

La educación a padres y el servicio social en México durante la pandemia de COVID-19

Parent Education and Social Service in Mexico During the COVID-19 Pandemic

Adrián Cuevas Jiménez^{1*} <https://orcid.org/0000-0001-6155-3547>

María Antonieta Covarrubias Terán¹ <https://orcid.org/0000-0002-8151-5510>

Karina Lisset Rodríguez Peralta¹ <https://orcid.org/0000-0002-8682-2739>

¹Universidad Nacional Autónoma de México Campus Iztacala, México

* Autor para la correspondencia: cuevasjim@gmail.com

RESUMEN

El servicio social en México es una actividad de inserción práctica, legalmente establecida como requisito obligatorio para obtener la titulación en un grado profesional. Dicho servicio se realiza en instituciones, centros laborales, agrupaciones y comunidades, por parte de quienes están por concluir o han concluido su formación profesional. En la actualidad la pandemia por COVID-19 ha implicado alteraciones en esta actividad, como ocurrió en todos los ámbitos de desempeño humano. El objetivo de este trabajo fue exponer una experiencia de servicio social como requisito de titulación en pedagogía durante la pandemia por COVID-19 en el trabajo de educación a padres. Se analizaron los fundamentos del servicio social en México, las vicisitudes de su realización en pandemia, las implicaciones de su utilidad en ese contexto de aislamiento para padres de niños escolares y la experiencia formativa de la egresada de pedagogía que realizó el servicio social en esas condiciones.

Palabras clave: servicio social; educación a padres; COVID-19; formación profesional; titulación.

ABSTRACT

Social service in Mexico is a practical insertion activity, legally established as a mandatory requirement to obtain a professional degree. This service is carried out in institutions, work centers, groups and communities, by those who are about to conclude, or have completed their professional training. Currently,

the COVID-19 pandemic involved alterations in this activity, as it happened in all areas of human performance. The objective of this work is to analyze the experience of social service, as a requirement for a degree in pedagogy during the COVID-19 pandemic, in parent education work. The fundamentals of social service in Mexico, the vicissitudes of its implementation in a pandemic, the useful implications in this context of isolation for school children's parents, and the training experience of the pedagogy graduate who performed social service under these conditions, are analyzed.

Keywords: *social service; parent's education; COVID-19; professional training; professional degree.*

Enviado: 1/2/2022

Aprobado: 15/2/2022

INTRODUCCIÓN

A finales de 2019 comenzaron a presentarse algunos casos de una enfermedad respiratoria aguda que era desconocida hasta ese momento. El primero apareció en Wuhan, provincia de Hubei, en China, en diciembre, y poco a poco la enfermedad se fue extendiendo a lo largo y ancho del mundo, hasta que se declaró el 11 de marzo de 2020 una pandemia mundial por la enfermedad de COVID-19, producida por una cepa mutante de coronavirus.

Para afrontar el acelerado contagio se empezaron a establecer en diversas partes del mundo, principalmente, restricciones de contacto y cercanía físicos, lo que condujo a modificar estilos de vida y formas de realizar actividades personales y sociales. Esto impactó en los diversos ámbitos de implicación humana, entre los que se encuentra el educativo.

En el caso específico de México, se decidió suspender toda actividad escolar presencial desde el 14 de marzo de 2020, para priorizar el aislamiento social y establecer actividades educativas a distancia, a través de medios digitales; de esta manera la educación pasó de los espacios escolares a los hogares durante más de un año. Según Plá (2020), la COVID-19 no detuvo el proceso educativo, solamente obligó a ese traslado espacial del aula al hogar de cada docente y alumno, porque se requería continuar garantizando el derecho básico a la educación (Vergara, 2020); sin embargo, indudablemente esta situación implicó grandes retos para todos los actores educativos.

Según datos de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2020), para abril de 2020 alrededor de 1576 millones de estudiantes de todos los niveles de enseñanza en el mundo se encontraban fuera de la escuela; de ellos, más de 160 millones eran estudiantes de América Latina y el Caribe.

Pero no fueron solo las clases escolares las que cambiaron en el ámbito educativo, muchas otras prácticas vinculadas a este campo también sufrieron modificaciones y debieron realizar ajustes en sus dinámicas; una de ellas resultó la práctica del servicio social, uno de los tantos temas que integran la agenda de la educación superior en México y que, asimismo, es un requisito obligatorio para la obtención del título profesional. Según la Escuela Nacional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), se trata de un proceso que expresa la vinculación entre la universidad y la sociedad, debido a que implica una contribución a la atención de las problemáticas nacionales y una consolidación de la formación profesional del estudiante, al enfrentarse a la situación real, y desarrollar valores y actitudes que le facilitan el ejercicio de su profesión.

Según el Reglamento General de Servicio Social de la UNAM:

Se entiende por servicio social universitario la realización obligatoria de actividades temporales que ejecuten los estudiantes de carreras técnicas y profesionales, tendientes a la aplicación de los conocimientos que hayan obtenido y que impliquen el ejercicio de la práctica profesional en beneficio o en interés de la sociedad. (Universidad Nacional Autónoma de México, 1985, artículo 3º, p. 4)

De acuerdo con Guzmán y Valdez (2018), la inserción práctica que implica el servicio social tiene dos objetivos: la contribución del profesional en beneficio de la comunidad, al concientizar y comprender las necesidades del país; y la continuación de la formación profesional, al vincular el ejercicio profesional con el desarrollo social y el mercado laboral, con compromiso social y ético. La práctica del servicio social se asume como un momento muy importante de aplicación, confrontación, retroalimentación y consolidación de los conocimientos, las capacidades y las habilidades adquiridos durante la formación curricular, así como la oportunidad de crecimiento y desarrollo personal y profesional, sustentados, principalmente, en un conjunto de acciones en beneficio de la comunidad usuaria del servicio. Aunque en México se prescriba formalmente un carácter «obligatorio» al servicio social, su ejercicio representa un momento de

trascendencia a la formalidad ante la convivencia con la sociedad en aras del beneficio a los usuarios y del mismo sustentante.

En la situación de pandemia por COVID-19, la práctica del servicio social no podía estar exenta de los dilemas y las dificultades a los que se enfrentó el sistema educativo en el nivel superior en México; varios de ellos fueron generales y otros específicos de esta labor.

Primero se hizo una contextualización de lo que había sido el servicio social en México, en cuanto a los antecedentes de formalización y la actualidad de institucionalización, para comprender los obstáculos de su realización en condiciones de pandemia; después se presentó la experiencia a distancia, con sus implicaciones prácticas y las posibilidades de formación de quien la llevó a cabo.

El propósito de este trabajo fue presentar la experiencia de servicio social como requisito formal y obligatorio para la titulación profesional en la Carrera de Pedagogía de la Universidad Nacional Autónoma de México, en el contexto de pandemia por COVID-19.

DESARROLLO

Un acercamiento histórico al servicio social en México

No es suficiente conocer la finalidad y lo que representa la práctica del servicio social en México para comprender de mejor manera, y abordar los problemas y cambios que se presentaron en este ámbito debido a la pandemia por COVID-19. Se necesita saber sobre los orígenes de estas prácticas y el desarrollo que se ha tenido en el campo y en las acciones realizadas.

En ese sentido, cabe reconocer que las prácticas de servicio social en México tuvieron sus primeros indicios de una manera muy informal en la época prehispánica, con las prácticas de colaboración y solidaridad en las comunidades de entonces; posteriormente, en la Colonia, en forma de asistencialismo por los misioneros ante las duras jornadas de trabajo de los indígenas y condiciones de maltrato. Ya en el México independiente, en 1885, el Congreso de la Unión creó la Escuela Normal de Profesores de Instrucción Primaria; y, un año más tarde, en 1886, se presentó y aprobó un reglamento que estableció el servicio obligatorio al Estado, durante tres años, después de terminada la profesión, por considerarse que de esta manera la educación sería el medio de transformación social. Sin embargo, después de la Revolución Mexicana de 1910 el servicio social definió su sentido de manera formal, como respuesta a los reclamos de los sectores marginados, consecuencia de ese acontecimiento social.

Justamente fue ese movimiento revolucionario el que influyó en una Reforma Integral de la Educación Mexicana, al prestar mayor atención a la relación que existía entre las demandas sociales y la situación del país, con el objetivo de brindar ayuda a los más desfavorecidos y apoyar el desarrollo nacional; con ello las prácticas del servicio social comenzaron a tener un mayor impulso y, sobre todo, una mayor relevancia, por lo que se estableció en 1914 como obligatorio para todos los universitarios.

Posteriormente, las ideas sobre el servicio social avanzaron a su institucionalización, al ser normado en los artículos cuarto y quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917, que establecía que con dicha práctica todo profesionista debía contribuir al desarrollo social.

Más tarde, en 1929, durante la declaración de la autonomía de la Universidad Nacional, el servicio social ganó relevancia como actividad que fomentaba el compromiso universitario y se consolidó como un vínculo solidario con la sociedad en aras de apoyar el crecimiento socioeconómico de todo el país. Esta idea se concretó en la Ley Orgánica de la Universidad, del mismo año, donde se planteó que la universidad tenía como uno de sus fines principales «llevar las enseñanzas que se imparten en las escuelas, por medio de la extensión universitaria, a quienes no estén en posibilidades de asistir a las escuelas superiores, poniendo así la Universidad al servicio del pueblo» (Ley Orgánica de la UNAM, 1929, Artículo 1ro, p. 3).

En el Primer Congreso de Profesionistas de 1934 se propuso institucionalizar el servicio social en todo el país con la intención de que el estudiante se vinculara a la realidad y aplicara sus conocimientos. Según Castañón (2009), la propuesta fue resultado de un convenio entre la Universidad y el Departamento de Salud Pública, con la finalidad de que los estudiantes de medicina atendieran a las comunidades pobres. De esta forma, las instituciones de educación superior, en especial las de medicina, instalaron el servicio social con el énfasis de atender a las comunidades urbanas y rurales menos favorecidas.

Luego, en 1940 se formuló el Proyecto de Servicio Social para Estudiantes de Carreras Profesionales y se presentó ante la Cámara de Diputados; asimismo, un bloque parlamentario presentó la iniciativa que regularía las actividades de los pasantes en servicio social.

A finales de 1960, desde la educación superior se impulsó la revaloración del servicio social en sus principios filosóficos, académicos y sociales, con el fin de organizar diferentes eventos que sensibilizaran a las autoridades, los maestros y los estudiantes universitarios sobre el valor fundamental de este. Con estos antecedentes, el Primer Congreso Nacional para la Reforma del Servicio Social de 1972 se propuso un organismo que coordinara todas las actividades.

En otro momento de avance, el Gobierno Federal creó la Coordinación de Servicio Social de Instituciones de Educación Superior en 1978. En la actualidad organismos como la Asociación Nacional de

Universidades y las Instituciones de Educación Superior (ANUIES) ejercen una importante influencia en la reglamentación y organización de las prácticas del servicio social.

La actualidad y el servicio social en México

Actualmente para obtener un título profesional en México es legalmente obligatoria la realización del servicio social. Por lo general, se trata de una actividad extracurricular que puede iniciarse una vez que se ha cumplido con el 70 % de los créditos de una carrera o después de su acreditación total, y se establece cubrir 480 horas en un período de entre seis meses y dos años. Esta actividad puede ser cubierta, tanto a través de la inserción en los programas internos de la institución, en investigación, docencia y apoyo comunitario como en comunidades indígenas y programas externos a la institución de formación, en otras instituciones y dependencias del sector público y social.

Asimismo, en la actualidad el significado primordial del servicio social está vinculado a la contribución y el compromiso con el desarrollo de los sectores sociales más desprotegidos, como se estableció en el Reglamento para la Prestación del Servicio Social en las Instituciones de Educación Superior de la República Mexicana, para desarrollar, en quien lo lleva a cabo, un sentido de moralidad, deber, corresponsabilidad y preparación profesional (Diario Oficial de la Federación, 1981). Este reglamento estableció en su artículo tercero que el servicio social tendría por objeto,

desarrollar en el prestador una conciencia de solidaridad y compromiso con la sociedad a la que pertenece, para convertir la práctica en un verdadero acto de reciprocidad, a través de los planes y programas del sector público, y con ello contribuir a la formación académica y capacitación profesional del prestador del servicio.

Asimismo, en su artículo 7 estableció que el servicio social debía atender actividades de beneficio social y no de conveniencia económica para la institución o el empleo laboral para el prestador del servicio.

Ahora bien, para la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2013), el servicio social es una actividad que complementa la formación profesional y articula el trabajo entre las instituciones educativas, los sujetos universitarios, las dependencias del Gobierno, y los sectores productivos y sociales.

De esta forma, se considera al servicio social como un acercamiento que tienen las instituciones de educación superior con la sociedad, y que desarrolla en el estudiante universitario valores que favorecen su inserción en el mercado de trabajo y lo comprometen, a la vez, con los problemas sociales para coadyuvar al desarrollo del país.

Por otro lado, en ocasiones, algunos actores asumen el servicio social como un trámite que debe cubrirse lo antes posible, y se buscan alternativas para acreditarlo sin asumir los principios formativos para sí y de real beneficio para los usuarios. A veces las mismas instituciones expendedoras de servicio social tienen responsabilidad al respecto, al no emplear de manera apropiada a los prestadores de servicio, con lo que se desvirtúa esta importante labor en ese círculo vicioso de irresponsabilidad. La obligatoriedad que tiene esta actividad en muchas ocasiones puede provocar que su realizador solamente la lleve a cabo con la idea de cumplir con el requisito institucional, sin reconocer el significado y la importancia que tiene en su educación. Ante esto las instituciones debieran tener la responsabilidad de apoyar al universitario para que esté al tanto de los problemas sociales de su comunidad, además de valorar el aporte académico de esta actividad a su persona, a la institución y a la sociedad.

Obstáculos en la realización del servicio social a distancia

En un informe realizado en conjunto por la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) y la UNESCO (CEPAL-UNESCO, 2020) se afirma que, frente a situaciones de emergencia, las escuelas son, en muchas ocasiones, un lugar fundamental para el apoyo emocional, el monitoreo de riesgos, la continuidad de los aprendizajes, y el apoyo social y material para las y los estudiantes y sus familias. En este caso las instituciones educativas y las organizaciones de los sectores público y social donde se realizan las actividades del servicio social constituyen también un espacio fundamental y necesario para que los universitarios asistan y puedan aplicar sus conocimientos; asimismo, un espacio para adquirir confianza en sí mismos y realizar las mejoras necesarias en sus prácticas.

Ante la pandemia por COVID-19, que implicó cambios tanto en las acciones educativas como en las prácticas de servicio social, habría que tener siempre en cuenta la diversidad de situaciones que cada sujeto vive y sus necesidades, para poder atender y mantener su bienestar psicológico, social y emocional, a pesar de las adversidades; en especial, que los espacios donde los universitarios realizaban su servicio social continuaran siendo un lugar que les brindara seguridad y motivación suficiente para el desarrollo de sus actividades. Sin embargo, las implicaciones que trajo consigo la pandemia en todas las dinámicas educativas generaron diferentes obstáculos para seguir manteniendo esas expectativas. Así, las actividades

de servicio social de universitarios, iniciadas antes de la contingencia sanitaria, vieron afectado su ritmo o fueron abandonados los escenarios donde se llevaban a cabo por el riesgo de contagio ante la cercanía y el contacto físico, por lo que pasaron a los hogares. Asimismo, muchos universitarios tuvieron que enfrentar una pérdida de oportunidades, ya que se cerraron muchos espacios para realizar el servicio social; y, en los que se mantuvo, debió realizarse a distancia, lo que restó retroalimentación y experiencias enriquecedoras. Cabe mencionar que esta situación del distanciamiento social y la pérdida de los espacios físicos para actividades educativas y el desarrollo de las personas, a lo largo de la historia en México se habían experimentado muy pocas veces, pero definitivamente nunca había tenido tal magnitud. Esas situaciones se presentaron durante los dos grandes sismos que ha padecido nuestro país: el de 1985, que dañó 1568 escuelas y el de 2017, que inhabilitó 3678 instituciones, por lo que se tuvo la necesidad de realizar una suspensión de actividades, pero únicamente por algunos días, en lo que se verificaba que todas las instalaciones tuvieran las condiciones adecuadas para el regreso de los estudiantes. Aun así, en ambos casos no se necesitó trasladar toda la dinámica de las actividades a los hogares por mucho tiempo, y en algunos casos solamente se tuvo una pausa activa para poder darle cierta continuidad al curso de las labores a pesar de las adversidades. Sin embargo, esta vez fue muy diferente, ya que, al no tener una fecha a corto plazo para regresar a las labores presenciales, los organismos tuvieron que comenzar a trabajar con programas emergentes a distancia.

Desafortunadamente, la eficacia de muchos de los programas y de las actividades a distancia estaba relacionada con el acceso y uso de las tecnologías de la información, por lo que solamente en aquellos casos donde se contaba con conectividad estable a internet y donde en el hogar existían suficientes equipos electrónicos (celular, laptop, tablet) para cada uno de los integrantes de la familia que lo requería, se pudo lograr un trabajo continuo y funcional.

La problemática anterior se vio reflejada, en específico, en muchas de las actividades del servicio social, como lo indican los datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2019), sobre la disponibilidad y el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), que señalan que solo el 56,4 % de los hogares contaban con conexión estable a internet y únicamente el 44,3 % tenía un equipo de cómputo en el hogar. Asimismo, resulta de importancia señalar que, aun a pesar de los esfuerzos por darle una continuidad a las actividades del servicio social durante la pandemia, se presentó un problema adicional referido a la calidad de vida y del espacio de asentamiento de la vivienda, cuestiones que se consideran como grandes carencias, al menos hasta 2018, como lo establece el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (Consejo Nacional de Evaluación de la Política de

Desarrollo Social, 2019) en el documento “Diez años de medición de pobreza multidimensional en México: avances y desafíos en política social, medición de la pobreza serie 2008-2018”. En el mismo sentido, la CEPAL ya había planteado, desde antes de la pandemia, que la condición social en muchos hogares se había venido deteriorando.

Toda esta situación ha representado obstáculos para lograr las metas planteadas en cada uno de los programas del servicio social –y de la educación en general– porque, al no contar en el hogar con los servicios y recursos básicos necesarios que permitan a todos los universitarios una buena calidad de vida, se afectan el desarrollo personal, el espíritu de solidaridad, y la conciencia comunitaria y social.

Finalmente, no debe olvidarse que, como lo reconocen Ramírez, Castro, Lerma, Yela y Escobar (2020), toda esta emergencia sanitaria y el aislamiento social también han traído consigo problemas y consecuencias para la salud mental de muchos universitarios. Esto resulta comprensible, ya que tiene que ver con la amenaza a la salud de los seres queridos y de sí mismos, lo que sin duda alguna ha generado alteraciones emocionales que ponen en riesgo el sistema inmunológico, el aprendizaje y el empeño para la realización de las actividades educativas.

Experiencia del servicio social en pandemia

Teniendo una mejor comprensión de los antecedentes y el contexto actual, así como de lo que implica la práctica del servicio social en México, se puede dar paso a la presentación de una experiencia de su realización en el contexto de la pandemia por COVID-19, desde la inserción institucional en actividades de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala (FESI), dependencia de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), como parte del Programa de Servicio Social “Educación a padres contemporáneos, dilemas y alternativas de crianza”, de una egresada de la Licenciatura en Pedagogía de la propia UNAM.

Esta ocasión representa la oportunidad de compartir con todos los lectores las experiencias vivenciadas al realizar el servicio social de forma virtual, en medio de la pandemia por COVID-19, y de todos los cambios y ajustes que trajo consigo esta enfermedad en nuestras vidas. Se comentan y reconocen los alcances, así como los obstáculos que se presentaron a lo largo de seis meses de actividades realizadas en el programa señalado. Se comienza por mencionar los retos y las pruebas que se tuvieron que enfrentar desde el principio, tanto personal como administrativamente.

Al principio, se afrontaron cuestiones de incertidumbre en la toma de decisiones para realizar el servicio social en la modalidad a distancia. La decisión fue difícil, ya que se presentó la posibilidad de llevar a cabo tales actividades por contar con los créditos curriculares suficientes por normativa, antes de concluir

totalmente la carrera; pero, a la vez, se tenía la autopercepción de no estar en condiciones para realizarlo porque todavía hacía falta cursar los últimos semestres curriculares de la profesión, lo cual implicaba acumulación de actividades que consumirían el tiempo total de cada día y el tiempo que se les dedicaría a las actividades. Ante la vivencia de estas circunstancias se decidió esperar a concluir todas las materias y prácticas de la carrera, con la esperanza también de realizar el servicio social de forma presencial.

No obstante, el futuro continuaba siendo muy incierto; aunque ya se había concluido la acreditación total del plan de estudios y había más disponibilidad de tiempo para dedicar al servicio social, se presentaban aún ciertas dudas; sobre todo, porque de las opciones que con anterioridad se habían seleccionado como posibilidades, muchas de ellas ya no estaban disponibles y otras se encontraban en pausa por la emergencia sanitaria, lo que implicaba también que las actividades debían continuar a distancia, lo cual se percibía como poco motivante. Sin embargo, haciendo memoria de algunos trabajos de investigación realizados en el último tramo de la carrera, con la expectativa de encontrar orientaciones sobre posibilidades de interés a la sustentante, se llevó a cabo una revisión institucional de opciones, entre las que se encontró el programa “Educación a padres contemporáneos, dilemas y alternativas de crianza”, del cual llamaban mucho la atención las actividades propuestas y los temas que se abordarían, pero sobre todo la población de padres de familia a la que iba dirigido dicho proyecto.

Ya identificada la opción, se iniciaron los contactos para recibir mayor información; la expectativa primera generó motivación, ya que los coordinadores comentaron sobre sus objetivos y su forma de trabajo, pero también mostraron una gran disposición y apertura de opciones en las actividades. Esto implicó mucha seguridad y confianza; fue entonces que se prosiguió con todo el entramado administrativo para iniciar el servicio social, pero debido a que todos los cambios que trajo la pandemia estaban muy presentes, se tenían ciertas dificultades de comunicación interinstitucional, y poca comprensión de todos los procesos y requisitos que se necesitaban y de los movimientos que se debían realizar. Por fortuna, junto con las responsables institucionales y el apoyo de los coordinadores del proyecto se aclararon las dudas y el proceso siguió adelante.

En cuanto a la realización de las actividades, se precisa reconocer que se presentaron ciertas dudas, sobre todo con relación a la ausencia del contacto directo con los usuarios, en especial con la población a la que iban dirigidos los materiales y productos que se elaboraron; sin embargo, la orientación de los coordinadores permitió claridad sobre el trabajo y las modalidades de contacto con la población. De igual forma, poco a poco el equipo en este proyecto fue creciendo y con la retroalimentación de todos los

integrantes en cada una de las reuniones virtuales que se programaron poco a poco se logró más seguridad y crecimiento.

Aunque el trabajo fue a distancia, con cada una de las actividades se pudo reforzar lo aprendido en la carrera y aportar al objetivo del proyecto, porque si bien los coordinadores supervisaban el trabajo, no lo establecían de antemano, sino consideraban la colaboración y las iniciativas de todos los participantes, lo que implicó un mayor desarrollo profesional y personal de los implicados. Esta situación brindó la oportunidad de relacionar los aprendizajes obtenidos en la carrera con la nueva información que se estaba obteniendo dentro del proyecto, así como la adaptación a un lenguaje que resultara comprensible para la población a la que iban dirigidas cada una de las actividades.

Se realizó de forma simultánea una investigación documental con las actividades del servicio social, lo que contribuyó a fundamentar dichas actividades y la elaboración de productos; a la vez que brindó una oportunidad para conocer más a fondo la situación que estaban viviendo muchas de las familias en México debido a la pandemia. De este modo, se hicieron actividades más significativas y que coincidieran con el objetivo propuesto. Cabe mencionar que a lo largo de este tiempo se presentaron algunos obstáculos, sobre todo porque en muchas ocasiones no se tenían los recursos suficientes para obtener información, debido a que todo se debía hacer de forma virtual y no se podía asistir a las bibliotecas; incluso, los padres colaboraron con información. A pesar de eso, la sustentante reconoce que tuvo la oportunidad de recuperar elementos que había revisado previamente y con ello complementar la información que se encontraba disponible.

Aparte de la investigación documental que estuvo presente a lo largo del servicio social, la sustentante, con apoyo de esta investigación y con las aportaciones del equipo de trabajo, realizó algunos videos y cápsulas informativas sobre el tema en boga en ese momento: la pandemia y los cambios educativos a partir de esta. En los primeros videos se reconocieron el esfuerzo y los cambios que debieron hacer los actores educativos para adaptarse a la nueva modalidad de trabajo a distancia y a la incertidumbre que se tenía; los puntos que se tocaron en el material se centraron en los padres de familia y en las acciones dentro de la dinámica familiar al momento en que apareció la pandemia. De igual forma, se consideraron los problemas que aparecieron cuando llegaron todos estos cambios, y cómo de cierta forma afectaron el desarrollo y la dinámica educativa de los niños y jóvenes.

Teniendo como base el video de cambios y problemas educativos en la modalidad a distancia, se trabajó con una cápsula donde se ofrecieron algunas alternativas de solución u opciones que pudieran ayudar a los padres, y a la familia en general, a superar los retos que se estaban presentando. Dentro de este trabajo se

abordó la importancia del contacto social y la salud emocional para un mejor desarrollo de la educación, y se reconoció la diversidad de situaciones que se pudieran presentar, con énfasis en que, ante las opciones disponibles, cada una de las personas tenía la libertad de buscar y encontrar las mejores soluciones para los obstáculos que se pudieran presentar.

Por otro lado, también se elaboró una infografía con una síntesis de la información abordada con anterioridad en el video y la cápsula. En este producto se brindaron sugerencias y recomendaciones a los padres de familia para sobrellevar el trabajo a distancia y generar un mejor acompañamiento en el desarrollo de sus hijos. Sin embargo, como las situaciones comenzaron a cambiar para ese momento hacia la perspectiva de iniciar con actividades híbridas, la infografía incluyó información que fuera de utilidad al respecto para los niños. Cabe mencionar que dentro de estos mismos trabajos la sustentante buscó reconocer la importancia del autocuidado de los padres en estas situaciones de cambio.

Otro trabajo que tuvo como nuevo escenario el regreso a clases presenciales ante la baja de contagios de la COVID-19 en México fue un *podcast* donde se recuperaron las experiencias durante la pandemia de padres de familia y de niños. Estas vivencias se enfocaron en las situaciones de cambios educativos y se recuperaron las situaciones de aprendizaje que se presentaron durante el tiempo en el que se llevaron a cabo las clases de forma virtual. Cabe mencionar que en este producto se reconoció la importancia de todos los actores educativos y se ubicaron las diferentes formas de aprendizaje que se pueden tener y que se experimentaron durante el aislamiento.

Finalmente, por iniciativa de la sustentante y con apoyo de los coordinadores, se gestó la creación de un grupo de Facebook, como un espacio para poder compartir los conocimientos e intercambiar comentarios y experiencias entre los padres de familia, con el fin de enriquecer el objetivo del proyecto. Si bien esta actividad implicó una planeación de larga duración y no se tuvo la oportunidad de comenzar a compartir el contenido, este trabajo sirvió de base para proseguir su diseño por los nuevos integrantes que se fueron incorporando al proyecto.

En general, se cumplió con la mayoría de las actividades proyectadas al inicio de la inserción al proyecto de servicio social, con sus necesarios ajustes en dependencia de las condiciones de los distintos momentos de la pandemia, así como de las diferentes indicaciones que fueron emitiendo las autoridades sanitarias del país. Algunas conferencias que se tenían planeadas con los padres de familia o con un equipo multidisciplinario de psicología/pedagogía no se pudieron realizar en los tiempos previstos, pero se consideraron para el trabajo subsecuente en el proyecto.

En cuanto a las dificultades tecnológicas, no hubo mayor problema, ya que por fortuna todos los integrantes del equipo ya se habían acostumbrado y habían buscado alternativas en el trabajo a distancia, incluso los padres con los que se tuvo un acercamiento ya tenían cierto conocimiento de esta forma de trabajo, lo que facilitó el desarrollo de las actividades. Por otro lado, los problemas de conexión o falta de electricidad en los hogares solo en algunos casos se hicieron presentes y fueron por momentos espontáneos, de manera que en general las actividades no se vieron completamente afectadas y se tuvo un trabajo continuo.

Es importante señalar que llevar a cabo el servicio social en línea representó todo un reto; asimismo, una experiencia de innovación y desarrollo, con el sustento en un equipo responsable y comprometido con el servicio social. Sobre todo, implicó la posibilidad de aprender a actuar y desarrollarse ante la adversidad y el futuro incierto, cuestiones que muchas veces hace falta tener en cuenta en los espacios de formación curricular de la universidad.

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta la historia y el contexto del servicio social en México, así como esta experiencia de su realización en condiciones de pandemia, se hace preciso señalar que las instituciones implicadas requieren establecer lineamientos operativos y precisos para la realización de esta práctica instituida de servicio social, al considerar situaciones de cambios drásticos o adversidades inesperadas como esta pandemia. Todo en aras de consolidar la formación profesional y fomentar en los universitarios una conciencia de solidaridad y humanismo con/y para la comunidad, la sociedad y el país en general, teniendo siempre presente la importancia de la formación de valores y actitudes que favorezcan el desarrollo personal y profesional. Sobre la base de esas perspectivas, la práctica del servicio social, más allá de asumirse como un requisito obligatorio, serviría como una experiencia para colaborar, desde la universidad, en la solución de las problemáticas socioculturales de la actualidad en cada momento histórico, con énfasis en aquellas comunidades o grupos vulnerables que más lo necesiten, para obtener, de igual forma, un beneficio en el desarrollo personal y profesional de quien lo lleva a cabo.

En muchas instituciones se puede realizar el servicio social, pero cada una de ellas tiene su forma de trabajo y una lógica en sus proyectos. De manera que, si no se considera esa diversidad para una coordinación de acciones de implicación, se dificulta la generación de una verdadera disposición

comunitaria, que contribuya con el desarrollo personal-profesional de los universitarios, el prestigio de la institución y el desarrollo social del país y de la humanidad.

Ante esta condición de pandemia se hizo patente que las instituciones no contaban con la preparación suficiente para enfrentar situaciones imprevistas y de adversidad, de manera que fue difícil impulsar y/o mantener un trabajo a distancia de forma eficiente. Sin embargo, hay que reconocer que ha servido para tomar conciencia en torno a la necesidad de una formación para el cambio y afrontamiento de la adversidad. Esta pandemia, vivida sin que hubiera esa previsión, para muchos contribuyó a desarrollar algunas habilidades y aptitudes que no hubieran sido posibles sin su presencia. El trabajo a distancia en todos los ámbitos educativos permitió reconocer necesidades y deficiencias; pero, desde luego, la pandemia también ha implicado lamentables costos, de manera que una formación para el cambio redundaría, entre otras cuestiones, en costos menos drásticos.

Por último, cabe mencionar que en algunos casos se ha empezado a cuestionar el sentido de retribución de la educación superior a la sociedad a través de la práctica del servicio social, al otorgarle el carácter de obligatoria y sin una formación ética, de valores y de compromiso social en la profesión; asimismo, suele suceder que el egresado busca cumplir esa formalidad donde le sea más accesible, y muchas veces en espacios y/o actividades alejadas o sin relación con su formación profesional. Esto indica la necesidad de generar lineamientos y orientaciones formativas en las instituciones de educación superior que permitan resignificar esta importante labor, así como revalorar dichas prácticas para la generación de un verdadero impacto, tanto en la sociedad como en el mismo universitario, en función de la relevancia formativa para el estudiante y del beneficio real para los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2013). *Servicio social y egresados*. México: Segundo Foro de la Red Nacional de Servicio Social.

<http://www.anuies.mx/programas-y-proyectos/proyectos-academicos/servicio-social-y-egresados>

Castañón, M. (2009). *El servicio social como un prestigio de la universidad. El caso de la UPN*. México: Universidad Pedagógica Nacional.

CEPAL-UNESCO (2020). *La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19*. Informe COVID-19, CEPAL-UNESCO. Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe. Santiago, Chile.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/1/S2000510_es.pdf

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL). (2019). *Diez años de pobreza multidimensional en México: resultados en las entidades federativas*. Medición de la pobreza serie 2008-2018. México.

Diario Oficial de la Federación (1981). *Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en la República Mexicana*. México: Presidencia de la República. http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4634627&fecha=30/03/1981

Guzmán, A. & Valdez, M. (2018). El servicio social como recurso didáctico para intervenir la realidad social. *Zincografía*, 2 (4), 44-61. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-84372018000200044&lng=es&nrm=iso.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2019). *Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares*. México: ENDUTUH. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/534997/INEGI_SCT_IFT_ENDUTIH_2019.pdf

Ley Orgánica de la UNAM (1929). Disponible en <http://abogadogeneral.unam.mx/PDFS/COMPENDIO/34.pdf>.

Plá, S. (2020). La pandemia en la escuela: entre la opresión y la esperanza. En Casanova, H. (coord.), *Educación y pandemia: una visión académica* (pp. 30-38). México: UNAM, IISUE. <http://www.iisue.unam.mx/nosotros/covid/educacion-y-pandemia>

Ramírez, J., Castro, D., Lerma, C., Yela, F. & Escobar, F. (2020). Consecuencias de la pandemia Covid-19 en la salud mental asociadas al aislamiento social. *Revista Colombiana de Anestesiología*, 48 (4), 1-8. https://www.researchgate.net/profile/Franklin-Escobar-Cordoba/publication/344157547_Consecuencias_de_la_pandemia_de_la_COVID-19_en_la_salud_mental_asociadas_al_aislamiento_social/links/5f5678fb92851c250b9ce744/Consecuencia-s-de-la-pandemia-de-la-COVID-19-en-la-salud-mental-asociadas-al-aislamiento-social.pdf

UNESCO (2020). *La educación en América Latina y El Caribe ante la Covid-19*. Disponible en: <https://es.unesco.org/fieldoffice/santiago/covid-19-education-alc/seminarios-web>

Universidad Nacional Autónoma de México (1985). Reglamento General de Servicio Social de la Universidad Nacional Autónoma de México. http://www.iisue.unam.mx/nosotros/documentos/Servicio_Social.pdf.

Vergara, A. (2020). *Tomar clases a distancia es un reto*. México: UNICEF. <https://www.unicef.org/mexico/historias/larissa-nos-cuenta-sus-vivencias-en-la-pandemia>

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

Contribución autoral

Adrián Cuevas Jiménez: Conceptualización, supervisión, visualización, redacción-revisión y edición, y aprobación de la versión final.

María Antonieta Covarrubias Terán: Conceptualización, supervisión, visualización, redacción-revisión y edición, y aprobación de la versión final.

Karina Lisset Rodríguez Peralta: Conceptualización, visualización, redacción-borrador original.