

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



**EL IMPACTO DE SERVICIO COMUNITARIO,
EL CASO DE INSTITUCIONES DE NUEVO LEÓN**

Tesis presentada por:

ASENETH HERNÁNDEZ GONZÁLEZ

Para obtener el grado de:

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

MONTERREY, N.L. MAYO 2021



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO
LEÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Maestría de Ciencias de la Comunicación

Tema:

El Impacto de Servicio Comunitario, el caso de instituciones de Nuevo
León

Tesista

Lic. Aseneth Hernández González

Asesora

Dra. María Mirna Granat Ramos

Mayo de 2021

Monterrey, N. L

Agradecimientos

La agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de la Maestría, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mi familia por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. apoyo en este proyecto de Maestría.

Agradezco la confianza, apoyo y dedicación de tiempo a mi profesora Dra. María Mirna Granat Ramos. Por haber compartido conmigo su conocimiento y sobre todo su amistad.

Gracias de corazón a todos mis amigos y amigas porque siempre puedo contar con ustedes, por su motivación y me inspiran a seguir soñando profesionalmente, no los menciono uno a uno porque no acabaría, saben quiénes son.

Resumen

En las condiciones de la sociedad actual, ante la falta de acercamiento y unión entre los integrantes de las familias, que son la base de la sociedad, es fundamental que las Instituciones de Educación Superior procuren fomentar en sus estudiantes valores universales, enfocados en el debilitamiento moral de la juventud. Para lograrlo, una de las acciones de la Universidad Autónoma de Nuevo León es la realización del Servicio Social obligatorio, en uno de los últimos semestres de su carrera profesional, donde se encuentran alrededor de ocho mil, en el cual se incluyen actividades de diferente índole, como las que realizaban a través del Servicio Comunitario una vez por mes, para que apoyen a las comunidades más vulnerables del área metropolitana de Monterrey. De la misma manera, apoyan a las instituciones gubernamentales y las privadas no lucrativas; con estos programas de responsabilidad social pueden contribuir a la solución de las necesidades de los sectores con mayores carencias como son la alimentaria y la asistencial. En este trabajo se presentan los resultados de la investigación, cuyo propósito es describir el impacto que tuvo el programa Servicio Comunitario que presta la UANL. Mediante un enfoque cualitativo y descriptivo, utilizando como técnica para la obtención de datos la entrevista de profundidad, se presentan los resultados, haciendo énfasis en las respuestas más significativas de los entrevistados. Se concluye que el impacto ha sido positivo y se dan algunas recomendaciones, para el fortalecimiento de la

planeación y evaluación de la ayuda comunitaria, para que tenga un impacto más efectivo, no solo en la comunidad, sino en las instituciones a beneficiarias.

ÍNDICE

	Pág.
CAPÍTULO 1.- INTRODUCCIÓN	5
1.1 Planteamiento del problema	7
1.1.1 Objetivo General	9
1.1.2 Objetivos Específicos	9
1.1.3 Pregunta General	9
1.1.4 Preguntas Específicas	9
1.1.5 Propósito de la Investigación	10
1.1.6 Importancia y Justificación del estudio	10
1.1.7 Limitaciones y Delimitaciones	11
1.1.8 Supuestos Básicos	13
1.1.9 Servicio Comunitario	15
1.1.10 Instituciones Públicas	18
1.1.11 Organizaciones no lucrativas	19
1.1.12 Asistencia Social	20
CAPÍTULO 2.- MARCO TEÓRICO	22

2.1 Investigaciones Relacionadas con el Estudio	23
2.2 Perspectiva Teórica	28
2.2.1 Antecedentes de la Teoría de Usos y Gratificaciones	28
2.3 Antecedentes del Servicio Social	30
CAPÍTULO 3.- MARCO METODOLÓGICO	38
3.1 Tipo de Investigación	39
3.2 Instrumento de medición	42
3.3 Población y muestra	44
3.4. Antecedentes de las Instituciones Muestra	46
CAPÍTULO 4.- DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	49
4.1 Resultado de las entrevistas de profundidad	50
4.2 Cruce de resultados	62
CAPÍTULO 5.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
5.1 Conclusiones	66
5.2 Recomendaciones	69
Referencias bibliográficas	70
Anexos	74
Anexo 1. Datos generales de las instituciones objeto de estudio	75
Anexo 2. Formato de entrevista	76
Anexo 3. Entrevista realizada a la Institución Casa Hogar Douglas	78

Anexo 4. Entrevista a la Institución Ministerios de Amor	80
Anexo 5. Entrevista al Comedor las Buenas Nuevas	82
Anexo 6. Entrevista a la institución Caritas de Monterrey	84

CAPITULO 1.- INTRODUCCIÓN

El estado de Nuevo León tiene una población de 5 millones 784 mil 442 habitantes (INEGI, 2020), la cual está concentrada en la capital y su área metropolitana. En dicho núcleo urbano se puede constatar la desigualdad de condiciones socioeconómicas, culturales y educativas. La cobertura de servicios públicos alcanza a la mayoría, sin embargo, aún existen poblaciones marginadas en asentamientos irregulares y colonias de bajo nivel socioeconómico, en contraste con la población de las zonas residenciales lujosas, por ejemplo, las colonias del sur de Monterrey, así como de San Pedro donde, además, tienen acceso a la educación privada.

En la entidad existen diferentes organizaciones tanto públicas como privadas no lucrativas que prestan asistencia social a la población necesitada. Dentro de la Casa Hogar Douglas, Caritas de Monterrey, Escuelas de Educación Básica, Comedores, los cuales se enfrentan a la necesidad de recibir apoyo de voluntarios, así como de aportaciones económicas.

La Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL) sin duda está comprometida en generar nuevas estrategias específicas para brindarles las mejores condiciones a los estudiantes de llevar a cabo su Servicio Social a través del cual realizan diferentes Programas de ayuda a la comunidad más vulnerable del estado de Nuevo León. pero sobre todo cuidar, en base a su reglamento, políticas y lineamientos que las actividades que se realicen durante este proceso, se ha impulsado a los estudiantes, para que obtengan una formación integral, y que generen una

conciencia social ya que con esto se contribuye a formar egresados con una alta calidad humana que en su actuar piensen en el bien común, tanto profesionalmente como socialmente que donde se desempeñen puedan dejar una huella positiva de valores, responsabilidad y ética profesional.

La UANL cuenta con un programa de Servicio Comunitario donde participan alumnos que realizan el servicio social, por medio del cual, auxilian a las instituciones, como las mencionadas anteriormente, por lo cual se puede identificar que la participación de la máxima Casa de estudios es de gran importancia.

Sin embargo, por tratarse de una de las universidades públicas a nivel nacional e internacional más destacadas académicamente, así como por sus programas de becas e intercambio estudiantil, entre otros, este estudio se realiza con el propósito de determinar el impacto del servicio social comunitario efectuado por alumnos de la UANL, para conocer si la ayuda brindada beneficia satisfactoriamente a las organizaciones no lucrativas que a su vez realizan labor social en el estado de Nuevo León.

1.1 Planteamiento del problema

La Universidad Autónoma de Nuevo León cuenta con un Servicio Comunitario dicho en especial este programa tuvo vigencia hasta noviembre de 2019, no significa que la Universidad Autónoma de Nuevo León no cuente con dichos programas de Responsabilidad Social, los sigue teniendo ahora con la diferencia que involucraron a todos los estudiantes junto con los alumnos de Servicio Social y esto sigue siendo un apoyo tanto para las instituciones que ayudan a comunidades marginales, como

para la sociedad, ya que con esta estructura de la UANL se está preparado para poder ayudar en cualquier problema, sea por desastre de natural, o de cualquier otro tipo donde se requiera del apoyo de los estudiantes de licenciatura para actuar en cualquier situación que se presente en nuestro estado, en conjunto con las instituciones de beneficencia.

El servicio comunitario en la sociedad como objeto de estudio, ha sido muy poco investigado en nuestro país, mientras que, en el estado de Nuevo León, detectamos que no existen trabajos relacionados a este tema.

El servicio comunitario involucra principalmente a los estudiantes de licenciatura de la Universidad Autónoma de Nuevo León y a organizaciones, e instituciones que tienen como único interés ayudar a los más necesitados, ya sea en alimentación, salud, vestido y/o educación. Sin esperar a cambio alguna compensación de ellos.

La unión y cooperación, pretende el bienestar de los demás, a través de iniciativas que impulsen servir a los demás como lo son los servicios comunitarios de la UANL.

El Plan de Desarrollo Institucional la UANL 2012-2020 en el Capítulo II, menciona que su Modelo de Responsabilidad Social se considera como una de las dimensiones en el desarrollo de la extensión y vinculación con el entorno, comprometida con la generación y apoyo de proyectos y acciones a través de alianzas estratégicas con los diferentes actores sociales, en beneficio de la sociedad, particularmente de los grupos vulnerables; asegurando estar consciente de los impactos que su hacer tiene en los ámbitos sociales y ambientales.

De esta manera, el propósito de esta investigación es conocer el impacto que ha logrado el programa de servicio comunitario, implementado por la UANL, con el cual apoya a las instituciones públicas y organizaciones no lucrativas.

1.1.1 Objetivo general

Identificar el impacto de los resultados del programa de servicio comunitario que ha ofrecido la Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales de la Universidad Autónoma de Nuevo León, a distintas instituciones privadas y con necesidades de asistencia social.

1.1.2 Objetivos específicos

Identificar las instituciones que reciben apoyo a través del Programa Servicio Comunitario de la UANL.

Identificar las aportaciones que otorga la UANL a las instituciones incluidas en el Programa Servicio Comunitario.

Determinar cuáles son los beneficios que tiene la implementación del Programa Servicio Comunitario de la UANL en las instituciones que reciben el apoyo.

1.1.3 Pregunta general

¿El programa de Servicio Comunitario de la UANL con el que apoya a las instituciones públicas y organizaciones no lucrativas del estado de Nuevo León, las impacta satisfactoriamente?

1.1.4 Preguntas específicas

1. ¿Cuáles son las instituciones que reciben el apoyo a través del Programa Servicio Comunitario de la UANL?
2. ¿Cuáles son las aportaciones a las instituciones del Programa Servicio Comunitario de la UANL?
3. ¿Cuáles son los beneficios que tiene la implementación del programa de Servicio Comunitario de la UANL, en las instituciones que reciben apoyo?

1.1.5 Propósito de la investigación

El propósito de esta investigación es conocer que los proyectos de asistencia social o ayuda a la comunidad implementados por la Universidad Autónoma de Nuevo León realmente estén impactando a la sociedad más necesitada del área metropolitana de la ciudad de Monterrey, a partir de su planeación, estructura, implementación, seguimiento y su cierre.

El presente trabajo responde y aporta información a la UANL y la sociedad en relación con la siguiente pregunta: ¿Es determinante la aportación que hace la UANL a través del programa de Servicio Comunitario, a las instituciones públicas y

organizaciones no lucrativas que requieren de asistencia social, en el estado de Nuevo León?

1.1.6 Importancia y justificación del estudio

Conocer el Impacto del programa de Servicio Comunitario, permitirá establecer si la Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales de la Universidad Autónoma de Nuevo León, marca pautas para elevar el nivel de mejoras en la asistencia social que a su vez proporcionan las instituciones que reciben el apoyo universitario. Esto con el propósito de conocer si el programa registra el impacto favorable o no a dichas comunidades; de manera que verifique que los recursos económicos y humanos sean aplicados y justificados con el propósito por el que fueron seleccionados.

La teoría de usos y gratificaciones toma como base las necesidades de la comunidad o sociedad, el entorno psicológico, social y económico, analiza sus motivaciones y el impacto de factores externos como los medios de comunicación, en este caso los programas comunitarios.

Porque al aplicarla nos permite conocer si realmente el programa de Servicio Comunitario de la UANL llega a impactar a las comunidades más desprovistas e instituciones del área metropolitana de la ciudad de Monterrey, Nuevo León.

1.1.7 Limitaciones y delimitaciones

La ayuda comunitaria es una práctica que se hace en muchas partes del mundo. En México, la Universidad Autónoma de Nuevo León como institución educativa, en el nivel superior, incluía en el servicio social como una práctica obligatoria para los estudiantes, a través del cual presta asistencia a los diferentes sectores de la entidad.

Este trabajo se enfoca al Programa de Servicio Comunitario que tenía la Universidad Autónoma de Nuevo León, con un registro de ocho mil estudiantes participantes de las diferentes facultades, a excepción de las del área de la salud; a través del cual proporcionaba ayuda a instituciones altruistas públicas y privadas no lucrativas en el estado nuevoleonés.

Este Programa de Servicio Comunitario ayudaba a 45 organizaciones e instituciones, donde llega la ayuda. Los estudiantes prestadores de servicio social de la UANL colaboran con mano de obra en pintura, impartición clases de valores, donaciones en especie, así como auxiliares en comedores para personas de escasos recursos.

Este estudio aborda el caso de cuatro organizaciones ubicadas en Monterrey y su área metropolitana dedicadas a la niñez, adultos y público en general.

A continuación, se presentan las instituciones que reciben ayuda por parte de la Universidad Autónoma de Nuevo León, a través de la Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales de la UANL.

INSTITUCIONES	
AMMAC	Alianza de Ministerios de Misericordia

INCAN	Instituto Nacional de Cancerología
AMANEC	
Caritas	
Casa Santa Marta	Casa del Migrante
Casa de Reposo María Esperanza Nuestra	
Grupo Gente A. C.	
Fundación Monstruitos	
Una Promesa para la Senectud	
TEDI	
Kike The Miullets	
Centro de Atención Múltiple Escobedo	
Casa A. M. A. R.	
Alternativas Pacíficas A. C.	
Promoción de Paz	
PRO Salud	
Conciencia Integradora A. C.	
Casa de Reposo Sagrado Corazón de Jesús	
INE	Instituto Nacional Electoral
Escuela Primaria Federico Gómez	
Escuela Primaria Narciso Mendoza	
Escuela Primaria Felipe Ángeles	
Casa Simón de Betania A. C.	
Casa de Reposo Virgen de Guadalupe	
Casa de Reposo Rodrigo Gómez G., A.B.P.	
Casa San José, A. B. P.	
Instituto Guadalupe de Linares, A.B.P.	
Cruz Roja Mexicana de Montemorelos	
Casa Hogar Oasis de Los Niños	
DIF Municipal Hualahuises	
DIF Municipal Hidalgo	
Unidos Somos Iguales	
Casa Paterna la Gran Familia	
Instituto Nuevo Amanecer A. B. P.	
Comedor Rayito de Luz	
Dispensario San Antonio A. B. P.	
Morada del Anciano	
Hogar de la Misericordia A. C.	
Asociación ARENA	
Comunidad La Chona	
Experiencia de Amor A. C.	
Ministerios de Amor A.C.	
Casa Hogar Douglas	
Comedor Buenas Nuevas	
Caritas de Monterrey	

1.1.8 Supuestos básicos

Este trabajo se basa en la teoría de usos y gratificaciones, principalmente porque la situación o condición por la que se emite mensajes puede sugerir sentimientos de pertenencia, familiaridad e identificación en los usuarios. Menciona que las necesidades que pueden satisfacer los medios pueden ser cambiantes y volubles, debido a que las personas que reciben el mensaje pueden variar según el contexto social en el que se desarrollen, todas sin excepción obedecen al principio básico de la necesidad social. Buscando que las personas que reciben el mensaje satisfagan las necesidades a través del contenido que ofrecen los medios. Nace como un enfoque empírico a finales de los años 50's y, en la segunda mitad de los años 70's se establece como una teoría. Esta teoría postula que los medios de comunicación no tienen efecto en la audiencia, a menos que la audiencia los busque y les dé un significado particular a los mensajes. Los medios de comunicación satisfacen las necesidades de los individuos.

Los exponentes de esta teoría son Paul K. Lazarsfeld, ElihúKatz, Jay G. Blúmer y Michel Gurevitch (1985), centran su preocupación en lo que las audiencias hacen con los medios, a sabiendas de que la sociedad ya no podía ser vista como un conglomerado, pues cada individuo opta por determinados mensajes según sus necesidades. Por eso crearon varios principios que denominaron usos y gratificaciones:

- Los individuos eligen los estímulos a los que quieren responder, dependiendo de los valores, su contexto social y sus intereses.

- Los estímulos como tales no propician un proceso cognitivo, este se inicia cuando el receptor lo aterriza en su contexto particular.
- Los medios luchan entre sí y al mismo tiempo con otras fuentes para retener la atención de público que busca saciar sus necesidades.

Respecto a las necesidades Katz, Blumer, Gunevitch (1985) definen cuatro áreas de necesidad:

- Personales: relacionadas con la personalidad y las relaciones interpersonales.
- Escape: las que buscan consumir diversión y entretenimiento.
- Cognitivas: búsqueda de información.
- Afectivas: experiencias emocionales y placenteras.

1.1.9 Servicio comunitario

EL servicio comunitario es un componente curricular desarrollado por los estudiantes bajo la supervisión de tutores y en relación con las comunidades, con la finalidad de estudiar, proponer o instrumentar soluciones a problemas concretos de las mismas, aplicando conocimientos culturales, deportivos y humanísticos, adquiridos durante su formación académica, en beneficio de la comunidad para cooperar con su participación al cumplimiento de los fines del bienestar social. Los prestadores de servicio comunitario son los estudiantes de educación superior.

El servicio comunitario es una idea que existía desde la época de la República Romana, donde sus ciudadanos estaban unidos por derechos legales y cargas imperativas. En los Estados Unidos los primeros indicios surgen en 1906, cuando Williams James planteaba la necesidad de un servicio civil moral y John F. Kennedy en 1966 planteo a los ciudadanos de su nación el hecho de no preguntarse que esperaban de su país, sino que podían aportar ellos en su beneficio. (Brunstein, 2012).

Los programas de servicio comunitario comenzaron a aplicarse en los Estados Unidos con mujeres que cometían infracciones de tránsito en el condado de Alameda, California en 1966, tal iniciativa, defendida y apoyada en parte por Justice Fellowhip, obtuvo fondos de la legislatura de Indiana a fin de crear servicio comunitario como alternativa viable al encarcelamiento en el estado Van Ness, 1986. Los legisladores consideraron que el programa podría ser una oportunidad para solucionar el problema de la súper población carcelaria en el estado. Delincuentes no violentos, que de otro modo hubieran sido encarcelados, recibieron la posibilidad de realizar servicio comunitario o hacer una reparación a sus víctimas en lugar de encarcelamiento. El interés acerca del programa original aumentó de tal modo que el presupuesto destinado al servicio comunitario de 250 mil en 1980 a 6 millones de dólares para 1985. Hay ejemplos de programas de servicio comunitario conducidos tanto por parte de organizaciones sin fines de lucro, tanto por parte del gobierno, como la organización cristiana Prison Fellowship, que dirige su propio proyecto de servicio comunitario.

El Servicio Comunitario es la actividad que deben desarrollar en las comunidades de bajos recursos. los estudiantes de educación superior que cursen estudios de formación profesional, aplicando los conocimientos científicos, técnicos, culturales, deportivos y humanísticos adquiridos durante su formación académica, en beneficio de la comunidad, para cooperar con su participación al cumplimiento de los fines del bienestar social.

En México se lleva a cabo el servicio social desde 1910, y se presta a nivel universitario con una duración de cuatrocientas horas. Esto surgió dando respuesta a las instituciones de educación superior a la necesidad de reconstruir el país surgido de la revolución mexicana, asumiendo la responsabilidad de mancomunar esfuerzos con el fin de hacer realidad el reclamo de justicia social emanando del proceso revolucionario. La idea de que los egresados de las universidades prestaran servicios profesionales a favor de las comunidades marginadas fue iniciativa de los propios universitarios. A mediados de esa década un proyecto de servicio social de los pasantes de medicina en las comunidades rurales con carencias de servicios de salud fue presentado al presidente Lázaro Cárdenas, quien lo autorizó, dando instrucciones para que el departamento de salubridad pública aportara el presupuesto necesario. En la década de los cuarenta la Universidad Autónoma de Nuevo León promovió la creación de las brigadas multidisciplinarias, las cuales fueron conocidas como “misiones universitarias”, con la idea de trabajar durante periodos vacacionales en proyectos de desarrollo rural.

En 1945 se incorporó en la Constitución Política Mexicana la obligación de prestar el servicio social. Desde ese momento hasta 1980, el servicio social tuvo una

estrecha vinculación a la formación de los cuadros burocráticos de las instituciones gubernamentales, lo cual llevo a que muchas veces esta práctica se redujera básicamente al apoyo a la administración. En 1981 se creó la Comisión de Coordinación de Servicio Social de los Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior (COSSIES) para coordinar esta actividad a nivel nacional y vincular a los proyectos de gobierno para el bienestar social. Este esfuerzo de coordinación interinstitucional se vio posteriormente truncado.

Recientemente ante la necesidad de establecer mecanismos de vinculación y coordinación en materia de servicio social, tanto al interior de sus propias instituciones educativas como con el sector público, se estableció la coordinación de la Secretaria Desarrollo Social, a través de la Dirección de Apoyo al Servicio Social. (Sozzani, 2007).

En el año 2020 ya no fue obligatorio el servicio comunitario incluido en el Servicio Social, siguen incluyendo programas La Dirección de Servicio Social y Practicas Profesionales sigue teniendo programas de responsabilidad social. Como lo es el Voluntariado promueve la participación responsable y solidaria de la comunidad universitaria y fortalece su compromiso social con la sociedad nuevoleonense a realizar acciones en beneficio de la población socialmente vulnerable. Este programa entre otros se vio afectados por la pandemia de enfermedad por coronavirus en Nuevo León estado de México. inicio 11 de marzo de 2020.

1.1.10 Instituciones públicas.

La razón de ser de las instituciones públicas es servir al desarrollo de la sociedad de la cual es producto. Este principio debe ser recto en toda actividad. Solamente cuando seamos capaces de anteponer el bien común y el desarrollo de dichas instituciones se puede avanzar hacia la construcción de sociedades más justas y humanas. La mayoría de las instituciones públicas de América Latina han sido administradas bajo una visión heredada de la colonia. Es decir, son administradas en función de que todos sus miembros contribuyan al beneficio o enriquecimiento de quienes la administran y no en función de los principios rectores que le dieron razón de ser. Por ello es común hablar mal de dichas instituciones y afirmar que las instituciones privadas son mejores.

En la mayoría de los casos cuando los que hacen estas afirmaciones llegan a dirigir una institución pública terminan haciendo una apología de razones para no hacer nada. Por el contrario, aumenta el nivel de ineficiencia, pues le agregan su pesimismo y sus propios intereses, que en muchos casos caen en ilícitos. En muchos de los casos los que representan la institución crean una estructura de control de las instancias responsables de velar por la correcta aplicación de la ley.

(Flores, 2008).

Son empresas creadas por el gobierno para prestar servicios públicos. Son aquellas entidades que pertenecen al Estado, tienen personalidad jurídica, patrimonio y

régimen jurídico propio. Se crean mediante un decreto del Ejecutivo, para la realización de actividades mercantiles, Industriales y cualquier otra actividad conforme a su denominación y forma jurídica.

En la literatura sobre empresa pública existe una amplia variedad de definiciones y acepciones de esta. Por lo general tienden a señalar, en primer término, la propiedad parcial o total del capital por parte del Estado, en segundo, que esta participación está fundada en un fin específico.

1.1.11 Organizaciones no lucrativas

Una de las aéreas de reflexión más interesantes que se han venido desarrollando en los últimos años en las investigaciones científicas vinculadas con el estudio de las organizaciones sociales y la acción colectiva, es la de las llamadas organizaciones no lucrativas o del “tercer sector”. Este último término surgió en el ámbito académico e institucional, en concomitancia con el resquebrajamiento de un pensamiento dual sobre la sociedad que se había constituido en las ciencias sociales durante gran parte de los siglos XIX y XX. Durante gran parte del siglo pasado poco se había reflexionado acerca de las dinámicas organizacionales, los grupos y las asociaciones que transitaban y negociaban entre uno y otro de estos sujetos, participando claramente en el cambio político e histórico de las sociedades.

Verduzco, (2003) pionero en cuanto el diagnóstico general del “tercer sector” en México, nos invita a observar dinámicas organizativas yacentes en diversas aéreas de sociedad que han encontrado similitudes en sus objetivos y perspectivas, en su

modo de funcionamiento y constitución, y que no encajan con los antiguos esquemas de reflexión y objetivos científicos antes preconizados por las ciencias sociales. Más bien se trata de aspectos de intercambio muchos más complejos y modos de organización mucho más maleables que participan en el cambio social y en la acción solidaria, tanto en México como en otras partes del mundo. Efectivamente, el término del tercer sector parece que se fue conformando a raíz de la necesidad de conceptualizar aquella dinámica solidaria, autónoma, horizontal, sin objetivos de lucro económico y vinculada con la acción social compartiendo espacios con las entidades estatales como los mismos actores sociales. Su proporción alternativa mediante la acción colectiva y el desarrollo social ha ejercido una seducción en la sociedad contemporánea.

Las organizaciones no lucrativas son aquellas que los fondos que recauda (generalmente de rifas, bonos contribución de grandes empresas y donaciones) son para los gastos e insumos se distribuye a la sociedad, generalmente surgen por la falta de presencia del estado, como *Greenspace* cuidado del medio ambiente, Caritas combatir el hambre de la población las organizaciones lucrativas son aquellas que obtienen fondos para su uso personal, su objetivo es obtener ganancia a través de venta de mercaderías e insumos, como Coca-Cola, *Microsoft*, Sony, entre otras.

1.1.12 Asistencia Social

Asistencia que prestan las administraciones públicas a las personas más necesitadas.

Social, por su parte, es un adjetivo que refiere a lo vinculado con la sociedad Este último término social y otros rasgos y que interactúan en el seno de una comunidad. (Real academia española 2014).

La noción de **asistencia social**, por lo tanto, está asociada a servicio que se presta para solucionar problemas de diversa índole y **mejorar las condiciones de vida** de las personas.

CAPITULO 2.- MARCO TEÓRICO

CAPITULO 2.- MARCO TEÓRICO

En este apartado se presentan los estudios que tienen una relación ya sea por el tema del servicio comunitario o la fundamentación teórica.

2.1 Investigaciones Relacionadas con el Estudio

En el trabajo “Impacto Social de Proyecto Sociocultural Comunitario”, realizado por Grisel Martínez Loaces y Cecilia Pumarada Fernández (2011), muestran la influencia favorable de la población de la comunidad del nuevo municipio de Artemisa asentada en el territorio que ocupa la Habana. Las autoras han desarrollado el proyecto sociocultural comunitario “Desafío a la Imaginación, participando con directivos, estudiantes, y profesores, de la carrera comunicación social”. Como resultado de dicho trabajo las autoras obteniendo resultados del proyecto sociocultural comunitario desafío a la imaginación. Tuvieron un impacto positivo tanto en la comunidad favorecida como los que participaron en el desarrollo, el resultado que crecieron como personas y trabajan para el bien común. También comprobaron que se desarrolló en sentido de pertenecía en una población que en su mayoría no había nacido en el lugar. Para esto contribuyó el proyecto pues consistía en reparar con sus propias manos y con ayuda de trabajadores determinados centros ubicados en las cercanías, los parques infantiles para que sus hijos y nietos pudieran jugar y divertirse o convertir un lugar donde se acumula basura en un sitio donde se puede adquirir las hortalizas para complementar la dieta. Los instrumentos utilizaron, y la información recabada les permite a las autoras a satisfacer las necesidades espirituales más sentidas de esa población y

tienen que seguir investigando sobre la temática para que puedan detectar cualquier variación y que puedan garantizar la estabilidad del impacto social positivo, las autoras pretenden, crear espacios de divulgación en la comunidad utilizando técnicas de investigación, alternativas con los estudiantes de la carrera comunicación social.

En el estudio cualitativo “El Servicio Comunitario en Instituciones Mexicanas de Educación Superior: Tres Estudios de Caso”, realizado en el 2006 por Lozano Rivera, con el mismo número de Universidades del país, revisó el entorno de las experiencias del servicio comunitario entre los estudiantes y describe su involucramiento; para determinarlas diferencias entre ellos, utilizó como instrumentos de medición entrevistas y cuestionarios aplicados a los estudiantes que realizan el servicio social. El resultado de este estudio mostró que los estudiantes están motivados por participar en diferentes actividades de servicio comunitario y aportan mecanismos útiles para la formación social de los estudiantes mediante proyectos de servicio comunitario. Se identificó que las actividades forman parte del requisito académico y se categorizan en dos modalidades, la primera, cuando alguna materia o asignatura requiere que el estudiante se involucre en el servicio a la comunidad debido a la naturaleza del aprendizaje que se desea lograr. La segunda modalidad se basa en requisitos complementarios al plan de estudios.

Otra de las investigaciones es Evaluación del impacto social del proyecto comunitario “Con Amor y Esperanza” para personas con Síndrome Down, de Yelines Pacheco Suárez (2009). En esta investigación la autora utilizó la aplicación de instrumentos como: la encuesta, la entrevista semiestructurada y la guía de

observación. Como resultados de esta investigación le permitieron conocer los impactos esperados y no esperados Dentro de los impactos esperados localizó el desarrollo cognitivo, afectivo- motivacional y volitivo de las personas con síndrome de Down pertenecientes al proyecto; las transformaciones en la familia, la calidad de la comunicación, en los niveles de participación en el proyecto, la afectividad y obtuvieron niveles de satisfacción con los resultados alcanzados.

Con “Evaluación del Impacto en una Organización de la Sociedad Civil, para la Mejora del Desempeño Humano y Social”, realizada por Guadalupe de la Paz Ross Arguelles (2012), pretendió saber la evaluación de programas sociales. Su objetivo fue evaluar el impacto de los servicios otorgados por el Centro Comunitario Valle Verde, identificando las expectativas de las personas de esa comunidad. Un su estudio cuantitativo y cualitativo recurrió a un diseño no experimental descriptivo; los resultados que les dieron fueron un alto porcentaje de desconocimiento que tienen las personas con respecto a los programas y servicios, lo cual lo atribuye a la falta de información y difusión por parte del mismo Centro. Comenta que este estudio le sirvió para poder acercar a la organización a sus metas.

Otra investigación la efectuó Linda Ruiz (2011) en Venezuela, fue para detectar el impacto de la ley del servicio comunitario en los estudiantes de Núcleo Universitario Rafael Rangel. Para ello se seleccionaron a 187 estudiantes de licenciatura en Educación que ya lo estaban realizando. Se realizó una investigación descriptiva, documental y de campo, para detectar el impacto del desempeño de los estudiantes con el fin de fortalecer la función social de la Universidad en el ámbito de la acción en la comunidad. Los resultados fueron que los estudiantes están poco convencidos

de lograr la integración universidad-comunidad, tal vez, porque no tienen claro lo que significa aprendizaje-servicio necesario para el fortalecimiento de dicha integración. De acuerdo con lo que la investigadora señala.

En Evaluación del impacto social del proyecto comunitario “Laúd y Guayabera” Realizado por Félix Pacheco Serradé (2008), utilizó como instrumento la entrevista. Los indicadores que seleccionaron para evaluación del impacto social le permitieron conocer los resultados que alcanzaron hasta el momento, tanto los esperados como los no esperados. Llegaron a estas conclusiones: el efecto provocado en personas con discapacidades a partir de la inclusión como miembros del colectivo, lo cual ha tributado a su desarrollo afectivo, emocional y cognitivo, pues se evidencia un salto cualitativo en su nivel de comunicación con las demás personas. Formación y desarrollo de valores, personales y sociales. El proyecto “Laúd y Guayabera” detectaron algunas barreras como: no cuentan con un equipo de audio propio del proyecto. Debido a la cantidad de personas que asisten a las actividades, el espacio destinado para ello casi resulta insuficiente.

Participación Comunitaria como Dinámica de satisfacción de Necesidades en la Comunidad La Estrella-La Vega. Esta investigación se realizó en Caracas el 29 de enero de 2008; por Adriana Karina Borrego Zabala y Mayra Sofía Carrero Marta. Aquí uno de los propósitos consistió en determinar cómo había sido la dinámica participativa en la comunidad La Estrella-La Vega en los últimos años. El instrumento de medición, fueron por medio de entrevistas y grupos focales. De ellas obtuvieron como resultados, que los habitantes tienen como prioridad las necesidades colectivas antes que las individuales y, en cuanto a las necesidades

de tipo social, dicen las investigadoras que los miembros de la comunidad dan importancia a cursos de capacitación que reciben, teniendo en cuenta que estos les ayuden en su desarrollo personal y colectivo. En cuanto a los factores que lo favorecen o inhiben la participación comunitaria, pudieron determinar la existencia de dos factores siendo: el diagnóstico y el tiempo de ejecución de planes y estrategias para la satisfacción de necesidades. Y los factores que la inhiben están los fracasos repetidos y falsas promesas por instituciones externas.

“Servicio comunitario desde la visión del estudiante”, esta investigación la realizó Soraya Brunstein en (2012). Utilizando la técnica de la entrevista a través de un cuestionario de preguntas abiertas para medir su impacto. Esto fue en la Universidad de Zula Luz, Venezuela. Los resultados de esta investigación, dice la investigadora, que el estudiante conoce las necesidades de la comunidad, y es capaz de asumir un liderazgo reforzando su autoestima y alcanzando un aprendizaje significativo para una información integral.

El Impacto de la Política Regional Comunitaria en Galicia realizado por José Francisco Armesto Pina (2008). El estudio es de forma cuantitativo sobre la incidencia de los fondos estructurales en los indicadores económicos básicos de la comunidad autónoma de Galicia. Desde el año 1986 a 2006, la conclusión a la que llegó el investigador fue que, si hay una convergencia por la vía de la producción a la media española o a las autonomías más desarrolladas en términos absolutos y los distintos análisis realizados, dice que sí presenta una mejoría de las variables macroeconómicas como producción, empleo.

2.2 Perspectiva teórica

La teoría de Usos y Gratificaciones que conocemos hoy en día no es una teoría improvisada y mucho menos novedosa de hecho los primeros trabajos investigativos que surgen de los principios básicos de la teoría datan de los años 50's.

Sus orígenes se remontan al comienzo de la investigación sobre la comunicación de masas.

2.2.1 Antecedentes de la Teoría Usos y Gratificaciones

Las primeras investigaciones realizadas por diversos autores como Elihu Katz, Jay G Blumer, y Michel Gurevitch, permitieron a investigadores como Lazarsfeld (1948) establece una base sólida para el surgimiento de la teoría, sin embargo no es hasta la década de los 70's cuando se institucionaliza como una teoría independiente y válida, influenciada por la perspectiva funcionalista, la cual considera a la sociedad como un todo organizado. Basa su hipótesis en tres estudios que la antecedieron: estudio Waples-Berelson-Bradshaw, trata sobre la función y efecto que tiene la lectura.

Berelson realizó una investigación del papel que cumplía el periódico en la vida de la gente, y por lo tanto el impacto que producía la huelga de la prensa que se estaba llevando en Nueva York.

Análisis de Lasswell en 1948 identifico tres funciones fundamentales de la comunicación de masas.

- 1) Proporcionar información.
- 2) Proporcionar interpretaciones que hagan de la comunicación tanto significativa como coherente.
- 3) Expresión de valores culturales y simbólicos propios de la identidad y continuidad social.

La teoría de usos y gratificaciones también puede ser ejemplificada a través del paradigma, pues las vuelve más explicativas a través de las preguntas.

¿Quién dice?, ¿Por dónde?, ¿A quién?, ¿Con que efecto?

Porque nos explica la influencia que los medios de comunicación masiva ejercen sobre la sociedad y los efectos que ocasiona a nivel psicológico y social.

La pregunta ¿Qué dice?

Es el mensaje en cuestión. La información que van a recibir las masas buscando satisfacer necesidades que se hayan generado; la naturaleza es muy importante pues es la que va a generar en los receptores una nueva necesidad.

La pregunta ¿Por dónde?

Es el medio de trasmisión. Resulta importante, puesto que la situación o condición por la que se emite mensajes puede sugerir sentimientos de pertenencia, familiaridad e identificación en los usuarios.

La pregunta ¿A quién?

Se dice que las necesidades que pueden satisfacer los medios son cambiantes y volubles, debido a que las personas que reciben el mensaje pueden variar según el contexto social en el que se desarrollen, mas todas sin excepción obedecen al principio básico de la necesidad social.

La pregunta ¿Con que efecto?

Buscando que las personas que reciben el mensaje satisfagan las necesidades a través del contenido que ofrecen los medios.

De acuerdo con su estructura, esta teoría se relaciona estrechamente con las instituciones de asistencia social (usuarios) que son las que reciben apoyo con el programa de Servicio Comunitarios

2.3 Antecedente del Servicio Social

Durante el siglo XX, el servicio social universitario tuvo un desarrollo desigual en los diferentes países de América Latina. En algunos casos se lo han establecido como requisito de graduación para todas las carreras y en otros, en la práctica se reduce a los egresados de medicina. En México el servicio social surgió en los años 30 como una respuesta de las instituciones de educación superior a la necesidad de reconstruir el país surgido de la revolución mexicana, asumiendo la responsabilidad de mancomunar esfuerzos con el fin de hacer realidad el reclamo de justicia social emanado de proceso revolucionario. La idea de que los egresados de las universidades prestaran servicios profesionales a favor de las comunidades

marginadas fue iniciativa de los propios universitarios. A mediados de esa década un proyecto de servicio social de los pasantes de medicina en las comunidades rurales con carencia de servicio de salud fue presentado al presidente Cárdenas, quien lo autorizó, dando instrucciones para el Departamento de Salubridad Pública aportara el presupuesto necesario. En el convenio que suscribieron la UNAM y el Departamento de Salud Pública se convino que la UNAM estableciese el Servicio Médico Social como un requisito académico necesario para obtener el título de Médico Cirujano. (Sozzani 2007).

En la década de los 40 la UNAM promovió la creación de brigadas multidisciplinarias, las cuales fueron conocidas como “misiones universitarias”, con la idea de trabajar durante periodos vacacionales en proyectos de desarrollo rural. En 1945 se incorporó en la Constitución Política la obligación de prestar el servicio social. Desde ese momento hasta 1980, el servicio social tuvo una estrecha vinculación a la formación de los cuadros burocráticos de las instituciones gubernamentales, lo cual llevo a que muchas veces esta práctica se redujera básicamente al apoyo a la administración. En 1981 se creó la Coordinadora del Servicio Social de los Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior (COSSIES) para coordinar esta actividad a nivel nacional y vincularla a los proyectos de gobierno para el bienestar social. Este esfuerzo de coordinación interinstitucional se vio posteriormente truncado.

Recientemente, ante la necesidad de establecer mecanismos de vinculación y coordinación con la Secretaria de Desarrollo Social, a través de la Dirección de Apoyo al Servicio Social (Sozzani, 2007).

Se entiende por servicio social al conjunto de actividades teórico-prácticas, de carácter temporal, que ejecuten y presten los pasantes y estudiantes en beneficio de la sociedad, el Estado y la comunidad universitaria.

En la historia de más de 80 años de vida, la Responsabilidad social de la Universidad Autónoma de Nuevo León ha sobre salido en su misión y ha cobrado un papel relevante en el nuevo sistema educativo, y hoy más que nunca la sociedad necesita de instituciones y personas comprometidas con el bien común que generen bienestar colectivo y equidad. A través de la Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales. La cual trata de formar estudiante con prometedos con la sociedad y comunidad.

En 1974 se establece el Reglamento de Servicio Social, cuya misión es formar y motivar al alumno en servir a la comunidad y poder aplicar los conocimientos adquiridos dentro de la Universidad al servicio de la población más vulnerable del estado de Nuevo León.

El programa llega al 100% de los estudiantes y les brinda la oportunidad de tomar conciencia de la problemática social en particular a los sectores más desprotegidos y es parte de su formación humanista ya que promueve en los estudiantes la solidaridad, trabajo en equipo, y promueve los valores. El Servicio Social como ya se mencionó anteriormente es obligatorio con duración de 480 horas.

Las facultades y preparatorias técnicas a través del coordinador de Servicio Social se encargan de administrar el proceso y de organizar a sus estudiantes para que se lleve a cabo las actividades. Anteriormente se realizaba de manera manual y de

forma diferente los requisitos y trámites según la dependencia. Lo cual ocasionaba confusión y demora en la terminación del mismo, y a la vez impacta en el estudiante ya que es un requisito indispensable para la obtención del título profesional.

La Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales realizó un análisis del reglamento de Servicio Social el cual nunca había sido modificado hasta que presentaron la propuesta por parte de la dirección con el objetivo de estandarizar el proceso, automatizarlo a través de la plataforma SIASE, y de esta manera contribuirían a brindar un servicio de calidad a los estudiantes. Dichos cambios fueron aprobados en noviembre del 2011 por el Consejo Universitario.

A raíz de estos cambios da comienzo al Servicio Comunitario y se convierte en una herramienta más de la institución es una verdadera fortaleza ya que se pone a la disposición de las organizaciones internas como externas para apoyar con estudiantes en alguna actividad que promueva el bien común y sobre todo que puedan vivir una experiencia de Responsabilidad Social de una manera directa y desarrollen su conciencia social.

El programa de servicio social se puede realizar en algunas de las siguientes modalidades: Investigación, Docencia, Administrativa, Comunitaria y Asistencial, con duración de seis meses cuatro horas diarias y es otros casos donde el alumno no lo puede realizar todos los días, entonces está el servicio social que solo lo realizan los fines de semana con una duración de diez meses. Para poder liberar el servicio social tienen que cumplir con el Programa se llama Servicio Comunitario. Solo se le pide al alumno que lo realice una vez por mes dedicando cuatro horas y

el total de comunitarios es de seis. Y está orientado a canalizar y capitalizar el esfuerzo, habilidades y destrezas de los jóvenes prestadores de servicio social, en beneficio de la población que habita en los municipios y comunidades marginadas del Estado de Nuevo León, mediante la participación en proyectos de desarrollo comunitario, en los cuales el prestador de servicio social podrá poner en práctica los conocimientos académicos y acrecentar el conocimiento de la realidad socioeconómica del Estado.

El artículo 33 del reglamento de servicio social de la UANL, aprobado el 14 agosto 2014 establece la siguiente obligación en su fracción VI: Realizar sus 6 actividades de servicio comunitario en programas de responsabilidad social, esto significa que los prestadores de servicio social realizan una actividad por mes dedicándole cuatro horas en los comedores comunitarios, escuelas de educación básica de bajos recursos, orfanatorios de niños huérfanos o abandonados, entre otros. Los estudiantes de servicio social son los que tienen que ir ayudar a la comunidad porque es obligatorio, para la liberación del servicio social y después de que participan en estas actividades su pensamiento cambia porque muchos de ellos después que terminan de realizar estas comunitarios, se quedan ayudando como voluntarios, en las diferentes instituciones como: Caritas de Monterrey, Casa Hogar Douglas, Comedor Buenas Nuevas, entre otros.

Este Programa pretende disminuir la inequidad y el rezago de las comunidades que viven en condiciones de pobreza y marginación, otorgando un estímulo económico a los jóvenes y abriendo oportunidades para reafirmar sus conocimientos, capacidades, actitudes y valores.

Durante la realización del servicio social, el prestador deberá dedicar 24 horas, distribuidas en cuatro horas al mes durante el periodo de servicio social, en programas de responsabilidad social. Dentro de los programas de la Universidad Autónoma de Nuevo León dirigidos por el departamento de Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales. De esta manera llega la ayuda comunitaria a las instituciones no lucrativas, instituciones privadas, educación básica y comunidades más necesitadas del área metropolitana.

El Servicio Comunitario se aprobó por el H. Consejo Universitario el día 30 de noviembre del 2011 y permite que el estudiante viva la Responsabilidad social más cerca apoyando a los grupos vulnerables de la sociedad en sus diferentes tipos de necesidades. Este programa de servicio comunitario concluyo en noviembre de 2019.

Existen otros programas de Responsabilidad Social dentro del departamento de Dirección Servicio Social y Prácticas Profesionales de la UANL. Donde siguen participando los estudiantes, como son los siguientes:

1.- Tigres Dejamos Huella: es una campaña de Responsabilidad Social Universitaria que tienen como objeto concientizar a los universitarios, que cada acción positiva a beneficio de la sociedad o del individuo mismo, deje huella en si vida y en la sociedad que realizan acciones en beneficios.

2.- Voluntariado UANL. Promueve la participación responsable y solidaria de la comunidad universitaria en articulación con los distintos espacios de la comunidad universitaria en articulación con los distintos espacios de la sociedad que realizan

acciones en beneficios de grupos que presentan distintos grados de vulnerabilidad y distintos tipos de necesidad.

3.- Peraj Adopta un amig@ dicho programa apoya a niños y niñas de quinto y sexto grado de primaria para desarrollar su potencial individual y social mediante el establecimiento de una relación significativa con un joven Universitario.

4.- Red Universitaria con Responsabilidad Social. Formar universitarios críticos y humanistas a través de la Red de Líderes, para así lograr el compromiso social. Mediante una red de organizaciones que apoyan a la sensibilización del alumno con diferentes programas de servicio social.

5.- Atención Comunitaria: El programa se realizó pensando, en los prestadores de servicio social, que solamente tienen disposición de tiempo los fines de semana.

Se forma este programa, con la finalidad que los estudiantes tengan un 100% de servicio social comunitario, donde se apoya a instituciones de ayuda y asistencia social.

La Universidad Autónoma de Nuevo León promueve la participación solidaria y responsable de la comunidad Universitaria, brindando a los estudiantes la oportunidad de colaborar en el mejoramiento de las condiciones de vida de la población, logrando la integración de un profesionista a la sociedad, consiste en su entorno y con el criterio para la aplicación de sus conocimientos y responsabilidades sociales.

Con base en las “Leyes y Reglamentos de la UANL” y el “Reglamento de Servicio Social” Aprobado el 14 de agosto de 2014 en el capítulo III artículos 14,16 y 18 hacen mención del programa de Servicio Social como “Unidad de Aprendizaje.” Misma que será evaluada como una materia en el Certificado Oficial del estudiante.

Artículo 14.- El servicio social será evaluado como una unidad de aprendizaje cuyo cumplimiento deberá ser supervisado por el profesor asignado quien firmará la minuta correspondiente una vez que la Dirección certifique dicho cumplimiento.

Artículo 16.- Cuando el prestador no logre la certificación del servicio social en la primera oportunidad, deberá registrarlo nuevamente en un periodo subsecuente permitiéndole cursar los 16 créditos además de su carga académica sólo en los siguientes casos:

- I. Que realice el servicio social los fines de semana.
- II. Que durante su servicio social se haya ausentado por enfermedad u otra causa grave.
- III. Si cumple al menos el 70% de su proceso de servicio social.

Artículo 18.- El control para el cumplimiento de la prestación del servicio social se llevará en las escuelas y facultades, conforme a lo establecido en el Manual de Procedimientos del Servicio Social y en el programa analítico de la unidad de aprendizaje de servicio social.

CAPITULO 3.- MARCO METODOLÓGICO

CAPITULO 3.- MARCO METODOLÓGICO

En este apartado se presenta la metodología empleada, para la realización del diseño del tipo de investigación, población y muestra, su instrumento de medición; así como los antecedentes de las instituciones que participan como muestra.

3.1 Tipo de Investigación

Para efectos de este trabajo de investigación académica, se ha optado por la utilización del método de investigación tipo cualitativo, debido que el contexto de obtención de datos fue por medio de entrevistas de profundidad, manifestaciones de los resultados obtenidos por la intervención de los estudiantes, opiniones y respuestas que describen el nivel de satisfacción y principalmente se enfoca en la descripción de indicadores.

El método cualitativo, del cual los autores Blasco y Pérez (2007), mencionan que la investigación de este tipo estudia la realidad en su argumento natural y como sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas envueltas. Utiliza variedad de herramientas para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de la vida, en los que se narra las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los colaboradores.

Otros autores como Taylor y Bogdan (1987), al referirse a la metodología cualitativa como un modo de enfrentar el mundo empírico, señalan que en su más amplio sentido es la investigación que produce datos descriptivos: las palabras de las

personas, habladas o escritas y la conducta observable para estos autores, el modelo de investigación cualitativa se puede diferenciar por las siguientes características:(1987 pp.19-23)

*La investigación Cualitativa es inductiva. Los investigadores desarrollan conceptos y comprensiones partiendo de pautas de los datos y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidos. Los investigadores siguen un diseño de investigación flexible, comenzando sus estudios con interrogantes indecisamente formuladas.

*En la metodología cualitativa el investigador va al escenario y a las personas en una perspectiva holística; las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo. Se estudia a las personas en el contexto de su pasado y las situaciones actuales en que se encuentran.

*Los investigadores cualitativos son sensibles a los efectos que ellos mismos han creado sobre las personas que son objeto de su estudio. El investigador interactúa con los informantes de un modo natural y no intrusivo.

*Los investigadores cualitativos tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas.

*El investigador cualitativo aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones.

*Para el investigador cualitativo las perspectivas son valiosas.

*Los métodos cualitativos son humanistas. Al estudiar a las personas cualitativamente, llegamos a conocerlas en lo personal y a experimentar lo que

ellas sienten en sus luchas cotidianas en la sociedad o en las organizaciones. Aprendemos sobre conceptos tales como belleza, dolor, fe, sufrimiento, frustración, y amor, cuya esencia se pierde en otros enfoques investigadores.

*El investigador cualitativo de énfasis a la validez en su investigación. Los métodos cualitativos nos permiten permanecer próximos al mundo empírico. Están destinados a asegurar un estrecho margen entre los datos y lo que la gente realmente dice o hace. Observando a las personas en su vida cotidiana, escuchándolas hablar sobre lo que tiene en mente y viendo los documentos que producen, el investigador cualitativo obtiene un conocimiento directo de la vida social, no filtrado por conceptos, definiciones, operaciones y escalas clasificatorias.

*Para el investigador cualitativo, todos los escenarios y personas son dignos de estudio.

*La investigación cualitativa es un arte. Los investigadores cualitativos son flexibles en cuanto el método en que intentan conducir, sus estudios, es un artífice. El científico social cualitativo es alentado a crear su propio método. Se siguen lineamientos orientadores, pero no reglas. Los métodos sirven al investigador, nunca es el investigador esclavo de un procedimiento o técnica.

Thomas (2005) hace un análisis comparativo de concepciones y críticas a la metodología cualitativa encontrando una nueva versión:

- 1.- Usa palabras más que números
- 2.- La preferencia por información que sucede de manera natural por observación y por entrevistas no estructuradas.

3.- La preferencia por los símbolos, más que por los comportamientos o intentar registrar.

4.- El rechazo de las ciencias naturales como modelo, es relativo porque hay diferentes clases de ciencias naturales, desde la botánica hasta la física teórica.

5.- La preferencia por investigación inductiva generadora de hipótesis más que por aquella que se orienta a la prueba de hipótesis, y ese también es relativo reconociendo que debe ser verificadas, si no se limitarían a simples especulaciones.

La investigación cualitativa tiene como fin, el investigar desde el punto de vista participativo, con las personas y poder establecer nuevos resultados en torno a la relación de lo investigado y el investigador. La utilización de este método nos provee de información para ver la situación de la sociedad en cuanto al impacto de los servicios comunitarios en el área metropolitana de Nuevo León y nos aporta opciones sobre como acercarse de acuerdo con el problema, los objetivos y resultados de esta investigación.

3.2 Instrumento de medición

La presente investigación se realizó con la aplicación de entrevistas de profundidad a las siguientes instituciones seleccionadas: Casa Hogar Douglas, Ministerios de Amor, Comedor Buenas Nuevas y Caritas de Monterrey, que se encuentran en el área metropolitana de la capital de Nuevo León. Con el propósito de conocer el funcionamiento del modelo aplicado por la UANL incluyendo las aportaciones y la efectividad de la implementación del Servicio Comunitario

Primeramente, definiremos la entrevista de profundidad los autores Blasco y Pérez (2007) la definen como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia (claro que se puede entrevistar a cada miembro de grupo por individual o en conjunto; esto sin intentar llevar a cabo una dinámica grupal, lo que sería un grupo de enfoque).

En la entrevista a través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema.

Existen varios tipos de entrevistas y son: estructuradas, semiestructuradas, o no estructuradas, o abiertas (Grinnell y Unrau, 2007). En las entrevistas estructuradas, el entrevistador realiza su labor con base a una guía de preguntas específicas y se ajusta exclusivamente a ésta (el instrumento prescribe que cuestiones se preguntaran y en qué orden). Las entrevistas semiestructuradas, por su parte, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predestinadas). Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla (él o ella es quien maneja el ritmo, la estructura y el contenido).

Las entrevistas como herramientas para recolectar datos cualitativos se emplean cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad.

3.3 Población y muestra

En Nuevo León existen más de trescientas organizaciones tanto públicas como privadas las cuales dan apoyo a las comunidades más vulnerables del estado de Nuevo León y están distribuidas según los rubros de atención y son (Organizaciones de la sociedad civil en el estado de Nuevo León, 2011, p 29):

Adicciones: alcohol, alcohol, drogas.

Adultos mayores: atención al adulto mayor, atención a pensionados. casa de reposo, comedores.

Alimentación: brigadas de asistencia social, comedores, distribución de despensas.

Apoyo a niños adolescentes y jóvenes: formación y educación, orientación, rehabilitación juvenil.

Asistencia Social: comedor educación y formación rehabilitación física migrantes.

Atención a mujeres: albergue, cursos y actividades, derechos humanos, embarazadas, violencia.

Centros de atención y cuidado: albergues, albergues educativos, atención psicoterapeuta, casa hogar, guarderías.

Indígenas: desarrollo, educación

Se presentan algunas de las tipificaciones de las instituciones del estado de Nuevo León que son para ayudar a la comunidad más desprovista con un alto índice de pobreza, adicciones, desnutrición, entre otras.

La Universidad Autónoma de Nuevo León al observar estas necesidades colabora dando apoyo con los programas del Servicio Comunitario a cuarenta y seis instituciones públicas, privadas no lucrativas donde los estudiantes tienen la oportunidad de colaborar con estas instituciones a través de la Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

De este universo tan amplio, para esta investigación se tomaron como muestra, cuatro instituciones por su ubicación más cerca al área metropolitana de la ciudad de Monterrey, siendo éstas Casa Hogar Douglas, Ministerios de Amor, Comedor las Buenas Nuevas, Caritas de Monterrey. En estas instituciones se les realizó una entrevista de profundidad.

Se realizaron entrevistas (Anexo 1) a los representantes de las organizaciones o instituciones no lucrativas seleccionadas, que recibieron el apoyo de las facultades de la UANL a partir del 2011, a partir del cual es obligatorio prestar servicio social para obtener el título universitario. Estas entrevistas se utilizaron para determinar el impacto que tiene la prestación de este servicio en la ejecución de sus programas.

La presente Investigación se realizó con la aplicación de entrevistas de profundidad, es donde el entrevistador desea obtener información sobre determinado problema a partir de él establece una lista de temas, en relación con los que se focaliza la entrevista quedando ésta a libre descripción del entrevistador quien podrá sondear razones y motivos y ayudar a establecer determinado factor (Hernández, 2010).

El impacto se evaluará conociendo las respuestas de las personas entrevistadas, primeramente, se mostrarán las respuestas por institución y posteriormente serán comparadas las respuestas entre los cuatro representantes de las casas que forman la muestra.

3.4 Antecedentes de las Instituciones Muestra

Casa hogar Douglas ubicada en la Carretera Nacional Km. 263, fraccionamiento Los Cristales, fue fundada en 1966 por el doctor John Douglas, en cooperación con sus colegas y amigos, conmovido por las necesidades de los niños abandonados, sin hogar, sin familia, empiezan a crear un hogar para ellos donde les proporcionan alimentos, educación, vestido, y con una formación con valores cristianos, en la que se privilegian enseñanzas universales y humanas, un hogar donde se sienten protegidos la institución recibe a niños de 2 hasta 16 años sin importar si su procedencia es de una familia católica o protestante; y de esta manera puedan ser hombres y mujeres de beneficio a la sociedad.

Ministerios de Amor A.C. ubicada en Palestina No. 600, Colonia Roma fundada 1987 por la doctora Cecilia Blanchet Pezet “Mami Ceci” como es llamada

cariñosamente por la gente que la rodea. Ha encabezado por 28 años esta institución, que nació para mejorar la calidad de vida de la niñez más necesitada de nuestro país; de tal manera que miles de chicos le han dado un giro a su vida. Su misión rescatar niños en situación de calle o condiciones vulnerables transformando a través del amor y atención integral.

Su visión poder transformar el país, rescatando a una generación potencial contribuyendo a la generación de hombres y mujeres productivos para nuestra sociedad. Atienden a más de 400 niños en 7 casas a nivel nacional recibiendo una atención integral: hogar donde vivir, alimentación balanceada, atención médica y psicología, educación académica, actividades culturales y deportistas. Aquí en Monterrey existen dos casas hogares y es una de niñas y otra de niños y están ubicadas en colonias del sur Roma y Contry.

Buena Nuevas (comedor de Pesquería, N.L.) la institución fue fundada el 23 de febrero de 2012 por Juana Granados de Aguilera, movida por las necesidades de Pesquería fundo el comedor para dar alimentos y apoyo

La cuarta y última institución es Caritas de Monterrey. Un grupo de personas de nuestra comunidad, el 12 de noviembre de 1982 fundó Caritas de Monterrey ubicada en Francisco Garza Sada No. 2810 Colonia Deportivo Obispado en Monterrey, N.L., dedicada a ofrecer alivio y esperanza a las personas más necesitadas. El objetivo principal de esta institución es aumentar el compromiso social con los colectivos y territorios más desfavorecidos, trabajar en la construcción de una sociedad accesible para todos, impulsar la regeneración de los vínculos sociales, dinamizar

a la comunidad cristiana como sujeto activo de la acción caritativa de la iglesia, mejorar la presencia pública de la organización. (Anexo 1, Datos generales de las Instituciones muestra).

CAPITULO 4.- DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

CAPITULO 4.- DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

A continuación, presentamos los resultados de las entrevistas realizadas a las responsables de las cuatro Instituciones objeto de estudio, de acuerdo a lo planteado en el capítulo anterior: Casa Hogar Douglas, Ministerios de Amor, Comedor Buenas Nuevas, Caritas de Monterrey.

4.1 Resultado de las entrevistas de profundidad

En cuanto al impacto de los programas implementados a través del Servicio Comunitario se logró satisfactoriamente en las cuatro instituciones; en dos de ellas, Comedor Buenas Nuevas y Caritas de Monterrey expresaron que el apoyo recibido por la Universidad Autónoma de Nuevo León ha sido de impacto a la sociedad; en el Comedor las Buenas Nuevas con la ayuda en especie, cubrieron la necesidad alimenticia para los niños e incrementaron el número de infantes y una mejor alimentación y así, coadyuvar a tener un mejor rendimiento académico en los niños y niñas. En Caritas de Monterrey la Lic. Karina Coronado expresó que ha sido muy importante la ayuda recibida por la UANL. Ha sido de impacto en esta institución, porque antes faltaba la ayuda de mano de obra cuando surge el programa de Servicio Comunitario por parte de la Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales de la UANL. Caritas fue una de las instituciones beneficiadas con este programa, ya que “ahora contamos con la ayuda de los estudiantes, para que la ayuda que se ofrece al más desprotegido pueda llegar más rápido; las actividades son de realizar brigadas en las colonias más necesitadas, a llevar comida, ropa, medicinas, entre otros y atender a las personas que llegan al banco de

medicamentos, banco de ropa, banco de alimentos para poder dar la asistencia a los municipios del área metropolitana de Nuevo León. Gracias al programa de la Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales de la Universidad Autónoma de nuevo León, ha sido posible contar con los estudiantes de Servicio Comunitario, esto se refleja en la sociedad que es la más beneficiada.” expreso la Lic. Coronado de la institución Caritas de Monterrey.

Estas dos instituciones afirmaron que ha sido excelente la ayuda que han recibido por parte de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Las otras dos instituciones que fueron Casa Hogar Douglas y Ministerios de Amor expresaron que ha sido buena la ayuda que han recibido por parte de la UANL, como sugerencia mencionaron que sería de impacto que se pudieran implementar otros programas en el Servicio Comunitario y expusieron sus mayores necesidades. (Se explican más adelante las necesidades)

La primera institución fue Casa Hogar Douglas

La entrevista se aplicó a la coordinadora Lilita García Cesario en las instalaciones de la institución, donde muy amablemente contestó, dándonos la información que necesitábamos para este estudio y explicando las necesidades. A continuación, vemos pregunta y respuesta de Casa Hogar Douglas.

En la pregunta 1.- ¿Ha recibido ayuda por parte de la Universidad Autónoma de Nuevo León a través del Servicio Comunitario? Sí, ha visitado esta Casa Hogar diferentes facultades de la Universidad Autónoma de Nuevo León, realizando shows

para los niños y al mismo tiempo enseñándoles valores mediante obras pequeñas donde los mismos estudiantes participan.

Al realizarse la pregunta 2.- ¿Cuáles son los programas del Servicio Comunitario que más impacto han tenido en esta institución? La respuesta fue, el programa Regalando Sonrisas, que se realiza en dos fechas, el día del niño que se celebra en la 30 de abril y, en navidad, en diciembre y para estos niños que no reciben regalos de familiares, porque no los tienen. El impacto en los niños radica en que los niños interactúan con ellos motivados por lo que recibieron en las dos ocasiones.

En la pregunta 3.- Los programas de la Universidad Autónoma de Nuevo León, ¿Cómo han impactado a su institución? La respuesta fue:

Esta ayuda nos ha impactado en que los niños aprenden a convivir con los estudiantes y aunque no es seguido la visita por parte de los estudiantes de la UANL, les ayuda, porque aprenden a hacer más sociables, y aprenden a realizar actividades en equipo, a pesar de las diferentes edades entre ellos, y les gusta que visiten y que interactúen con ellos. La coordinadora Lilibian García Cesario nos explicó las necesidades de esta Casa Hogar que son mayormente de infraestructura de impermeabilizar, pintura, realización de una barda entre otros. Cabe mencionar que dicha institución se mantiene de las aportaciones voluntarias, de los ciudadanos, de instituciones educativas (UANL), empresas entre otros.

Y propusieron lo siguiente: que la UANL elabore un programa donde cada estudiante de Servicio Social donara un block para poder hacer una barda para la protección de los niños, ya que no sería una carga económica para la Universidad Autónoma

de Nuevo León, porque colaboraría cada estudiante y esto sería de impacto a esta Casa Hogar.

Punto dos sugerimos en la medida de lo posible se forme otro programa de Servicio Comunitario para donación de artículos de limpieza como pasta dental, cepillos dentales, shampoo para el cabello, jabón de tocador y, para la limpieza del edificio cloro, detergente, entre otros estos artículos, estos son de uso diario. De igual forma que la propuesta anterior, podría cada estudiante donar un artículo de limpieza.

Con la pregunta 4.- ¿A cuanta población llega o ha llegado esta ayuda? La respuesta fue, a una población de 80 niños que vive en la Casa Hogar y que diariamente se les proporciona alimentación, educación, asistencia médica, medicinas, entre otros.

La siguiente pregunta5.- ¿La asistencia que la institución ha recibido de la UANL ha sido de beneficio?, y su respuesta fue con este apoyo hemos podido cubrir otras necesidades de la institución ya que no podría contratar, ni comprar lo que se necesita para hacerles el festejo del Día del niño y Navidad.

Al realizar la siguiente pregunta 6.- ¿A qué tipo de población llega esta ayuda? y la respuesta fue: a la Urbana.

Al realizar la pregunta 7.- ¿La ayuda que recibe esta institución por parte de la UANL además de ser aportación, también es asistencial, de qué manera? la respuesta fue que, “aquí hemos recibido alimentos, asistencial donde los niños también participan

y se divierten”. Con las actividades que realizan con los estudiantes del servicio comunitario.

La coordinadora Liliana García dio las gracias a la Universidad Autónoma de Nuevo León por tener estos programas que son de responsabilidad social.

La segunda institución fue Ministerios de Amor

Se realizó la entrevista al Ingeniero Rodolfo Ramírez Barraza, coordinador de la institución Ministerios de Amor quien amablemente contesto, dando respuestas a todas las preguntas.

En la pregunta 1.- ¿Ha recibido ayuda por parte de la Universidad Autónoma de Nuevo León a través del servicio comunitario? Sí, hemos recibido la ayuda por parte de la UANL, que ha sido en especie.

Al realizarle la pregunta 2.- ¿Cuáles son los programas del Servicio Comunitario que más impacto han tenido en esta institución? su respuesta fue: la ayuda ha sido muy buena que ha sido la canasta básica para proveerles el alimento a los niños y niñas, el programa regalando sonrisas por parte de la Universidad Autónoma de Nuevo León, consiste en que los estudiantes del Servicio Social donen un juguete cada uno de ellos y se juntan todos los juguetes donados y son llevados a diferentes casas hogares del estado de nuevo león, en fechas importante como es el 30 de abril que es el día del niño.

La siguiente pregunta 3.- Los programas de ayuda de la Universidad autónoma de Nuevo León, ¿Cómo han impactado a su institución? En su respuesta mencionó

que sí han ayudado dichos programas, porque en la UANL lo realizan en fechas importantes para los niños como es el día del niño, que se celebra el 30 de abril.

El coordinador de la institución Ministerios de Amor expresó lo siguiente: “Mi sugerencia para la institución Ministerios de Amor sería la siguiente: que la UANL, pudieran incluir en sus programas de Servicio Comunitario un programa donde los estudiantes de Servicio Social de las diferentes facultades de la UANL, y realizaran asesoría académica de las materias como matemáticas, español, historia; en las casas hogares, ya que aquí contamos con dos casas una para niñas y otra para niños, sería tener universitarios como asesores para los diferentes niveles educativos como son: primaria, secundaria y preparatoria, la institución actualmente cuenta con tres niñas que están en preparatoria, para la institución sería una valiosa ayuda”.

En la pregunta 4.- ¿A cuanta población ha llegado esta ayuda? Y, la respuesta fue aproximadamente a 20 niños y 20 niñas que es la cantidad que tenemos. Al realizar la siguiente pregunta 5.- ¿la ayuda que la institución ha recibido de la UANL ha sido de beneficio? La respuesta fue sí, “porque es una ayuda que anteriormente no teníamos y ahora podemos contar con el apoyo de la UANL, para seguir albergando a más niños y niñas que reciban los beneficios de esta Institución”.

En la pregunta 6.- ¿A qué tipo de población llega la ayuda? Y la respuesta fue urbana.

Se realizó la pregunta 7.- ¿La ayuda que recibe esta institución por parte de la UANL además de ser aportación, también es asistencial, de qué manera? Su respuesta

fue en especie alimentos y juguetes para los niños y niñas, Agradecemos la ayuda brindada por la UANL. expreso el coordinador de dicha institución.

La tercera institución fue a Comedor Buenas Nuevas (Pesquería N.L.).

Se realizó la entrevista a la coordinadora Juana Granados del Comedor Buenas Nuevas de Pesquería, N.L. quien muy amablemente nos proporcionó toda la información acerca de las actividades en su institución, donde diariamente proporcionan desayuno y comida a los niños más necesitados de Pesquería para que cuenten con una calidad de vida mejor y tengan un mejor rendimiento en la escuela.

Se realizó la pregunta 1.- ¿Ha recibido ayuda por parte de la Universidad Autónoma de Nuevo León a través del Servicio Comunitario? La respuesta fue afirmativa. Explico la coordinadora Juana Granados que es la primera vez que reciben esta ayuda por parte de la Universidad Autónoma de Nuevo León, y que fue de gran beneficio para el comedor y quieren seguir contando con dicha ayuda ya que fue de impacto para esta comunidad.

Al realizarle la pregunta 2.- ¿Cuáles son los programas del Servicio Comunitario que más impacto han tenido en esta institución? La respuesta fue Niños sin hambre; este es un programa de la UANL que consiste en que cada estudiante aporte artículos no perecederos como cereal, leche, arroz, frijoles, aceite, pastas, latería, entre otros. El comedor Buenas Nuevas de Pesquería recibió esta ayuda en especie.

Con la pregunta 3.- Los programas de ayuda de la Universidad Autónoma de Nuevo León, ¿Cómo han impactado a su institución? La respuesta fue: “La ayuda que hemos recibido por parte de la UANL, ha sido de impacto para nuestro comedor ya que ahora podemos dar alimentos a muchos más niños, que carecen de una alimentación balanceada. Agradecemos a la Universidad Autónoma de Nuevo León por su apoyo a este comedor que tan oportunamente nos hicieron llegar, ya que no contábamos con los suficientes recursos para poder atender a tantos niños, ahora el comedor puede albergar a más niños, antes de recibir esta ayuda nos teníamos que limitar a cierta cantidad de niños; ahora podemos dar alimentos a más niños, y queremos expresar nuestro agradecimiento a esta institución de educación superior por los programas de Servicio Comunitario, esta ayuda alimenticia no precediera nos duró más tiempo para seguir dándoles alimentos preparados a cada niño. Como comentario el apoyo en especie nos duró cerca de un año”.

Al realizar la pregunta 4.- ¿A cuanta población llega o ha llegado esta ayuda? la respuesta fue a una cantidad aproximadamente de 80 a 100 niños de Pesquería N.L.

Con la pregunta 5.- ¿La ayuda que la institución ha recibido de la UANL ha sido de beneficio? La respuesta fue la siguiente: “Si porque como anteriormente lo mencioné, porque la institución con esta ayuda ha podido elevar la cantidad de niños beneficiados, con el programa de Servicio Comunitario de la UANL.

Continuamos con la siguiente pregunta 6.- ¿A qué tipo de población llega esta ayuda? La respuesta es urbana.

La siguiente pregunta fue 7.- ¿La ayuda que recibe esta institución por parte de la UANL además de ser aportación, también es asistencial, de qué manera? la respuesta fue: “Hemos recibido el apoyo en especie y la institución está muy agradecida con la UANL, y que sigan con estos programas de Servicio Comunitario”.

La cuarta institución fue Caritas de Monterrey

La entrevista en Caritas de Monterrey fue efectuada a la coordinadora Lic. Karina Coronado, quien nos atendió amablemente contestando cada pregunta y, nos explicó lo que se realiza en los diferentes establecimientos de esta Institución; cuenta, con banco de medicamentos el cual funciona a través de donaciones de medicamentos y artículos médicos, y poderlos distribuir de manera digna y oportuna a las personas enfermas **con mayor limitación económica.** Dentro de este programa de salud se incluyen brigadas de salud, dispensarios médicos, programas de alimentación especial para enfermos, ayuda a enfermos graves y familiares. Se cuenta con el banco de alimentos donde se buscan donativos de empresas como HEB, y banco de ropa, desde 1982 caritas empezó a recibir donativos de ropa y artículos varios con lo que se pudo beneficiar a 1200 personas en extrema pobreza, y se empezó ayudar a las personas más desprotegidas del área metropolitana de Monterrey; también después de desastres naturales, como en el Huracán Gilberto, cuando se repartieron 17 toneladas de ropa entre los afectados. Fue hasta el año 1997 donde nace el banco de ropa que se mantenía con un bazar, y se cuentan actualmente con nueve bazares en Nuevo León.

La pregunta 1.- ¿Ha recibido ayuda por parte de la Universidad Autónoma de Nuevo León a través del Servicio Comunitario? La respuesta fue que, para esta institución, “ha sido considerable el beneficio poder contar con estos programas de la Universidad Autónoma de Nuevo León que nos han sido de ayuda en los diferentes los bancos de medicamentos, alimentos, ropa. A través de estos programas de servicio social contamos con los estudiantes para poder realizar las diferentes actividades para toda la comunidad de Nuevo León con extrema pobreza y aéreas marginadas”.

En la pregunta 2.- ¿Cuáles son los programas del Servicio Comunitario que más impacto han tenido en esta institución? La respuesta fue: El que más impacta ha esta institución es el programa asistencial, porque cada estudiante pone un granito de arena en cada banco ya sea de medicamentos, donde tienen que seleccionar el medicamento y checar las fechas de vencimiento de los donativos que llegan, con el banco de ropa de igual forma, es clasificar la ropa, banco de alimentos llevar a cabo la repartición entre los más necesitados. Es donde participan los estudiantes realizando su Servicio Comunitario, una vez por mes.

Con la pregunta 3.- Los programas de ayuda de la Universidad Autónoma de Nuevo León, ¿cómo han impactado a su institución? La respuesta fue: Con el apoyo que nos brinda la UANL, con los alumnos de Servicio Social, ahora la ayuda llega a más familias que viven en extrema pobreza, nos ha impactado a nuestra Institución de una manera sorprendente porque podemos realizar mayores programas, donde hemos recibido mayor apoyo asistencial es en el banco de medicamentos, contamos con 9 bazares, banco de alimentos. Se puede decir que estamos muy

contentos con el apoyo recibido y queremos poder seguir contando con la UANL, para todos los programas de Caritas de Monterrey.

4.- ¿A cuanta población llega o ha llegado esta ayuda? La respuesta fue: Diariamente se atiende a mucha gente por ejemplo en el banco de medicamentos se atiende a 80 personas diariamente, se les da alimentos a 200 personas de las zonas marginadas del área metropolitana de Monterrey, entre comedores, y entrega de despensas.

Al realizar la pregunta 5.- ¿La ayuda que la institución ha recibido de la UANL ha sido de beneficio? la respuesta fue Sí ¿Por qué? Cien por ciento ha beneficiado este apoyo, porque si no contáramos con ese programa de la UANL el proceso sería lento, queremos que la UANL, nos siga brindando esta ayuda y como institución estamos contentos, por trabajar con nosotros, por el bien de las familias con más carencias dentro del área metropolitana de monterrey.

Con la pregunta 6.- ¿A qué tipo de población llega esta ayuda? La respuesta fue Urbana.

Al realizar la pregunta 7.- ¿La ayuda que recibe esta institución por parte de la UANL además de ser aportación, también es asistencial, de qué manera? La respuesta fue: Es asistencial totalmente al cien por ciento, los prestadores de Servicio Comunitario van a ayudar con la selección de los medicamentos, desecharlos que están vencidos, seleccionan la ropa, participan en entrega de alimentos, despensas, cobertores, juguetes en navidad y, diversas actividades.

A continuación, se presenta una tabla comparativa con la sistematización de los resultados de las entrevistas de las cuatro Instituciones, de las cuales se pudo observar que expusieron sus mayores necesidades.

Preguntas	Casa Hogar Douglas	Ministerios de Amor	Comedor las Buenas Nuevas	Caritas
1.- ¿Ha recibido ayuda por parte de la Universidad Autónoma de Nuevo León a través del Servicio Comunitario?	sí	Si	Si	Si
2.- ¿Cuáles son los programas del Servicio Comunitario que más impacto han tenido en esta institución?	Los programas Regalando Sonrisas, el día del niño y en Navidad es de impacto esta ayuda porque con viven con los niños, los alumnos de Servicio Comunitario porque es estas actividades les hacen show vestidos de payasitos, muñequita y interactúan con los niños.	La ayuda ha sido muy buena de canasta básica, juguetes.	Niños sin hambre; que es en especie se nos proporcionó alimentos no perecederos como: cereales, leche, arroz, frijoles, lentejas, aceites, pastas galletas, latería.	El apoyo que recibimos es asistencial
3.- Los programas de ayuda de la Universidad Autónoma de Nuevo León, ¿cómo han impactado a su institución?	Esta actividad por parte del Servicio Comunitario nos impactó en que los niños conviven con los estudiantes y con dicho programa los niños aprenden hacer sociables, y poder hacer actividades todos juntos y a ellos le gusta que vengan y los visiten. Como institución proponemos que la UANL. Pudiera hacer nuevos programas como que cada estudiante del Servicio Comunitario donara un block para hacer una barda para la protección de los niños, o también sería todo los de limpieza como son: cloro, detergente, papel sanitario, pasta dental, detergente líquido. ya que esta institución se mantiene de aportaciones voluntarias. y como sabemos en la UANL. hay una cantidad considerable de alumnos de Servicio	Si han ayudado estos programas, pero para nuestra institución sería de impacto done que pudieran incluir en sus a Servicios comunitarios el apoyo para asesorías académicas para los niños de esta institución, ya que contamos aquí en Monterrey con dos Casas Hogares una de niñas y otra de niños, contar universitarios como asesores para los diferentes niveles académicos como son: primaria, secundaria preparatoria, actualmente cuenta con tres niñas que están en preparatoria, para esta institución sería una valiosa ayuda	La ayuda que hemos recibido de la UANL. Ha sido algo especial para nuestro comedor, nos permite que podamos dar alimentos a muchos más niños, agradecemos ha esta institución por implementar esta ayuda comunitaria. Antes de recibir estos alimentos nos teníamos que limitar a cierta cantidad de niños, y ahora pueden recibir a más niños para alimentarlos, esta ayuda alimentaria nos duró cerca de un año.	Este programa en especial ha sido de gran impacto para la institución ya que sin este apoyo nos veríamos limitados a no poder dar la ayuda rápida y necesaria para la comunidad más vulnerable del área metropolitana de Monterrey, queremos seguir contando con este apoyo por parte de la UANL que semestre a semestre nos brinda gracias a la Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales de la UANL. porque nos han apoyado con los programas de Servicio Comunitario.

	Social, no sería una carga económica y a su vez dejaría huella la UANL. en nuestra institución.			
4.- ¿A cuanta población llega o ha llegado esta ayuda?	Una cantidad de 80 niños que viven en la Casa Hogar Douglas.	Es una cantidad de 40 niños	A una cantidad aproximada de 80 a 100 niños	En el banco de medicamentos son 80 personas diarias a las que se atienden
5.- ¿La ayuda que la institución ha recibido de la UANL ha sido de beneficio? Sí _____ No	Si con este apoyo hemos podido cubrir otras necesidades de la institución ya que no podría contratar, ni comprar lo que se necesita para hacerles el festejo del día del niño y Navidad.	Si porque es una ayuda que anteriormente no teníamos y ahora podemos contar con la UANL para seguir apoyando a más niños y que reciban todos los beneficios de esta institución.	Si Por que con este servicio comunitario se les a proporcionado alimentos a más niños.	Si Porque contar con este apoyo hemos podido llegar a más familias necesitadas, la colaboración de la UANL ha sido significativa para esta institución
¿Por qué?				
6.- ¿A qué tipo de población llega esta ayuda?	Urbana	Urbana	Urbana	Urbana
7.- ¿La ayuda que recibe esta institución por parte de la UANL además de ser aportación, también es asistencial, de qué manera?	Hemos recibido alimentos, asistencial donde los niños también participan y se divierten.	Fue en alimenticia y juguetes para los niños agradecemos el apoyo brindado por la UANL	La recibimos en especie, y muy agradecidos con la UANL. Por el apoyo que han dado ha este comedor queremos que sigan con estos Servicios Comunitarios.	Es cien por ciento Asistencial.

Elaboración propia 2014. Tabla comparativa de las respuestas otorgadas por los representantes de las instituciones muestra.

A continuación, se hace el cruce de resultados, en relación a las respuestas de las entrevistas de las cuatro Instituciones.

4.2 Cruce de resultados

En la primera pregunta estuvieron de acuerdo con la ayuda recibida de la UANL, las cuatro instituciones dieron la misma respuesta ya que consideran que el apoyo brindado por parte de esta institución educativa ha sido de ayuda para todos aquellos que sufren necesidad.

En la pregunta dos cada institución dio a conocer cuál es el programa de Servicio Comunitario que han realizado los alumnos de Responsabilidad Social en Coordinación con la Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales de la UANL. Dichos programas han sido de beneficio para cada una de estas Instituciones como: asistencial, alimenticia, actividades de recreación, entre otros.

Donde difieren dos de las instituciones entrevistadas es en la pregunta tres, es aquí donde empiezan a expresar sus necesidades, como es la Casa Hogar Douglas y Ministerios de Amor.

En la Casa Hogar Douglas la coordinadora Liliana García Cesario declaró que si ha sido buena la ayuda de la UANL. Más no es de un total impacto, sería de mayor impacto si se realiza un programa donde cada estudiante del Servicio Comunitario pudiera donar un block, para poder terminar una barda para la protección de los niños ya que no cuentan con fondos para terminarlo. Otra propuesta fue la de donación de artículos de limpieza y artículos de aseo personal para los niños, y artículos de limpieza para las instalaciones ya que es de uso diario, ya que es importante la limpieza para prevenir enfermedades. Y mencionaba que esto impactaría a toda la comunidad de la Casa Hogar Douglas y la UANL dejaría huella en nuestra institución.

La segunda Institución Ministerios de Amor a diferencia de la Casa Hogar Douglas el encargado Ing. Rodolfo Ramírez Barraza propuso según las necesidades de la institución Ministerios de Amor que se podría implementar un programa de Servicio Comunitario donde se realice asesorías académicas para educación básica como

primaria, secundaria, y preparatoria. Con el apoyo de los Universitarios de las diferentes facultades de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Estas dos instituciones dieron a conocer lo que en verdad impactaría a estas comunidades, puesto que las dos Instituciones manejan niños de bajos recursos, abandonados y niños de la calle. Las instituciones restantes expresaron lo siguiente de los programas de Responsabilidad Social que son: el comedor Buenas Nuevas y Caritas de Monterrey que dichos programas de Servicio Comunitario de la UANL han sido de gran impacto para sus instituciones; y quieren seguir recibiendo este apoyo porque aseguran que, con esta ayuda, han podido llegar a más niños y a beneficiar a más familias que realmente requieren dicha ayuda. Aquí se puede ver donde la UANL está aportando beneficios a estas instituciones

CAPÍTULO 5.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO 5.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

La Responsabilidad Social Universitaria, la Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales de la Universidad Autónoma de Nuevo León contribuyen a formar parte de la solución a problemáticas sociales que afectan a la comunidad a través de la creación de sus programas de Servicio Comunitario.

El estudio realizado deja ver la práctica de las actividades de Responsabilidad Social universitarias coordinadas por la Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales de esta institución. Que sí cumple con el impacto de los resultados del Servicio Comunitario que ofrece la UANL, a las distintas instituciones y con necesidades de asistencia social.

Una vez realizado el estudio para saber cuál es el impacto de los Servicios Comunitarios en la sociedad nos da a conocer la información de cada institución a través de la realización de entrevistas de profundidad, las cuales mencionan que están de acuerdo con estos Servicio Comunitarios, se obtuvieron resultados las dos primeras instituciones están de acuerdo que la ayuda que ha recibido si los ha beneficiado, pero estas organizaciones propusieron que para tener mayor impacto en sus instituciones que se podrían realizar según sus necesidades o implementar otros programas como apoyo en infraestructura esto quiere decir que todos los estudiante de están en Servicio Comunitario pudieran donar cada uno de ellos un block para poder terminar una barda de la institución, artículos de limpieza, asesoría a niños de educación básica, a diferencia de las otras dos instituciones donde los

programas de Responsabilidad Social si han tenido el impacto ya que cubren todas sus necesidades. Es importante hacer notar que el tipo de beneficios que directa o indirectamente se brinda a la comunidad son: brigadas asistenciales, visitas a instituciones de beneficencia, actividades educativas, entre otras. Por lo que se puede agregar que para los programas de Servicio Comunitario los estudiantes son la fuerza principal del programa y ellos son los que suman esfuerzos para contribuir con la sociedad cumpliendo de manera integral con su formación profesional.

Mediante los resultados de esta investigación descubrimos la importancia que tiene el llevar a cabo programas de Responsabilidad Social, a través de la Universidad ya que tiene un impacto sobre la sociedad y su desarrollo económico, social y político. No solo tiene un impacto directo sobre el futuro del mundo en cuanto forma a sus profesionales y líderes, sino que ella es también una referente y actor social, que puede promover o no el progreso, vincular o no la educación de los estudiantes con la realidad social exterior, para poder seguir avanzando en una Responsabilidad Social completa.

La UANL es la primera en el país que cuenta con un modelo de servicio comunitario que está reglamentado y es obligatorio para los alumnos, los cuales aportan un promedio de 32 mil, horas por mes.

La información obtenida me permito realizar algunas sugerencias que puedan contribuir a la mejorar continua de este programa institucional como sería la difusión de las necesidades primordiales de las instituciones públicas y privadas no lucrativas, las cuales expresaron a través de este estudio como son: el apoyo para

la infraestructura de edificio *Casa Hogar Douglas*, se podría implementar un programa donde cada estudiante de Servicio Comunitario aportaría un block para terminar una barda para protección de los niños que viven ahí, otro sería la recolección de artículos de limpieza ya que se utilizan diariamente para la limpieza del edificio que es donde viven los niños, de igual manera el aseo personal de cada niño es una necesidad básica y de prioridad para esta institución, otra es la asesoría de educación básica donde los universitarios ponen un granito de arena, en las instituciones que así lo necesiten, estos pueden ser algunos programas son las necesidad es de las instituciones.

Es importante seguir investigando sobre este tema para dar un seguimiento en cuanto la ayuda que reciben la mayoría de las instituciones del área metropolitana de Monterrey.

La propuesta sería que se siga investigando y poder hacer nuevos programas de Servicio Comunitario para poder cubrir la mayoría de las necesidades de dichas Instituciones con Responsabilidad Social.

El servicio social es una oportunidad para que docentes y administradores de las universidades del país puedan utilizarlo como un recurso de formación de valores, sobre todo aquellos que tienen que ver con responsabilidades ciudadanas, el humanismo, de ayuda hacia los más necesitados y el compromiso social que tienen como profesionistas.

5.2 Recomendaciones

Como resultado de este trabajo de investigación las recomendaciones serían que se continúe, investigando las diferentes necesidades de las instituciones y organizaciones no lucrativas para los diferentes programas que tiene la Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales ya que la mayoría de estas instituciones se mantienen solo con donativos. Una de las recomendaciones es que se siga investigando a las instituciones y organizaciones no lucrativas mencionadas en el capítulo 2 para tener información de las necesidades primordiales de cada institución. y de esta manera la Universidad Autónoma de Nuevo León junto con la Dirección de Servicio Social y Prácticas profesionales poder realizar nuevos programas de Responsabilidad Social de esta forma seguir contribuyendo a la sociedad más vulnerable del área metropolitana de Nuevo León de esta manera La Universidad Autónoma de Nuevo León seguirá Dejando Huella.

Referencias Bibliográficas

Referencias Bibliográficas

- Arguelles, G. (2012). *Evaluación del Impacto en una Organización de la Sociedad Civil, para la Mejora del Desempeño Humano y Social*. 20 de mayo 2015, de Instituto Tecnológico de Sonora disponible en <http://www.itson.mx/publicaciones/Documents/tesisdoct/evaluaciondelimpactoenunaorganizacion.pdf>
- Armesto, J. (2008, diciembre 20). *El impacto de la política regional comunitaria en Galicia. Una panorámica*. Galena de Economía, 17, pp. 5-18.
- Blasco, J. E., Pérez, J. A. (2007). Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: ampliando horizontes. España. Editorial Club Universitario.
- Brunstein, S., & Romero, R. (2012). *Servicio comunitario desde la visión del estudiante universitario*. Redalcy, 12, pp. 75- 80.
- Flores, N. (2008, agosto 27). *Cuál es la función de una institución pública* marzo 2 2015, de Academia Universitaria disponible en <http://universidadeelsalvador.blogspot.mx/2008/08/cual-es-la-funcin-de-una-institucin.html>
- Gutiérrez, D. (2005). Reseña de organizaciones no lucrativas. Red de revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 67, pp. 293-302.
- INEGI (2015). Información por entidad. 20 de septiembre de 215, de Nuevo León. Disponible en <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/NL/Poblacion/default.aspx?tema=ME&e=19>
- Katz, E., Jay G., & Gurevith, M. (1985) *Usos y gratificaciones de la comunicación de masas, en Sociología de la comunicación de masas, II. Estructura, funciones y efectos*, Miquel de Moragas (editor), Gustavo Gili, Barcelona.
- Lozano, R. (2005). *El Servicio Comunitario en Instituciones Mexicanas de Educación Superior: tres Estudios de Caso*. 13 de agosto de 2015, de Congreso memorial electrónica disponible en

- http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_06/ponencias/0595-F.pdf
- Martínez, J. (6 de mayo de 2006). *Teoría de Usos t Gratificaciones. En Teoría de la Comunicación (200)*. Ciudad de Guayana Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Martínez. G., & Pumarada, C. (Diciembre de 2011). *Impacto Social del Proyecto Sociocultural Comunitario*. 7 de septiembre de 2015, de eumed.net.
- Modelo Educativo* de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Aprobado por el H. Consejo Universitario el 17 de junio de 2008. Disponible en <http://mediasuperior.uanl.mx/00/modelo-educativo.pdf>
- Pacheco, S. (2009). *Evaluación del impacto social del proyecto comunitario "Con amor y esperanza" para personas con Síndrome de Down*. 20 de junio de 2015, de La Habana: Flasco-Cuba disponible en <http://hdl.handle.net/10469/1503>
- Pacheco, F. (2008). *Evaluación del impacto social del proyecto comunitario "Laúd y Guayabera"*. 8 junio 2015, de Enciclopedia virtual Sitio web: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011f/1128/indice.htm>
- Plan de Desarrollo Institucional UANL 2012-2020*. Aprobado por el H. Consejo Universitario el 29 de marzo de 2012. Documento disponible en www.uanl.mx/sites/default/files/documentos.
- Romero, R. (2012). *Servicio comunitario desde la visión del estudiante Universitario*. Redalcy, 12, pp. 75- 80.
- Ruiz, M. (2011). *Políticas públicas en Salud y su Impacto en el Seguro Popular*. México: Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Sozzani, C (27 de abril 2007). *Antecedentes del servicio social universitario*. 6 de enero 2015, de administrador en 9:19 Sitio web: <https://www.27+de+abril+2006.+Antecedentes+del+servicio+social+universitario>
- UANL (2012). *Plan de Desarrollo Institucional UANL 2012-2020*, disponible en [http://www.uanl.mx/sites/default/files/documentos/universidad/pdi-2020-26 abril. pdf](http://www.uanl.mx/sites/default/files/documentos/universidad/pdi-2020-26%20abril.pdf) <https://www.google.com.mx>

Verduzco, G. (2003). Organizaciones no lucrativas: visión de su trayectoria en México: Colegio de México.

Zabala, A., & Marta, M. (29 de enero 2008). *Participación Comunitaria como Dinámica de Satisfacción de Necesidades En La Comunidad La Estrella - La Vega*. 10 de julio de 2015, de biblioteca, educ. Disponible en <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3152>

Anexos

Anexos

Anexo 1. Datos generales de las instituciones objeto de estudio

1.-Institución: Casa Hogar Douglas

Coordinadora: Liliana García Cesario.

Ubicado: Carretera Nacional Km 265 Los Cristales. Mty. N. L.

2.- Institución: Ministerios de Amor.

Coordinador: Ing. Rodolfo Ramírez Barraza

Ubicado: Palestina *600 Col. Roma.

3.- Institución: Comedor Buenas Nuevas

Coordinadora: Juana Granados de Aguilera.

Ubicado: Pesquería N. L.

4.- Institución: Caritas de Monterrey.

Coordinadora: Lic. Karina Coronado

Ubicado: Francisco Garza Sada 2810 Col. Deportivo Obispado.

Anexo 2. Formato de entrevista

Universidad Autónoma de Nuevo León Facultad de Ciencias de la Comunicación

Esta entrevista tiene como objetivo conocer el impacto del servicio comunitario proporcionado por la UANL en la sociedad.

La información recabada tiene como fin mejorar los programas de servicio comunitario de la UANL, agradecemos de antemano su colaboración.

Cabe enfatizar que la información recabada se utilizará solamente con fines académicos y que es absolutamente confidencial.

I. Preguntas:

1.- ¿Ha recibido ayuda por parte de la Universidad Autónoma de Nuevo León a través del Servicio Comunitario?

R=

2.- ¿Cuáles son los programas del Servicio Comunitario que más impacto han tenido en esta institución?

R=

3.- Los programas de ayuda de la Universidad Autónoma de Nuevo León, ¿cómo han impactado a su institución?

R=

4.- ¿A cuánta población llega o ha llegado esta ayuda?

R=

5.- ¿La ayuda que la institución ha recibido de la UANL ha sido de beneficio?

Sí _____ No _____

¿Por qué?

6.- ¿A qué tipo de población llega esta ayuda?

R=

7.- ¿La ayuda que recibe esta institución por parte de la UANL además de ser aportación en especie, también es asistencial, de qué manera?

R=

Anexo 3. Entrevista realizada a la Institución Casa Hogar Douglas

Universidad Autónoma de Nuevo León Facultad de Ciencias de la Comunicación

Esta entrevista tiene como objetivo conocer el impacto del servicio comunitario proporcionado por la UANL en la sociedad.

La información recabada tiene como fin mejorar los programas de servicio comunitario de la UANL, agradecemos de antemano su colaboración.

Cabe enfatizar que la información recabada se utilizará solamente con fines académicos y que es absolutamente confidencial.

I. Preguntas:

1.- ¿Ha recibido ayuda por parte de la Universidad Autónoma de Nuevo León a través del Servicio Comunitario?

R= Si

2.- ¿Cuáles son los programas del Servicio Comunitario que más impacto han tenido en esta institución?

R= La coordinadora amablemente dio la información necesaria y dijo que los programas que habían sido de impacto son: regalando sonrisas, el día del niño donde los estudiantes se vistieron de payasitos, muñequitas los niños estuvieron muy contentos porque participaron junto con los estudiantes de servicio comunitario.

3.- Los programas de ayuda de la Universidad Autónoma de Nuevo León, ¿cómo han impactado a su institución?

R= En que los niños conviven con los estudiantes y socializan y a los niños les gustan que vengan y los visiten. Proponemos a la UANL hacer nuevos programas para la infraestructura de la institución que la tenemos con ciertas necesidades. Como institución proponemos que los alumnos de servicio comunitario puedan

aportar un block cada uno para terminar una barda para la protección de los niños. Otra propuesta sería que aportara cada alumno artículos de limpieza ya que diariamente se necesita tanto para limpieza personal de cada niño como para el edificio, dormitorios cocina, baños y demás.

4.- ¿A cuanta población llega o ha llegado esta ayuda?

R= A una cantidad aproximadamente 80 entre niños y niñas que viven en la Casa Hogar Douglas.

5.- ¿La ayuda que la institución ha recibido de la UANL ha sido de beneficio?

Sí _____ No _____

¿Por qué?

R= Con este apoyo hemos podido cubrir otras necesidades de la institución ya que no podríamos contratar ni comprar lo que se necesita para hacerles el festejo del día del niño y navidad.

6.- ¿A qué tipo de población llega esta ayuda?

R= Urbana

7.- ¿La ayuda que recibe esta institución por parte de la UANL además de ser aportación en especie, también es asistencial, de qué manera?

R= Donde los estudiantes llevan botargas, se visten de payasos, muñequitas, de esta manera ha sido asistencial.

Anexo 4. Entrevista a la Institución Ministerios de Amor

Universidad Autónoma de Nuevo León

Facultad de Ciencias de la Comunicación

Esta entrevista tiene como objetivo conocer el impacto del servicio comunitario proporcionado por la UANL en la sociedad.

La información recabada tiene como fin mejorar los programas de servicio comunitario de la UANL, agradecemos de antemano su colaboración.

Cabe enfatizar que la información recabada se utilizará solamente con fines académicos y que es absolutamente confidencial.

I. Preguntas:

1.- ¿Ha recibido ayuda por parte de la Universidad Autónoma de Nuevo León a través del Servicio Comunitario?

R= Si

2.- ¿Cuáles son los programas del Servicio Comunitario que más impacto han tenido en esta institución?

R= La ayuda que hemos recibido de por parte de la UANL ha sido buena para la institución ha sido canasta básica, juguetes

3.- Los programas de ayuda de la Universidad Autónoma de Nuevo León, ¿cómo han impactado a su institución?

R= Si han ayudado estos programas, como una recomendación para nuestra institución sería de impacto que incluyeran en sus servicios comunitarios el apoyo para asesorías académicas para los niños y niñas para que puedan salir con mejores calificaciones en la educación básica y medio superior sería una valiosa ayuda.

4.- ¿A cuanta población llega o ha llegado esta ayuda?

R= A una cantidad de 40 niños.

5.- ¿La ayuda que la institución ha recibido de la UANL ha sido de beneficio?

Sí x No

¿Por qué?

R= Por qué es una ayuda que no teníamos y ahora podemos contar con la UANL, y poder seguir apoyando a más niños y niñas para que reciban todos los beneficios.

6.- ¿A qué tipo de población llega esta ayuda?

R= Urbana

7.- ¿La ayuda que recibe esta institución por parte de la UANL además de ser aportación, también es asistencial, de qué manera?

R= Asistencial llevando alimento y juguetes para los niños. Agradecemos el apoyo brindado por la UANL.

Anexo 5. Entrevista al Comedor las Buenas Nuevas

Universidad Autónoma de Nuevo León

Facultad de Ciencias de la Comunicación

Esta entrevista tiene como objetivo conocer el impacto del servicio comunitario proporcionado por la UANL en la sociedad.

La información recabada tiene como fin mejorar los programas de servicio comunitario de la UANL, agradecemos de antemano su colaboración.

Cabe enfatizar que la información recabada se utilizará solamente con fines académicos y que es absolutamente confidencial.

I. Preguntas:

1.- ¿Ha recibido ayuda por parte de la Universidad Autónoma de Nuevo León a través del Servicio Comunitario?

R= Si

2.- ¿Cuáles son los programas del Servicio Comunitario que más impacto han tenido en esta institución?

R= Niños sin hambre; que es en especie se nos proporcionó alimentos no perecederos como: cereales, leche, arroz, frijoles, lentejas, aceite, pastas, galletas, latería.

3.- Los programas de ayuda de la Universidad Autónoma de Nuevo León, ¿cómo han impactado a su institución?

R= La ayuda que hemos recibido de la UANL. Ha sido de impacto para nuestro comedor ya que ahora podemos dar alimentos a mucho más niño, que carecen de una alimentación balanceada. Agradecemos a la Universidad Autónoma de Nuevo León por su apoyo tan oportuno ya que no contábamos con los suficientes recursos para poder atender a tantos niños ahora el comedor puede albergar a más niños, antes de recibir esta ayuda nos teníamos que limitar a cierta cantidad de niños; ahora podemos dar alimentos a más niños, y queremos expresar nuestro agradecimiento a esta institución de educación superior por los programas de Servicio Comunitario, esta ayuda alimenticia no percedera nos duró más tiempo

para seguir dándoles de alimentos preparados a cada niño, como comentario el apoyo en especie nos duró cerca de un año.

4.- ¿A cuanta población llega o ha llegado esta ayuda?

R= A una cantidad aproximadamente 80 a 100 niños del pueblo diariamente

5.- ¿La ayuda que la institución ha recibido de la UANL ha sido de beneficio?

Sí No

¿Por qué?

Como anteriormente lo mencione porque la institución con esta ayuda ha podido elevar la cantidad de niños beneficiados. Con el programa de Servicio Comunitario de la UANL.

6.- ¿A qué tipo de población llega esta ayuda?

R= Urbana

7.- ¿La ayuda que recibe esta institución por parte de la UANL además de ser aportación, también es asistencial, de qué manera?

R= Solo la recibimos en especie, y muy agradecidos con la UANL por la ayuda recibida que sigan con este tipo de programas.

Anexo 6. Entrevista a la institución Caritas de Monterrey

Universidad Autónoma de Nuevo León

Facultad de Ciencias de la Comunicación

Esta entrevista tiene como objetivo conocer el impacto del servicio comunitario proporcionado por la UANL en la sociedad.

La información recabada tiene como fin mejorar los programas de servicio comunitario de la UANL, agradecemos de antemano su colaboración.

Cabe enfatizar que la información recabada se utilizará solamente con fines académicos y que es absolutamente confidencial.

I. Preguntas:

1.- ¿Ha recibido ayuda por parte de la Universidad Autónoma de Nuevo León a través del Servicio Comunitario?

R= Si

2.- ¿Cuáles son los programas del Servicio Comunitario que más impacto han tenido en esta institución?

R= El que más impacta ha esta institución es el programa Asistencial

3.- Los programas de ayuda de la Universidad Autónoma de Nuevo León, ¿cómo han impactado a su institución?

R= Con el apoyo que nos brinda la UANL con los alumnos de Servicio Social, ahora la ayuda llega a más número de familias que viven en extrema pobreza, no ha impactado a nuestra Institución de una manera sorprendente porque podemos realizar mayores programas, done hemos recibido mayor apoyo asistencial es el banco de medicamentos, contamos con 8 bazares, banco de alimentos. Se puede decir que estamos muy contentos con el apoyo recibido y queremos poder seguir contando con la UANL. Para todos los programas de dicha institución.

4.- ¿A cuanta población llega o ha llegado esta ayuda?

R=Diariamente se atiende a mucha gente por ejemplo en el banco de medicamentos se atiende a 80 personas diariamente, se les da alimentos a 400 persona de las zonas marginadas del área metropolitana de Monterrey, entre comedores, y entrega de despensas.

5.- ¿La ayuda que la institución ha recibido de la UANL ha sido de beneficio?

Sí x No

¿Por qué?

Cien por ciento a beneficiado este apoyo porque si no con taramos con el no pudiéramos llegar a tanta gente queremos que la UANL, nos siga brindando esta ayuda y como institución estamos contentos por trabajar con nosotros por el bien de las familias con más carencias de área metropolitana de monterrey.

6.- ¿A qué tipo de población llega esta ayuda?

R= Urbana

7.- ¿La ayuda que recibe esta institución por parte de la UANL además de ser aportación, también es asistencial, de qué manera?

R= Es asistencial totalmente los prestadores de Servicio Comunitario van ayudar en separar los medicamentos que ya están vencidos, quitan la ropa que ya no están en buen estado, participan en entrega de alimentos, despensas, cobertores en tiempo de invierno, juguetes en navidad, y diversas actividades.