

Artículos científicos

Servicio social en línea: estrategia emergente aplicada por la Universidad Autónoma de Chiapas ante la contingencia por covid-19

Online social service, an emerging strategy applied by the university autónoma de chiapas in response to the covid-19 contingency

Serviço social online: estratégia emergente aplicada pela Universidade Autônoma de Chiapas em face da contingência covid-19

Irene Barboza Carrasco

Universidad Autónoma de Chiapas, Centro de Estudios para el Desarrollo Municipal y Políticas Públicas, México

irene.barboza@unach.mx

<https://orcid.org/0000-0002-3685-7597>

Julio Guillen Velázquez

Universidad Autónoma de Chiapas, Centro de Estudios para el Desarrollo Municipal y Políticas Públicas, México

guillenv@unach.mx

<https://orcid.org/0000-0001-5669-5196>

Sonia Villalobos López

Universidad Autónoma de Chiapas, Centro de Estudios para el Desarrollo Municipal y Políticas Públicas, México

soniav@unach.mx

<https://orcid.org/0000-0002-8628-0458>

Resumen

La Universidad Autónoma de Chiapas, en su diligencia por brindar a los estudiantes una opción segura para continuar con sus procesos de formación, desarrolló el proyecto de servicio social denominado *Programa de atención al rezago educativo en los tipos básico y medio superior del estado de Chiapas* para atender a alumnos mediante asesorías a distancia. Por eso, el objetivo de este artículo fue visualizar los retos que enfrentaron esos prestadores de servicio social al interactuar con los diferentes actores involucrados. La metodología consistió en la revisión de los informes (parciales y finales) entregados por los alumnos, así como en la aplicación de un cuestionario en el que participaron 16 estudiantes de distintas licenciaturas con el fin de identificar lo que les interesó del proyecto, sus expectativas, los problemas enfrentados, y el acceso y uso de las TIC. Los estudiantes mencionaron que inicialmente el proyecto fue interesante, pues les pareció acertada la idea de trabajar desde casa para apoyar a la población más vulnerable. Sin embargo, enfrentaron inconvenientes como el compromiso de los beneficiarios, la disponibilidad de ellos, las relaciones establecidas con los maestros y autoridades en las instancias receptoras, las asesorías recibidas para hacer su servicio social, sus actividades propias como estudiantes, la disponibilidad y uso de la tecnología, la conectividad en áreas remotas, entre otras. No obstante, y a pesar de dichos inconvenientes, también valoraron ciertos aprendizajes, como culminar este proceso. En síntesis, a través del programa de servicio social los alumnos demostraron tener el interés y las habilidades para ayudar a sectores de la población vulnerable, ya sea brindando asesoría para mejorar el aprendizaje o capacitando a personas que carecen de habilidades tecnológicas y que enfrentan el reto de aprender en el corto plazo por cuestiones laborales.

Palabras clave: factores limitantes, NTIC, población vulnerable, servicio social en línea.

Abstract

The Universidad Autónoma de Chiapas, in an effort to provide students with a safe option to continue with their education processes, developed the social service project called Program of attention to educational backwardness in the basic and high school levels in the state of Chiapas, to assist students of the entity in the basic and high school levels with educational backwardness through distance counseling. The objective of this article is to visualize the challenges faced by social service providers when interacting with different actors involved in carrying out this activity and the means used to do so. The methodology consisted of a

review of the reports (partial and final) submitted by the students and a questionnaire applied to them. 16 students from different undergraduate programs participated in the project, in an attempt to identify what interested them in the project, their expectations, the problems they faced, access to and use of ICTs. The students mentioned that at the beginning the project was interesting, doing everything from home and the idea of supporting the most vulnerable population seemed exceptional and pertinent. However, they faced inconveniences such as the commitment of the beneficiaries, their availability, the relationships established with teachers and authorities in the receiving instances, the advice received to do their social service, their own activities as students, the availability and use of technology, connectivity in remote areas, among others. In spite of the inconveniences, there is learning that students value, such as culminating this process in spite of the multiple adversities. Through the social service program, students showed interest and skills to contribute to vulnerable sectors of the population, either by providing advice to improve learning or training people who lack technological skills, and also allowed us to visualize a number of advantages and limitations of the modality.

Keywords: limiting factors, NICT, vulnerable population, online social service.

Resumo

A Universidade Autônoma de Chiapas, no empenho de proporcionar aos alunos uma opção segura para a continuidade de seus processos de formação, desenvolveu o projeto de serviço social denominado Programa de Atenção ao Atraso Educacional nas Classes Básica e Média Alta do Estado de Chiapas para atender os alunos através de aconselhamento à distância. Portanto, o objetivo deste artigo foi visualizar os desafios enfrentados por esses prestadores de serviço social na interação com os diferentes atores envolvidos. A metodologia consistiu na revisão dos relatórios (parciais e finais) apresentados pelos alunos, bem como na aplicação de um questionário no qual participaram 16 alunos de diferentes graus para identificar o que os interessava no projeto, as suas expectativas, os problemas enfrentados e o acesso e uso das TIC. Os alunos mencionaram que inicialmente o projeto foi interessante, pois acharam a ideia de trabalhar a partir de casa para apoiar a população mais vulnerável. Porém, enfrentaram desvantagens como o comprometimento dos beneficiários, sua disponibilidade, as relações estabelecidas com professores e autoridades nas instâncias receptoras, as orientações recebidas para a realização de seu serviço social, sua própria atividade como aluno, a disponibilidade e uso de tecnologia, conectividade em áreas remotas, entre outros. No

entanto, e apesar dessas desvantagens, eles também valorizaram certas lições, como a conclusão desse processo. Em suma, através do programa de serviço social, os alunos demonstraram ter interesse e competências para ajudar os setores vulneráveis da população, seja aconselhando para melhorar a aprendizagem ou formando pessoas que carecem de competências tecnológicas e que enfrentam o desafio. o curto prazo por motivos de trabalho.

Palavras-chave: fatores limitantes, NTIC, população vulnerável, serviço social online.

Fecha Recepción: Enero 2021

Fecha Aceptación: Julio 2021

Introducción

Los cambios derivados de la implementación de políticas de confinamiento ante la actual pandemia generada por la covid-19 han repercutido considerablemente en todos los ámbitos, de ahí que estudios sobre los retos que enfrentan los países en términos políticos, económicos, uso de tecnologías, salud, laborales, educativos, entre otros, hayan surgido a una velocidad impresionante, pues la preocupación por la inclusión de los sectores más vulnerables siempre está presente. Las respuestas que tuvieron las instituciones educativas de nivel superior ante la pandemia han sido favorables, pues buscaron ante todo salvaguardar la vida de los estudiantes, personal académico y administrativo sin descuidar sus funciones sustantivas. En otras palabras, se han adaptado a las circunstancias lo más rápido que los recursos humanos y económicos lo permiten.

Este fue el caso de la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH) que, en su afán de brindar a sus estudiantes una opción segura para continuar con sus procesos de formación, desarrolló el proyecto de servicio social denominado *Programa de atención al rezago educativo en los tipos básico y medio superior del estado de Chiapas*, el cual proponía atender a los estudiantes de la entidad en los niveles de educación básica y media superior con rezago educativo mediante asesorías a distancia.

El programa tuvo buena demanda de los estudiantes; sin embargo, existen problemas detectados que no permitieron lograr los objetivos propuestos originalmente, lo cual es relativamente normal dada la naturaleza del proyecto y el contexto en el cual se desarrolló. En efecto, cada vez que se implementa una nueva iniciativa surgen factores internos y externos que no estaban contemplados, por lo que conocerlos a través de la retroalimentación permite tomar las previsiones necesarias para mejorar.

Esto es lo que se busca con este trabajo, es decir, brindar una retroalimentación que permita optimizar una opción de servicio social que llegó para quedarse, quizás no en la magnitud inicial, pero ante los cambios actuales será difícil prescindir de él, ya que representa una opción para la UNACH de vincularse a la sociedad y brindar apoyo solidario en tiempos de crisis aprovechando las habilidades y capacidades desarrolladas en los estudiantes.

Por lo anteriormente expuesto, el objetivo de este artículo es visualizar los retos que enfrentaron los prestadores de servicio social durante este periodo al interactuar con diferentes actores involucrados para la realización de esta actividad y los medios utilizados para hacerlo.

Retos del sistema educativo ante la pandemia

La educación en línea se estableció para dar respuesta a la población que por alguna razón no tiene la oportunidad de estudiar bajo la modalidad presencial. Cabe mencionar que esta forma de aprendizaje es flexible, dinámica y adaptativa según las condiciones de los estudiantes. Asimismo, es práctica porque vincula los programas con las necesidades de los alumnos que habitan en zonas remotas; además, desarrolla la autoestima, la creatividad, enriquece el conocimiento y el aprendizaje.

Una de las características de esta modalidad es que exige al profesor su capacitación constante, lo que lo obliga a realizar un esfuerzo diferente y a la vez encontrar un nuevo significado al proceso de enseñanza-aprendizaje. Además, el profesor que imparte clases en línea asume el papel de instructor, por lo que debe facilitar a los alumnos herramientas que les permitan desarrollar sus habilidades para el análisis crítico y creativo, contribuir en la construcción de conocimientos especializados y dirigirlos en el desarrollo de experiencias colaborativas, así como verificar su progreso y proporcionar apoyo en el trabajo. Por estas razones, el profesor debe contar con una formación y currículo acordes a la modalidad de enseñanza (Juca, 2016).

La modalidad ofrece ventajas, pero también tiene limitaciones a las que es necesario prestar atención, como lo es el trabajo colaborativo. Al respecto, Mercado (2015) comenta que dicho aprendizaje en la modalidad en línea es complejo, ya que la interacción sostenida entre los participantes puede o no promover el conocimiento individual y de grupo porque esto depende de la forma, el contenido, la dirección, el seguimiento y la frecuencia del diálogo llevado a cabo. De hecho, se debe considerar que la comunicación que se realiza puede ser de dos formas: la primera se refiere a conversaciones síncronas, como en una

situación cara a cara o en un chat (se da en tiempo real), y la segunda es asíncrona, por ejemplo la participación en foros u otros medios de comunicación diferida. Este mismo autor hace la diferenciación entre aprendizaje colaborativo y aprendizaje cooperativo, ya que el propósito del primero es negociar significados y construir conocimientos conjuntos para que el estudiante tome el control del propio aprendizaje y lo mejore, así como el del grupo en su conjunto, mientras que en el aprendizaje cooperativo el objetivo es dividir tareas que los participantes realizan de forma separada para alcanzar determinada meta.

Dadas las condiciones generadas por la pandemia, este panorama es difícil de lograr, pues se tuvo que pasar abruptamente de la educación presencial a una forma virtual, lo que tuvo diversas consecuencias, pues involucraba un gran reto para el cual no se estaba preparado. Regresar a la normalidad no va a ser igual de rápido ni se cree posible volver al punto de donde se partió, así que hay que replantear la nueva realidad que enfrentaremos y aprovechar las oportunidades que también ofrece. Junto con los retos también llegan oportunidades, y esto es lo que debe buscar el sistema educativo, ya que la pandemia ofrece la opción de evaluar el sistema y el contexto en el cual se desarrolla, los modelos implementados y las prácticas educativas prevalecientes. En este sentido, Álvarez Mendiola (17 de abril de 2020) menciona:

Es necesario, pero insuficiente, el postulado de desarrollar sistemas educativos abiertos y flexibles, que hagan uso de la educación a distancia y se basen en las tecnologías digitales (...). Lo más relevante será cambiar de paradigmas educativos: una educación menos académica, menos centrada en las disciplinas, y más práctica, más orientada hacia la comprensión del mundo que nos rodea, bajo una perspectiva de resolución de necesidades y problemas de la vida social, política, económica y del ambiente natural.

En este mismo sentido, Barrón (2020) menciona que la educación en línea es indispensable, aunque estéril si no se cambian los paradigmas educativos y no se hace un análisis profundo de los currículos, contenidos, enseñanza, aprendizaje, evaluación, práctica docente y gestión académico-administrativa, pues las TIC, por sí solas, no tienen una función pedagógica y su uso no siempre desemboca en procesos pedagógicos innovadores.

Debido al cierre de escuelas en todo el mundo, el desarrollo humano retrocederá como consecuencia de la pandemia por covid-19. De hecho, se proyecta un fuerte descenso en el indicador de educación efectiva debido al cierre de escuelas, lo que afecta a 9 de cada 10 estudiantes. En este contexto, el acceso a las nuevas tecnologías de la información y la

comunicación (NTIC) influye en el impacto de la crisis, pero en los lugares donde es limitado o no existe la disminución del desarrollo humano sería 2.5 veces peor (United Nations Development Program [UNDP], 2020). Una alternativa de solución sería habilitar a las personas con capacidades para que puedan adoptar medidas necesarias para hacer frente a la crisis, lo cual no solo incluye a las escuelas, sino también a los lugares de trabajo.

Frente a la contingencia, los actores involucrados (docentes, estudiantes, directivos y padres de familia) han respondido lo mejor que pueden con sus recursos disponibles, pero es difícil lograr aprendizajes significativos a distancia por la falta de iniciativas pertinentes, así como de formación de docentes, estudiantes y familia. Además, se debe tomar en cuenta la existencia de brechas entre escuelas públicas y privadas, y entre regiones, así como la carga adicional que ello supone para los responsables de apoyar académicamente a los estudiantes dentro del hogar (Ruiz, 2020). En efecto, la brecha existente entre escuelas privadas y públicas ha permitido que las primeras logren adaptarse, mientras las segundas han tenido poco éxito debido a la escasa alfabetización tecnológica de los implicados y a sus condiciones de vida (Pérez, 2020).

Aunque en México el acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones es un derecho desde el año 2013 (Secretaría de Gobernación, 11 de junio de 2013), la realidad indica que a nivel nacional solo 56.4 % de los hogares tiene conexión a internet y 44.3 % dispone de una computadora (Inegi, 2019). Los datos son menos alentadores si consideramos que puede existir más de un estudiante por hogar y que muchos trabajadores migraron al trabajo en casa haciendo uso de estas herramientas fundamentales.

Además de lo anteriormente expuesto, se prevé que la pandemia por covid-19 incrementará las tasas de abandono escolar, sobre todo en el nivel medio superior donde ya se presentaban las peores cifras, a pesar de que habían descendido de 14.5 % en el ciclo escolar 2017-2018 a 10.2 % en 2019-2020 (Secretaría de Educación Pública, 2020). El abandono escolar tiene diversas explicaciones, pero hay dos fundamentales: brechas educativas acumuladas desde edades tempranas y factores económicos que se agravarán con la pandemia, pues la calidad educativa será difícil de mantener con los recursos disponibles en casa. Igualmente, la necesidad de buscar empleo para apoyar la economía familiar se incrementará debido a que se pronostica que alrededor de nueve millones de personas caerán en pobreza por ingreso en 2021 (Unicef, 2020).

A nivel nacional, el estado de Chiapas presenta altos índices de abandono escolar en el nivel medio superior. Para el ciclo 2018-2019 su tasa fue de 17.1 %, solo superada por el estado de Durango (17.5 %), y se ubica lejos del promedio nacional de 13.0 % (Secretaría de Educación Pública, 2020). Por ello, la propuesta de atender el rezago educativo en los tipos básico y medio superior a través de un programa de servicio social representa una alternativa que puede contribuir a beneficiar a la población y evitar que los jóvenes abandonen sus estudios.

Servicio social: un requisito aún por cumplir en la pandemia

En México la prestación del servicio social es una obligación que deben realizar todos los estudiantes de educación superior. Es una actividad temporal y un requisito que deben cubrir para obtener su título o grado profesional. La prestación de este servicio se encuentra regulada por el artículo 5, párrafo cuarto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (1917).

De acuerdo con el Reglamento para la Prestación del Servicio Social de los Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior en la República Mexicana (1981), los estudiantes de las instituciones de educación superior prestarán el servicio social con carácter temporal y obligatorio como requisito previo para obtener el título o grado académico que corresponda (artículo 2). En el artículo 3 se menciona que el objeto del servicio social es desarrollar en el prestador una conciencia de solidaridad y compromiso con la sociedad a la que pertenece, y convertir esta prestación en un verdadero acto de reciprocidad a través de los planes y programas del sector público, así como contribuir a la formación académica y capacitación profesional del prestador del servicio social. Para que el estudiante pueda prestar su servicio social deberá haber cubierto, como mínimo, 70 % de los créditos académicos previstos en el programa de estudios correspondiente (art. 9) y cubrir cuando menos 480 horas (art. 10).

La Ley de Educación del Estado Libre y Soberano de Chiapas (2020) también establece al servicio social como requisito previo para obtener título o grado académico (art. 157), y la Ley para el Ejercicio Profesional del Estado De Chiapas (2006) menciona que todos los estudiantes de las profesiones a que se refiera esta ley, así como los profesionistas no mayores de 60 años (sic), o impedidos por enfermedad grave, ejerzan o no, deberán prestar el servicio social en los términos de esta ley (art. 75). También lo considera como un requisito

previo para obtener el título o grado profesional y que debe cubrirse en un tiempo no menor de seis meses ni mayor de un año (art. 77).

La UNACH considera, además de lo anterior, que el servicio social es un vínculo que existe entre la universidad y la sociedad para contribuir al desarrollo del estado de Chiapas. Igualmente, es imprescindible para la formación integral del alumno y pasante, pues su reglamento vigente plantea como objetivos del servicio social vincular a la universidad con los distintos sectores sociales del estado al proporcionar los beneficios de la ciencia, la técnica y la cultura; fortalecer la formación integral de los alumnos y pasantes a través de la aplicación del conocimiento científico, técnico y cultural por medio de la prestación del servicio social; fomentar la participación de la comunidad universitaria en el desarrollo social, tecnológico y productivo del estado, y promover en los alumnos y pasantes prestadores de servicio social de la UNACH una conciencia solidaria con la sociedad chiapaneca (art. 6) (UNACH, 2006a).

Existen cuatro modalidades para realizar el servicio social en la UNACH: comunitario o de residencia, en el sector público, en el sector intrauniversitario y con la iniciativa privada. El servicio social comunitario o de residencia se realiza bajo dos modalidades: la primera es la residencia de doce meses, y corresponde a los pasantes de la licenciatura de médico cirujano en un periodo no menor a doce meses; mientras que la residencia intersemestral es el servicio social que realizan los estudiantes o pasantes de las demás licenciaturas en un lapso no menor a 60 días ininterrumpidos. Al resto de las modalidades se le considera como servicio social ordinario y tienen una duración de seis meses, donde deben de cubrir un total de 480 horas, distribuidas ya sea cuatro horas diarias de lunes a viernes u ocho horas los días sábado y domingo (UNACH, 2006b).

Cabe mencionar que estas precisiones para la realización del servicio social en la UNACH son principalmente para que se desarrolle de manera presencial, y no de forma virtual, pues antes de la pandemia por covid-19 no existía tal opción. Sin embargo, dada las condiciones actuales con el servicio social, las instituciones de educación superior pueden aprovechar un recurso humano disponible y con capacidades para brindar este apoyo a los estudiantes de diversos niveles educativos que tengan dificultades de aprendizaje y también a personas que carecen de habilidades tecnológicas y que enfrentan el reto de aprender en el corto plazo por cuestiones laborales.

Materiales y métodos

La investigación fue de tipo cualitativo. La información se obtuvo de informes (parciales y finales) entregados por los alumnos de la Universidad Autónoma de Chiapas que realizaron el servicio social en el periodo de julio a diciembre de 2020 en el *Programa de atención al rezago educativo en los tipos básico y medio superior del estado de Chiapas*. Además de lo anterior, se les pidió a los alumnos que compartieran su experiencia en el programa mediante un cuestionario con preguntas abiertas, el cual trataba de identificar lo que les interesó del proyecto, sus expectativas, la problemática enfrentada, el acceso y uso de las TIC, así como su aprendizaje durante el proceso. Las preguntas incluidas fueron las siguientes:

- ¿Qué te interesó de este programa de servicio social cuando conociste la convocatoria?
- ¿Qué esperabas hacer y aprender durante tu prestación de servicio social?
- ¿Qué problemas enfrentaste durante el periodo del servicio social (organización, capacitación, asesorías, horarios, etc.)? Menciona todo aquello que consideres que representó un obstáculo por superar.
- ¿Cómo te ayudó o limitó en la realización del servicio social el acceso a tecnologías de información y comunicación?
- ¿Cuál fue tu aprendizaje en este proceso?
- ¿Te sientes preparado para desarrollarte en un mundo virtual? Relaciona tu respuesta con la forma en que enfrentaste ser un alumno presencial y la experiencia que viviste en el servicio social en línea.

Se proporcionaron las opciones para responder por medio de texto, audio o video, pero todos optaron por redactar sus respuestas. Participaron 16 alumnos de las siguientes licenciaturas: dos de Administración de Empresas, uno de Antropología, tres de Economía, uno de Inglés, dos de Contaduría, tres de Gestión Turística, uno de Comunicación y tres de Pedagogía. De estos alumnos, 37.5 % brindó atención a los estudiantes de sexto año de primaria y el resto (62.5 %) atendió el quinto grado de bachillerato.

Resultados

El programa de servicio social en línea fue una estrategia innovadora para dar respuesta a una situación no prevista, que buscó apoyar a los alumnos que necesitan cumplir este requisito para titularse, pero, a su vez, seguir cumpliendo con los objetivos iniciales de retribuir a la sociedad. Como todo programa inicial, tiene elementos que no se pueden prever, pero deben conocerse para realizar correcciones y mejorarse para los periodos futuros. En los siguientes apartados se describe la experiencia de los prestadores de servicio social (PSS). Se trató de abarcar el ciclo completo, desde la convocatoria hasta la conclusión del programa.

La convocatoria y el interés despertado en los alumnos

El programa de servicio social desde su convocatoria generó interés por varios factores, pero principalmente porque era pertinente y acorde tanto a la situación sanitaria prevaleciente como a los propósitos de prestar un servicio social. Así lo refirieron los prestadores, lo cual se sintetiza en la siguiente respuesta relacionada con lo que les interesó de este programa:

La propuesta era buena, me pareció que atendía a un sector muy específico y vulnerable de la población, además de un problema estructural en nuestro estado, que es el rezago educativo. Pensé que por eso era una oportunidad excepcional que cumplía con el propósito de lo que es el servicio social.

Siendo alumnos de licenciatura, aunque sin ser pedagogos la mayoría (81.3 %), les pareció interesante tener la oportunidad de diseñar un curso de apoyo al aprendizaje, poder resolver dudas y contribuir a la nivelación de estudiantes rezagados. A pesar de las circunstancias en las que se desarrolló esta iniciativa, y considerando las condiciones del estado en cuanto a rezago educativo, visualizaron esta propuesta como un acto solidario. Para algunos también fue la oportunidad de reforzar sus conocimientos y habilidades porque tenían que dominar los temas de las materias.

Además, esta opción les llamó la atención a los participantes por la seguridad que brindaba en cuanto a evitar el contacto físico con otras personas. Esto lo resume la siguiente afirmación:

Era la única opción segura que ofrecía la universidad (...) sin correr el riesgo de tener contacto con personas externas a mi núcleo familiar y que esto presentara un problema aún mayor, como es adquirir la nueva enfermedad por coronavirus, el covid 19 (...), además de la confusa información que se

manejaba desde el gobierno e instituciones, me hicieron confiar en esta modalidad como la mejor opción para que fuera mi servicio social, ya que el preferido hasta ese entonces era el de llevarlo en el control escolar de mi facultad de manera presencial.

Expectativas generadas por el programa

El diseño del programa, el objetivo que buscaba, la difusión que tuvo y la forma en que fue presentado a los alumnos interesados en realizar el servicio social generaron grandes expectativas. En efecto, contribuir a superar el rezago educativo era un objetivo digno de tomar en cuenta, por lo que esperaban apoyar y resolver dudas, además de generar interés por el aprendizaje, establecer una buena comunicación con los alumnos que les asignaran, hacer actividades que contribuyeran al aprendizaje, compartir el conocimiento, usar los medios para aprender y no solo para divertirse, e incluso formar un vínculo con el alumno.

También esperaban aprender y adquirir conocimientos. Para enseñar hay que saber: de esto tomaron conciencia, por lo que debían reforzar sus conocimientos. Este programa les proponía aprender a usar las tecnologías de información y comunicación con fines educativos, no como receptores, sino como facilitadores. No todo lo que buscaban aprender se relacionaba directamente con su formación, ya que también esperaban conocer sobre las comunidades del estado de Chiapas, sus condiciones y retos que enfrentan:

Esperaba poder conectar a un nivel más personal con los alumnos del mismo modo en que muchas veces lo hice con mis profesores (...). Esperaba compartir mis conocimientos con los estudiantes y aprender conjuntamente con ellos acerca de los retos que enfrentan sus comunidades.

Problemas enfrentados durante el periodo del servicio social

Muchos fueron los retos enfrentados, pues tuvieron que implementar una modalidad distinta a la usada durante su formación. Aun así, trataron de adaptarse lo más rápido posible. A continuación, se mencionan los principales problemas identificados:

— Asignación de alumnos. La mayoría de los prestadores de servicio social entrevistados no recibieron alumnos para asesorar. Los que recibieron fueron asignados fuera de los periodos programados, cuando ya había avanzado considerablemente el programa y había disminuido el ánimo del prestador de servicio social.

- Comunicación interinstitucional. Se manifestaron problemas en la comunicación entre instituciones. Los alumnos percibieron que los directivos y encargados de las instituciones receptoras desconocían los objetivos del programa y cómo ponerlo en marcha. Esto generó problemas en la implementación durante la duración del programa, con efectos como la no asignación de alumnos a un plantel educativo y la asignación retardada o no asignación de alumnos al prestador de servicio social.
- Profesores responsables y receptores de los proyectos de servicio social. Les generó cierta desconfianza la asignación de profesores responsables de facultades, de escuelas y de centros a los cuales no pertenecían o no habían tratado nunca. Los profesores (director y profesor titular) que los recibieron en los planteles asignados fue otro problema, pues en muchos casos no contestaban mensajes o llamadas.
- Plataformas utilizadas. Mostraron poca eficiencia y dificultaron el proceso a realizar.
- El programa y sus lineamientos. No veían claridad en estos elementos. De hecho, percibían diferencias entre lo que se programaba, lo que se hacía y la realidad que enfrentaban.
- Servicio de internet. Las instituciones receptoras no contaban con buena señal de internet para brindar apoyo a los alumnos participantes en el programa. Además, las condiciones climáticas dificultaron aún más la comunicación, lo que generó que algunos días no hubiera señal, por lo que se imposibilitó el contacto.
- Comunicación con los alumnos asignados al prestador de servicio social. Además de los problemas enfrentados con los servicios de internet, también existió desinterés por parte de los alumnos, pues muchos de los mensajes recibidos no eran constatados. Al respecto, algunos consideran que no recibieron información sobre la importancia y función del programa.
- Los padres de familia. Para el caso de alumnos de primaria, a la asignación tardía se sumó el desinterés de los padres, los cuales le restaron importancia a este programa.
- Se convirtieron en carga extra. La forma en que se implementó el programa no consistía en brindar asesorías o resolver dudas sobre temas que no entendían, sino que suponía trabajo adicional para los alumnos, lo que redujo el interés y generó una respuesta negativa.

Las NTIC y su contribución al desarrollo del servicio social

Los prestadores de servicio social consideran que con un servicio de internet estable, un dispositivo para establecer la comunicación y la disposición de los involucrados el programa hubiera funcionado correctamente. Los siguientes comentarios reflejan esta opinión:

Desafortunadamente, esa no es la realidad de la mayoría de los estudiantes en México. Mis alumnos viven en el sexto municipio con menor índice de desarrollo humano a nivel nacional, por lo que resultó muy difícil establecer una vía de comunicación con ellos y más aún tratar de concretar reuniones en plataformas que requieren una velocidad de conexión a internet superior a la que ellos podían acceder sin que representara un costo extra a sus familias.

La mayor parte de los alumnos no tiene una conexión estable a internet, sin mencionar el gasto y riesgo extra que este representa, pues algunos de ellos deben caminar trayectos de hasta una hora para poder conectarse a internet.

Aunque consideran que manejan muy bien las TIC, los PSS tampoco estaban preparados para la saturación de la conexión a internet, lo cual también afectó a los organizadores del programa en la UNACH durante las reuniones virtuales con los alumnos. La opción de grabar y compartir los encuentros —en su opinión— ayudó mucho, pues podían repetir los fragmentos de la reunión que consideraban importantes para despejar dudas, aunque cuando esto no sucedió, aumentaron sus niveles de estrés.

Los grupos de WhatsApp, sobre todo donde interactuaban los alumnos, fueron fundamentales para mantenerse en el proyecto, ya que —en ocasiones— cuando habían decidido abandonar su servicio, otros los animaban para que leyeran los comentarios y vieran que estaban en la misma situación. Esto les daba esperanza y seguridad ante una situación difícil.

Aprendizaje de la realización del servicio social

A pesar de que la mayoría de los prestadores de servicio social no tuvieron asignación de alumnos, consideran que aprendieron durante el proceso de capacitación, donde hubo la necesidad de desarrollar la resiliencia y la solidaridad.

Lidié con personas desinteresadas y sin ética; me di cuenta de que el problema del rezago educativo está enraizado en la estructura misma del sistema educativo y que los intermediarios (directores, profesores, administrativos, etc.) se encuentran totalmente desvinculados al proceso educativo de sus instituciones. Una ausencia total de ética profesional se manifestó en todo el proceso.

Durante la realización del proyecto y durante la pandemia, atestigüé grandes muestras de solidaridad, compañerismo, empatía y mucha, pero mucha paciencia para todos y con todos. No deja de sorprenderme la facilidad con la que somos capaces de relacionarnos y apoyarnos entre completos desconocidos cuando la situación lo demanda. Quizá durante este periodo de trabajo no obtuve los grandes aprendizajes acerca de los temibles retos de la vida laboral que me espera allá afuera, que es parte del propósito del servicio social, pero sí aprendí mucho acerca de los retos en esta nueva era. Aprendí acerca de la capacidad de adaptación; aprendí acerca de la resiliencia, del valor de los docentes y del trabajo bien realizado.

Yo estoy feliz de haber podido participar en este programa del servicio social, ya que aprendí muchas cosas nuevas, tuve la oportunidad de tener capacitaciones *online* de profesores muy preparados sobre temas pedagógicos y poner en práctica estos cursos elaborando un proyecto.

Discusión

La discusión de algunos de los resultados se relaciona con el objetivo planteado en la investigación, esto es, visualizar los retos que enfrentaron los prestadores de servicio social durante el desarrollo de sus tareas mediante un programa diseñado a distancia. El programa de atención al rezago educativo en los tipos básico y medio superior del estado de Chiapas coincide con lo que proponen Amaya, Ramos y Castillo (2017), es decir, que los programas de servicio social en línea deben ser innovadores y flexibles, y representar una opción para que quienes estudian en la modalidad presencial pudieran cumplir con sus obligaciones durante la pandemia.

Por otra parte, los prestadores del servicio social mostraron en esta investigación un manejo básico de las TIC y se enfrentaron a limitantes como la falta de equipos (celulares y computadoras) y nulo acceso o inestabilidad del internet de los asesorados, lo cual hace

evidente que lo plasmado en el artículo 6 constitucional no se cumple, por lo que se ha avanzado poco en la política de inclusión digital universal. En palabras de García, Reyes y Godínez (2018), el gobierno debe asumir un compromiso irrestricto para erradicar las diferencias en las posibilidades de acceso y uso de las TIC entre los diferentes grupos sociales, sobre todo en zonas marginadas.

En este sentido, los resultados evidenciaron las brechas de desigualdad que mencionan tanto Ruiz (2020) como Pérez (2020), pues aunque esta situación afecta a todos los actores involucrados en la educación, la forma en que se enfrenta depende de la capacidad económica de estudiantes y docentes, de su alfabetización tecnológica y de sus condiciones de vida.

Otro aspecto interesante que debe ser profundizado en futuras actividades de vinculación interinstitucional es el factor de la comunicación, ya sea interinstitucional o personal, pues en el primer caso se observa claramente el desconocimiento del programa propuesto por el personal directivo, docente y administrativo de las escuelas participantes, mientras que en el segundo caso los prestadores de servicio social y alumnos asignados a la asesoría no establecieron una comunicación fluida. La comunicación interinstitucional es fundamental en programas de este tipo porque —como comentan De las Heras, Ruiz y Paniagua (2018)— es el canal de interacción entre los participantes.

En cuanto al desinterés que mostraron los padres de familia hacia el programa, los datos no concuerdan con lo reportado por Valdés, Carlos y Arreola (2013), ya que estos autores mencionan que existe un apoyo de aprendizaje de los padres hacia sus hijos como elemento significativo para alcanzar los logros escolares y facilitar la adaptación de sus hijos en la escuela. Este desinterés se ve influenciado por el hecho de que no ven la educación en línea como una alternativa viable para que sus hijos aprendan.

Conclusiones

El servicio social como medio de vinculación entre la universidad y la sociedad permite al estudiante (prestador de servicio social) desarrollar una conciencia solidaria y de compromiso con el medio que interactúa. A través del programa de servicio social los alumnos demostraron tener el interés y las habilidades para ayudar a sectores de la población vulnerable, ya sea brindando asesoría para mejorar el aprendizaje o capacitando a personas que carecen de habilidades tecnológicas y que enfrentan el reto de aprender en el corto plazo por cuestiones laborales.

Los hechos y fenómenos naturales que se presentan a diario —en este caso, la pandemia de la covid-19— inciden o modifican el desarrollo y quehacer cotidiano de la población, ante lo cual los profesionistas deben adaptarse rápidamente para brindar a la sociedad soluciones eficientes y efectivas. Este proyecto que plantea la Universidad Autónoma de Chiapas como estrategia de servicio social en la modalidad a distancia resulta pertinente porque brindará soluciones a las demandas sociales, siempre que se tenga una retroalimentación constante.

Esta experiencia de servicio social, en definitiva, permitió visualizar una serie de ventajas y limitantes de una modalidad que no desaparecerá, ya que es una opción que demandaban los estudiantes familiarizados con el trabajo virtual de la UNACH, por lo que deberá ser fortalecida para próximas convocatorias.

Futuras líneas de investigación

El presente estudio solo representó un acercamiento a una nueva realidad en el ámbito educativo a la que se enfrentaron docentes, padres de familia y, en especial, alumnos prestadores de servicio social, quienes participaron en un programa a distancia para cumplir con sus obligaciones. Por eso, es necesario seguir efectuando investigaciones que incidan en la aceptación de este tipo de intervenciones en la población escolar del nivel básico y medio superior, así como de los padres de familia y de otros actores involucrados, en el sentido de conocer sus creencias y prácticas del proceso educativo bajo esta modalidad.

Referencias

- Álvarez Mendiola, G. (17 de abril de 2020). Covid-19: cambiar de paradigma educativo. *Educación Futura*. Recuperado de <http://www.educacionfutura.org/Covid-19-cambiar-de-paradigma-educativo/>
- Amaya, A., Ramos, C. y Castillo, L. (2017). El servicio social en los programas educativos en línea. *Apertura*, 9(1), 97-109. Doi: <http://dx.doi.org/10.32870/Ap.v9n1.994>
- Barrón, M. C. (2020). La educación en línea. Transiciones y disrupciones. En *Educación y pandemia. Una visión académica* (pp. 66–74). Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de https://www.iisue.unam.mx/investigacion/textos/educacion_pandemia.pdf
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos [CPEUM]. Artículo 5. 5 de febrero de 1917 (México).
- De las Heras, C., Ruiz, I. y Paniagua, F. J. (2018). *Gestión de la comunicación en las instituciones*. Pearson Educación.
- García, M. del R., Reyes, J. y Godínez, G. (2018). Las TIC en la educación superior, innovaciones y retos. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 6(12), 299-316. Doi: <https://doi.org/10.23913/ricsh.v6i12.135>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi). (2019). *Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de TIC en Hogares, ENDUTIH 2019*. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/pro.gramas/dutih/2019/#Tabulados>
- Juca, F. J. (2016). La educación a distancia, una necesidad para la formación de los profesionales. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(1), 106-111.
- Ley de Educación del Estado Libre y Soberano de Chiapas (14 de octubre de 2020). P.O. No. 131
- Ley para el Ejercicio Profesional del Estado De Chiapas (6 de diciembre de 2006). P.O.
- Mercado, R. (2015). El aprendizaje colaborativo a distancia. En *La educación a distancia en México: una nueva realidad universitaria*. México, UNAM. Recuperado de <https://virtualeduca.org/documentos/observatorio/2015/la-educacion-a-distancia-en-mexico.pdf>
- Pérez, E. (2020). Desigualdad y rezago. El sistema educativo mexicano al desnudo frente a la pandemia del Covid-19. *Entramados*, 7(7), 36–41. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/342927340_Desigualdad_y_rezago_El_sistema_educativo_mexicano_al_desnudo_frente_a_la_pandemia_del_Covid-19

- Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en la República Mexicana (30 de marzo de 1981). D. O. No. 21.
- Ruiz, G. (2020). Covid-19: pensar la educación en un escenario inédito. *RMIE*, 25(85), 229–237. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662020000200229
- Secretaría de Educación Pública (2020). *Principales cifras del sistema educativo nacional 2019–2020*. Dirección General de Planeación, Programación y Estadística Educativa. Recuperado de https://www.planeacion.sep.gob.mx/Doc/estadistica_e_indicadores/principales_cifras/principales_cifras_2019_2020_bolsillo.pdf
- Secretaría de Gobernación. DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6, 7, 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones (11 de junio de 2013). D. O. No. 8
- United Nations Children’s Fund (Unicef) (2020). *¿Por qué trabajar por y con las adolescencias en México? Recomendaciones en el contexto de la pandemia por COVID-19*. Recuperado de <https://www.unicef.org/mexico/informes/%C2%BFpor-que%C3%A9-trabajar-por-y-con-las-adolescencias-en-m%C3%A9xico>
- United Nations Development Program (UNDP). (2020). *COVID-19 and Human Development: Assessing the Crisis, Envisioning the Recovery*. Retrieved from http://hdr.undp.org/sites/default/files/covid-19_and_human_development_0.pdf
- Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH) (2006a). *Reglamento del servicio social*. Recuperado de https://www.unach.mx/images/documentos/legislacion/documentos_pdf/4RegSS_UNACH.pdf
- Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH) (2006b). *Manual de procedimientos para la prestación del servicio social de la UNACH*. Recuperado de https://www.unach.mx/images/documentos/legislacion/documentos_pdf/manual_procedimientos_prestacion_servicio_soc.pdf
- Valdés, A. A., Carlos, E. A. y Arreola, C. G. (2013). Desarrollo de un instrumento para medir la participación de los padres en la educación escolar de los hijos. *Revista de*

Evaluación Educativa, 2(1), 92-109. Recuperado de
<http://revalue.mx/revista/index.php/revalue/issue/current>

Rol de Contribución	Autor(es)
Conceptualización	Irene Barboza Carrasco (Principal) Julio Guillen Velázquez (Igual) Sonia Ifigenia Villalobos López (Igual)
Metodología	Irene Barboza Carrasco (Principal) Julio Guillen Velázquez (Apoyo) Sonia Ifigenia Villalobos López (Apoyo)
Software	Irene Barboza Carrasco (Principal) Julio Guillen Velázquez (Igual) Sonia Ifigenia Villalobos López (Igual)
Validación	Irene Barboza Carrasco (Principal) Julio Guillen Velázquez (Igual) Sonia Ifigenia Villalobos López (Igual)
Análisis Formal	Irene Barboza Carrasco (Principal) Julio Guillen Velázquez (Igual) Sonia Ifigenia Villalobos López (Igual)
Investigación	Irene Barboza Carrasco (Principal) Julio Guillen Velázquez (Igual) Sonia Ifigenia Villalobos López (Igual)
Recursos	Irene Barboza Carrasco (Principal) Julio Guillen Velázquez (Igual) Sonia Ifigenia Villalobos López (Igual)
Curación de datos	Irene Barboza Carrasco (Principal) Julio Guillen Velázquez (Igual) Sonia Ifigenia Villalobos López (Igual)
Escritura - Preparación del borrador original	Irene Barboza Carrasco (Principal)
Escritura - Revisión y edición	Irene Barboza Carrasco (Principal) Julio Guillen Velázquez (Igual) Sonia Ifigenia Villalobos López (Apoyo)
Visualización	Irene Barboza Carrasco (Principal) Julio Guillen Velázquez (Igual) Sonia Ifigenia Villalobos López (Apoyo)
Supervisión	Irene Barboza Carrasco (Principal)
Administración de Proyectos	Irene Barboza Carrasco (Principal)
Adquisición de fondos	Irene Barboza Carrasco (Principal) Julio Guillen Velázquez (Igual) Sonia Ifigenia Villalobos López (Igual)