

# Compromiso social y Aprendizaje-Servicio vinculado con los estudios de empresariales

Araceli Ortega Díaz<sup>1</sup> y Leyla Angélica Sandoval Hamón<sup>2</sup>

*Universidad Autónoma de Madrid*

## 1 INTRODUCCIÓN

Uno de los retos de las instituciones de educación superior (IES) consiste en desarrollar su rol con la formación y la investigación traspasando los límites de sus campus universitarios. De tal manera que los estudiantes sean más conscientes de la realidad, y no sólo construyan sus conocimientos, sino que adquieran y potencien habilidades y competencias para afrontar lo que demanda la sociedad contemporánea. En este sentido, “el papel tradicional de las universidades como centros para la creación y transmisión de conocimiento se ha vuelto obsoleto”(Cabedo, Royo, Moliner, y Guraya, 2018, p.1).

Así, las IES deben “ante todo renovar sus responsabilidades sociales para ser más que nunca una referencia de construcción de paz y justicia para los pueblos”(Kliksberg, 2009, p.1). En consecuencia, “es necesario utilizar propuestas de enseñanza innovadoras que ayuden a integrar la teoría y la práctica”(Opazo, Aramburuzabala, y Cerrillo, 2016, p.75). Una de esas propuestas es el Aprendizaje Servicio (ApS), donde Cabedo, Royo, Moliner, y Guraya, (2018) considera que a través del aprendizaje basado en la experiencia se puede responder a la demanda social.

En la revisión de la literatura sobre el significado de ApS, Billig y Waterman, (2014) indican que aunque ha habido muchos intentos de definir el ApS en términos específicos, no existe una definición universalmente aceptada. De hecho, se asocian otros términos al ApS tales como: el aprendizaje basado en la comunidad, aprendizaje voluntario de la comunidad, la pasantía de servicio-aprendizaje, entre otros.

En cuanto a una de las que definiciones de ApS que más proliferan lo presenta como “una propuesta educativa que combina procesos de aprendizaje y de servicio a la comunidad en un solo proyecto bien articulado en el que los participantes se forman al trabajar sobre necesidades reales del entorno con el objetivo de mejorarlo”(Rodríguez y Rovira, 2006, p.61), por tanto, la novedad y la riqueza del ApS reside en la integración de dos elementos, servicio a la comunidad y aprendizaje significativo, en un solo proyecto coherente y bien articulado, que potencia la capacidad formativa de ambos (Rodríguez Gallego, 2015). Algunas de las características vinculadas con esta propuesta educativa, planteadas por García y García, (2015), Rodríguez y Rovira, (2006) tienen que ver con qué es un método adecuado tanto para la educación formal como la no formal, incluye a un amplio rango de edad, no tiene limitación de espacio temporal, genera procesos sistemáticos y ocasionales útiles en el desarrollo de competencias como de la construcción de conocimientos, propicia el pensamiento crítico, crea o refuerza redes de las IES y de los agentes sociales, además de permitir un desarrollo integral tanto de la comunidad educativa y del entorno así como de las instituciones.

---

<sup>1</sup> Tecnológico de Monterrey. México

<sup>2</sup> Universidad Autónoma de Madrid. España

Una particularidad del ApS es que se puede hacer en cualquier área de estudios; y bien empleado da pistas sobre la orientación laboral de los futuros profesionales, dado que “los estudiantes experimentan un proceso de autoconocimiento en el que descubren su verdadera vocación cuando ponen en práctica y en el contexto escolar real el conocimiento que se adquirió en el aula” (Opazo, Aramburuzabala, y Cerrillo, 2016, p. 77) . Todas las actividades de ApS, independientemente de su diseño general y objetivos programáticos, involucran una interacción compleja de estudiantes, actividades de servicio, contenido curricular y resultados de aprendizaje. (Furco, 2003)

En línea con lo anterior las IES están empezando a promover la implicación de los diferentes actores de la comunidad universitaria en ApS de cualquier área de conocimiento, tanto así que “este enfoque pedagógico crece rápidamente en popularidad en todas las áreas de la educación universitaria”(Aramburuzabala, Cerrillo, y Tello, 2015, p.85). No obstante, “en las últimas décadas, ha habido sorprendentemente escasa reflexión o conversación sobre la relación entre el ApS o el emprendimiento social en el mundo académico” (Ni y Tian, 2018, p.561). Este trabajo se centra en esta vinculación al analizar una experiencia de ApS de estudiantes universitarios vinculado con estudios empresariales.

La presentación del presente capítulo parte de una referencia al contexto en el que surge la experiencia, continua con la indicación de los propósitos con los cuales fue diseñada e implementada, incluye una descripción de las actuaciones más significativas y finaliza con una mención a los procedimientos de obtención de datos, análisis y evaluación de los mismos.

## 2 DESCRIPCIÓN GENERAL

La experiencia en la que se centra este trabajo es la realizada por la IES privada de mayor presencia todos los Estados de México que es el Tecnológico de Monterrey, en su compromiso con el desarrollo del país (especialmente en el plano social y económico) de los grupos más desfavorecidos. Esto ha supuesto propiciar metodologías, programas e iniciativas para que la comunidad universitaria tome conciencia de la situación actual del país y asuman el rol de generadores cambios en diferentes áreas. Así, el Tecnológico de Monterrey ha venido impulsando entre otras propuestas, la metodología didáctica del ApS. De hecho, se puede encontrar en su modelo educativo la siguiente mención al mismo:

Aprendizaje-Servicio ofrece a los estudiantes la oportunidad de aplicar los conocimientos y las habilidades adquiridas en el aula para responder a algunas necesidades de la propia comunidad mediante la participación activa de experiencias de servicio, lo que los lleva a tomar conciencia de la realidad de su entorno y a comprender la responsabilidad de su profesión en el servicio a los demás. Esta técnica puede utilizarse como apoyo al servicio social comunitario que realizan los alumnos y en los cursos vinculados al mismo.(Tecnológico de Monterrey, 2006, p. 20).

En esa línea, uno de los programas donde se puede evidenciar este tipo de metodología, es el de Impulso a la Microempresa que nace para apoyar a las comunidades de manera sustentable al impulsar el desarrollo de negocios y por tanto la creación de empleos en el país a través de **la Red de Incubadoras Sociales asociadas al Tecnológico de Monterrey**.

En dichos espacios se impulsa la creación y el fortalecimiento de microempresas, se ofrecen programas educativos, y se provee de espacios a la comunidad del Tecnológico de Monterrey y a otras

instituciones asociadas para el desarrollo de proyectos con impacto social en la población cercana a las incubadoras sociales.

El modelo general de incubadoras sociales de esta IES maneja tres áreas donde se ejecutan los diferentes programas: impulso a la microempresa, educación y aplicación del conocimiento al desarrollo sostenible. En el caso del impulso a la microempresa se tiene en consideración aspectos como: capacitación, asesoría, vinculación a microcréditos y vinculación a comercialización.

El programa de Impulso a la microempresa en sus inicios fue apoyado por el Instituto para el Desarrollo Social Sostenible (IDESS, 2012) fundado en 2007, formando una estructura administrativa dentro del Tecnológico de Monterrey para promover y coordinar la operación de programas y proyectos de apoyo al desarrollo social, en 2014 el IDESS desaparece para dar paso a que estos programas sean operados por la Dirección de Emprendimiento Social Innovador del Instituto de Emprendimiento Eugenio Garza Lagüera.

A partir de este contexto, se presenta el objetivo de este trabajo que es analizar la experiencia de ApS de estudiantes universitarios vinculados con los estudios de empresariales del Tecnológico de Monterrey en 67 incubadoras sociales (que son parte del programa de Impulso a la Microempresa) donde se busca dar formación (presencial y virtual) y asesoría a futuros emprendedores de escasos recursos.

### **3 PARTICIPANTES**

Los participantes en esta experiencia incluyen tanto miembros de la comunidad universitaria (especialmente estudiantes que han cursado asignaturas relacionadas con el mundo de la empresa) como personas de escasos recursos e instituciones externas (por ejemplo: del gobierno, de la banca privada, asociaciones, entre otros). Algunos que documentó el IDESS (2012) son:

1. Miembros de las comunidades atendidas, quienes se inscriben en los diversos programas y proyectos.
2. Profesores del Tecnológico de Monterrey y de universidades asociadas que ofrecen asesoría especializada y promueven y supervisan la actividad de sus alumnos.
3. Investigadores del Tecnológico de Monterrey que generan conocimiento para atender diversos aspectos de la problemática social asociada a los programas y proyectos del IDESS.
4. Voluntarios de la comunidad ITESM, alumnos, exalumnos, padres de familia, profesores, directivos y empleados, quienes desinteresadamente participan en los programas a través de diversas actividades.
5. Alumnos del Tecnológico de Monterrey y de universidades asociadas que colaboran como parte de su servicio social, en proyectos de materias de sus planes de estudio o como voluntarios, asesorando microempresas, tutorando programas educativos y en diversos proyectos asociados a las áreas de especialidad de sus carreras profesionales.
6. Personal administrativo del Instituto de la Empresa y de otras áreas de los campus del Tecnológico de Monterrey, quienes coordinan y supervisan las actividades de servicio social ciudadano de los estudiantes del propio Tecnológico.

7. Personal administrativo y operativo del Instituto de la Empresa que administra los servicios y recursos disponibles para las comunidades atendidas.
8. Organismos e instituciones de los sectores público, privado y social quienes realizan diversas contribuciones a los programas, o bien, participan directamente en las actividades del instituto.
9. Alianzas con bancos: Alianza BID – Tecnológico de Monterrey (financiar parcialmente el proyecto de Desarrollo de Incubadoras de Microempresas, administrado por el ITESM); Proyecto Banamex – Xignux – Tecnológico de Monterrey (establecimiento y equipamiento de Incubadoras Sociales en 15 regiones clave de los estados de Campeche, Chiapas, Guerrero, Oaxaca, Quintana Roo, Tabasco, Tlaxcala y Yucatán); Proyecto BBVA Bancomer - Tecnológico de Monterrey (El convenio busca instalar y mantener la operación de 18 Incubadoras Sociales en los Centros Educativos Integrales del Voluntariado BBVA Bancomer).

#### 4 NECESIDADES DETECTADAS

La principal necesidad parte de las personas que cumplieron la mayoría de edad, es decir mayores a 18 años, con espíritu emprendedor, con deseos de establecer un negocio y que no tienen estudios universitarios, de ingresos restringidos que no les permiten pagar capacitación ni recibir asesoría en su proceso de creación de empresa, por lo que se evidencia un alto número de personas desempleadas y sin formación que atender. Una segunda necesidad es que hace falta un análisis de los principales problemas con los que se encuentran los que deciden emprender.

El apoyo en las incubadoras sociales es necesario para que las personas de los grupos menos privilegiados del país tengan acceso a clases de incubación empresarial, que de otra manera no serían asequible ni por su condición social ni por su nivel educativo, ya que muchos de estos emprendedores sólo cuentan con educación básica. Por ello, el programa de Impulso a la Microempresa busca capacitar y profesionalizar empresarios de microempresas tradicionales, asesorar a quienes tienen la idea de establecer un negocio e impulsar el emprendimiento, el desarrollo económico y social de la región y la generación de empleo. En este programa se hacen uso de los recursos humanos y tecnológicos que ofrece el Tecnológico de Monterrey, así como de las instituciones que mantienen convenios con esta IES y están asociadas al programa. En definitiva, esta implicación se refleja en que esta IES busca organizar y promover la participación activa de la comunidad en programas y proyectos de impacto social.

A través de este programa se logran tres objetivos de manera sinérgica:

1. Formar estudiantes universitarios comprometidos con el desarrollo de su comunidad.
2. Formar microempresarios de escasos recursos que en futuro salgan de su estado de vulnerabilidad.
3. Retribuir al país con una red de participación ciudadana, académica y gubernamental.

Tal como se mencionó en el apartado de descripción general, el Tecnológico del Moterrey favorece el desarrollo de la metodología del ApS como un medio para dar respuestas a estas necesidades. Esto lo evidencia con la creación de área específica para ApS en su página web institucional<sup>3</sup>, que se refiere

<sup>3</sup> [http://sitios.itesm.mx/va/dide2/tecnicas\\_didacticas/sl/qes.html](http://sitios.itesm.mx/va/dide2/tecnicas_didacticas/sl/qes.html)

a investigación e innovación educativa, en la que recoge del ApS, aspectos tales: descripción del ApS, uso en el Tecnológico de Monterrey y banco de actividades.

## **5 SERVICIO REALIZADO**

Los estudiantes con el apoyo de profesores dan formación y asesoría a futuros microempresarios de escasos recursos. Algunas de las asignaturas (involucran tanto talleres como asesorías) impartidas son:

Talleres:

- Servicio al cliente
- Mercadotecnia básica
- Control de inventarios
- Control de calidad
- Comercio en línea
- En legalidad básica
- Mercadotecnia avanzada
- Estandarización
- Empaque y embalaje
- Opciones de financiamiento
- Sustentabilidad
- Legalidad avanzada
- Derecho laboral
- Finanzas

Asesoría empresarial:

- Planes de negocio
- Estrategia de venta
- Manejo de inventario
- Contabilidad
- Legalidad
- Normatividad
- Asuntos fiscales
- Páginas Web
- Registro de Marca
- Cambio de imagen

Además, se tratan de crear y fortalecer redes de colaboración entre las incubadoras, instituciones educativas, gobierno, asociaciones, entre otras.

## **6 APRENDIZAJES REALIZADOS**

El Tecnológico de Monterrey reconoce que para realizar esta metodología de aprendizaje-servicio debe comenzar un proceso formación con la comunidad universitaria. En el caso profesores ha creado un taller para ayudarles a impulsar y apoyar este tipo de experiencias, el taller se denominó “Capacitación para profesores en ApS”. Entre los objetivos que se buscan con este taller están:

- Conozcan los conceptos básicos del aprendizaje-servicio, definición, fundamentos teóricos y experiencias en el mundo.
- Conozcan las características de programas de servicio juvenil, de apoyo a la comunidad y posible ubicación en el escenario curricular.
- Analicen las posibilidades de transición de su curso hacia el aprendizaje-servicio.
- Incorporen el aprendizaje-servicio en un curso.
- Conozcan determinados estándares de calidad de proyectos de aprendizaje-servicio y sean capaces de aplicarlos en sus propios proyectos
- Implementen los proyectos de aprendizaje-servicio diseñados en el taller de formación.
- Evalúen la experiencia realizada al término del semestre, y den continuidad al proyecto. (Tecnológico de Monterrey, 2006, p. 1).

En cuanto a los estudiantes se les hace una inducción, para explicar los principios de buenas prácticas con respecto al ApS. Algunos de estos principios son:

1. Involucra a las personas en acciones responsables y retadoras por el bien común.
2. Proporciona oportunidades estructuradas para que las personas reflexionen críticamente en su experiencia de servicio.
3. Articulan objetivos claros de servicio y aprendizaje para todos los participantes.
4. Permite que quienes tengan necesidades definan esas necesidades.
5. Clarifica las responsabilidades de la organización y de cada una de las personas involucradas.
6. Compagina los proveedores de servicio y las necesidades de servicio a través de un proceso que reconoce las circunstancias cambiantes.
7. Espera compromiso organizacional genuino, activo, y sustancial.
8. Incluye capacitación, supervisión, monitoreo, apoyo, reconocimiento, y evaluación para responder a los objetivos de servicio y de aprendizaje.
9. Da seguridad en que el compromiso de tiempo para servicio y aprendizaje es flexible, apropiado, y en los mejores intereses para todos los involucrados.
10. Está comprometido a la participación de programa por y con poblaciones diversas. (Honnet y Poulsen, 1989, pp. 1-2).

De esta manera, se ofrece formación sobre ApS a toda la comunidad universitaria, dado que no solo están involucrados los profesores y estudiantes sino personal administrativo y externo a la IES.

Uno de los papeles determinantes en este programa, lo constituyen los estudiantes universitarios del Tecnológico de Monterrey quienes cursan materias llamadas “cursos sello” que les dan una formación de espíritu emprendedor y liderazgo, además de aquellas materias más relacionadas con estudios empresariales, sobre los que posteriormente van a impartir o asesorar a los futuros microempresarios. Esta preparación tiene que ver no solo con su plan curricular sino con ser capaces de acercarse a la realidad de entender las situaciones por las que pasan los empresarios. En otras palabras, esta experiencia significa una construcción de su conocimiento tanto con el punto de vista teórico como ser

capaces de extrapolarlo, interpretarlo y gestionarlo, al contexto real en el que se encuentran la mayoría de las personas que acuden a los talleres relacionados con temas empresariales.

Los estudiantes universitarios que cursan asignaturas relacionadas con negocios y empresas (tales como: dirección estratégica, finanzas, gestión del talento, innovación, mercadotecnia, negocios internacionales, derecho corporativo, empresas familiares, gestión y administración medioambiental, contabilidad, economía de la empresa, estrategias de posicionamiento en el mercado, etc.) logran su aprendizaje con mayor profundización, al ser conscientes de la relación entre sus conocimientos y el impacto social que pueden llegar a tener.

Esta experiencia permite que los estudiantes también puedan tener contacto y adquirir conocimientos sobre instituciones externas al IES (como son: entidades financieras, fundaciones, asociaciones e instituciones del gobierno, etc.). Además, su aprendizaje se ve reforzado cuando se analizan los casos de estos futuros emprendedores o del programa en el que han participado. Esto les permite desarrollar un pensamiento crítico donde sean capaces de detectar omisiones y fallos; a la vez que incentive la propuesta de soluciones para que este tipo de programa tenga mayor eficiencia y eficacia.

## 7 CONCLUSIONES

La experiencia de promover el aprendizaje-servicio en una IES como el Tecnológico de Monterrey, ha permitido que en las 67 incubadoras participen 1,118 microempresarios, donde han recibido formación (presencial o virtual) y asesoría en su proceso como microempresarios. Este apoyo evita la exclusión social y les da unas bases para que puedan generar ingresos y mejorar su calidad de vida. Por otra parte, la comunidad universitaria ha tenido que no solo prepararse a conciencia para saber atender los diversos retos de estos futuros emprendedores sino detectar cuales son las incidencias en el proceso y proponer buenas prácticas para mejorar este enfoque. Esta experiencia ha necesitado a una integración tanto de colectivos internos como externos a la comunidad universitaria. Así, se corrobora que la correcta implantación del ApS requiere la implicación de diversas entidades para que “faciliten la difusión de ideas, la presentación de las propuestas que han tenido éxito y la ayuda a la coordinación entre instituciones”(Rodríguez y Rovira, 2006, p.63). En definitiva, el acierto en la implantación y el desarrollo del APS en la IES combina el trabajo en equipo de diferentes colectivos e instituciones para facilitar la interacción y su compromiso social de la comunidad universitaria con las necesidades de la sociedad.

## 8 REFERENCIAS

- Aramburuzabala, P., Cerrillo, R., y Tello, I. (2015). Service-learning: a methodological proposal for introducing sustainability curriculum in higher education. *Profesorado-Revista De Curriculum Y Formación De Profesorado*, 19(1), 78–95.
- Billig, S. H., y Waterman, A. S. (2014). *Studying service-learning: Innovations in education research methodology*. (1-207) New York, USA: Routledge.
- Cabedo, L., Royo, M., Moliner, L., y Guraya, T. (2018). University Social Responsibility towards Engineering Undergraduates: The Effect of Methodology on a Service-Learning Experience. *Sustainability*, 10(6), 1823. Doi: <https://doi.org/10.3390/su10061823>

- Tecnológico de Monterrey. (2006). *El modelo educativo del Tecnológico de Monterrey*. Tecnológico de Monterrey. Retrieved from <http://sitios.itesm.mx/va/dide/modelo/content.htm>
- Furco, A. (2003). Issues of definition and program diversity in the study of service-learning. In S. Billig & A. Waterman (Eds.) *Studying Service-Learning: Innovations in Education Research Methodology*, pp. 13–33. New York, USA: Routledge
- García, M. del C. G., y García, M. C. (2015). El aprendizaje y servicio en la formación inicial del profesorado: de las prácticas educativas críticas a la institucionalización curricular. *Profesorado: Revista de curriculum y formación del profesorado*, 19(1), 8–25. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5092288>
- Honnet, E. P., y Poulsen, S. J. (1989). *Principles of good practice for combining service and learning*. Wisconsin, USA: Johnson Foundation Racine.
- IDESS. (2012). *Manual de Operación: Programa de Impulso a la Microempresa Instituto para el Desarrollo Social Sostenible*. (Dirección de Emprendimiento Social e Impulso a la Microempresa).
- Kliksberg, B. (2009). Los desafíos éticos pendientes en un mundo paradójico: el rol de la universidad. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 43, 63-82.
- Ni, H., y Tian, J. (2018). Sendra L. Enos: Service-learning and social entrepreneurship in higher education. *Higher Education*, 75(3), 561–563. Doi: <https://doi.org/10.1007/s10734-017-0155-8>
- Opazo, H., Aramburuzabala, P., y Cerrillo, R. (2016). A review of the situation of service-learning in higher education in Spain. *Asia-Pacific Journal of Cooperative Education*, 17(1), 75–91.
- Rodríguez Gallego, M. R. (2015). Una experiencia de aprendizaje-servicio en comunidades de aprendizaje. *Profesorado: Revista de Curriculum y Formación Del Profesorado*, 19(1), 314–333.
- Rodríguez, J. P., y Rovira, J. M. P. (2006). Rasgos pedagógicos del aprendizaje-servicio. *Cuadernos de pedagogía*, 357, 60–63. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1970468>