asocian con la acción del Trabajo Social.

En este mismo sentido, en la narrativa de los prestadores sociales se identifican 18 significantes –como se observa en la tabla 13– que advierten de la unión de símbolos interiorizados, que se transforman al estar en un proceso relacional, pero que durante el SS se convirtieron en conceptos, en metodologías para desarrollar las actividades. En esa tabla se puede apreciar la presencia de elementos en forma de palabras implican signos y símbolos (significados), procesos que indican desde dónde y a partir de qué se incide en la realidad social problematizada. En este caso los prestadores de SS los fueron integrando a un lenguaje que se volvió común, que centraba la mirada en los procesos desarrollados haciendo uso de las herramientas propias del TS.

Tabla 13			
<i>Significantes que evidencian a partir de qué y dónde se incide</i>			
1	Intencionalidades	10	Prácticas sociales
2	Acción profesional	11	Problemas sociales
3	Educación	12	Problemáticas
4	Entornos familiares	13	Propuestas argumentadas
5	Intervención	14	Riesgos sociales
6	Investigación	15	Sentido humanitario
7	Necesidades sociales	16	Situación-problema
8	Objetividad	17	Vulnerabilidad
9	Prácticas, practicar	18	Violación de derechos
<i>Nota.</i> En la tabla se muestran los significantes enunciados en las entrevistas que se vinculan la acción con el efecto.			

Como se viene señalando, el capital cultural es la resultante de la inversión escolar, todo lo aprendido, lo incorporado que se constituye en un polo de poder, pues los estudiantes –Bourdieu, 1997– están provistos de elementos que los va colocando en determinadas posiciones (ver tabla 14), por lo cual, la agrupación da cuenta de la relación entre capital cultural del estudiantado y la acción, situación que les convoca a asumir una responsabilidad derivada de las acciones conferidas al prestar el SS. Estos tópicos se relacionan con alcances, resultados o logros obtenidos y reconocidos por la respuesta que deviene de los otros; tanto pares, como jefes y población objetivo.

Tabla 14			
<i>Significantes que se pueden ubicar en relación a resultados</i>			
1	Desarrollo local	10	Alternativas de solución
2	Generar proyectos	11	Apoyo familiar
3	Educación social	12	Aprendizaje

4	Concientización	13	Integralidad
5	Prevención	14	Organización
6	Derechos humanos	15	Participación
7	Colaboración y apoyo	16	Sustentabilidad
8	Capacitación	17	Toma de decisiones
9	Cambio social		

Nota. La tabla de elabora con significantes de regularidad que se configuran vinculados a resultado.

En el análisis de la narrativa también destacan los significantes con conexiones a los aspectos de la especificidad y que cobran sentido en el mundo del hacer del TS, tal como se ejemplifica en las 12 significaciones halladas (ver tabla 15), pues se relacionan con procesos, proyectos o servicios hacia una población objetivo o usuaria y con las configuraciones de las mismas metodologías utilizadas.

Tabla 15			
<i>Elementos coadyuvantes para organizar o desarrollar las acciones</i>			
1	Comunidad	7	Reconocimiento
2	Coordinación	8	Sentido humanitario
3	Entornos familiares	9	Seguridad
4	Interrelaciones	10	Significatividad
5	Interdisciplinariedad	11	Sociedad civil
6	Posición profesional	12	Vida cotidiana

Nota. Con la recuperación de significantes relacionados con la acción profesional se elabora la presente tabla.

Es de llamar la atención los 42 significantes que fueron los representativos por haber sido mencionados en cada conversación por 7 ocasiones o más. Los significantes con mayor regularidad fueron —en orden descendente— los de: "confianza"; "nerviosismo", "prácticas"; "coordinación"; "comunicación"; "gestión social"; "trabajo grupal"; participación y sensibilización.

En la tabla 16, se pueden observar los significantes que fueron expresados a lo largo de la entrevista y que provienen de dos ejes: la cuestión del SS y la dimensión de lo familiar. En este caso la repetición se dio en —cuando menos— dos prestadores de servicio social por 10 ocasiones o más.

Tabla 16					
<i>Significantes que tienen conexión entre el SS y la dimensión familiar</i>					
Consec	Significante	Repeticiones	Consec	Significante	Repeticiones
1	Confianza	110	12	Escucha abierta	50
2	Nerviosismo	100	13	Interpretación	50
3	Prácticas	90	14	Sensibilización	50
4	Comunicación	80	15	Educación social	30
5	Coordinación	80	16	Observación	30
6	Gestión social	60	17	Trabajo de campo	30
7	Participación	60	18	Acción profesional	20
8	Trabajo grupal	60	19	Orientación	20
9	Asesoría	50	20	Prevención	20
10	Contextos sociales	50	21	Proyectos	20
11	Entrevistas	50	22	Seguimiento	20

Nota. La tabla muestra la saturación de los significantes relacionados tanto con el SS y con la familia.

La relación directa con las acciones de la disciplina se puede apreciar en los significantes que tuvieron hasta 10 menciones por cada entrevista realizada, señalados en la tabla 17. Lo que denota es que para nadie sería ajeno valorar el capital simbólico del estudiantado al enfrentarse con realidades sociales complejas o bien, al ser partícipes de las reglas de poder al brindar servicios institucionales.

Tabla 17					
<i>Significantes que tienen conexión el Trabajo Social</i>					
Consec	Significante		Consec	Significante	
1	Apoyo familiar		11	Ética profesional	
2	Colaboración y apoyo		12	Habilidades profesionales	
3	Comunidad		13	Información	
4	Conflictos interpersonales		14	Investigación	
5	Conversación		15	Poder-decisiones	
6	Derechos humanos		16	Problema de trata	
7	Diálogo		17	Reconocimiento	
8	Educación		18	Sensibilidad	
9	Estadística		19	Trabajo colaborativo	
10	Estrategias de intervención		20	Proyectos	

Nota. La tabla de elabora con los aquellos significantes encontrados en la narrativa de las entrevistas y que se les encontró relación con el Trabajo Social.

Aun cuando en esta investigación participaron estudiantes de la misma carrera, con sus propias particularidades, hay realidades que les atraviesan, mundos contruidos que giran en torno a su dinámica familiar y escolar. Estuvieron en campos de acción diferenciados, pertenecen a 6 generaciones distintas y aun estando en los mismos ciclos escolares cursaron la carrera en diferentes turnos y sistemas, pues también hubo personas provenientes de Educación a Distancia. Respecto de sus características hay diferencias importantes en las edades, estado civil, sexo, sus trayectorias y contextos son desiguales.

La narrativa da cuenta de coincidencias, proximidades y regularidades. Las experiencias que fueron significativas en su trayectoria académica fueron recreando el capital simbólico. Esas regularidades forman parte de la incorporación (desigual pero legitimada) de significantes que provienen de sus contornos, así como de la institución formadora, del contexto y de su propia historia de vida familiar; en tanto se conjugan los roles personales con los que le asigna la escuela.

Como ya se ha mencionado antes, al iniciar la práctica del SS los estudiantes (tienen 70% de créditos o más,) ya han incorporado elementos cognitivos, habilidades profesionales, (capital cultural y simbólico, además de valores que —en forma integrada— se van a manifestar como habitus. El capital cultural; incorporado, va permeando las significaciones, pues esos elementos devienen del campo del saber, de la forma de entender la relación con el otro y con población objetivo, están compuestos por conocimientos y saberes.

Los significantes: son resultante de la articulación entre distintos campos de conocimiento del Trabajo Social, del campo de acción y de una realidad social concreta, hacen que todos los contenidos tengan un sentido relacional y complementario. Resulta interesante el significado que tienen las prácticas escolares para los estudiantes, ya sea porque les permitió un acercamiento a realidades sociales, a problemáticas de grupos de población específicos, por los procesos que desarrollaron o bien por las acciones que dejaron de realizar. Significativo es el papel que juega el profesorado de esta asignatura pues algunos se convierten en arquetipos y otros en la contradicción a superar.

La práctica social misma del SS hace que los significantes se constituyan en pilares básicos al verse reflejados en las interrelaciones, subrayan la especificidad profesional, situación que se hace notar en el lenguaje y en los actos comunicacionales, verbales o en la escritura, que se ajusta a las estructuras sociales, al mundo objetivo.

Unos de los hallazgos importantes, y que llaman la atención se encuentra en los significantes que se evidenciaron en la narrativa, en el diálogo, así como durante los encuentros conversacionales es la palabra con mayor significación “confianza”. En el plano de autovaloración: “confianza en mí”, “confió”, “confié”, mi confianza”, “me tuve la confianza”, o en relación con las demás personas; tanto pares, como coordinadores o población objetivo: “me dio confianza”, “obtuve su confianza”, “confiaba en mí”, “su confianza fue fundamental”, “por la confianza”, “la confianza fue lo más importante”, “confianza”, “no podía fallar tenía la confianza depositada en mí”. En definitiva, ese sustantivo se observa articulado con procesos y ejercicio de libertad, sobre todo, se observa directamente relacionada al hacer, con el compromiso al permitir al estudiantado realizar acciones que forman parte de los procesos institucionales, pero sobre todo al dejarles entrar en contacto con la población.

Como ya se ha dicho, el capital social se expresa como un conjunto de relaciones que potencializan desde los otros capitales acceso al poder, así que al considerar que el capital social se nutre de la interacción horizontal y vertical –conformada por personas que representan los intereses colectivos; con motivaciones individuales, características culturales y sociales específicas– ese capital social potencializa la cooperación y reciprocidad, dado que los prestadores sociales tuvieron presente las normas. En este marco la "confianza" es uno de los valores integrados en el capital social que se evidencia entre disposiciones específicas.

Al tratar de mirar la recurrencia en dato, –tenemos que en el 78% de los participantes aparece con una mención de más de 10 ocasiones– al ir hilando la conversación y al articular las respuestas a los distintos cuestionamientos, en este caso aparece en los dos planos del interrogatorio, es decir al conversar acerca del SS y en la relación familiar, en este último caso se reconoce abiertamente la influencia en la trayectoria de vida, incluso en un caso se vuelve el desafío para ganar el respeto del padre, “obtener su confianza”, cosa que le dio seguridad y certeza.

(...) se me brindó esa confianza para poder empezar a atender usuarios. (...) (E12ALDH, comunicación personal, marzo, 2014).

Esto deja en claro que el saber cultural de los prestadores sociales se encuentra en la cotidianidad, en la forma de brindar atención a la población usuaria de servicios, así que las actitudes se van construyendo, se heredan y van orientando el comportamiento en las interacciones, a pesar de no lograr

aún el título de licenciatura, que para Bourdieu eso sería la institucionalización del capital cultural y también la expresión del valor simbólico.

(...) te dan confianza por ir de la universidad, hacen caso en las técnicas de motivación y ves cómo crecen y mejoran su ánimo y ellos se comprometen contigo, te piden no dejar de asistir para ver sus avances y visitarme para hablar de otros temas, pues casi no dicen tener problemas aunque lo sean, entonces es como un intercambio y es lo que me comprometió y me sentía muy bien en eso porque las personas son gente muy humilde, muy sencilla... (E08DAPUCSF, comunicación personal, marzo, 2014).

Con el propósito de identificar la relación entre esos significantes más mencionados se encuentra un segundo elemento, Banks (1995), cuando se trata de tomar decisiones aparece un entramado de valores y emociones que demandan un manejo pertinente, por ello no fue casual que el segundo significativo encontrado en esta investigación fue el de “nerviosismo”, concepto difuso pero que tiene relación con un estado, con una reacción emocional y contextual que exhibe fuerzas de tensión al esperar respuestas de aprobación, reconocimiento o lo contrario.

Efectivamente, en la narrativa de los prestadores se observa la presencia de la palabra “nerviosismo” asociada al momento de tomar decisión: al ingreso al espacio socio institucional, al referir el inicio de actividades, al momento de trabajar con la población, cuando se realizaban acciones operativas de primera vez o en forma colectiva, cuando se enfrentaron a experiencia nueva o bien, al presentar resultados. La importancia concedida por los estudiantes se evidencia en el 71% de los prestadores de SS entrevistados que hicieron la mención del estado emocional por más de siete ocasiones: “nerviosismo”, “nervios”, “un poco nerviosa”, “algunos nervios”, incluso, una persona la incorporó en la narrativa por más de 10 ocasiones. Aunque “nerviosismo” forma parte de otra categoría, Villoro (1997), los valores son elementos vinculados a las interrelaciones que expresan presunciones deseables al estar en el terreno de la acción.

En ese sentido, esas significaciones formaron un entramado en el proceso relacional, dos de los significantes más expuestos y otros dos con menor recurrencia, confianza-nerviosismo-seguridad-reconocimiento, justo en la acción y al abordar un proceso con el que no estaban familiarizados e implicaba una nueva situación.

(...) si me sentí un poco insegura, con nervios porque nunca había entrevistado así, a personas que tuvieran alguna problemática y tener que canalizarlas y si era así como de dónde no, pero como ya había observado pues tomé la decisión y tuve buen resultado, es grato cuando confían en ti y eso

te da impulso, vas sacando como de un chip todo lo que aprendiste y al final el reporte dijo todo y eso lo valoraron para darme oportunidad y reconocimiento (E05GAAGV, comunicación personal, marzo, 2014).

Es fácil apreciar, en la interpretación de la estudiante así como por las personas que tenían la coordinación y responsabilidad de su trabajo, que había certeza contar una formación necesaria, había respaldo de una institución que les proveía de contenidos que se reflejaban en la acción permeando los procesos con conocimientos y habilidades. Por su parte, en la institución u organización social habría alguien pendiente para llevar a cabo una supervisión formativa, pues al desarrollar acciones, era notorio el comportamiento, había compromiso pero sobre todo, espera de resultados favorables.

(...) entonces lo que me gustó fue la respuesta ante las actividades de grupo, en plena convivencia para que se conocieran todos los educandos y fue esa, fue una experiencia muy padre porque ellos sabían que estaban en ese círculo y sabían que iba a ir la facilitadora les habían dicho, entonces lo que me dio gusto es que si llegaron todas las personas a integrarse en el grupo cuando no eran propiamente clases sino convivir, caminaron más de una hora, hablaron frente a todo el grupo, había confianza, interés, alguien que escuchara (...) (E10CMTCR, comunicación personal, marzo, 2014).

En este sentido, para dar movimiento a los procesos, dar curso a los proyectos o brindar servicios, en los universitarios había convicción, reconocimiento de que mediante el SS estaban obteniendo experiencia profesional y sobre todo que habría efecto, un cambio en otras personas, en la calidad de los servicios, en la imagen institucional y en la certidumbre de la población o usuarios. Esto también era oportunidad de ir perfilando el cumplimiento de objetivos, así que el manejo de la situación a través del control de esa emoción reflejada en los “nervios” no solo dio la confianza sino también obtuvieron reconocimiento, elemento que se presume articulado y que fue mencionado en repetidas ocasiones.

(...) me siento contenta porque pude estar en contacto con problemáticas reales y estar en contacto con otro, con los que en cierto sentido compites pero que también valoran lo que sabes y aprenden de ti, me dio gusto compartir mis conocimientos, confié en mí y me dieron la confianza y después de un tiempo obtener reconocimiento (...) (E12ALDH, comunicación personal, marzo, 2014).

(...) fue muy, muy grato para mí, ellos también lo valoran y los asesores locales me dijeron <mira una puerta se cierra y tú trepas a abrir la ventana> eso lo interpreto como reconocimiento (E09CGCP, comunicación personal, marzo, 2014).

Resulta interesante ver las percepciones de los prestadores de SS de la ENTS, ellos consideran que les concedieron la confianza y había reconocimiento por su capital cultural (conocimientos y habilidades), se les consideraba comprometidos y asumían responsabilidades representando a la institución, ponían en práctica un habitus como trabajadores sociales. En comparación con la investigación de Mendoza

(2014), realizada en el Estado de Tabasco, con estudiantes de medicina, destaca que el 83% de los prestadores de SS de la carrera de medicina expresan inconformidad debido a que les asignan actividades y responsabilidades como trabajadores de las instituciones a donde se encuentran asignados, se admite que el SS si les forma y les da experiencia, pero tienen las mismas obligaciones que un médico adscrito, (pp. 91-92).

Volviendo a los estudiantes de TS, otro bloque que da cuenta de los significantes que se configuran en las interrelaciones, en la acción, sobre todo refieren un trabajo operativo en el que los prestadores sociales se suman con las personas que sí tienen una relación de tipo laboral, ya sea para organizar el servicio de atención, orientación o seguimiento, o bien para desarrollar estrategias operativas, para instrumentarlas o para llevarlas a cabo frente a población abierta o beneficiaria. Los significantes encadenados se presentan en dos bloques, de cinco cada uno:

Coordinación-gestión social-conversación—observación-escucha.

Comunicación-entrevista-orientación-asesoría-seguimiento.

Esta cadena evoca que efectivamente, en condiciones y posiciones desiguales, los prestadores de SS son asignados a realizar acciones de tipo operativo: en la atención directa a población con responsabilidades formales; en la búsqueda de apoyos, y en una acción de retroalimentación o devolución a la población usuaria o beneficiaria.

(...) tal vez me costó trabajo situar la comunidad pues hay muchas carencias, las instituciones no tienen nada ni siquiera información, ni saben cómo gestionar, coordinarse, todo eso dependía de tu construcción para relacionarte (E13LJPCI, comunicación personal, marzo, 2014).

Al integrarse en una institución u organización de la sociedad civil, los prestadores de SS, se sienten familiarizados con el hacer; han ido construyendo la seguridad de poseer las habilidades suficientes para realizar una acción o un conjunto de actividades, se asumen como parte de esa institución u organización social y del equipo de trabajo, lo reconocen como parte de la dinámica.

Lo que me gustó del programa y esa es la experiencia profesional que trabajé, con un pues con el equipo multidisciplinario donde la comunicación es lo básico, y que, en la que todos siempre dimos atención, orientación, seguimiento lo mejor posible, pues nuestras actividades estuvieron orientadas al servicio de la comunidad (E10CMTCR, comunicación personal, marzo, 2014).

Los estudiantes se comprometen porque tienen presente que los efectos están relacionados con la población que no tiene razones para saber que son estudiantes y están prestando el SS, lo importante es la respuesta a sus necesidades y demandas o en todo caso brindar el apoyo necesario. Estos aspectos fortalecen identidades, *"en ese trabajo ya me sentía poniendo el alto a la profesión, pude aportar a las mujeres que acudían, varias ocasiones me preguntaron si trabajaba ahí porque era notorio el apoyo, la paciencia y se había generado mucha confianza"*, (E15CMMJCNPT),

(...) te deja muchos argumentos, y por supuesto que te deja una gran experiencia en el alma, sobre todo porque no solo te relacionas con otras personas de otras carreras y distintas universidades sino porque tienes que dejar bien a la institución y a tu profesión y creo que yo sí lo hice, desde gestionar, atender en el filtro, retroalimentar en la entrevista (...), todo lo de sensibilización, trabajo comunitario, atención individualizada dicen que eso no podemos hacerlo y que probablemente ellos no saben de que sí, Trabajo Social eh vamos es multidisciplinaria (E11CJCPD, comunicación personal, marzo, 2014).

Con la intencionalidad de poner al centro la dimensión formativa y su relación con el SS se coloca la representación de las regularidades. Tomando en cuenta las nociones de Bourdieu (2000), cuando señala que el tipo de capital cultural no puede acumularse más allá de las capacidades individuales, pues está ligado a las singularidades de la persona (p. 141). En las voces de los prestadores sociales se identifican lenguajes, expresiones que advierten la presencia de aspectos relacionados a la parte cognitiva o de habilidades, del capital cultural resultado de la inversión de tiempo durante un período. Otros aspectos que observan articulados son los que deviene de la familia y de los contornos sociales, porque son parte de una sola experiencia que se produjo en la acción y en distintas realidades sociales, que da cuenta del carácter social del servicio social. Como dijera Thompson (2006), los elementos técnicos que son aprehendidos e incorporados permiten actuar a los individuos, en este caso a los estudiantes aun estando espacialmente distantes, de la Escuela y, en algunos casos, de la ciudad.

4.2.2 Dimensión social de la práctica del SS universitario

Como se dijo en el marco ordenador, "lo social" en ciencias sociales es difícil de explicar para llegar a acuerdos sobre su conceptualización. En TS cobra especial importancia; de acuerdo con García (1985), lo social se relaciona con "problema Social" y este último, con un conjunto de relaciones particulares que se generan. Para Tello (2015) el vocablo está muy presente en sus discursos, al proponer elementos para la acción, "estrategias o modelos de intervención". Tello afirma que lo social "es el espacio

de relaciones, las interacciones, los vínculos, los lazos que se establecen entre sujetos sociales" (p. 20); es la resultante de los procesos relacionales.

En las últimas tres décadas, el tema ha sido motivo de reflexiones e intercambio, pero aún no hay un acuerdo en la comunidad de trabajadores sociales. Según Campos (2008), el elemento de conexión son las relaciones e interrelaciones y éstas generan significados entre sujetos, usando como medio la comunicación y el lenguaje (Shutz, en Campos 2008). En el discurso del Dr. Gustavo Baz Prada, lo social se relaciona con las necesidades de bienestar de sectores de población poco favorecidos, con otros que tienen menos oportunidades; por eso, el SS debe vincularse con los problemas de la sociedad.

Ahora bien, en la narrativa de los prestadores de SS entrevistados se observa un interjuego entre las distintas conceptualizaciones de lo social.

¡Cómo me gusta lo comunitario!, creo que es donde tenemos mayor libertad ahora en el servicio social porque después, al ingresar a trabajar, la mayoría de las instituciones no realizan trabajo en la comunidad. Me pareció desafiante considerar niños de la calle u otra situación problemática, [...] vengo de una comunidad, este indígena en Oaxaca, este entonces para mí eso, eso es vital y es lo que quiero aprender cómo poder ofrecer otras opciones para cambiar a mi familia, porque todos los de mi pueblo son mi familia (E04SLCFE, comunicación personal, marzo, 2014).

La consideración de los estudiantes más frecuente es la relación entre lo social y las problemáticas de la población, sea en grupos etarios, en segmentos ubicados en distintos territorios o relacionadas con algún tema particular.

En muchas, muchas partes, por ejemplo a mí siempre me ha gustado que, pues conocer las problemáticas para buscar por dónde, como esos retos que a veces no dejan dormir o andas todo el tiempo buscando, buscando para poder intervenir en ellas para cambiar las condiciones aunque sea un poco, entonces esta vez pues sí tuve la oportunidad de, bueno, como sabemos Puebla es uno de los estados con alto grado de analfabetismo y el Trabajo Social está comprometido con la problemática social y las necesidades (E09CGCP, comunicación personal, marzo, 2014).

(...) estuve cerca de una problemática, yo me di cuenta que hay muchos problemas en cuanto a los jóvenes, en cuanto a necesidad de la prevención de la delincuencia, (...) yo me ponía a pensar por qué existen este tipo de problemas sociales, por qué no se les da prioridad a todas las personas sin tienen los mismos derechos (E11CJCPD, comunicación personal, marzo, 2014).

Sí reafirme mi convicción de trabajar para contrarrestar problemáticas, en este caso de jóvenes (E07GHAP, comunicación personal, marzo, 2014).

En un grupo de estudiantes se advierte la conexión entre el TS, sus valoraciones a propósito de su SS y la manera en que conjugaron los aspectos del contexto con los signos. Es evidente que las

disposiciones y fuerzas del poder se relacionan con ideas, valores, conocimientos y bienes culturales, siempre y cuando prevalezca el interés de conservarse y legitimarse (Gutiérrez 2005).

(...) en la práctica puedes apoyar a la gente y eso buscaba, colarme en una brigada y colaborar para dar mucho a la gente que requiere cosas para completar sus necesidades (...) pues contribuí a la atención de unos cuantos problemas, por ejemplo, que personas mayores formaran parte de un círculo, que dejaran su trabajo y caminar para pertenecer a un proyecto fue valioso, eso me hizo ser más comprensiva y solidaria (E10CMTCR, comunicación personal, marzo, 2014).

Yo creo que Trabajo Social es básicamente una carrera con vocación de servicio (...), servicio a la sociedad, servicio a la comunidad, servicio a otras personas a otros seres humanos y ayudando a otros seres humanos y ayudando a la sociedad te ayudas a ti mismo es básicamente para mí el servicio social es trabajar por la justicia y la igualdad, por el pleno ejercicio de los derechos humanos (E08DAPUCSF, comunicación personal, marzo, 2014).

Las voces del estudiantado también develan los patrones relacionales en realidades microsociales, así como las estrategias de comunicación o los esquemas de percepción y apreciación de los universitarios respecto de lo social; evidencia también, qué elementos pusieron en juego al interactuar con poblaciones vulnerables y con redes de apoyo institucional.

(...) vivir con las personas en su propia comunidad, me hizo más sensible y crítica, allá sólo es de lo que sabes y es cuando te arrepientes de que te valía si te reprobaban o te, te ponían baja calificación los profes, fue, bueno tienes un panorama más, más completo de la pobreza, eso de lo neoliberal, padeces junto con las personas, así como es la vida en provincia y no hablo de Puebla, de cualquier lugar del país porque ya conocí otras comunidades igual de mal (E09CGCP, comunicación personal, marzo, 2014).

Las relaciones, interrelaciones e interacciones comunitarias se hicieron visibles en el SS universitario. Compartir las condiciones sociales por convicción, por interés de aportar, despertó en los prestadores el interés de poner en juego el capital cultural y simbólico en un campo social. Algunas significaciones y rupturas presentaron regularidades. Aun cuando hubo opiniones contrarias —a tal grado que impidieron una participación compartida y fluida— sí hubo beneficios, complementariedad, en función de las fuerzas que se mueven en el campo de acción, el tipo de institución, los fines y premisas de los propios actores y la influencia de los contornos sociales.

4.2.3 Relación entre el SS y su dimensión retributiva

La “retribución” es otra de las dimensiones del SS universitario, se refiere al deseo de –dar, servir a otro, prestar un servicio, ayudar a otros que lo necesitan, devolver a la sociedad o hallar el mismo término de retribución–. Sobre este tema hay pocos textos. En algunos escritos o abordajes aparecen elementos relacionados con <devolución a la sociedad, espíritu de servicio, convicción, solidaridad, conciencia social, voluntad de ayudar a otros, práctica de valores y de conciencia colectiva, la noble acción de compensar a la población por haber tenido la oportunidad de lograr estudios universitarios>. Se entiende que la sociedad, a través de los impuestos, financia la educación en sus distintos niveles, incluyendo el universitario; con la prestación del SS se retribuye, se devuelve a la sociedad una algo del apoyo recibido.

(...) seguí la recomendación de llenar la matriz para mi mejor opción, yo la construí con mis propios intereses, vi varios servicios sobre el trabajo comunitario que es donde quiero, bueno cuando analicé la propuesta eh, me llamó la atención el, el programa que es comunitario en zona rural, yo nunca había tenido una experiencia en este ámbito y pues esto fue principalmente lo que me llamó la atención, podía eso de la devolución, además de valorar mis conocimientos y habilidades, estudie, me llevé libros sabía que estaría sola con lo aprendido acá, que era en un ámbito comunitario y en este caso pues en el estado de Puebla con comunidades donde se vive en todos los sentidos la pobreza (E10CMTCR, comunicación personal, marzo, 2014).

Para algunos estudiantes, el SS es una oportunidad que les prepara para la vida; en otros, se constituye en la antesala de la esfera laboral. Es recurrente la conexión con la solidaridad, “yo no vi si era obligatorio, lo sentí como un compromiso obligado para con mi país, con mi familia”, (E13LJPCI, comunicación personal, marzo, 2014).

(...) sí estuve en dilemas porque sí le buscas hay más de 5 opciones de las que puedes obtener experiencias súper, bueno y me fue muy importante esa forma en la me orientaron para seleccionar, bueno yo puse dentro de mis criterios, primero que nada cumplir con ese compromiso solidario aunque fuera desde una institución de gobierno, pero algo con lo que estuviera familiarizado, yyy, elegí también debido a que mi práctica de especialidad, bueno la última práctica fue en una Procuraduría, debido a eso estuve cerca de una problemática relacionada (...) (E11CJCPD, comunicación personal, marzo, 2014).

Los prestadores de SS asumen que esa práctica se lleva a cabo desde las lógicas de los espacios sociales, desde las posiciones que ocupan los tomadores de decisiones, con procedimientos que se traducen en el desarrollo de métodos, técnicas, tácticas e instrumentos; con los límites establecidos por las normas, tiempos y reglas, sus acciones se determinan y regulan mediante procesos que asumen

quienes orientan y coordinan la acción; el valor de solidaridad se aprecia como un elemento que ellos incorporaron. Saben que las reglas de juego las pone quien tiene una posición en la estructura.

Realmente sí aprendí, no fui a perder mi tiempo en la carrera, sino que realmente aproveché el tiempo que la sociedad me dio (...), porque finalmente ser solidaria es parte del servicio social, la oportunidad que me dio la aproveche, porque si no (...), no sé si hubiera estado aquí, sin aprender, muy satisfactorio ser solidaria con esas personas que no esperan menos (E08DAPUCSF, comunicación personal, marzo, 2014).

Aunque no he visto ampliamente el Código de Ética del Trabajo Social, sí creo que tenemos responsabilidad, solidaridad y cordialidad como profesionistas (E02VMSTN, comunicación personal, febrero, 2014).

Los estudiantes entrevistados son conscientes de que su actuación en el SS no es autónoma, aun cuando sería lo más apropiado considerando la problemática social. Su tarea es colaborar en pro de un beneficio social, desde un marco institucional legítimo. Algunos universitarios no tienen claro el sentido de la retribución pues implica sumarse a un trabajo planteado desde la lógica y responsabilidad institucional; pero aceptan pagar con trabajo la oportunidad de acceder a estudios superiores: “(...) ya estando en el trabajo y ver que sí aportas en la atención a problemas específicos no importa si te quedas más tiempo o si tienes que estudiarle para mejorar respuestas, eso sí lo entiendo, la retribución no me queda clara pues quien aprovecha tus conocimientos es la institución”, (E15CMMJCNPT, comunicación personal, marzo, 2014).

(...) me di cuenta que en lo social, o sea ya cuando se tenía que hacer la estrategia de intervención para saber cómo llegarle a la comunidad o cómo llegarle a cierto grupo en específico que podía ser de niños, podía ser de jóvenes, (...) la que realmente podía opinar más respecto a cómo ejercer esas, cómo llegarle a los sujetos era yo, porque la que tiene esas bases de Trabajadora Social, el periodista tiene otras estrategias, el de Ciencias Políticas a veces se queda en el discurso más que en el acción, (...) es el Trabajador Social el que logra cómo amalgamar bien todo ese conocimiento y ponerlo en más acción, o sea, ejecutar proyecto, estrategias, claro sin olvidar los objetivos de la organización (E08DAPUCSF, comunicación personal, marzo, 2014).

De acuerdo con el párrafo anterior (E08DAPUCSF, comunicación personal, marzo, 2014), el prestador de SS puede imprimir en su quehacer un sentido social, asumir rol, pero dentro de los límites de un espacio socio institucional con lineamientos específicos.

Fue algo muy especial esa práctica social, sin olvidar que tiene sus límites en las reglas instituidas, eso es, una experiencia muy linda porque entonces logramos hacer un grupo transdisciplinario, apoyar, dar, prestar un servicio, pero profesional, eso te da felicidad, alegría, la confianza y la convicción por la carrera (E08DAPUCSF, comunicación personal, marzo, 2014).

En el grupo de estudiantes entrevistados, algunos participaron en procesos flexibles, guiados por organizaciones de la sociedad civil; con mayor libertad y posibilidad de construir aprovechando los recursos de la comunidad. Es el caso de quienes estuvieron en ámbitos rurales e indígenas, se reconstruyeron al vivenciar el resultado de su trabajo; por ello es notoria la diferencia en este tipo de experiencias.

(...) qué bueno que existe el servicio social, porque es como una práctica sin maestro ni calificación, coincide con un cuestionamiento que me hacía cuando iba en el camión, entre laderas, el calorón y lo verde que te envuelve y tenía todo el tiempo, porque estaba a cuatro horas de vuelta a casa; cómo había cambiado al volver de la comunidad, ya era otra persona, eso sí me convencí de mi profesión, definitivo, fue dar, pues el servicio social es un espacio propio para desarrollar lo aprendido como egresado de la Escuela Nacional de Trabajo Social, adquirí, además, [...], un espacio en dónde se pueda aportar y de esta forma devolver un poco de lo que la sociedad mexicana, a través de la gratuidad de la educación en la Universidad Nacional Autónoma de México, me brindó y que de otra forma no hubiera sido posible (E13LJPCI, comunicación personal, marzo, 2014).

Derivado de las propias trayectorias de los estudiantes como sujetos socio-históricos y por lo que se sociabiliza en los contornos sociales, se construyó un imaginario acerca de algunas instituciones. En esas voces, hay expresiones negativas y de rechazo a cumplir con el SS en un espacio socio institucional de tipo gubernamental.

(...) todos sabemos que al ser instituciones gubernamentales hay mucha corrupción, entonces llegas con ese tipo de ideas (...) (E05GAAGV, comunicación personal, marzo, 2014).

“no estar en el gobierno donde hay corrupción y desvían el dinero en lugar de contratar personal, ahí meten prestadores de servicio social, les sale de gratis y nosotros ahí vamos para dejar bien a la carrera (E01VPPA, comunicación personal, febrero, 2014).

Incluso hay quienes se incorporan a un SS sin cuestionar su gratuidad, sobre todo cuando saben que en la normatividad de 1945 (artículo 53 de la Ley Reglamentaria) se coloca el término “*mediante retribución*”.

(...) el servicio social es un requisito y cómo puedo devolver a la sociedad desde aquí, los objetivos son de la institución, para cumplirlos tiene sus procedimientos, pues no me esfuerzo, hago lo que se solicita, así presto el servicio social, porque el campo profesional pide estudiarle, organizarte, proponer, y en este caso te dirige una institución (E14RPAS, comunicación personal, marzo, 2014).

Sin duda, la UNAM prepara a las juventudes para que vivan en sociedad y compartan sus saberes para contribuir a preservar los valores culturales y sociales; el SS es una práctica que a los estudiantes —

con su creatividad y talento, con su capital cultural y simbólico— insertarse en esos espacios socio institucionales llamados instituciones gubernamentales u organizaciones de la sociedad civil.

El Servicio Social es la forma de retribuirle a la sociedad eh pues el que tú puedas estudiar en esta universidad, no, que es la Universidad Nacional Autónoma de México, me enorgullece y pues a través del servicio yo creo que Trabajo Social es básicamente una carrera con vocación de servicio, no, servicio a la sociedad, servicio a la comunidad, servicio a otras personas a otros seres humanos y ayudando a otros seres humanos y ayudando a la sociedad te ayudas a ti misma (E08DAPUCSF, comunicación personal, marzo, 2014).

Aunque no hay una definición clara de la dimensión retributiva del SS, los estudiantes captan la intencionalidad que impregna lo cotidiano; algunos se preguntan si en realidad el SS es dar, ayudar o servir; porque los procedimientos, las tareas, los servicios obedecen a condiciones y requisitos de los propios espacios institucionales y de quienes los representan.

4.2.4 Relación entre SS fortalecimiento profesional

Como se ha dicho, hay un vínculo Servicio Social-experiencia profesional. A los prestadores les agrada trabajar y convivir en forma directa con la población beneficiaria de los servicios institucionales, población focalizada, por ser destinataria de un programa; abierta, en espacios rurales e indígenas. Al insertarse en esas realidades, los universitarios ponen a prueba los aprendizajes recibidos en las aulas y en las prácticas escolares, y hacen explícito su compromiso como futuros profesionistas. Así, dice Thompson (2006), en el curso de la cotidianidad los estudiantes se comprender mejor a sí mismos y, al reinterpretar sus contornos, se constituyen.

La experiencia me permitió poner en práctica todo lo que había aprendido en las clases teóricas, no? (...), más que nada y saber también que otros valoran ese proceso educativo, descubrir qué me ha fallado o qué me ha falta por aprender. Eso me ha dejado mucha experiencia. Demostrar con conocimientos y adquirir experiencia me ha dado trabajo ahora, sí, nunca olvidaré mi servicio social (E06GMASMAVT comunicación personal, marzo, 2014).

(...) me sentía un poco inseguro pues ya vas solo a enfrentarte a lo que te dice cómo será tu vida profesional y sabes que te estarán calificando, aunque no sea la escuela y, como dicen, vas a dejar huella y una percepción para otros de la misma carrera, así que llevas un peso profesional (E11CJCPD, comunicación personal, marzo, 2014).

El acercamiento a situaciones específicas y a realidades concretas permitió a los pasantes obtener resultados visibles —en el proceso o al finalizar— y significativos, lo que les dio confianza para refrendar el interés y profundizar en el tema, especializarse o constituirse en un referente para acciones futuras. En

este sentido (Cano, 2004, p. 4) el SS es un medio que complementa la formación y la educación integral. Comprende acciones y actividades en las que deben involucrarse docentes y alumnos, para alcanzar satisfactoriamente los variados objetivos.

(...) concreté muchas cosas que a lo mejor había dudado que podía hacer, como gestionar recursos, pero las puedes llevar a cabo [...], por ejemplo, pude concretar lo que viene siendo, el trabajo social individualizado y las acciones planeadas en cuanto a grupos eh!, y como ya te decía el ciclo de un proyecto de intervención social, desde la planeación a la ejecución de un proyecto; fue una experiencia para el futuro, con ganas de presumir en el CV (E07GHAPE, comunicación personal, marzo, 2014).

La práctica del servicio te lleva a apoyar a otros, pero es una experiencia que te da libertad, este, en clase los maestros te decían: esta es la metodología así se va a hacer en campo. El ver allá que de repente tú puedes adecuarte a la realidad, con tus propias habilidades a la mejor ir metiendo pasos o procedimientos, herramientas, tal vez trayendo de las teóricas y de tu propia visión, o sea, todo eso te complementa y entonces, este, pues yo creo que, que dices sí Trabajo Social es éste, tiene metodología y elementos que otros no y entonces puedes dar, proponer sin ningún problema, alternativas de solución (E03TADCD, comunicación personal, marzo, 2014).

(...) Con pequeños cambios estoy alegre, contento, muy feliz y confiado porque nunca pensé que estaría sólo en una comunidad tan grande, y eran dos municipios, por esto me sigo. (...) (E13LJPCI, comunicación personal, marzo, 2014).

Los prestadores de SS tienen la seguridad de estar articulando lo aprendido en las distintas asignaturas, con las problemáticas a las que se enfrentan; toman referencias del espacio social, de esas interrelaciones e interacciones que les permiten interpretar y recrear sus significados. Tienen la certeza de que hacen lo pertinente: proyectar el *hacer* y el *deber ser* del TS y, en lo posible, contribuir a la toma de decisiones, con argumentos objetivos.

(...) satisfacción con mis aportaciones que fueron tomadas en cuenta porque ahora ya reafirmaron que el Trabajo Social y su misión de la organización tienen objetivos similares. Además, por otra parte, tuve puertas abiertas para aplicar no sólo los conocimientos que aprendí en la carrera, o sea desde la metodología, desde el trabajar en diferentes áreas, pues me di cuenta que desarrollas muchas habilidades y que tengo muchas herramientas eh, teórico-metodológicas (E08DAPUCSF, comunicación personal, marzo, 2014).

Se han estado prefigurando realidades alternativas desde el ser y el actuar, y se han tratado de llevar estos principios a la cotidianidad de las comunidades, de atender a las interacciones, de tomar como base el diálogo y estar atento a todo lo de las y los participantes, de la importancia de procesos acompañados y eso es lo que me llevo (...) (E13LJPCI, comunicación personal, marzo, 2014).

A los universitarios el SS les significa también un ejercicio que los prepara para la práctica profesional, ya en el desempeño laboral, "*aprendes a competir profesionalmente*" (E11CJCPD,

comunicación personal, marzo, 2014). En el SS se entremezclan conocimientos, experiencias, saberes, valores, idearios y premisas profesionales, con un respaldo que da seguridad a los universitarios: *"construyes conocimiento junto con los demás, vives el trabajo colaborativo"*, (E08DAPUCSF, comunicación personal, marzo, 2014). Es una práctica donde se dan relaciones complejas, lenguajes distintos, *"tenía muchos elementos con soporte y un buen vocabulario de trabajo social"* (E02VMSTN, comunicación personal, marzo, 2014). En ese marco relacional se prepararon más para su futura vida laboral: *"sí, me va a servir posteriormente en cualquier área de trabajo donde yo me inserte"* (E12ALDH, comunicación personal, marzo, 2014).

(...) como experiencia me dejó muchas cosas para aprender, aprendes desde el principio de tolerar a las personas, aprendes a competir profesionalmente hablando, porque te das cuenta que no todas las personas son iguales a ti, te das cuenta que hay personas de otras carreras que denostan al Trabajo Social, como de burla, a ti te preguntan y de dónde eres? Ah! que de Trabajo Social, ay! (E11CJCPD, comunicación personal, marzo, 2014).

(...) aquí lo interesante, lo gratificante es que construyes conocimiento junto con los demás, vives el trabajo colaborativo, porque no está todo dado, o sea, la institución te da la libertad para que tú imagines, crees, propongas y aterrices (E08DAPUCSF, comunicación personal, marzo, 2014).

Al finalizar me preguntaron qué maestría había estudiado porque tenía muchos elementos con soporte y un buen vocabulario; una enfermera propuso un aplauso como estímulo, eso me hizo feliz porque notaban la diferencia en la formación (...) (E02VMSTN, comunicación personal, febrero, 2014).

(...) me llevo grandes conocimientos de ahí, los cuales sé [que] me van a servir posteriormente en cualquier área de trabajo donde yo me inserte (...) (E12ALDH, comunicación personal, marzo, 2014).

(...) adquirir experiencia en un área laboral, y de paso saber cómo se pueden quitar de las drogas los jóvenes, bueno espero, pues es posible que me lleven a donde tratan a las personas con el problema y ver todo lo que pasa y si hay buena atención o igual para todos, aquí hay menos burocracia (E01VPPA, comunicación personal, febrero, 2014).

Al dar lectura cuidadosa a la narrativa de las entrevistas, se percibe miedo, incertidumbre, aunque se aprecia el interés, el compromiso y la satisfacción por las acciones realizadas, *"me pude dar cuenta de que yo puedo solo hacer un proyecto de intervención "* (E07GHAPE, comunicación personal, marzo, 2014), porque al estar trabajando en forma conjunta bajo las premisas del propio espacio social y, sobre todo al representar en ese momento, al TS, en un ambiente relacional, *"enriquecí mi formación, o sea enriquecí mi percepción de la carrera"* (E08DAPUCSF, comunicación personal, marzo, 2014), sus significaciones tenían un movimiento, se estaban modificando y en otras se pone en evidencia que se

acentúan las identidades, *para mí usted ya es toda una licenciada*. (E01VPPA, comunicación personal, marzo, 2014).

(...) confirmé que estamos preparados, que podemos estar a la altura como de ingenieros o médicos, tal vez sí, aunque creo más bien enriquecí mi formación, o sea, enriquecí mi percepción de la carrera, si de algo he estado convencida es de Trabajo Social (E08DAPUCSF, comunicación personal, marzo, 2014).

(...)puedo solo hacer un proyecto de intervención para buscar un cambio que va más allá de lo inmediato, pues además de presentarlo me dijeron pues hay que llevarlo a cabo, eso me hizo confirmar mis conocimientos de Trabajo Social y sentirme orgulloso de mi escuela (...). (E07GHAPE, comunicación personal, marzo, 2014).

(...) lo mejor es cuando la gente te da las gracias y te dice licenciada, aun cuando les dices me falta poco y te contestan no, para mí usted ya es toda una licenciada (E01VPPA, comunicación personal, febrero, 2014).

El prestador de SS tiene presente que al incorporarse a un espacio socio institucional, que eligió con base en criterios de inclusión predeterminados; consideró también el tiempo por invertir y la posibilidad de ser creativo y proactivo. Todo esto, teniendo presente el cuerpo cognitivo de la dimensión profesional, sus lenguajes, sus significantes; confiando en lo aprendido e incorporado. Pese a carecer de la asesoría disciplinar o no contar con los apoyos suficientes, se presentan ante la población objetivo que los identifica como sujetos sociales capaces de generar cambios, seguros de proponer las acciones que, a su juicio, corresponden.

(...) ayudar, no le queda al trabajador social [...] traté de dar alternativas, de lo que resultó del diagnóstico, después...,ah, traté de que la gente estuviera consciente de que en ocasiones estaba tomando decisiones que, que estaban repercutiendo en todo, no?, entonces, este, eso hice, trabajé para sensibilizar, concientizar, educar mínimo, tratar de que, de que la gente se dé cuenta, de que, que a veces es mejor buscar un trabajo, un proyecto entre todos, uno aunque sea, que esperar a que <oportunidades te dé tu dinero>, creo, (...) (E04SLCFE, comunicación personal, marzo, 2014).

Sin pretender ser concluyente, se puede afirmar que —como se dijo en uno de los supuestos que justifican esta investigación— quien realiza el servicio social no se forma para ello de manera expresa, en cambio, sí identifica un hacer particular que se relaciona con sus historias y expectativas; establece un compromiso personal con esa acción, en un campo específico, y se recrea el habitus disciplinario (Bourdieu, 2002c). Con ese habitus visualizan sus presupuestos y significados del sentido profesional del TS, como parte de una realidad social en la que se dan múltiples interacciones.

4.2.5 Recreando el desarrollo personal a partir del SS

Los espacios socio institucionales, establecidos desde la lógica del Estado, presuponen la operacionalización de la política pública –en el marco de sus interrelaciones y de las relaciones de poder que han fincado– producen expresiones que, en lo cotidiano, se materializan en lenguajes, comunicación y acciones que moldean y controlan la vida social; tales instituciones dan cierta seguridad en la vida cotidiana. Al integrarse a un espacio socio institucional, el estudiantado lleva disposiciones, su habitus disciplinar; el cual tiene conexiones con su vida social, con el capital cultural. Por eso tiene una percepción de ese espacio y del campo al que pertenece, lo que le genera expectativas: *“me ayudó mucho no sólo a nivel profesional sino personal, entonces, todas las experiencias y las personas que conocí, pues me dejan una buena experiencia, (...), pues contribuí a la atención de unos cuantos problemas”* (E10CMTCR, comunicación personal, marzo, 2014). Lo anterior les ayuda a irse acomodando y negociando su estancia para realizar el SS; aprovechan sus habilidades para estudiar el contexto y destacar saberes, aunque pueden darse experiencias encontradas.

(...), al principio fue de, tú no puedes salir a campo porque no nos lo permite la institución, tú no puedes hacer esto, o sea, te dan tus reglas, sus reglamentos, tú puedes hacer sólo esto, no puedes hacer lo otro y demás, y entonces era de yo quiero hacer más, tenía que desarrollarme porque era capaz, dejé la sumisión, sí, con respeto pero fui haciendo más cosas (...) (E05GAAGV, comunicación personal, marzo, 2014).

Oye este es mi escritorio, oye esta es mi silla, esta es mi computadora, <esto es mío>, hizo un ambiente raro, yo me decía “terminando el horario de trabajo, sabes qué, pues ahí nos vemos, como si nada”, yo siempre he tratado de alejar lo meramente laboral de lo personal y me ha funcionado (E14RPAS, comunicación personal, marzo, 2014).

En estos casos es evidente que las relaciones se fincan en posiciones autoritarias y no de reconocimiento de los derechos de prestadores sociales, *“eres de Trabajo Social ¿no? fíjate aquí no es de asistencia se requiere de ciencia”*, (E15CMMJCNPT, comunicación personal, marzo, 2014) Los universitarios saben que al dar apoyo a los servidores públicos, actúan con base en disposiciones predeterminadas; que las consecuencias derivadas de su trabajo no sólo afectan el prestigio personal o el de la profesión, sino que trascienden a la institución u organización social. De la calidad de su trabajo depende la confianza de la población respecto a las actividades realizadas; por eso, practican la tolerancia, la cordura y el respeto; buscan la coyuntura, el punto de fuga, conscientes de que no pueden dejar de cumplir con ese SS, por las consecuencias que se derivarían de esta decisión.

Al buscar y seleccionar esos espacios vinculantes, entre el habitus de los prestadores de SS de TS y las realidades que representan esas instituciones u organizaciones de la sociedad civil, se sienten entre dos “mundos”. Así lo expone un entrevistado, (E04SLCFE, comunicación personal, marzo, 2014), “*vas y vienes entre lo laboral y lo personal*”, transitan entre la acción expresada mediante símbolos, y una comunicación materializada en el lenguaje. Así, con esas ideas y signos se hace evidente la historia, las costumbres, la vida familiar y la cotidianidad.

Mi relación con todos fue buena, vas y vienes entre lo laboral y lo personal, entre los proyectos y los usuarios, eso también es relaciones, incluso aprendí a ver cómo se daban asesorías a empresarios gracias a una asesora que estaba ahí, que nos dio una capacitación, intercambiamos materiales (...), hay mucha gente que llega en la tarde a pedir una asesoría, entonces yo decía, pues cómo voy a dejar que esta persona se vaya sin la información que necesita; tomé decisiones, no iba dejar de hacer lo que a mí me parece correcto, el dar la información, el estar ahí presente, ¿no? (...), es normal que con unas personas llegues a profundizar en las relaciones (E04SLCFE, comunicación personal, marzo, 2014).

El trabajo habla por uno misma, o sea, yo le echaba ganas, intentaba como ver, ver lo que realizaba el jefe y en ocasiones si me acercaba a él y le comentaba: yo como trabajadora social he visto esto, esto y esto y yo creo que se puede hacer una intervención o se pueden realizar otros proyectos o algunas ferias o... así le mencionaba. Entonces como que a él le interesaba y ya me podía ir involucrando en todos los programas ¿no?, que se llevaban a cabo ahí (E05GAAGV, comunicación personal, marzo, 2014).

Al explorar la narrativa, se advierte la presencia de otro polo en el que construyeron vínculos, relaciones, alianzas y apoyo. Al conjuntar acciones para conseguir objetivos y cumplir las metas institucionales, se dio un trabajo en equipo, de complementariedad, que brindó satisfacción y demostró la influencia de las actividades del SS en la esfera de lo individual.

Todos, todos los chicos que estaban en, en dando, prestando su Servicio Social, nos entendíamos a la perfección, compartimos éxitos y una que otra tristeza, ya sabes cosas personales, éramos solidarios y parecía que teníamos años trabajando juntos y te puedo decir que estábamos una, una chica de comunicación, la otra chica de Trabajo Social, un sociólogo eh, un psico, dos psicólogos más, entonces nos complementábamos el uno con el otro y, y nos llevábamos muy bien, todo el ese proceso que, que estuvimos, o sea juntos, crecí (E07GHAPE, comunicación personal, marzo, 2014).

Aprendí a escuchar pues trabajamos en un equipo interdisciplinario, pero con postura de carrera y siempre está el apoyo de, de los compañeros y la psicóloga principalmente, (...) si yo tenía alguna duda ella me contestaba o entre las dos tratábamos de buscar una alternativa (E06GMASMAVT, comunicación personal, marzo, 2014).

En ese sentido, la práctica social supone el reconocimiento de los otros, pues los resultados del trabajo se hacen visibles ante los demás; sin dejar de reconocer la influencia de la imagen construida por personas de TS, en ese mismo espacio socio institucional.

Una enfermera propuso un aplauso como estímulo, eso me hizo feliz porque notaban la diferencia en la formación, pues ahí hay muchas que se nivelaron pero que no tienen las teorías ni metodologías y tampoco actitud, eso me dio confianza (E02VMSTN, comunicación personal, febrero, 2014).

Las apreciaciones de los otros y las percepciones de sí mismos les convoca a potenciar sus habilidades para crecer en todos los ámbitos, a tener iniciativa para desarrollar propuestas, develando las propias características personales, lo que denota la acción de su habitus disciplinar.

(...) ellos pues a veces no sabían cómo llegarles, entonces uno los capacitaba a ellos y ellos a su vez les enseñaban o luego ellos recurrían a ti, o sea como todo, todo era como un círculo, tú apoyas al asesor, el asesor al educando, luego tú puedes ir con el educando, todo era un, algo muy bonito porque era un apoyo entre todos, sólo disposición y un interés personal (E09CGCP, comunicación personal, marzo, 2014).

(...) había un apoyo como de compañeros (E03TADCD, comunicación personal, marzo, 2014).

(...) adaptar técnicas vivenciales, hasta las estuvimos practicando entre nosotros, bastante agradable, fue como aprender y divertirse, además, de trabajar en equipo, (...) aquí lo pude comprobar que sí, sí existe y sí se puede llevar a cabo un buen, un buen trabajo, porque no éramos, es mi trabajo y yo lo hago solo y no quiero que nadie me ayude (...) todos apoyaban ¿no?, o sea qué te falta, qué te hace, qué necesitas. y a la hora de llevarlo a cabo todos estaban al pie del cañón, este, apoyándonos mutuamente (E07GHAPE, comunicación personal, marzo, 2014).

Así mismo, se muestra que las influencias para la elección de un espacio social están relacionadas con procesos socio afectivos y culturales, situaciones como las que se perciben en la práctica social, un compromiso personal y la práctica de valores universitarios. Los prestadores sociales buscan estar cerca de los preceptos centrales y sustantivos, que les permitan fortalecerse como sujetos sociales, con principios solidarios.

(...) lo elegí pues en su plan de trabajo sólo tiene la prevención y en eso tengo ya un poco de experiencia, bueno por las prácticas, aunque más en diagnóstico socioeconómico y muy poco en la problemática en sí, pero voy a buscar especialistas de varias profesiones, para saber más de las adicciones, de formas de atención, de cómo daña a familiares y pues, hasta a la mejor ahí meto a dos o tres que necesito dejen las drogas (E01VPPA, comunicación personal, febrero, 2014).

(...) en años pasados tuve una experiencia con mi hermana, eh... y llegamos a las instancias del bunker en la Procuraduría para interponer una querrela por abuso sexual. A partir de este suceso es cuando eh... personalmente tomo la decisión de realizar mi servicio en dicha instancia. Si

nosotros, desde donde nos toque estar, hacemos lo que nos corresponde; las cosas pueden cambiar y evitar la burocracia como en aquella desafortunada experiencia (...) entonces pues vi como una gran oportunidad poder realizar mi servicio ahí, para en un futuro no muy lejano especializarme en dicha área y poder servir así a la sociedad, al irme preparando (E12ALDH, comunicación personal, marzo, 2014).

En la narración durante las entrevistas, destaca la presencia de valores; se encuentran en ese ambiente relacional, donde se generan actitudes de compañerismo, de posibilidades de trabajo en grupo. Esto se debe a las coincidencias en los significados de los otros, expresados a través de la comunicación y las interacciones.

Entonces, así como que los de Psicología eran los únicos que estaban apartados; los demás de comunicación, y otras carreras, estábamos todos en el grupo homogéneo, había compañerismo entre las diferentes carreras, exactamente, había un compañerismo y trabajo conjunto, de equipo; nos apoyamos profesionalmente hablando, a pesar de no ser de las mismas escuelas (E11CJCPD, comunicación personal, marzo, 2014).

Porque cuando vivíamos en brigada o cuando yo vivía con otro compañero, estábamos muy al pendiente uno de otro, no sólo en la equidad para vivir, sino para trabajar, él opinaba y yo también, fuimos un grupo de trabajo (E10CMTCR, comunicación personal, marzo, 2014).

Esa experiencia de trabajo con los otros, capitalizando sus saberes y experiencias, conlleva no sólo a la realización de actividades con la mirada de otros; la acción social igual incide en la esfera de lo personal, pues mediante esa experiencia de SS lograron establecer relaciones que movieron sus significaciones disciplinares y sus hábitos, y fortalecieron el capital cultural; de lo que se infiere que reafirmaron convicciones y valores, que alcanzan a visibilizarse en sus entornos sociales y son apreciados por ellos mismos.

Ahora que volví, me han comentado (mi familia) que soy otra, más comprensiva y solidaria, creo pues son pequeños detalles como el que ahora me preocupe por todo y busque platicar mucho, antes de tomar decisiones, crecí en organización, en la tolerancia (...) (E10CMTCR, comunicación personal, marzo, 2014).

(...) hay niveles de amistades y no hay que confundir, porque entendí que puedes ser cordial, respetuoso, amable o muy amable para contribuir a un ambiente de compañerismo, bueno, pero sí me quedo con grandes amigos. Por ejemplo, una persona que estaba ahí, que él trabajaba ahí, (...), hablábamos de contenidos y metodologías y platicábamos muy bien y nos entendíamos muy bien, o sea, Sociología y Trabajo Social creo que se entienden muy bien, una complementación (E11CJCPD, comunicación personal, marzo, 2014).

(...), este, pues en lo personal ser más organizada, reconocer que tengo valores muy fuertes como la disposición, la honestidad, la responsabilidad, el compañerismo, poder también como tener empatía ante las circunstancias en las que se presentaban las personas, podría ser. Porque aparte

de trabajar con esas personas, llegué a aplicar algunas entrevistas a personas foráneas que buscaban regresar a sus comunidades, eso me sensibilizó más como persona (...) (E05GAAGV, comunicación personal, marzo, 2014).

En la narrativa de este grupo de jóvenes, se advierte que las experiencias que se reconocen están configuradas por sus aprendizajes significativos (familiar y escolar), y que esas distintas prácticas sociales modifican a los jóvenes en sus interrelaciones y consigo mismos. Se mueven las significaciones y su confianza, tanto en la vertiente profesional como en la personal y familiar. Es interesante ver cómo se conjugan estos dos componentes que, en palabras de Bourdieu, forman parte del capital cultural y de sus disposiciones.

(...) Se ha iniciado el caminar hacia un SER por y para el desarrollo de acciones que desde la cotidianidad prefiguren realidades y relaciones transformadoras y emancipadoras del valor humano. En mí ha provocado muchos aprendizajes, he aprendido que a veces no es tan importante el SABER, en varias ocasiones me he encontrado con situaciones en las que uno no sabe cuáles herramientas son las indicadas, no obstante, ser de forma honesta y manifestarlo ante las personas, no ha resultado mal (...) (E13LJPCI, comunicación personal, febrero, 2014).

(...) mucho enriquecimiento personal, valoré el sentido humanitario. Aprendí que todos estamos expuestos, que cualquiera puede ser víctima de la Trata de Personas. Esta experiencia me ayudó a poder definir mi convicción por la carrera. Valoré que lo personal y lo profesional están unidos, (...) (E06GMASMAVT, comunicación personal, marzo, 2014).

(...) piensas desde el Trabajo Social para proponer, y ya vi que eso no te lo dejan hacer en todos lados, porque piensan que todo así es y tú tienes que llegar como robot, cumplir horas. Enfrenté problemas, era mucha presión, porque este, no salía como se estaba planeando, acepté errores, me comprometí, trabajé mucho, hasta soy diferente, soy tolerante y más comprensivo, la práctica te enseña, así es el campo (E14RPAS, comunicación personal, marzo, 2014).

Leer entre líneas esta parte discursiva, invita a la reflexión y a considerar el explorar las subjetividades de quienes dirigen la prestación social del estudiantado, en los distintos espacios sociales. El centro sería la práctica del SS, los perfiles profesionales que solicitan a la UNAM y las expectativas que tienen de la participación de estudiantes de determinada carrera.

Batallar, mediar, ser paciente, mantener la tolerancia a flote, no rendirte con lo que es la burocracia y las jerarquías; fue una gran experiencia colaborar en lo administrativo, en procesos, parte de ellos que no sabes de dónde vienen ni donde terminan, tú cumples, por ejemplo, con la presentación de un trabajo que sabes que alguien va a exponer, el diseño de un cuestionario o la síntesis de un documento, la interpretación de un estudio, la propuesta de materiales de difusión; no importa quién los haga sólo tienen que estar en tiempo (E03TADCD, comunicación personal, marzo, 2014).

Es notoria la ubicación de los universitarios en parte de los procesos, aunque no les digan el porqué de cada actividad. Las acciones realizadas por los estudiantes tienen importancia y complementan

otros procesos; sin embargo, los prestadores de SS se van acomodando a los esquemas, a las reglas, a los lenguajes simbólicos; tratan de entender que forman parte de un gran engranaje de la estructura, instituida para operacionalizar una orientación de la política social; incluso realizan las tareas que califican como desafiantes, porque no corresponden a lo esperado; se colocan en posiciones de decisión, en función de las coyunturas institucionales.

4.2.6 Práctica de valores en el SS universitario

Como se señaló en los párrafos interpretativos y en la narrativa de las entrevistas, es visible la presencia de valores en el proceso relacional, en el habitus de la acción, en la práctica social; se devela la historia, la cognición, los saberes y las experiencias. Los valores otorgan cualidades a las personas, impulsaron a los prestadores sociales en su comportamiento y actitudes, hacen notar su capital simbólico. Como señala Kisnerman (1998, p. 186), los valores cobran sentido en función del compromiso que se establece en la acción, en la realidad social. Se expresan de manera consciente e inconsciente y repercuten en el proceso relacional, sin importar las posiciones en los espacios sociales y en las relaciones.

Los valores permean la acción; siguiendo a Villoro (1997), los valores son consustanciales a los seres humanos, porque nacemos y vivimos en grupo y esos valores nos hacen pertenecer a una sociedad. Se adquieren a lo largo de la vida y en lo cotidiano, desde el ámbito familiar, pasando por la escuela y los contextos mediáticos. De acuerdo con González (1999), algunos valores recaen en la esfera de lo individual, algunos son compartidos y otros se legitiman al estar en un grupo o en una colectividad, y engloban un significado más amplio.

Como ya se dijo, la confianza fue el significante de mayor regularidad en esta investigación; valor que se vincula con el capital social, con las actitudes y, a su vez, con el de la libertad y la responsabilidad, y con otros que guardan relación directa con la historia y los contextos, con la seguridad, con la institución educativa, con la *disciplina* y con los prestadores sociales.

(...) pude estar desde el Trabajo Social en trabajos donde también estaban, no solo los prestadores de otras carreras sino académicos (...) que trabajan en el plantel, y que se aceptaran mis propuestas era algo que me daba confianza y mucha responsabilidad (E07GHAPE, comunicación personal, marzo, 2014).

(...) hay valores que practicas en la familia, y en la escuela los reafirmas, y al estar en una práctica como el servicio social los vuelves indispensables. Por ejemplo, la amistad, el respeto, la cordialidad, el compromiso y responsabilidad (...) (E13LJPCI, comunicación personal, marzo, 2014).

Saberes y valores que establecen distinciones de acuerdo con las reglas y principios sobre lo esperado, lo posible y las vías para conseguirlo. Además, generan verdades y pautas de intervención donde se constituyen, y participan en la construcción del otro; donde el valor *respeto* adquiere especial significado. Así lo evidencia la narrativa de los estudiantes.

Pues compartíamos todos ese, ese compromiso de con la sociedad, ¿no?, bueno pues nosotros tenemos una carrera, bueno, ya la mayoría la habíamos terminado, lo primero fue respeto por lo que cada quien sabía y los demás complementar, pero queríamos hacer algo así que nos acercara a las comunidades, no teníamos mucha experiencia, porque era algo nuevo (...) (E10CMTCD, comunicación personal, marzo, 2014).

Como se aprecia en la narrativa, el *respeto* se puso de manifiesto en distintos momentos; se reconoce al establecer conexiones, a la escucha como principio para estar con otros —sin prejuizar— y entender ellos tienen una parte de la verdad. Además, se requieren otros valores igual de importantes, como la confidencialidad, para dar certidumbre a los sujetos sociales que se beneficiaron de su acción profesional.

Yo tenía compañeros que eran de la UAM Iztapalapa, había una compañera que era de Comunicación; otra, de Ciencias de la Comunicación de una escuela particular; había otras de Diseño Gráfico, pero lo que es en cuanto a nosotros de las demás carreras sí había un respeto entre los compañeros. Por ética siempre pensaba, hay otras formas de demostrar que somos del mismo nivel y como prestadores teníamos que aprender a tolerar a quienes están en desacuerdo; siempre les decía esto a mis compañeros de ese grupo, esto es como la vida profesional, y me gané el aprecio y eso nos dio seguridad para debatirles en todo el trabajo a los de psicología (E11CJCPD, comunicación personal, marzo, 2014).

Había respeto y se aceptaba la diferencia, muy bien (...) (E07GHAPE, comunicación personal, marzo, 2014).

(...) tienes que aferrarte a tus valores, por lo menos los que aprendí en familia, mi mamá me enseñó la honestidad, la cordialidad y la confidencialidad y eso aquí se debe practicar, más el respeto (E02VMSTN, comunicación personal, marzo, 2014).

El *respeto*, señala Banks (1997), es un principio que aparece en primer sitio en la práctica del TS, se considera fundamental en la acción, en la intervención, tanto en la perspectiva de igualdad, en el reconocimiento de derechos humanos y sociales, o bien, en la práctica hacia la inclusión y justicia social. Generalmente se enlaza con otros valores que, en conjunto, forman líneas de *solidaridad* vinculantes,

como la *dignidad* y la *responsabilidad*. Esta última cobra sentido, sobre todo, en el proceso de toma de decisiones.

(...) estar frente a la situación-problema ya, o sea tú, como te dicen las materias (sic) aquí te puedes equivocar, pero allá afuera no te puedes equivocar. Entonces, entonces pues dije <no te tienes que equivocar, tú tienes que ver la manera de cómo solucionar los problemas que se te presenten o, o superar todo> aunque las instituciones te pongan trabas, porque, bueno, sí hubo alguno de esos aspectos, pero uno, al analizar toda la situación, pues yo creo que sí sales adelante (E09CGCP, comunicación personal, marzo, 2014).

Ya la formalidad que uno presenta, tanto para dirigirse a las personas como para realizar las diferentes tareas, tener una organización con el tiempo para que uno pueda realizar con eficacia la, las tareas y entonces pueda uno mantener todo en equilibrio (E12ALDH, comunicación personal, marzo, 2014).

No imaginé que me darían un lugar así, como si fuera ya profesionalista, la jefa siempre me dijo, si las técnicas se avientan, ustedes por qué cuestionan, malo si no se les da su lugar. Si no sabes, pues tienes que regresar a los libros, pero a los usuarios no le podemos decir “ay es pasante (E12ALDH, comunicación personal, marzo, 2014).

Me asustó reconocer que ya tenía la responsabilidad como si fuera (sic) ya acabado toda la carrera, (...) (E10CMTCR, comunicación personal, marzo, 2014).

En un marco de institucionalidad, que presupone cierta seguridad a la población, existen principios y valores insoslayables; aunque en la práctica no todos los sujetos que se vinculan con usuarios, beneficiarios o población abierta, sepan cómo hacerlo. Tal sentimiento lo experimentaron los prestadores de SS al compartir los espacios, observar la burocratización, las decisiones de acuerdo a la posición ocupada y la reacción de algunas personas. De ahí la desconfianza hacia las instituciones. De acuerdo con Banks (1997), la *confianza* ha de asociarse con la *empatía* y la *sensibilidad* para leer la realidad de los otros.

Entonces, desde ese primer momento que yo los iba a conocer, yo tenía la expectativa de pues, mostrarme una persona así, muy sencilla, para que ellos pues tuvieran confianza, pues tienen mucho el recelo; el pensamiento de que porque uno va de aquí de la ciudad es, es diferente o superior a ellos. Eso fue difícil, tienes que ser sensible ante sus problemáticas, sus ideas, convencer que íbamos a trabajar en equipo (E10CMTCR, comunicación personal, marzo, 2014).

(...) una de mis fortalezas es ser escucha de las usuarias, ummhh y aparte es dar orientación no, no sólo es dar escucha, sino les brindo una orientación y tampoco me creo terapeuta, sino que cuando es necesario se canaliza con la psicóloga y pues, también me ha funcionado mucho en las situaciones personales el poder tener el contacto con la familia, tener esa sutileza para, para dirigirse con la familia y explicarle lo que está sucediendo ¿no?, con su hija o con su sobrina ¿no?, porque en muchos casos no es la mamá, se necesita mayor sensibilidad (E06GMASMAVT, comunicación personal, marzo, 2014).

Me llamó la atención saber cómo era, o sea cómo llevaban a cabo los programas y si tener más conocimientos y llevarlos como más a la experiencia, cómo tratar, orientar, cómo acercarte a las personas ¿no?, tener esa sensibilidad que debes de tener para acercarte a las personas y apoyarlas y sientan confianza, entonces eso fue lo que me hizo decidir por ese programa (E05GAAGV, comunicación personal, marzo, 2014).

(...) empática con las otras personas (...) eso es algo que ahorita sí me doy cuenta y, y pues que digo deberíamos de estar como más atentos cómo hablamos o cómo hacemos para hacer sentir mal a otra persona que en verdad no conocemos, que tiene sus tradiciones, sus formas que son de allá de su entorno, primero hay que conocer de raíz (E10CMTCR, comunicación personal, marzo, 2014).

De acuerdo con Banks (1997), Bonetti (1998) y González (1999), la práctica de valores está presente en la dimensión formativa, en los efectos de la socialización de la familia y de la escuela. En palabras de Bourdieu, el capital cultural y simbólico, conformado por esos procesos, va constituyendo esa gama de valores que no se eligen al relacionarse, al estar en esa multiplicidad de roles en la vida cotidiana, sino que afloran y se constituyen frente a los demás, uno de estos valores es el *compromiso*.

El servicio social es como si fueras ya de la profesión, valoras cuánto aprendiste en las clases, en la práctica, es un compromiso porque ahí no dices: voy a la biblioteca o buscas al profesor, y sobre todo porque tienes una problemática enfrente y la población merece la atención profesional (E11CJCPD, comunicación personal, marzo, 2014).

(...) tienen más entusiasmo de ir porque ven que tú estás comprometido y ellos se comprometen contigo, (...) ése es el compromiso que tiene la universidad con la sociedad, con estos sectores que fui a conocer para realizar trabajo comunitario con ellos y desde ellos (E10CMTCR, comunicación personal, marzo, 2014).

Todos los valores son importantes, unos son indispensables para algunas profesiones, por estar cerca de las problemáticas sociales y porque la acción está conectada a sujetos sociales que esperan encontrar un cambio favorable para su situación. Algunas acciones ponen en juego distintos valores. Por ejemplo, para que haya *disciplina*, habrán de respetarse las normas establecidas, los límites, la autonomía junto con el trabajo en equipo, etcétera.

(...) realmente la pérdida de tiempo, las estadísticas te marcaban de 1 a 3 horas diarias en traslados, pero la situación era la hora de entrar a las 9:00 de la mañana, las 9:00 de la mañana, implicaba la hora de entrada de la mayoría de las personas, eso implicaba, pero tenía que cumplir con el horario, eso habla de disciplina (E11CJCPD, comunicación personal, marzo, 2014).

En la práctica del SS, hay una constelación de valores que cobran sentido en la acción, en las interrelaciones, en la vinculación, al abrir la escucha, al tomar decisiones, en los procesos de intervención. Lo simbólico aflora, en los prestadores de SS, en distintos valores como elementos vinculantes y

regulatorios entre medios y fines. Por ello, influyen en el *ser*, en el *deber ser* y en el *saber hacer*. Sin estar juntos, los prestadores sociales coinciden en un conjunto de valores que tienen conexión con los principios disciplinares, basados en afirmaciones conceptuales y en la intencionalidad de coadyuvar al cambio en positivo.

Todas las personas entrevistadas compartieron que, al escucharse, se daban cuenta de que practicaron los valores. Al dialogar descubrieron su importancia y trascendencia en la vida profesional, personal y escolar.

4.2.7 Relación del SS con la intervención social

En nuestro país (García,1985), el gremio de trabajadores sociales da gran importancia a la intervención social —componente propio de la especificidad del TS, vinculado a la argumentación teórica— pues de la manera de interpretarla y significarla dependen la construcción metodológica y las estrategias para incidir en la problemática social (pp. 54-65).

La realización del SS supone un mundo social, con estructuras objetivas, independientes de la conciencia y la voluntad del estudiantado. Los prestadores sociales están condicionados subjetivamente, desde las posiciones adquiridas de quienes coordinan su trabajo y ejercen el poder. Además, orientan esas prácticas sociales hacia intereses institucionales, convencionales. Sin embargo, se nutren de las aportaciones del estudiantado lo que les permite mover, mejorar o superar eventualidades. Así, se potencian las capacidades, el capital cultural y simbólico de los prestadores sociales, pues su acción está cargada de sentido.

De hecho, los estudiantes sí participan en los procesos socio institucionales o de organizaciones de sociedad civil donde a la acción se incorporan elementos cognitivos y habilidades. Al realizar el SS, sí existen conexiones con la intervención social. Especialmente en realidades sociales —donde efectúan procesos desde las lógicas del poder institucional— *el servicio es una forma de intervenir, porque las instituciones te piden trabajar desde la posición del Trabajo Social* (E12ALDH, comunicación personal, marzo, 2014).

La intervención social es un proceso complejo y argumentado que se articula con propuestas situadas; integra las visiones de los otros, que además participan para suscitar cambios y mejoras. Los espacios sociales, a través de las políticas públicas, echan mano de modelos o estrategias de intervención social para responder a necesidades sociales y a las demandas de servicios de la sociedad. En esos espacios socio institucionales, se incorpora el estudiantado de TS para cumplir con su SS, y tienen la posibilidad de colaborar en procesos de intervención, puesto que hay conexiones con el saber hacer especializado y con la especificidad profesional.

En tales espacios también es posible actuar en un marco relacional, incorporar elementos de los contornos sociales, propiciar la participación de los sujetos, y poner en práctica estrategias cargadas de sentido. Desde su posición, responden a demandas y colocan elementos vinculantes de la política pública: un trabajo profesional con la mirada de TS, pero con la consigna de dar *respuestas a la población que acude a las instituciones, pues confían en que ahí si van a resolver lo que buscan* (E12ALDH, comunicación personal, marzo, 2014).

En cuanto a las tres dimensiones de la intervención social, la dimensión dominante corresponde a la acción profesional, pues durante el SS, los prestadores sociales colaboran en los espacios socio históricos a partir de los idearios, propósitos, lógicas, reglas, metas, recursos y procesos institucionales para brindar servicios. Atienden demandas y necesidades sociales; refuerzan derechos sociales desde la micro actividad que implica el SS; participan de una perspectiva de regulación de la vida social incorporando la mirada del TS.

Respecto de la segunda dimensión —inscrita en las lógicas institucionales, en sus propios marcos que dan el margen o el límite— con la colaboración nutrida del saber especializado y junto con otras disciplinas se configuran procesos y estrategias para modificar, fortalecer o reorientar los esquemas de intervención o algún proceso o proyecto social. En esta dimensión, también se ponen en juego el razonamiento lógico disciplinar, los aspectos cognitivos, metodológicos y éticos; posiciones profesionales que permiten intervenir en situaciones de violencias, maltrato, discriminación o exclusión, por ejemplo.

La investigación realizada evidencia el notable potencial del estudiantado para dibujar el campo de acción profesional, para incorporar metodologías y movilizar recursos, para aproximarse a las realidades sociales y construir propuestas de intervención con el propósito de resolver de manera efectiva problemas

concretos. Al revalorar y conocer su capital social y cultural se da cuenta de que puede presentar propuestas de intervención social idóneas. Y vale la pena considerar que la intervención social es un desafío, sobre todo en contextos fragmentados e individualistas —donde predominan las lógicas del mercado, lo social es cuestionable— no se reconoce al trabajador social como un sujeto calificado para hacer lo específico de su profesión.

Al analizar el discurso de los estudiantes, se observa que, pese a innumerables dificultades, el estudiantado se incorpora en la realidad social y va tejiendo el puente entre los sujetos sociales y las lógicas de poder institucionales. Toma una profesional durante la realización del SS.

El programa es así, flexible y ahí tú avanzas de acuerdo al contexto, pero tú tienes que tomar decisiones así en un instante, pues en ese momento era facilitadora, entonces en ese momento fue difícil tomar las decisiones porque era ya la intervención (sic) para posibles cambios, además representante en esa localidad, entonces esos fueron los momentos difíciles (E10CMTCR, comunicación personal, marzo, 2014).

(...) fue como un reto, te dicen hoy tu harás la propuesta de intervención social pues eres la única de trabajo social, no pues ¿por qué? no puedo, lo pensé y bueno, yo sí puedo, sí lo puedo hacer, sí, sí para eso estudie ¿no?, realmente eso fue más que el orgullo, es ser profesional y no tener un límite, y pues saber delegar a otras personas, entonces sí es importante el que uno esté consciente de eso (E06GMASMAVT, comunicación personal, marzo, 2014).

En el proceso relacional —en instituciones y organizaciones sociales— a los prestadores de SS se les coloca en una la estructura en donde se ponen de manifiesto las actitudes, comportamientos, lenguajes incorporados (Bourdieu, 2002). En las prácticas sociales está presente el capital cultural, social y simbólico; la realidad social y las lógicas de las instituciones, por eso hay disposiciones duraderas, interiorizadas, hay un habitus, que entra al interjuego de las fuerzas de poder.

(...) están confiando en lo metodológico, pues es evidente el cambio, cuando una chica ya tiene tres meses con progreso y se va viendo desde su forma física, su eh, no sé, como que se ven con más alegría, con más oportunidades, en cuestión de educación ya están cursando la secundaria, ya van a pasar a la preparatoria, ¿no? y que sienten menos ansiedad cuando están cerca de sus familias, entonces ves el resultado de un trabajo entre, interdisciplinario y multidisciplinario, todas estamos poniendo nuestro granito de arena para que pues ellas sí sean mejores ¿no?, ellas estén mejor (E06GMASMAVT, comunicación personal, marzo, 2014).

En esta categoría se manifiesta la conexión entre el SS y el proceso de intervención social en alguna de sus tres dimensiones. Los estudiantes, a partir de su capital cultural, construyen interior ideas, disposiciones que se expresan con interpretaciones y se concretan en acciones relacionadas con sus conocimientos —a través del lenguaje y actos cargados de sentido— para responder a procesos

específicos, para satisfacer las necesidades de los sujetos sociales, y proteger la imagen institucional. Como se ha dicho, la experiencia de SS los prepara su futuro desarrollo profesional y retroalimenta su formación profesional y humana.

Discusión de resultados de la investigación

Como se ha venido señalando, el SS universitario es una práctica social construida con la intencionalidad, en un primer momento, como acto solidario hacia la población menos favorecida del país. En su trayectoria, se configura como una acción social para extender los beneficios de la ciencia a la sociedad —con un espíritu solidario y colaborativo—, aunque hay quienes conciben al SS como una práctica social que articula a las universidades con la sociedad, también se rescatan las concepciones que aducen que el SS es un compromiso que pone al servicio de la población los avances científicos y tecnológicos que son resultantes de procesos académicos y de investigación.

En los distintos documentos publicados, al SS se le observa como una notable acción que realizan los universitarios —al poner en juego su capital cultural, simbólico y social— para coadyuvar a la resolución de problemáticas sociales o colaborar para cambiar las condiciones de vulnerabilidad social. El SS seguirá existiendo mientras le sostenga una disposición normativa colocada en una Ley general y todos asumamos su existencia; pese a que se hayan modificado las condiciones sociales, culturales, económicas, políticas, educativas y tecnológicas del país.

Como ya se había expresado en la aproximación a los espacios demandantes de prestadores de SS —por el lapso de un año— se identificó plenamente que unas personas son las que buscan cumplir con las reglas dispuestas por las universidades; para ello establecen acuerdos formales. De manera aparente cumplen con las condiciones y requisitos predeterminados, en algunos casos les envían propuestas porque se justifica la relación entre la acción con el capital cultural del estudiantado. En otros temas, están presentes inconsistencias, por ejemplo, en la coordinación de los estudiantes —debiera ser por profesionistas con formación igual o superior a la que tienen los prestadores sociales— se observa que su asignación es a las unidades operativas, con personas que desconocen los compromisos asumidos al solicitar pasantes a la Universidad.

Como se advierte en la narrativa de E04SLCFE, no se potencia el capital cultural incorporado que poseen los universitarios, ellos vivencian una centralidad de las jerarquías y esas lógicas de poder expuestas mediante lenguajes, símbolos y procedimientos que propician que las interrelaciones les confronten y sean partícipes de las fuerzas internas así como de las posiciones en los espacios sociales.

Creo tengo conflicto de autoridad, es un poco complejo, cuando es mi superior y tiene un puesto y toma decisiones solo por estar ahí me incomoda, por qué ignorar los conocimientos no de TS sino de otras profesiones, vernos para debajo de, es que <es mi inferior>, pues no, entonces me sentí incomodo pero fui como todo un profesional tal vez, creo que las prácticas, te hacen, te moldean para estar con personas que tienen sus estilos con o sin carrera en esas situaciones, casi como venganza me mando a campo pero me gusta más que estar sentado en un cubículo frente a tu computadora o esté llevar un oficio, es mejor coordinarte, hablar en público sin importar si son jefes o van de traje, todo ese tipo de situaciones, se nos da gracias a las practicas, creo (E04SLCFE, comunicación personal, marzo, 2014).

Es claro que en los espacios socio institucionales —donde se incorporan los prestadores de SS— prevalecen dos posiciones, por un lado, ubican a los estudiantes en procesos, en el desarrollo de estrategias o proyectos centrados en la atención a problemáticas sociales, o bien en las áreas donde se brinda atención, orientación o asesoría a población demandante, usuaria o beneficiaria. La segunda posibilidad, es que los asignen en labores de apoyo —en el amplio sentido de la palabra— ante la necesidad de atender fuertes cargas de trabajo administrativo, gestión y de atención, por insuficiencia de personal para desarrollar esas tareas.

En la narrativa se percibe que en ocasiones —en la realidad social— no se requiere un perfil profesional para cumplir las necesidades que les encomiendan atender. La disposición, en algunos casos las nociones, expectativas, creatividad y perseverancia de los propios prestadores de SS, propician un movimiento en las percepciones y logran la reasignación de actividades, incluso en algunos casos ganan el reconocimiento de los colaboradores con los cuales comparten ese proceso relacional. En 8 de cada 10 prestadores sociales hasta concluir el SS, logran hacer comprender la importancia y trascendencia de su participación o aportaciones al modelo de intervención institucional, “(...) *el trabajo con problemáticas fuertes, más de mujeres si te exige, se estudia, analizas, pero al momento solo quieres cumplir y bien, lo malo es que hasta el final entiendes tu rol y lo que se queda*” (E15CMMJCNPT, comunicación personal, marzo, 2014).

En ese sentido, se infiere que a pesar de que el espacio social cuente con un habitus, a los universitarios les asignan actividades poco relacionadas al perfil profesional, no obstante, los estudiantes (E10CMTCR; E05GAAGV) hacen esfuerzos por encontrar la relación con la formación académica.

Yo nunca había tenido una experiencia en este ámbito comunitario y pues esto fue principalmente lo que me llamó la atención, con comunidades donde se vive en todos los sentidos la pobreza, se me hizo un desafío porque siempre tomaba en cuenta lo que proponían las demás personas, fue vital para el diagnóstico y los proyectos sociales, por eso decidí ahí hacer mi servicio social en zona

rural, si, si devolví el derecho a entrar a la universidad (E10CMTCR, comunicación personal, marzo, 2014).

Al principio, me sentía impotente y me sentía como un poco inservible, porque yo sabía que podía dar más y me dejaban puras cosas administrativas, trabajos básicos, así de, tú, atiende el teléfono o ve a atender y dime qué quiere... Aunque no tenga carrera pues es el jefe, fue como un desafío. (...), pero te digo, después de un par de meses a fin de cuentas si me permitieron realizar actividades relacionadas a la carrera, eso me dio seguridad, fui dejando de ser inhibida, eso lo obtuve del servicio, enfrentarme a lo que va a ser ya en lo laboral, fue bueno y, demostré que no solo tareas administrativas deben dejar a los pasantes, ahí es mucha burocracia, muy individualistas y todo lo atrasan, (E05GAAGV, comunicación personal, marzo, 2014).

Situaciones como las descritas ponen en claro las distintas tendencias del manejo del poder, las disposiciones en las estructuras, las fuerzas que se movilizan al interior de los espacios, las cuales tienen relación directa con las posiciones que posibilitan la toma de decisiones, la subordinación, precisamente por las personas que ocupan los puestos institucionales. En definitiva, se observa que las disposiciones, sus roles, los lenguajes, los procedimientos y la comunicación directa están relacionadas al capital social y cultural, con los estilos para atender las responsabilidades y compromisos. Se hace evidente las significaciones que les representan tanto los estudiantes como los alcances del SS, (E11CJCPD) tendencia que reduce esa práctica social a un requisito, previo a la obtención del título profesional.

(...) si no haces lo que yo te digo no tienes tu hoja de liberación de Servicio Social o yo, aquí yo tengo el puesto y decido, si no haces lo que yo digo te voy a retrasar tu hoja de liberación o tu hoja de término de Servicio Social, eso es violencia simbólica, primero observé y, poco a poco fui aprendiendo hasta lograr su reconocimiento (E11CJCPD, comunicación personal, marzo, 2014).

Es importante hacer notar la presencia del supuesto que hace alusión a considerar que la práctica del SS debe tener relación directa con el perfil profesional, desde luego subsiste la percepción de que los estudiantes tienen un capital cultural, respaldado cuando menos por ese 70% de créditos del plan curricular y por ello cuentan con los elementos necesarios para desarrollar las acciones, presuponen y confían en los elementos de su formación, (E01VPPA) esto se puede afirmar por las responsabilidades asignadas, mismas que tienen que ver con la función misma del espacio sociohistórico y que no correspondería a una persona que realiza el SS.

(...) al principio no sabía mucho de casos pero como la carrera te da muchos elementos, aprendes lo que es de tu interés y lo traes a lo que necesitas, más que nada por la línea que quieres para trabajar, así que pues fácilmente lo sacas, además me fijaba como lo hacían las otras buscaba asesoría en la Escuela y, allá si les preguntas si te contestan y bien, los psicólogos o psiquiatras no sé, consideran que vienes de la universidad y ya lo debes saber todo, también con calma al principio me hacían alguna corrección, no mucho (E01VPPA, comunicación personal, marzo, 2014).

Es claro mirar cómo las disposiciones y la posición en las estructuras delimitan las fuerzas de poder —traducidas desde el nivel jerárquico más alto— del puesto, la responsabilidad o la función que ocupan las personas que tienen a su cargo o coordinan a los prestadores de SS en esos espacios socio institucionales y sus aspiraciones personales. Con distintas expresiones van colocando lenguajes, signos, ideas, los procedimientos y acciones de la cotidianidad, donde se van reflejando sus subjetividades y se van generando determinadas prácticas sociales, mismas que pasan a formar parte los prestadores sociales, lo que propicia una reconfiguración en el posicionamiento disciplinar.

(...) mi jefe al principio no me dejaba hacer gran cosa no, o sea creo que te ven, o sea tú no tienes tanta experiencia, pero conforme fue pasando el tiempo de servicio veía que yo podía, que tenía más capacidades y habilidades hasta para lograr otras actividades en menos tiempo y con buenos resultados, entonces ahí sí fue, ... ya me fue dejando hacer más cosas no, como entrevistas para estudio de caso, manejo de las bases de datos, me dejaba interpretar los estudios socioeconómicos, realicé también propuestas de atención a los grupos de ahí (...) (E05GAAGV, comunicación personal, marzo, 2014).

Ante estas evidentes fuerzas de poder, se puede mencionar que los espacios socio institucionales fueron instituidos para fines específicos, hay un proceso relacional y un conjunto de procedimientos dados —así que no importa quién realice las actividades— tienen objetivos que alcanzar, fuerzas y luchas internas que permean las formas en que se dan las interrelaciones y la comunicación, aunque de igual manera se alienta a los prestadores de SS a realizar propuestas que mejoren las posiciones que les fueron otorgadas.

Buscando dar respuesta a las interrogantes que dieron origen a esta investigación, la primera se relaciona con los significados atribuidos a la práctica social, por los prestadores de SS después de un promedio de seis meses de actividad en instituciones u organizaciones de la sociedad civil, al respecto se observa que, en algunos casos, el SS está relacionado a la formación académica, para complementarla, ponerla a prueba, o valorar la cantidad de capital incorporado.

En otros estudiantes el SS tiene conexiones con el interés por aproximarse a conocer por sí mismos un campo de acción profesional; comparan con las asignaturas de prácticas y consideran recuerdan reducidas las opciones, en cambio para realizar el SS hay un abanico de posibilidades, una combinación de idearios, al tiempo de cumplir con el requisito el propósito es acercarse a una problemática social.

En algunas narrativas están presentes intereses que subyacen en la dinámica familiar y personal, es decir el universitario al formar parte de la dinámica social compleja busca espacios sociales para relacionar, enfrentar o abordar una situación, que cobra sentido en la dimensión de lo personal.

En los párrafos y líneas anteriores se han entremezclado los discursos de los estudiantes con enfoques y posiciones de estudiosos de las interrelaciones, los valores, propuestas relacionadas al tema de intervención social y, aunque son claras las conexiones con la formación universitaria, con la vida familiar con sus trayectorias, enseguida se retomarán algunos segmentos de la narrativa para enfatizar esos aspectos descritos en el supuesto señalado como uno de los ejes de esta investigación.

Los prestadores de SS, discursivamente justifican las motivaciones que los orientaron la elección del campo de acción profesional (desarrollo comunitario, de salud, educativo, asistencial, de procuración y administración de justicia, etc...), espacios que se materializan en esos lugares de encuentro donde interactúan sujetos, grupos y diversas fuerzas, estructuras donde llevar a cabo esa práctica social, no olvidando que era temporal pero que habría que invertir, *“familiarizarme con la dinámica de una institución”* (E12ALDH, comunicación personal, marzo, 2014). Enfrentarse a un entramado de relaciones de dominación determinadas por el volumen de capital, jefes o colaboradores en las instituciones con trayectorias, experiencias y saberes, interrelaciones a las que habría que acomodarse con el fin de desarrollar las actividades descritas por quienes ocupan una posición y tienen capacidades y habilidades para ir produciendo intercambios, *“cumplí un sueño porque en el salón los maestros guían tu saber, las prácticas también, aunque creo direccionan más las instituciones y claro pues es lo que necesitan”* (E13LJPCI, comunicación personal, marzo, 2014).

Los prestadores de SS interpretan lenguajes de aquellos que tienen el poder por el saber o por el poder de decidir, toman la decisión sobre los procedimientos que deben ejecutar en esos espacios socio institucionales para alcanzar un resultado específico, porque tienen oportunidad de poner en práctica elementos que les da el habitus, esto es, la capacidad de aprovechar sinergias para hacer uso de lo que han interiorizado, de los recursos con los que cuentan produciendo otras prácticas sociales, donde se pusieron de manifiesto actitudes y comportamientos, *“fue concretar el conocimiento y llevarlo a una situación en una institución y a unas situaciones reales, más que nada y saber también a lo mejor valorar ese proceso educativo, descubrir qué ha fallado o qué me hace falta por aprender, eso me ha dejado mucha experiencia”*, (E06GMASMAVT, comunicación personal, marzo, 2014), llevan un sistema subjetivo de

expectativas que se mueven en ese lapso de tiempo. Al concluir tienen otras predisposiciones, que no se miran pero si evocan lo subjetivo.

Con mayor énfasis las personas que realizaron el SS siendo egresadas consideran que esa práctica es diferente del ámbito laboral, es notoria la distinción del SS con otros procesos formativos. En algunas narrativas se advierte que la elección del campo de acción destaca la emoción, el gusto y deseo de trabajar para contribuir a resolver una problemática social, *“quedó pues si a gusto, contento con nuestro trabajo, nos permitió llevarlo a cabo y esteé claro siguen existiendo en algún momento ciertas limitantes, pero el trabajo se logró y eso es lo, lo más, este como decirlo lo que más cuenta como trabajador social”* (E04SLCFE, comunicación personal, marzo, 2014), o bien, para beneficiar a un segmento de población específica, pues *se puede acercar directamente a la situación- problema, ya que a la instancia acuden personas que van en búsqueda de su familiar que se encuentra extraviado o ausente, para hacer valer sus derechos humanos, y confían en quien les escucha, atiende y orienta* (E12ALDH, comunicación personal, marzo, 2014).

El servicio social te permite apoyar a una parte de esa población que vive en pobrezas, violencias, ya sea por sus propias costumbres, por los que salen y al regresar con otros ideales y comportamientos; ya se visten como en el gabacho, hasta consumen otras cosas, allá es solo el trago, ah retornando, o por las autoridades que los tienen abandonados (E13LJPCI, comunicación personal, marzo, 2014).

Otro segmento de estudiantes entrevistados, alude a que el SS es la posibilidad de establecer una relación con un episodio de su vida, *“llama mi atención lo comunitario, pues mi familia es de allá, soy orgullosamente oaxaqueño y sentía que allá era donde iba a devolver, a servir a compartir lo poco que sé. Yo veía como mi papá, sin muchos estudios, lograba que la gente le hiciera caso, yo me decía, yo puedo porque tengo las teorías y además ya llevaba mis ideales, maestros que llevaba en la mente, de los que sí me enseñaron”* (E13LJPCI, comunicación personal, marzo, 2014), o bien a su experiencia en tanto alumnos de prácticas escolares, *elegí campañas de prevención del delito como servicio social debido a que mi práctica de especialidad, bueno la última práctica (...), pues estuve cerca de una problemática social”,* (E11CJCPD, comunicación personal, marzo, 2014). Resalta la combinación de conocimientos, ideas, valores, habilidades, actitudes, un interjuego que va de lo académico a lo personal y de ambos hacia el propósito señalado por la institución.

(...) fue toda una experiencia profesional, deberas muy enriquecedora, ya que al vivir con las personas en su propia comunidad, me hizo más sensible y crítica, allá sola, es de lo que sabes y es cuando te arrepientes de que te valía si te reprobaban o te, te ponían baja calificación los profes,

fue, bueno tienes un panorama más, más completo de la pobreza, (...) (E09CGCP, comunicación personal, marzo, 2014).

Para algunos más la experiencia del SS estuvo articulada con la intencionalidad de relacionar, su capital cultural incorporado y objetivado a la práctica, a realidades donde no tenían estructuras rígidas, sino que eran flexibles y tenían mayor libertad, compromiso y responsabilidad por estar, en forma individual o en brigada, en comunidades situadas en contextos de pobreza e inseguridad, lejos de las tecnologías, profesores y las bibliotecas, sobre todo los que estuvieron en proyectos desarrollados en comunidades rurales o indígenas, permeadas de contextos diversos para impulsar acciones desde y con la población. *"llevar a la práctica, mucho de lo visto en la teoría y todo lo que vi durante la carrera a favor de población"* (E03TADCD, comunicación personal, marzo, 2014).

El servicio social fue importante para complementar la carrera porque con eso mides cuánto sabes, parto de que todas las acciones te enseñan, de que lo que realizas te deja enseñanzas y vas orientando mejor la carrera, para eso, para eso es la práctica y el servicio es una práctica social, que nadie lo ha teorizado surge del interés de los que se preocupan por dar alternativas a los que menos tienen, lo secundario es el requisito de titulación (E07GHAPE, comunicación personal, marzo, 2014).

Para los estudiantes, en tanto egresados, tienen relevancia los aspectos formativos, pero la ligazón fue enfática hacia lo laboral, conocer las interrelaciones, las reglas, las formas de comunicación, esos lugares donde se ocupan aspectos de tipo cognitivo, metodologías, habilidades, valores, donde se busca ganar confianza y obtener seguridad, de ser posible ganar reconocimiento y distinción, porque el SS puede ser la incorporación al trabajo formal, *"para mí fue el acercamiento a lo que es ya el campo laboral de Trabajo Social, la vinculación con lo real, sobre todo porque al concluir me quedé a trabajar"* (E05GAAGV, comunicación personal, marzo, 2014). En algunos caso el interés de una realidad social fue para lograr una aproximación al mercado de trabajo, por ello valoran la experiencia como profesional, fue *"adquirir experiencia en un área laboral"* (E01VPPA, comunicación personal, marzo, 2014), *al formar parte de una institución o de un grupo de trabajo, ya es este otra cosa, entonces yo, yo diría que fue eso, poner en práctica todo lo que fue la teoría, valorar mi aprendizaje adquirido en el aula y tener cercanía ya al trabajo formal,* (E03TADCD, comunicación personal, marzo, 2014).

En su horizonte, los prestadores de SS destacaron, por la posición alcanzada y sus disposiciones, esquemas mentales para establecer vínculos, —horizontales y verticales— reconociendo en los otros su capital y su poder, dando oportunidad a que se acomodaran en las interrelaciones e interacciones desde las cuales construyeron las significaciones como servidores sociales. La forma de ir negociando y al

aprovechar los puntos de fuga, esos intersticios que facilitaron la incorporación de la mirada social del TS en las propuestas de intervención social, hasta sentirse con confianza y seguridad, en algunos casos logrando ese capital simbólico; el reconocimiento, el prestigio no solo por sus acciones sino por representar una profesión y una institución educativa.

(...) lo más significativo fue que se quedaron con otra imagen del Trabajo Social y que para ocupar un puesto no importa la profesión y que puedes coordinar a otras personas con y sin profesión (E03TADCD, comunicación personal, marzo, 2014).

En definitiva, para algunos estudiantes el SS significó relación con la formación académica *“te da oportunidad de investigar, porque nunca sabes todo, además las cosas, los tiempos cambian y siempre tendrás que estudiar para proponer, para intervenir, eso si te gusta la carrera, sino pues vas y haces, cumples tus horas y ya”* (E07GHAPÉ, comunicación personal, marzo, 2014). Para otros estudiantes la significación tuvo centralidad en práctica de metodologías incorporadas, *“fue oportunidad para aplicar las técnicas y herramientas adquiridas en el aula durante mi formación académica* (E12ALDH, comunicación personal, marzo, 2014). En otros pasantes la relevancia fue en la articulación de la trayectoria de vida con las interrelaciones que evidencia la dimensión retributiva y social de esa práctica, la especificidad del TS y los compromisos del SS, *“se te vuelve como un reto eso de ayudar a la gente, así con eso que aprendiste a lo largo de la vida, yo crecí en las comunidades, pues mi padre era activista y mi madre maestra rural, seguro de ahí me surge la idea de elegir la profesión, por cierto descubrí la relación entre el Trabajo Social y el Servicio Social, en ambos se interviene y se trabaja por la justicia social,* (E13LJPCI, comunicación personal, marzo, 2014).

El Servicio Social es casi lo profesional, bueno porque vas sin título, porque cumples con disciplina, sé es formal, sabes que tienes que cumplir con las reglas, firmar asistencia, <fui 6 horas diarias>, intervienes con responsabilidad, siempre salen los valores, se lleva a la práctica lo aprendido en la ENTS, bueno mucho de lo que es la teoría, que solamente en las escuelas y lo llevas a donde están los verdaderos problemas, no sabes todo, pero te das confianza porque ya acabaste todas las materias. El servicio social es, como si fueras ya de la profesión valoras toda la inversión, buscas respuestas porque tienes una problemática fresca y personas que confían en la orientación, la atención bien, mmm.... solo que no te pagan porque es el SS (E15CMMJCNPT, comunicación personal, marzo, 2014).

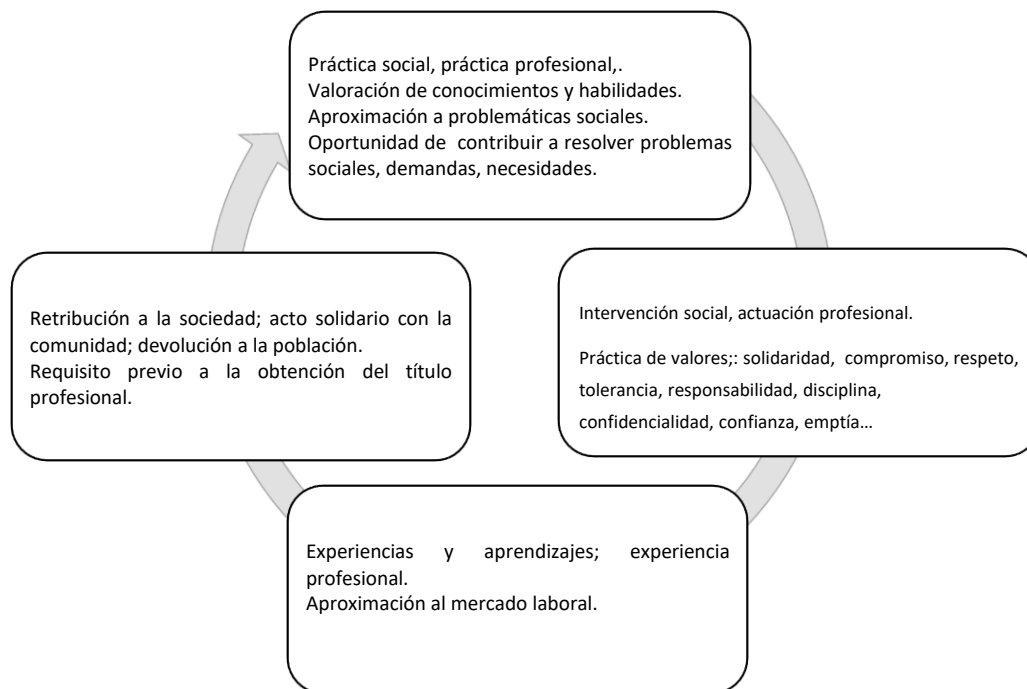
En el segmento de población estudiada en esta investigación, se observa que en la elección para desarrollar el SS estuvo presente: el tipo de problemática, el grupo de población, estructura, el lugar, el campo de acción, la problemática, la zona geográfica, la relación familiar, la situación económica, además

de la idea de cumplir con el requisito de titulación, entre otras razones y, los significados atribuidos al SS al concluir transitan entre el capital cultural, lo formativo; la relación teoría con la práctica, las metodologías de intervención, con lo social por las problemáticas a abordar, el segmento de población, el tipo de comunidad, o bien, con la acción e intencionalidad de la institución u organización social, aunque estuvo presente la observación de acercamiento a lo laboral y en menos frecuencia se hizo mención de la conciencia solidaria, de la retribución a la sociedad, de dar al otro por beneficiar a la población menos favorecida, sobre todo porque la mayoría de los prestadores de SS participaron en estructuras estructurantes, con fines relacionados a las lógicas del neoliberalismo, incluso en procesos burocratizados.

En suma, se puede señalar que como resultado de las interacciones se identifica a los siguientes como los significados que los prestadores de SS de la ENTS asocian con la práctica del SS universitario, reflejan su interpretación, a lo que dan sentido y con lo que se quedan para promover.

Figura 10

Significados sobresalientes que tienen los prestadores de SS de la ENTS



Nota. Elaboración que muestra los significados otorgados al SS, por dimensión, recuperando las regularidades encontradas en las entrevistas realizadas en el 2014

Hacia la resignificación de la práctica del Servicio Social universitario.

Después de realizar un recorrido por el camino del servicio social mexicano, a partir de un estudio de caso, se considera que el SS debe actualizarse y transformarse, adoptarse estrategias de largo alcance (Sánchez, 2003), para que deje de ser una actividad circunstancial y coyuntural. Arruti y Cordera (2003), sostienen que, mediante el SS las universidades subrayan esa notable expresión de solidaridad con la sociedad: Desde hace décadas los universitarios contribuyen al proceso de desarrollo del país, y así lo han hecho notar las redes institucionales del país. La evidencia más clara son los distintos grupos de población y comunidades que año con año se ven beneficiadas por más 4 millones de universitarios que prestan el SS, según el Anuario Estadístico de ANUIES (2017-2018).

Las condiciones contextuales, así como la diversificación de las profesiones desafían ese *espíritu solidario* y esa *mística de ayuda* la cual se ha ido diluyendo entre las necesidades de personal calificado en las instituciones y organizaciones sociales. El SS prevalece más como uno de los requisitos para la titulación y en el mejor de los casos con conexiones estrechas a la formación universitaria, lo que deriva en la pérdida de vigencia y centralidad.

En las discusiones, reflexiones y encuentros colectivos —de coordinadores y responsables del funcionamiento del SS— se observan distinciones que es necesario subrayar, pues se ha manifestado la importancia de adecuar el SS a las condiciones actuales, “en la mayoría de las ponencias se observan propuestas de realizar un replanteamiento acerca del SS, traducido en una redefinición, revalorización (...), que favorezca la necesidad de conjuntar esfuerzos para estrechar vínculos con la sociedad” (ANUIES, 2000a, p.196). Ciertamente los intercambios convergen en la mejora del SS para evitar que solo signifique un requisito de egreso para la obtención del título. “A pesar de las dificultades que entraña la valoración y redefinición del SS desde las universidades, (...), el SS constituye un elemento esencial para la universidad, no solo por la retroalimentación al currículum sino por la relación intrínseca con la sociedad y la contribución a la transformación del país” (Castañón, 2009, p. 144).

La narrativa, observada en las entrevistas realizadas para la presente investigación, deja entrever que el SS universitario es ahora una práctica social construida que debe recrearse, significarse con base

en los contextos, en las lógicas de los esquemas del modelo neoliberal, en la mística de las universidades, es decir replicar procesos que mantienen la estrecha relación universidad-sociedad.

(...) darme a mí la oportunidad de poder contribuir a prevenir fue mucho, pero pienso, que se haga un concepto nuevo del servicio eso de dar no va porque haces lo que la institución, (...) poder platicar un poco acerca de lo que se hace en el servicio social es ponerte a pensar que es más como prácticas solo sin maestro, hablar de las cuestiones del servicio social y pensar que les interese mi opinión ya habla de otra cosa (E11CJCPD, comunicación personal, marzo, 2014).

(...) sugiero que se tome más la opinión del estudiante para cualquier cosa relacionada con el servicio, y pues espero que pueda yo ayudar un poco a que se pueda a que los demás compañeros se interesen en no liberar el servicio, sino tienen de perdida un apoyo a pasajes” (E12ALDH, comunicación personal, marzo, 2014).

Al observar las expresiones de los estudiantes, se devela la necesidad de reordenar las disposiciones enunciadas para el SS, sobre todo en el tema de los propósitos que se han alejado de intención retributiva, del servicio a las comunidades marginadas o excluidas, tampoco se trabaja directamente con las vulnerabilidades de la sociedad, sino con los segmentos de población usuaria de espacios sociales que tienen compromisos con las políticas públicas. Políticas que debieran incluir un cambio en el SS, esto porque quien lo lleva a cabo pone en juego elementos de un perfil profesional por una jornada laboral, así que está plenamente justificada la retribución económica. La oralidad permite identificar que al SS se le reconoce como una expresión retributiva, que es profesional pero gratuita.

No quiero quedarme con una humilde propuesta, si se puede, tu comenta que no es justo que los prestadores seamos vistos como ayudantes o auxiliares gratuitos, piensan que retribuir a gente con problemas es considerar que una prestadora viene de IBM y no, eso no, en todo caso deberían quitar eso de retribuir porque se interpreta como cada quien quiere (...) (E02VMSTN, comunicación personal, febrero, 2014).

Al concluir la práctica social los prestadores logran identificar la relación del SS con la falta de recursos humanos calificados, “(...) admitir que los prestadores vamos a cubrir lo que no de las instituciones, y que lo que ponen no es la realidad (...)” (E01VPPA, comunicación personal, marzo, 2014). Perciben también que la ocupación de universitarios obedece a la reducción de plazas para desarrollar los procedimientos necesarios que permitan conseguir los objetivos, los preceptos de la política pública y dar respuestas a las demandas y necesidades de la sociedad, por tanto, debe ser retribuido tal cual lo señala la Ley Reglamentaria del Art. 5° Constitucional, en su artículo 53.

Pienso que el servicio social no debe ser gratuito si explotan tus capacidades y nomás cuándo el trabajo, como a mí me pasó querían darme trabajo y mejor buscaron más prestadores, (...) (E04SLCFE, comunicación personal, marzo, 2014).

Por favor den a conocer estos testimoniales, eso ayudaría a no irse a la burocracia de las instituciones donde eres apoyo calificado gratuito y definitivamente apoyar a los que están en vulnerabilidad y eso nada más en las OSC (E14RPAS, comunicación personal, marzo, 2014).

En el grupo de prestadores entrevistados se advierte que los recursos asignados a las instituciones públicas y los escasos recursos con los que cuenta una organización de sociedad civil está relacionado con la suplencia de recursos humanos por universitarios que se suman a realizar diversas acciones de distinta índole para liberar el SS. Desafortunadamente no es frecuente la incorporación a desarrollar proyectos soportados en los perfiles profesionales que alienten a la contratación formal, por el contrario, en ocasiones se confiere a los estudiantes responsabilidades que debieran asumir las personas que tienen determinadas posiciones en esos espacios sociales.

(...) después de tantos años se debe modificar el concepto del Servicio Social, es algo lindo pero no para todos, mejor lo que es, en verdad las instituciones todo lo quieren con prestadores pues hay tantas carreras que no necesitan plazas, o sea a muchos les quitan la oportunidad de trabajar si todo lo realizan con prestadores, eso no está padre (E10CMTCR, comunicación personal, marzo, 2014).

(...) sensibilizar al estudiante para que se vaya a donde se necesita en verdad, solo que el servicio debe ser solo como práctica, hay que actualizar su concepto porque no es de gratis, tiene costo por todos lados (E09CGCP, comunicación personal, marzo, 2014).

El campo de acción social incorpora al prestador en una dinámica relacional del cotidiano, le hace participar en las fuerzas de poder y vivencia el alcance de las disposiciones duraderas, sustentadas en el capital cultural, social y simbólico.

La formación profesional se valora en todos los campos sociales, se reconoce que poseen elementos cognitivos y metodológicos que posibilitan a cada estudiante irse incorporando a la acción, al flujo de los procesos en los espacios sociales, que en cierto sentido complementan los perfiles profesionales. El SS retroalimenta la formación profesional y valora la vigencia de los contenidos curriculares, así como el desempeño docente, entonces las IES tendrían que disponer de recursos académicos que brinden orientación, asesoría focalizada y acompañamiento a los prestadores de SS.

(...) que a lo mejor esté, se diga abiertamente que el servicio es una práctica también pues si se necesita la asesoría de docentes, no sé un bloque de maestros a quien con confianza puedas ir a consultar después del horario de, de llevar a cabo tu servicio (E03TADCD, comunicación personal, marzo, 2014).

De continuar como hasta ahora, los esfuerzos seguirán siendo particulares o aislados, estarán atravesados por voluntades o por coyunturas. Es momento de incorporar personal académico que brinde

servicios de asesoría, acompañamiento, retroalimentación o evaluación enfoque cuantitativo y cualitativo, sobre todo para observar el impacto de la formación. En este mismo sentido es impostergable realizar un proceso de sensibilización a quienes asumen la responsabilidad de coordinar el SS en las entidades, sin descuidar las gestiones y el control, con el propósito de evitar la asignación de actividades no relacionadas con el perfil profesional.

(...) Se ha privilegiado una mirada holística, multidimensional y multifactorial de las situaciones, con lo cual se busca que las alternativas desarrolladas sean integrales, pero eso se verá en algún tiempo. Por eso creo deben darnos formación con algo de constructivismo, lo comprobé ahora con el servicio [...] (E13LJPCI, comunicación personal, marzo, 2014).

El SS se construye a partir de distintas interacciones sociales obteniendo como producto simbolizaciones —los prestadores de SS dotan de sentido a la realidad social— por ello resulta necesaria la sensibilización a los estudiantes porque tienen el potencial de influir y ser influidos por los significados que producen y se reproducen sobre la realidad social —la Universidad, el espacio social o la familia— para dar una significación social a esa práctica social y no centrar la mirada en el requisito previo a la titulación. Este debe ser un proceso paulatino, tendente a producir otro tipo de interrelaciones, pero no por la vía reglamentaria sino discutir, en razón de las fuerzas de poder y la reglas, sobre todo reconocer el valor del potencial del estudiante, de sus aportaciones al conjugar sus capitales: cultural, simbólico y social.

Ojalá se den a conocer nuestras opiniones para que los estudiantes no vean al servicio como un requisito y que las instituciones no se aprovechen pues te imaginas cuántos hacemos el servicio y no tienen que pagar, bueno a veces lo que apoyan es si para los pasajes, ah o que ya no se diga que es que nosotros tengamos que retribuir, pero cómo, si la institución es quien dice lo que tienes que hacer, y cómo llegas a los que necesitan? (E06GMASMAVT, comunicación personal, marzo, 2014).

En este ejercicio realizado, además de recuperar el sentir y las subjetividades respecto de la práctica del SS universitario, se observan coincidencias o aspectos que comparten los prestadores de SS, hay patrones similares en el segmento de prestadores que cumplieron con los criterios de inclusión seleccionados, “a pesar de las dificultades que entraña la redefinición del SS, la dimensión invita a la acción, es necesario conceptualizarlo en los términos de la realidad actual, hay que revalorar su impacto, pues todo sugiere que el SS, contribuye al proceso de cambio” (Contreras, 1998, p.19).

Pensar en la resignificación del SS universitario, es volver a discutir sobre su conceptualización, objetivos, mirar sus alcances de acuerdo al contexto actual, pero sobre todo, realizar un análisis de los costos y beneficios, enfocando los esfuerzos al cambio social sostenido. Otro proceso igual de importante será el de legitimar su continuidad y su razón de ser entre todos los actores que participen. Esto no implica

desaparecerlo en forma abrupta, es significar su alcance social en contextos complejos, es pensar y diseñar estrategias de intervención apoyadas con recursos y seguridad, es sensibilizar y guiar a los universitarios para enriquecer saberes y experiencia con base en su capital cultural y social. La resignificación convoca a comprometer no solo a las universidades, precisa su articulación a los procesos de investigación y sistematización, a la tutela de docentes y diseño de estrategias de SS que incidan en la extensión de la cultura. En esta tarea es definitiva la colaboración de los distintos órganos de gobierno que tienen la responsabilidad de propiciar el desarrollo social; con equidad, inclusión y en el marco de derechos.

Conclusiones generales de la investigación

Según el informe 2018 del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), en el México del siglo XXI, más de 60 millones de mexicanos viven en condiciones de pobreza. Han cambiado las relaciones e interacciones sociales, las condiciones socio demográficas, políticas y sociales. Hoy se vivencian los efectos de los flujos migratorios, así como la inseguridad o la incorporación de las herramientas tecnológicas en la vida cotidiana.

Con base en los datos publicados por ANUIES, en el Anuario 2017-2018, más de 4 millones de jóvenes estaban matriculados en 20,758 carreras de las Instituciones de Educación Superior del país; cifra lejana del total de jóvenes. El Instituto Nacional de Estadística y Geografía, INEGI (11 de agosto de 2018), señala que hay más de treinta millones de personas en el país, entre 15 y 29 años; casi la mitad son hombres y 50.9 % mujeres. De los jóvenes entre 20 y 14 años, sólo 25% estudia, lo que hace suponer que 75% realizan actividades ajenas a los estudios escolarizados. 8.9 millones de jóvenes están en el mercado informal. En la vertiente educativa, como ya se dijo, por cada 100 personas que ingresan al nivel básico de estudios en México, 21 concluyen la primaria y 4 llegan a estudios de maestría. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, en el informe de 2017, señala que 17% de la población, entre 24 y 64 años, ha cursado estudios universitarios.

Ante un panorama tan adverso, en el México del Siglo XXI existen carreras que inciden en los procesos generados por las problemáticas sociales y las vulnerabilidades, entre otras, la licenciatura en Trabajo Social, que se imparte en aproximadamente 134 universidades, donde más de 6 mil personas cursan los estudios universitarios para obtener un título profesional y, al menos en esta disciplina, tales personas son potenciales prestadores de SS.

En términos numéricos, hablar de cuatro millones de jóvenes que tienen que realizar el SS, es entrever un gran potencial; casi 21 mil carreras que se imparten en el nivel nacional, preparan jóvenes con distintos perfiles profesionales. Si esos jóvenes se incorporaran al SS —de manera organizada, coordinados por un organismo plural que diera asesoría académica, seguimiento, supervisión y evaluación con enfoque cuantitativo y cualitativo— provocarían un fuerte impacto social.

El desarrollo de la presente investigación, desde un segmento de población de una disciplina, arroja resultados como estudio de caso (desde la ENTS). Proporciona elementos que dan cuenta de los significados atribuidos al SS. Desde una aproximación al SS universitario, a partir de la carrera de Trabajo Social —vinculada con lo social, con grupos de población, comunidades, problemáticas— fue posible reflexionar en los significados de los estudiantes en torno a su SS universitario (en instituciones u organizaciones de la sociedad civil; en el ámbito urbano y rural).

En el segmento de población estudiada, hay coincidencias con la orientación del SS de la década de los 80. En esos años se confiere —a las instituciones y organizaciones sociales— la responsabilidad de coordinar el trabajo directo de los prestadores sociales, para así llegar a los sectores menos favorecidos. Como resultado, las acciones del SS universitario transitan entre lo asistencial, lo educativo o lo comunitario; pero con mayor énfasis en las tareas, obligaciones y responsabilidades de la propia institución, como si los estudiantes fueran trabajadores formales (aquí se requería el discernimiento en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social).

Los hallazgos en cuanto a las subjetividades de los estudiantes de Trabajo Social, develan el pensar y el sentir derivado de un trabajo continuo, inmersos en interacciones, posiciones, reglas, manejo de poder con base en la cantidad de capital, y con lenguajes, ideas y saberes de cómo relacionarse con la población usuaria o demandante de servicios. En este segmento de universitarios, prevalecen significaciones relacionadas con la formación académica, el desarrollo profesional, la posibilidad de dar a conocer sus fortalezas —sobre todo al recuperar la experiencia de la práctica escolar— y los alcances de la formación para incorporarlos en proyectos y, en un siguiente momento, con las acciones y estrategias que atiendan lo social. Así, el SS se vincula con una práctica social prometedora, gracias al contacto directo con población, con usuarios que les reconocen su actuación y su apoyo; aunque esas personas les identifiquen como parte de la estructura y no como estudiantes que estarán ahí de manera temporal.

Es un hecho que para los estudiantes de TS, el SS tiene que ver con su formación profesional, (éste es uno de los principales hallazgos); hay conexiones entre los marcos teórico metodológicos y las realidades sociales —a través de estrategias, proyectos o acciones orientadas a brindar respuestas a las problemáticas del entorno— para provocar los cambios pertinentes. Fue notorio que, pese a no coincidir en aulas, en las prácticas escolares, ni en las generaciones o en el género, destacan coincidencias en el capital cultural y social.

Al efectuar la primera etapa del análisis de las narrativas, se encuentran palabras análogas al desarrollar procesos y realizar acciones. Sorprende la recurrencia de palabras como “confianza” o “nerviosismo”, colocadas en forma similar; hay un consenso que distingue el lenguaje técnico profesional del Trabajo Social, en la prestación del SS, temas que forman parte del capital social.

Con los resultados de la presente investigación, se observa que la práctica del SS sí requiere de conocimientos y habilidades profesionales; al menos en lo que corresponde a la disciplina. El avance en la obtención de créditos (al menos 70%) les da una preparación, un habitus académico que les permite colaborar en procesos, acciones, estrategias, proyectos comunitarios, y en la atención pertinente a personas usuarias de los servicios.

Aunque la acción y proyección del SS, tanto en instituciones del sector público como en organizaciones de la sociedad civil, está supeditada a las posiciones de quienes coordinan el trabajo; entre los significados atribuidos al SS, se encuentra una estrecha relación con la esfera experiencial, con la valoración del capital cultural y con un conjunto de valores incorporados en la trayectoria personal de vida, como parte de la comunidad de TS, y derivado del campo de acción en el que participaron. Entre los múltiples valores señalados en la narrativa se encuentran: solidaridad, confidencialidad, compromiso, responsabilidad, disciplina, respeto, honestidad que, por cierto, lo reconocen a través del encuentro durante la entrevista, en la reflexión e intercambio.

Como resultado del análisis se observa que el desarrollo personal también cobra sentido en los prestadores de SS; ellos reconocen que, después de esa práctica, modificaron su comportamiento, la relación con su familia y los cercanos; porque entendieron la lucha de fuerzas, las decisiones articuladas al poder, las disposiciones relacionadas al capital cultural y social y su efecto en las interacciones y en el campo social. También identificaron o reafirmaron su interés profesional, bien sea por una línea de acción, por un campo de intervención, por los mismos espacios socio institucionales, incluso reafirmaron la decisión de la profesión estudiada.

En los mencionados significados, también se reconoce la importancia de la seguridad y confianza personal, para aportar elementos teóricos, metodológicos y actitudinales al tomar una opción determinada o a hacer operativa una política pública, por ejemplo. Consideraron las variadas implicaciones de una decisión, y la importancia de las interacciones, dinámicas, lenguajes y formas de

abordar las problemáticas. También identificaron que esos espacios socio institucionales aprovechan sus conocimientos, saberes y experiencias, aunque los estudiantes no siempre logren el reconocimiento, la compensación, la beca económica o el empleo. Ellos saben que su trabajo supone inversión y que tiene un valor porque no sólo están preparados, además son proactivos, tienen sueños, buscan el reconocimiento —como lo señalan en las entrevistas— y adquirir confianza en sí mismos y ganar la confianza de los otros. De aquí la importancia de replantear la conceptualización del SS universitario, sin olvidar los preceptos del artículo 53 de la Ley Reglamentaria del Art. 5° Constitucional que prevén una retribución con base en el propio desempeño.

En un país donde, según el CONEVAL (2018), habita más de la mitad de población en condición de pobreza —en zonas donde prevalece un ambiente de inseguridades, violencias, violación a los derechos humanos, desempleo y empleo informal, exclusión, alta vulnerabilidad social, etcétera— se diría que para los trabajadores sociales, el SS tiene amplio campo de acción (en regiones urbanas, rurales o indígenas). Sin embargo, es necesario ver el otro rostro, donde privan las lógicas del mercado, el carácter individual, la sociedad de consumo, la reducción del gasto social, la falta de seguridad social. En medio de esas complejidades, cambia el sentido original del SS; pierde su vigencia y centralidad en cuanto a mejorar, en forma directa, las condiciones de la población. Se accede a la población a través de criterios institucionales, de sus reglas, de la norma instituida, de las posiciones, de los intereses de quienes toman decisiones con base en las intencionalidades y prioridades de las políticas públicas; ya no desde principios solidarios y de cambio social.

El esbozo de la trayectoria del SS universitario sobre todo de los jóvenes de TS, en el ámbito comunitario, muestra que es una noble acción que demanda un tiempo completo en un absorbente trabajo en campo. Los estudiantes tienen que involucrarse, esforzarse para lograr buenos resultados, sensibilizarse y asumir responsabilidades. Entre los hallazgos inesperados se descubrió que los pasantes con criterios de inclusión coincidentes, en su mayoría tienen una vida personal estable, un entorno cálido y nutritivo, donde hay comunicación, apoyo y reconocimiento a los logros obtenidos.

La narrativa de las entrevistas manifiesta que los espacios socio institucionales del sector gubernamental son los que más convocan a estudiantes egresados licenciatura en Trabajo Social. El beneficio es mutuo, porque para los trabajadores sociales, realizar el SS en tales espacios les permitió tener un acercamiento, con experiencia, una aproximación real al ejercicio profesional y a realidades

sociales concretas, a poblaciones con problemáticas específicas o situaciones relacionadas al Trabajo Social. Por eso, el elegir esos lugares llevaba una doble intención: liberar el SS y cristalizar el propósito de aproximarse al laboral.

Con las percepciones y significados expresados por los prestadores sociales de TS, se infiere que el SS es una práctica social compleja, que al realizarse en espacios sociohistóricos diversos, ofrece una gama de aprendizajes e interrelaciones. Esto se intensifica en la modalidad del SS comunitario. Las narrativas de los estudiantes dejan entrever que este tipo de SS fortalece su desarrollo humano, les compromete como universitarios, les forma, les transforma, les convoca a trabajar "con" y "desde" la población para mejorar condiciones desfavorables y promover el desarrollo cultural y social; lo que deriva en la práctica de valores como justicia social, pertinencia, equidad, responsabilidad, compromiso. Sin desdeñar el recurso a metodologías que aporten y posibiliten resultados favorables o productos de calidad, pues es necesario dar certeza de su formación, de su capital cultural.

Si los estudiantes son el actor principal en la práctica social del SS y, si ellos consideran que esa acción los mejora como seres humanos solidarios y congruentes, verán que el SS les da la posibilidad de articular elementos incorporados en la formación con los propósitos de espacios socio institucionales. Además, es necesario reconocer al segmento de universitarios que considera esta práctica como un mero requisito previo a la titulación, una experiencia no significativa que, al concluirla, deja en ellos cansancio e insatisfacción. Sean resultados positivos o negativos, conviene que esta práctica social se renueve y busque áreas de oportunidad que debe atender.

La presente investigación de enfoque comprensivo —realizada en un segmento de prestadores sociales de la carrera de TS— muestra que en los significados reconocidos, compartidos y expresados, indican que los estudiantes tienen claro que el SS no es su primera experiencia de aproximación a las vulnerabilidades ni problemáticas sociales, que ellos tienen habilidades específicas para trabajar con la población; que con esta práctica se aproximan a realidades sociales concretas y aportan su personal capital cultural y simbólico para llevar a cabo procesos de intervención social e incidir en las interrelaciones. También son conscientes de que al enfrentar prácticas burocráticas es necesario reflexionar, analizar, sugerir y buscar los puntos de fuga para cumplir con una responsabilidad social, evitando la frustración y las tensiones.

En este grupo de pasantes, se identificó una relación básica entre su proceso formativo y las responsabilidades asignadas. Están satisfechos por el resultado de su intervención, aunque no siempre se les reconozca: *“al día siguiente de que concluí el SS mi lugar ya estaba ocupado, yo ya no hacía falta, había otros pasantes. Lo entendí porque las necesidades se tienen que atender, ahí comprendí la temporalidad del SS y su utilidad”* (E01VPPA, comunicación personal, febrero, 2014). Al finalizar el SS, reconocen la importancia de la temporalidad y lo que representa para la institución u organización social su participación, comprenden de su transitoriedad, aun cuando durante la prestación del SS les hayan conferido responsabilidades, como si fueran trabajadores formales.

Todos los actores intervinientes en el SS dan gran importancia a la articulación entre el SS y la formación, como práctica profesional o actividad académica que complementa la educación universitaria. De ahí la importancia de la asesoría académica y especializada, la supervisión formativa y de control, la orientación para sistematizar, recuperar la experiencia, retroalimentar. La idea no es solo dar seguridad a los estudiantes, sino hacerlos capaces de ofrecer y argumentar propuestas innovadoras encaminadas a resolver algunas problemáticas sociales. Lo anterior deberá ser punto de referencia para la revisar y actualizar planes y programas de estudio, de acuerdo con el mapa curricular.

En las universidades y en los espacios socio institucionales, es impostergable dar continuidad a los procesos reflexividad e intercambio, y al desarrollo de proyectos de colaboración inter y multidisciplinaria, de acuerdos que insistan en la forma de llegar a poblaciones desprotegidas —mediante el del SS de todos los perfiles profesionales— para repensar no sólo las gestiones operativas, también las líneas de trabajo que resignifiquen la prioridad de las dimensiones del SS: formativa, social y retributiva; o en su caso reorientarlas con base en el espíritu original.

Aunque el SS no tiene un estricto sentido académico, las evidencias de esta investigación muestran que es profesionalizante, que vincula la universidad con las problemáticas de la sociedad, incluso las propias de las instituciones en donde se lleva a cabo la práctica del SS. Por otra parte, el SS posibilita acciones encaminadas a cubrir necesidades y mejorar las condiciones de segmentos de población o comunidades, esto significa que cae en el terreno de la inserción laboral.

Los términos generales de las conceptualizaciones de hoy: “práctica profesional”, “conjunto de actividades teórico-prácticas”, “actividades temporales tendentes a la aplicación de conocimientos y

habilidades profesionales”, “actividad educativa”, indican que el SS se relaciona estrechamente con la formación; pero no se asocia, en forma directa, con la responsabilidad de contribuir a la atención de los problemas sociales, del compromiso, de la conciencia solidaria, de la voluntad de dar, con la esperanza y un verdadero espíritu de servir al otro.

Considerando que la realidad social es cambiante y cada vez se vuelve más compleja —no solo por la diversidad de profesiones, sino porque las problemáticas del México actual requieren de acciones complejas y diversificadas— hacen falta distintas miradas, para conocer los variados entornos sociales y medir el impacto del SS universitario; desarrollar estudios profundos para generar propuestas, estrategias y modelos de intervención social que recuperen las visiones de todos los actores intervinientes; decidir cómo y en qué espacios sociales se trabajará e ir más allá de las inercias burocráticas.

En esta investigación se identifican aspectos del SS universitario que se relacionan con una disciplina; algunos de ellos coinciden con percepciones de otros responsables y del cuerpo colegiado del SS en la UNAM. Otros, confirman regularidades que se presuponen, lo sustantivo de esta investigación es que los presupuestos y resultados pueden orientar a otras disciplinas interesadas en hacer ejercicios similares, o bien, generar acciones que eviten el sentido utilitario del SS universitario, o medir el impacto en la vida nacional. Al desarrollarse con la mayor objetividad posible y con un sustento metodológico, puede ser un soporte para acciones de mejora por parte de todos los actores intervinientes en el SS, en especial para la URSS de la ENTS.

Reflexiones finales

La presente investigación tiene un enfoque comprensivo, se realizó con un segmento de universitarios; recupera información valiosa y trascendente para la población de la Escuela Nacional de Trabajo Social de la UNAM, pero es también un marco de referencia para quien orienta a otras URSS que coordinan el SS, pues seguramente encontrarán algunas coincidencias y regularidades propias de la cotidianidad. Los resultados aluden a las significaciones de los universitarios sobre el SS, pues no existe una investigación reciente sobre el tema.

Para recuperar aspectos centrales y hacerlos útiles y posibles, se presentan algunas recomendaciones generales que permitan resignificación del servicio social universitario. Destaca la necesidad de promover acciones de fortalecimiento, desde una mística de corresponsabilidad con los espacios socio institucionales donde realiza el SS universitario.

En múltiples evidencias y en la presente investigación se observa una relación directa entre las acciones desarrolladas durante la prestación del SS y la formación académica. Es recomendable considerar al SS para retroalimentar y actualizar el plan de estudios. En el caso de la ENTS, hay una relación directa entre el SS y la práctica escolar en la que se da un acercamiento a realidades concretas y se ofrece la posibilidad de intervenir en ellas, con la guía de un docente. Vale la pena encauzar tales prácticas para que sirvan de preámbulo al SS.

En algún momento, el universitario tiene que relacionar las teorías y metodologías con la práctica, el SS social es una buena oportunidad de hacerlo, para ello es fundamental instaurar e institucionalizar un proceso de asesoría académica para fortalecer los soportes teóricos, metodológicos y técnicos, pero sobre todo para dar confianza y la certidumbre de *saber hacer*.

Los procesos de acompañamiento como los de la asesoría académica evidencian la articulación entre capital cultural y las dinámicas que se presentan en los espacios socio institucionales. Pero también es importante una supervisión *in situ*, no solo como control sino para dar cuenta de los procesos que deben mejorar en la acción profesional, y así aprovechar el capital cultural incorporado de los servidores sociales.

Es importante situar los procesos administrativos, que merecen especial atención, sobre todo para no retener el proceso de titulación y colaborar en la eficiencia terminal de la carrera, pero es total promover los encuentros entre y con los prestadores sociales, a fin de recuperar testimonios y experiencias sobre el SS. Además, capitalizar el impacto de las acciones de los pasantes de TS y conocer la relación entre aspectos cognitivos y volitivos con las interacciones en los espacios socio institucionales, donde se manifiestan no sólo los procesos, sino también las reglas, posiciones, valores y lenguajes.

REFERENCIAS

- Aguilar I. M. J. (2018). Trabajo Social. Concepto y metodología. España: Paraninfo
- Álvarez, G., Gómez L., Ibarra, E., Maggi, R., Moreno, M., Muñoz, C., Pallán, C., Rodríguez, R., Rosas, C. (2010). El servicio social en la educación superior: punto de partida de articulación con el entorno. México: ANUIES
- Álvarez-Gayou, J. J. (2007). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. Barcelona: Paidós
- Ander-Egg, E. (2009) Diccionario del trabajo social. Córdoba: Brujas/ICSA.
- Apodaca, R. L. y Ramírez, J. (1991) *El servicio social: vínculo entre la formación y el ejercicio profesional* en Revista Trabajo Social, No. 45 pp. 7-10
- Arteaga, B. C. (Coord.) (2001). *Desarrollo comunitario*. México: Escuela Nacional de Trabajo Social
- Arruti, H. F. y Cordera, C. R. (2003). La universidad, los jóvenes, el servicio social y su vinculación con el municipio en México, en La Educación superior y el desarrollo local. El servicio social universitario como apoyo a la gestión municipal. México: ANUIES/UNDESOL
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) (1999). *Legislación sobre servicio social vol. I, algunas reflexiones sobre régimen constitucional del servicio social de estudiantes*, en colección documentos. México: Autor
- _____ (2000a) *Memoria del II coloquio internacional de servicio social comunitario*, en colección documentos. México: Autor
- _____ (2000b). *Memoria del coloquio internacional de servicio social comunitario vol. I*, en colección documentos. México: Autor
- _____ (2000c). *Memoria del coloquio internacional de servicio social comunitario vol. II*, en colección documentos. México: Autor
- _____ (2000d). *Memoria del coloquio internacional de servicio social comunitario vol. III*, en colección documentos. México: Autor
- _____ (2000e). *El servicio social: institución para el desarrollo municipal*, en colección documentos. México: Autor
- _____ (2000f). *Problemática del servicio social y propuestas para su mejoramiento*, en colección documentos. México: Autor
- _____ (2004). *Hacia un programa estratégico para el desarrollo del servicio social de la educación superior: Una propuesta de la ANUIES*. México: Autor

- _____ (2010a). *El servicio social de la educación superior: punto de articulación con el entorno*. México: Autor
- _____ (2010b). *Premio de servicio social*, en colección documentos. México: Autor
- Balderrama, B. M. y Vargas, (Comp.). (2013). Fundamentos teóricos y metodológicos de la intervención en Trabajo Social. *Memorias del II Seminario internacional*. Buenos Aires: Lumen-Hvmanitas
- Ballesteros T., B. Z. (2014). Reflexión sobre la teoría de la sociedad del riesgo. *Temas Sociales*, (35), 203-215. Recuperado en 22 de mayo de 2020, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29152014000200008&lng=es&tlng=es.
- Banks, S. (1997). *Ética y valores en el trabajo social*. Barcelona: Paidós
- Bauman, Z. (2005). *Los retos de la educación en la modernidad líquida*. Barcelona: Gedisa
- Bascuñán, T. L. (1993). *El servicio social universitario*. *Reencuentro* (7), 9-12
- Bascuñán, T. L., et al. (1997). *Caminos y rumbos del servicio social en México*
- Berger, P. y Luckman, T. (2008). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorortu
- Beriain, J. (comp.). (1996). *Las consecuencias perversas de la modernidad. Modernidad, contingencia y riesgo*. Barcelona: Anthropos
- Bertaux, D. (1997). *Los relatos de vida*. Perspectiva etnosciológica (Traducción Godofredo González). Barcelona, Editorial Nathan Université
- Bonetti, D. A., Vinagre, S., Apolinario, S. y Gonelli, V. (Organiz.) (1998). *Servicio social e ética*. Brasil: Cortez editora
- Booth, W. C. Colomb, G. G. y Williams, J. M. (2004). *Cómo convertirse en un hábil investigador*. Barcelona: Gedisa editorial
- Bourdieu (1979) «Les trois états du capital culturel», *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, núm. 30, pp. 3-6.
- Bourdieu, P. (1990). *Sociología y cultura*. México: Ed. Grijalbo
- _____ (1997). *Razones prácticas sobre teoría de la acción*. Barcelona: Ed. Anagrama
- _____ (2000). *Poder, derecho y clases sociales*. Bilbao: Editorial Declée de Brouwer
- _____ (2001). *¿Qué significa hablar?* Madrid: Ediciones Akal
- _____ (2002a). *Campo de poder, campo intelectual*. Ed. Montessor
- _____ (2002b). *Las estructuras sociales de la economía*. Buenos Aires. Ed. Manantial
- _____ (2002c). *Lección sobre la lección*, Barcelona: Anagrama

- _____ (2002d). *Pensamiento y acción*. Buenos Aires: Libros de Zorzal
- _____ (2009). *El sentido práctico*. España: Taurus Humanidades
- _____ (2012). *Bosquejo de una teoría de la práctica*. Argentina: Prometeo Libros
- Bourdieu, P. y Wacquant, L. (1995). *Respuestas. Por una antropología reflexiva*. México: Grijalbo
- Bourdieu, P. y Wacquant, L. (2005). *Una invitación a la sociología reflexiva*. Argentina: Siglo XXI
- Campos Aldana A. L. (2008) Una Aproximación al concepto de "Lo Social" desde trabajo social. *Revista Tendencias & Retos* No. 13: 55-70. Recuperado de:
UnaAproximacionAlConceptodeLoSocialDesdeTrabajoSoc-4929285.pdf
- Carballeda, A. (2004). *La intervención en lo social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales*. Buenos Aires: Paidós
- Carbonell, Miguel (2019). *Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y leyes complementarias*. México: Tirant lo Blanch
- Castañón Hernández, M. (2009). *El servicio social como prestigio oculto de la universidad*. El caso de la UPN. México: Universidad Pedagógica Nacional.
- Castel, R. (1995). De la exclusión como estado a la vulnerabilidad como proceso, en *Archipiélago*, No. 21, Madrid
- Cano, Castellanos, C. (2005). Reflexiones sobre el futuro del servicio social universitario. *Reencuentro*, No. 40, Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco. pp-pp 1-10. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34004011>
- Cassirer, E. (2003). *Filosofía de las formas simbólicas. Fenomenología del pensamiento*, t III. Morones, A (trad.). México: Fondo de cultura económica
- CEPAL. (2001-2002) *La vulnerabilidad social y sus desafíos: Una mirada desde América Latina*. Serie estudios estadísticos No. 6 Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/4762>
- Cisneros, C. (2000). La intersubjetividad y la tradición interpretativa en psicología social. *Estudios sociológicos*, 18 (54), 527-537
- Comisión Coordinadora de Servicio Social (1985). *Memorias de Servicio Social universitario, primera reunión de servicio social universitario con dependencias de los sectores público y social*, México. UNAM. Documento mimeografiado
- Comisión de la Comunidades Europeas. (2001). *Libro verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas, Bélgica. CCE.
- Contreras, A. (1998). El Servicio Social en el desarrollo social, nacional y regional. *Revista de la Educación Superior*. [Versión electrónica]. Enero / marzo 1998. No.105. Volumen 27. Ideas Críticas y Ensayos

- Coraggio, J. L. (2005). *La gente o el capital, Desarrollo local y economía del trabajo*. Ed. Espacio: Buenos Aires
- Cordera, C. R. (1994). *Las instituciones de educación superior y el servicio social*. Revista de la Educación Superior. [Versión electrónica]. Abril / junio 1994. #90. Volumen 23. Ideas Críticas y Ensayos.
- Cortina, A. (1994). *Ética de la empresa*. Madrid: Editorial trota
- Delgado, J. M. y Gutiérrez, J. (coords.) (2007). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Ed. Síntesis, S.A.
- De Robertis, C. (1981). *Metodología de la intervención en Trabajo Social*. Buenos Aires: El ateneo
- De Robertis, C. (2002). *Significado de la persona en la intervención profesional*, en Di Carlo. Trabajo social y persona. pp. 151-167
- Di Carlo, E. (2006). *La profesión de trabajo social*. Mar de la Plata: Grupo CIEM
- Díaz, B. A. (2005). *El profesor de educación superior frente a las demandas de los nuevos debates educativos* en Revista Perfiles Educativos, tercera época, vol. XXVII, núm. 108
- Díaz, B. A. (1981). *Ensayo sobre la problemática curricular*. México: Trillas
- Díaz, B. A. (2009). *El docente y los programas escolares; Lo institucional y lo didáctico*, Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y Educación. México: Bonilla Artigas editores
- Díaz, R.A. y Hernández, A. J. (2018). *Aprendizaje situado transformar la realidad educando*. México: Bunegit
- Diccionario de la Real Academia Española, (2001), intervención, referente tomado de:
<http://dle.rae.es/?id=LxRmruS>
- DiMaggio, P. y Powell, W. (1999). *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional*. México: FCE.
- Dirección General de Servicio Social Integral (1987). *Memorias de Servicio Social universitario, tercera reunión de servicio social universitario con dependencias de los sectores público y social*. México: UNAM
- Dirección General de Servicio Social Integral (1988). *Memorias de Servicio Social universitario, segunda reunión de servicio social universitario con dependencias de los sectores público y social*. México: UNAM
- Doguer, G. E. (2000). Nuevo modelo de servicio social en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Memoria II Coloquio Internacional de Servicio Social Comunitario. ANUIES, 2001. México
- El constructivismo estructuralista: La teoría de las clases sociales de Pierre Bourdieu Author(s): Antonio Álvarez Sousa Source: Reis: Revista Española de Investigaciones Sociológicas, No. 75, Monográfico sobre Desigualdad y Clases Sociales (Jul. - Sep., 1996), pp. 145-172
- Enríquez, S. M. (1990). *Creencias y actitudes hacia el servicio social*, tesis de licenciatura de Psicología. México: UNAM

- Escuela Nacional de Trabajo Social -ENTS- (2003). Documento Marco del Programa Único de Especializaciones en Trabajo Social
- _____ (2006). Plan de Estudios de la licenciatura en Trabajo Social. México: UNAM
- _____ (2008). *Informe de Gestión 2000-2008*. México: UNAM
- _____ (2012a). *Informe de Gestión 2008-2012*. México: UNAM
- _____ (2012b). *Informe anual 2013*. México: UNAM
- Estrada, O. V. (2013). Resignificar la Historia de la profesión para resignificar la intervención de lo profesional, en Balderrama, B. M. y Vargas, L. P. Fundamentos teóricos y metodológicos de la intervención en Trabajo Social. Memorias del II Seminario internacional. Buenos Aires: Lumen-Hvmanitas. pp. 67-97
- Evangelista, M. E. (1998). *Historia del trabajo social en México*. México: Plaza y Valdés
- Fenoglio, L. I., Herrasti, y C. L., Rivero, F. A. (coords.) (2012). *Análisis del Discurso*. México: Bonilla Artigas editores
- Foro Nacional de Servicio Social: *Participación ciudadana y jóvenes en la comunidad* (2004)
- Gadamer y Hans G. (1992). Verdad y Método tomo II. Salamanca: Ediciones Sígueme
- Galindo, C. J. (coord.) (1998). Técnicas de Investigación en sociedad, cultura y comunicación. México: Pearson Educación
- Gamio, M. (1939). El Concepto de la Realidad Social de México: Revista Mexicana de Sociología, Vol. 1, No. 2 (May - Jun), pp. 11-17 Published by: Universidad Nacional Autónoma de México Stable URL: <https://www.jstor.org/stable/3537121>
- García, S. S., Lázaro, J. E., Terán, T. M., Topete, E. E., Torres, T. F. s/f. Modelos de intervención de comunidad en trabajo social. México: Escuela Nacional de Trabajo Social
- García, S. S. (1986). *La especificidad del trabajo social*. México: Escuela Nacional de Trabajo Social
- Goffman, E. (1993). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu
- González, L. (1981). *Historia de la revolución mexicana, periodo 1934-1940: Los días del presidente Cárdenas*. México: Colegio de México
- González, L. (1999). *Excelencia personal: valores. Programación neurolingüística*. Buenos Aires: Lumen
- González, T. (2000). El servicio social comunitario y la evaluación de impacto, avances y perspectivas. *Memoria del II Coloquio Internacional de servicio social comunitario*. México: ANUIES 2001
- Giménez, G. (2004) Introducción a la Sociología de Bourdieu. en Jiménez, I. (Coord.). Ensayos sobre Pierre Bourdieu y su obra. México: Plaza y Valdés editores. pp. 79-90

- Giménez, G. (2007). *Estudios sobre cultura y las identidades sociales*. México: Consejo Nacional para la cultura y las artes
- Gramsci, A. (1975) Cuadernos de la Cárcel (México: ERA) 6 Tomos.
- Guha, Ranahit (1999), "La prosa de la contrainsurgencia", en Saurab Dube et al., Pasados poscoloniales. México D.F, El Colegio de México, 1999.
- Gutiérrez, A. / Bourdieu. (1997). *Las prácticas sociales*, Brasil: Editorial Universitaria
- Gutiérrez, B. A. (2005). *Las prácticas sociales una introducción a Pierre Bourdieu*. Argentina: Ferreyra editor
- Gutiérrez, G. A. (1997). "Introducción a la obra de Edgar Morín", en Revista trimestral Trabajo Social. México: UNAM
- Las teorías sociológicas de Pierre Bourdieu y Norbert Elias: los conceptos de campo social y habitus
Author(s): Enrique Guerra Manzo Source: Estudios Sociológicos, Vol. 28, No. 83 (mayo-agosto, 2010), pp. 383-409 Published by: El Colegio de México Stable URL: Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/20749176>
- Ledesma, D. et al. *Retornos del servicio social universitario en microempresas marginadas de México*. Revista de la Educación Superior. Enero / Marzo 1998. #105. Volumen 27.
- Ley de fomento a las actividades realizadas por organizaciones de sociedad civil (2004)
- Ley Reglamentaria del artículo 5° Constitucional relativo al ejercicio de las profesiones en el distrito Federal. México, DOF-19-08-2010
- Lorente-Molina, B., y Luxardo, N. (2018). Hacia una ciencia del trabajo social. Epistemologías, subalternidad y feminización. *Cinta de Moebio. Revista de Epistemología de Ciencias Sociales*, (61), 95-109. Consultado de <https://cintademoebio.uchile.cl/index.php/CDM/article/view/48583/57344>
- Kisnerman, N. (Comp.). (1998). *Pensar el Trabajo Social. Una introducción desde el construccionismo*. Argentina: Lumen Hvmanitas
- Ludwig V. B. (2006). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones* (traducción, Juan A.). México, D.F: Fondo de Cultura Económica.
- Mardones, J. M. y Ursua, N. (1988). *Filosofía de las ciencias humanas y sociales. Materiales para una fundamentación científica*. México: Fontamara
- Martinelli, M. L., (1997). *Servicio Social, identidad y alienación*. Brasil: Cortez editora
- Martínez, C.R. (1994), *Las metodologías participativas de investigación: el aporte al desarrollo local endógeno*. Córdoba Argentina: Instituto de Sociología y Estudios Campesinos, ETSIAM
- Marx, K. (2003). *El dieciocho brumario de Luis Bonaparte*. Alianza: Madrid

- Matus, T. (2005) *Propuestas contemporáneas en Trabajo Social. Hacia una intervención polifónica*. Buenos Aires: Espacio.
- Melano, M. C. (2001). *Un trabajo social para los nuevos tiempos*. Buenos Aires: Lumen-Hvmanitas.
- Minujin, A. (1998). "Vulnerabilidad y exclusión en América Latina", en Bustelo, Eduardo y Alberto Minujin (coords.) Bogotá, UNICEF, editorial Santillana, pp. 161-206.
- Modonesi, M. (2010). *Subalternidad, Antagonismo, Autonomía Marxismos y subjetivación política*. CLACSO. Buenos Aires.
- Molina, P. V. (1979). *40 años de servicio social de servicio social universitario*. México: UNAM
- Montero, M. E. y Cruz, S. M (2014). Servicio social de medicina en el primer nivel de atención médica: de la elección a la práctica. *Revista de Educación Superior, volumen XLIII (4)*, No. 172, pp-pp 79-99
- Mungaray, L. A. y Ocegueda Hernández. (1999). *El servicio social y la educación superior frente a la pobreza extrema en México*, en colección documentos. México: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior
- Mungaray, L. A., Castellón, F. J. y Sánchez, M. D. (coord.) (2002). *Asistencia microempresarial a través del servicio social universitario*. México: ANUIES
- Mungaray, L. A. y Sánchez, S. M. (2002). Problemática del servicio social y propuestas para su mejoramiento: México, ANUIES, (Colección documentos)
- Natanson, M. (Comp.) (1995). *El problema de la realidad social*. Argentina: Amorrortu editores
- North, D. (1993). *Instituciones, cambio institucional y desempeño económico*. (trad. Agustín Bárcena) México: FCE
- Parsons, T. (1999). *El sistema social*. Madrid: Alianza.
- Pérez, S. G. (2001). *Investigación Cualitativa: Retos e interrogantes, Métodos*. S.A., 3era. Edición. Madrid España: Editorial La Muralla
- Perona, N. (2001). Desde la marginalidad a la exclusión social. Una revisión de los conceptos, en *Revista Venezolana de Economía y Ciencias Sociales*, mayo-agosto, vol.7 No. 2, pp. 35-48.
- Pizarro, R. (2001). *La vulnerabilidad social y sus desafíos. una mirada desde América Latina*. Chile: CEPAL
- Pría, M. (1999). El servicio social como instrumento de apoyo a la política social: La experiencia del INI. *Memoria del Coloquio Internacional de servicio social comunitario*. Recuperado de: http://www.anui.es.mx/servicios/p_anui.es/publicaciones/libros/lib52.html
- Ramírez, J. A. A. y Olvera A. E. (coord.). (2010). *Premio a la mejor experiencia en Servicio Social "Dr. Ramón Villarreal"*. México: Universidad Autónoma Metropolitana

- Ramírez Plascencia J. (2008). Innovación metodológica en una época de ruptura. Apuntes para su comprensión, en María Luisa Tarrés (Coord.) Observar, escuchar y comprender: sobre la tradición cualitativa en la investigación social. México 2008, Miguel Ángel Porrúa
- Ramírez, V. A. (2002). La interacción social desde la cultura, las instituciones y la comunicación de Edmond Marc y Dominique Picard. Estudios sobre culturas contemporáneas (pp. 162-165). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/316/31681511.pdf>
- Reglamento de la Ley Reglamentaria del artículo 5º Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal. Diario Oficial de la Federación, México, 8 de mayo de 1993
- Reglamento General del Servicio Social de la Universidad Nacional Autónoma de México, publicado en Gaceta UNAM. 1985
- Reglamento Interno de Servicio Social (2013). México: Escuela Nacional de Trabajo Social-UNAM
- Richmond, M. (2001). ¿Qué es el Trabajo Social de casos individuales?, 4ta. Edición. Buenos Aires: Hvmánitas
- Richmond, M. (1917). Diagnostic Social, Rusell Sage Foundation. New York
- Ritzer. G. (2001). *Teoría sociológica moderna*. Madrid; México: McGraw-Hill
- Ríos, B. J. (2014). La teoría constructivista estructural de la reproducción de Pierre Bourdieu: una reflexión introductoria. Recuperado de 208-Texto de artículo-430-1-10-20161121.pdf
- Rizo, M. (2207). Intersubjetividad, comunicación e interacción. Los aportes de Alfred Schutz a la comunicología Razón y palabra 10 (57). Recuperado de <http://www.razonypalabra.org.mx>
- Rodríguez, G. G., Gil, F. J. y García, J. E. (1999). *Metodología de la Investigación Cualitativa*, 2da. Edición. Málaga: Ediciones Aljibe
- Rodríguez, L. Y. et al. (1997). Caminos y rumbos del servicio social en México. México: Universidad Iberoamericana/Universidad Intercontinental/Universidad Pedagógica Nacional
- Rozas, P. M. (coord.) (2006). *La Formación y la intervención profesional: Hacia la construcción de proyectos ético-políticos en Trabajo Social*. Argentina: Editorial Espacio
- Rubio, O. J. (2000) Diagnóstico del Servicio Social en México, *Memoria del II Coloquio Internacional de servicio social comunitario*. México: ANUIES 2001
- Saavedra, J (2010). *Configuración discursiva en la intervención social fundada, Epistemología del Trabajo Social*. Chile: Cuadernos de Trabajo Socia
- Saavedra, J. (2015). Cuatro argumentos sobre el concepto de intervención social, Revista Cinta de moebio, Chile, Recuperado de: <http://www.moebio.uchile.cl/53/saavedra.html>

- Sánchez, V. A., (2004). *Ética*. México: Tratados y manuales Grijalbo
- Sánchez, V. A. (1999). *Ética de la intervención social*. España: Paidós
- Schutz, A. (2003). *El Problema de la realidad Social: Escritos I*. Buenos Aires: Ed. Amorrortu
- Schutz Alfred / Natanson Maurice; (Comp.) (1995). *El problema de la realidad social*. Argentina: Amorrortu editores
- Sierra, F. (1998). Función y sentido de la entrevista cualitativa en investigación social, en Galindo Cáceres (coord.) *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*, pp. 277-328
- Tarrés, M. L. (2008). *Observar, Escuchar y Comprender: Sobre la tradición cualitativa en investigación social*. 2da. Reimpresión. México: Ed. Miguel Ángel Porrúa
- Tello, P. N. (Coord.) (2004). *Trabajo social en algunos países: Aportes para su comprensión*. México: Escuela Nacional de Trabajo Social.
- Tello, P. N. (2007). *Apuntes de trabajo social*. México: Escuela Nacional de Trabajo Social.
- Tello, P. N. y Ornelas, A. (2015). *Estrategias y modelos de intervención de Trabajo Social. Aportes para su construcción*. México: UNAM
- Thompson, J. B. (2006). *Ideología y cultura moderna. Teoría crítica social en la era de la comunicación de masas*. México: Universidad Autónoma Metropolitana
- Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) (2011). *Memoria del encuentro conmemorativo de los 75 años del servicio social universitario, intercambio de experiencias: Hacia la consolidación e innovación del servicio social*. México: Autor
- Universidad Nacional Autónoma de México. (2018). *Estatuto General de la Universidad Nacional Autónoma de México*
- Valero, C. A. (1994). *El Trabajo Social en México. Desarrollo y perspectivas*. México. Escuela Nacional de Trabajo Social
- Vélez, R. O. (2003) *Reconfigurando el Trabajo Social; perspectivas y tendencias contemporáneas*. Buenos Aires: Ed. Espacio
- Varela, R. M.; Hamiu-Suttón; Reynaga, R. J.; Valverde, L. I.; Ponce, D. E.; Ramírez De la Roche, O. Díaz, V. A. (2012). *Expectativas y motivación en la transición de rol en el servicio social de la Facultad de medicina, Universidad Nacional Autónoma de México*. Investigación en Educación Médica. Vol. 1 No. 1: Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572012000100006
- Vargas Hernández, J. G (2005). *Análisis de fundamentos de la teoría Institucional*. Revista Digital Universitaria, Volumen 6 Número 8, pp-pp. 3-21

Venegas, H. F. (1999). Legislación sobre servicio social. Vol. 1. Algunas reflexiones sobre el régimen constitucional del servicio social de estudiantes. México: ANUIES

Villoro, L. (1997). *El poder y el valor. Fundamentos de una ética política*. México: FCE

_____ (2008). *Perspectivas del Institucionalismo y Neoinstitucionalismo*. Jalisco: Instituto Tecnológico de Cd. Guzmán.