



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

---

---

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA**

**ACTITUD DE ESTUDIANTES DE PSICOLOGÍA DE LA  
FES-ZARAGOZA HACIA EL SERVICIO SOCIAL**

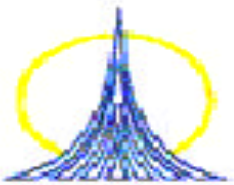
**T E S I S**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADAS EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A N :

Fernández Hernández Leticia  
García Arévalo Ana Laura  
Gómez García Juanita Becky

**DIRECTOR: LEONEL ROMERO URIBE**



Unidad en la diversidad  
Zaragoza frente al siglo XXI **MÉXICO D.F.**

**SEPTIEMBRE 2007**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

## LETICIA

AGRADEZCO A:

MI PAPÁ JORGE Y MI MAMÁ INOCENCIA quienes con su cariño y amor me han apoyado y ayudado para lograr varias de mis metas; una de ellas la culminación de esta tesis; gracias los amo.

A MI HERMANO JAVIER por que me ha ayudado, enseñado y motivado en todo momento en el transcurso de mi carrera.

A MIS HERMANOS JORGE Y ARACELI que me apoyaron en todas y cada una de mis decisiones.

A MI HERMANA ROSI por escucharme y apoyarme en todo momento, pero sobre todo por estar conmigo.

A MI SOBRINO JORGE ANGEL por su amor y cariño.

A MIS SOBRINAS BRENDA Y DESIRE por formar parte de mi familia.

A MIS AMIGAS Y COMPAÑERAS DE TESIS:

LAURA con quien he compartido y aprendido diversas cosas, pero sobre todo por involucrarme en el tema de servicio social;

BECKY gracias por compartir conmigo varias aventuras; escucharme en los momentos que más necesitaba, por confiar en mi y por trabajar conmigo en esta tesis.

A MIS AMIGOS RAFAEL Y DAVID que con sus palabras y compañía me han motivado e inspirado a seguir adelante.

A MIS AMIGAS Y COMPAÑERAS DE LA CARRERA ANGELES, NALLELY, ANA LAURA, CLAUDIA, BRENDA, MONICA, ELIZABETH, SHEILA, MARTHA Y XOCHILT con quienes me divertí y compartí varias experiencias.

A MIS AMIGAS DE LA PREPA REFUGIO Y BEATRIZ quienes me han brindado su amistad, pero sobre todo por compartir varios momentos en mi vida y ser mis confidentes.

A MI DIRECTOR DE TESIS LEONEL ya que con su ayuda y asesoramiento concluyo una de mis metas

A LA MISMA UNIVERSIDAD pues en ella me he formado

A LOS MAESTROS DE LA CARRERA pues a través de ellos he aprendido

## **LAURA**

Agradecimientos:

A mi familia: Por su apoyo y amor incondicional.

A Jorge: Por su amor y hermosa compañía, en esta aventura llamada vida.

A mis amigas:

Por los sueños y la esperanza.

A Prof. Ricardo Zavala:

Por fomentar en mí el deseo de saber y de dudar.

A Leonel Romero:

Por su guía en la construcción de esta tesis.

A Lety y Becky:

Por el viaje a esta tesis, que concluye.

## BECKY

*La felicidad es interior, no exterior; por lo tanto, no depende de lo que tenemos, sino de lo que somos.*  
Henry Van Dyke

A mis Padres. Ramiro Gómez Servin  
Cipriana García Garduño

Gracias por su apoyo que me han brindado en el transcurso de mi vida, gracias por las palabras de aliento, por sus consejos y los valores enseñados, gracias especialmente a ti (mamá) por darme la vida y por estar conmigo en cada momento, gracias le doy a Dios por haberme bendecido con la dicha de ser tu hija, gracias por ser esa mujer tan especial y amorosa, de ante mano les doy las gracias a los dos por que sin ustedes no hubiese podido llegar a concluir este peldaño más en mi desarrollo académico.

Gracias a mi familia.

Gracias a mi hermana (Elizabeth) y mi cuñado (Arturo) por todo su apoyo en el transcurso de mi formación profesional, pero sobre todo gracias, por estar conmigo en todo momento, a mis sobrinos (Mitzzy y José Arturo) y a mi hermano (Angel), gracias por ser parte de mi familia.

A mi Novio. Horacio Torres Maldonado

Gracias amor, por que aun cuando llegaste a mí vida en esta última etapa, de mi formación profesional, me has dado la fuerza para continuar luchando día con día, brindándome tu apoyo, tu comprensión pero principalmente tu amor, gracias por acompañarme en este logro.

A mis Amigos.

A través de estas líneas quiero agradecer la amistad a todas aquellas personas que en mí estancia en la Universidad conocí y que me brindaron su amistad, su apoyo y me involucraron en aquellas pequeñas travesuras realizadas. A mi amiga Araceli la cual siempre me a brindado su amistad aun cuando nuestros caminos y objetivos han sido distintos, gracias por tu apoyo. Gracias a mis amigas y compañeras de la sección B (Ana, Yesenia, Karina, Angeles, Nayelli, Martha, Rocio, Ana Laura y Leti), así como a las mantas, (Xochil, Mony, Liz , Sheila) y Gerardo, gracias por su amistad y por su alegría que siempre compartieron conmigo "Animo".

A mis compañeras de Tesis.

Gracias a mis amigas y compañeras de tesis por apoyarme a lograr esta ultima etapa en la universidad, gracias a mi gran amiga Leti, por su apoyo, por su amistad, por no solo ser una integrante de esta tesis , sino por ser mi confidente, cómplice pero sobre todo una gran amiga; gracias a Laura por su amistad, su apoyo y por concluir esta etapa, de muchas que nos esperan.

## INDICE

RESUMEN	2
INTRODUCCIÓN	4
I.    SERVICIO SOCIAL	
1.1 CONCEPTO DEL SERVICIO SOCIAL	9
1.2 ANTECEDENTES	10
1.3 EL SERVICIO SOCIAL EN LA FES- ZARAGOZA	16
1.4 NORMATIVIDAD DEL SERVICIO SOCIAL	17
1.5 LEGISLACIÓN SOBRE EL SERVICIO SOCIAL	20
1.6 OBJETIVOS GENERALES DEL PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA EN LA FES ZARAGOZA	22
1.7 ACTITUD Y SERVICIO SOCIAL	22
II.   ACTITUD	
2.1 DEFINICIÓN DE LA ACTITUD	27
2.2 COMPONENTES DE LA ACTITUD	28
2.3 RELACIÓN ENTRE ACTITUD Y CONDUCTA	29
2.4 EXPECTATIVAS	30
2.5 ENFOQUES TEÓRICOS	31
2.5.1 ENFOQUES FUNCIONALISTA	31
2.5.2 CONGRUENCIA COGNOSCITIVA DE HEIDER	33
2.5.3 TEORIA DE LA DISONANCIA DE FESTINGER	34
2.5.4 TEORIA DE LA ACCIÓN RAZONADA Y PLANEADA	36
2.6 MEDICION DE LA ACTITUD	38
2.7 DIFERENCIAL SEMANTICO	40
2.8 REDES SEMÁNTICAS	44
III.  METODOLOGIA	49
IV.   RESULTADOS	
4.1 DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	54
4.2 REDES SEMÁNTICAS	55
4.3 PILOTEO	56
4.4 FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LA APLICACIÓN	
4.4.1 VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS	56
4.4.2 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS DEL ITEM	58
4.5 DESCRIPCIÓN DEL ANÁLISIS FACTORIAL	62
4.6 ANÁLISIS FACTORIAL	63
4.7 DIFERENCIAS EN LA ACTITUD DEL SERVICIO SOCIAL	64
V.    DISCUSIÓN	67
VI.   CONCLUSIÓN	78
VII.  BIBLIOGRAFÍA	84
VIII. ANEXOS	90

## RESUMEN

El surgimiento del servicio social inicia con la idea de brindar una retribución a la sociedad, principalmente para que las comunidades más desprotegidas reciban servicios básicos como: salud, educación y vivienda además de considerarse una herramienta esencial dentro de la formación del estudiante; pues es la primera oportunidad que tiene de enfrentar situaciones reales para poner en práctica los conocimientos y habilidades aprendidas en su formación. En la actualidad este objetivo se ha modificado desvirtuando su contenido humanístico y considerándose como un trámite administrativo obligatorio para la obtención del título. Algunos autores mencionan, (Termini, Mora, y Rodríguez, 1993, Martínez, et al., 2002; Vázquez 2003) que los alumnos llegan a sentirse utilizados como mano de obra barata por las instituciones que la demandan. Por lo anterior se realizó una investigación de campo de corte transversal con diseño ex post facto, cuyo objetivo fue conocer la actitud de estudiantes de psicología de la FES-Zaragoza hacia el servicio social; así como las diferencias entre la actitud de alumnos que no hayan realizado su servicio, lo estén realizando y ya lo concluyeron, y si existe diferencia entre la actitud de hombres y mujeres hacia el servicio social. Se utilizó una muestra de 219 sujetos, en tres cuotas las cuales fueron: 73 que no lo han realizado, 70 que lo están realizando y 76 que ya lo concluyeron, de las anteriores cuotas 154 fueron mujeres y 65 hombres. El instrumento utilizado fue un diferencial semántico elaborado ex profeso, el cual constó de 18 pares de adjetivos opuestos separados por un continuo de 5 líneas. En los resultados obtenidos se encontraron actitudes favorables hacia el servicio social y diferencias significativas entre la actitud de hombres y mujeres con respecto a la dimensión afectiva.



# INTRODUCCIÓN



## INTRODUCCIÓN

La universidad en su función de cultivadora y renovadora del conocimiento y conciencia con la sociedad, jamás deberá permanecer al margen de la realidad socioeconómica y cultural que se desenvuelve fuera de ella, sobre todo si pretende que sus procesos de transmisión creación y recreación del conocimiento no pierdan objetividad. Es por esto que la vida universitaria es siempre búsqueda, inquietud y creación pues permanece ligada a las grandes necesidades y conflictos de nuestro país y no como objeto de estudio si no como actor en la solución de los mismos.

Es así que el surgimiento del servicio social inicia con la idea de brindar una retribución a la sociedad, principalmente para que las comunidades más desprotegidas reciban servicios básicos como: salud, educación y vivienda por lo que se considera una herramienta esencial dentro de la formación del estudiante (aplicando sus conocimientos); pues el servicio social es la primera oportunidad que tiene el estudiante de enfrentar situaciones reales que le demandan poner en juego los conocimientos y habilidades aprendidas en el transcurso de su formación. Con esta actividad, el estudiante se da cuenta de sus limitaciones y habilidades como profesionistas además de completar su formación académica.

José Vasconcelos en 1920 lo confirma en el discurso al tomar posesión como rector de la universidad mencionando; "...esta universidad se propone atender a los intereses del proletariado, facilitando la educación práctica que mejore sus jornales y levante el nivel de todos; y desea apartarse de los viejos métodos que creaban profesionistas aliados únicamente al poderoso y sin más afán que el medro personal...". (Mendoza, 1992, pp. 28).

Cabe mencionar que la intención del servicio social no era solo contribuir a los problemas sociales, sino también a la formación profesional del universitario a través de las prácticas realizadas a la comunidad. (Mungaray, 2002)

Estas actividades vinculan a los estudiantes, la Universidad, la comunidad y los sectores público y social para que participen en la solución de algunos problemas nacionales (Folleto informativo de la comisión coordinadora del S.S., 1986; citado en Enríquez y Martínez 1990).

Sin embargo algunos autores mencionan (Mungaray, Ocegueda 1999; Vazquez 2003, entre otros) que esta finalidad se ha desvirtuado, considerándolo los estudiantes como: obligatorio, mero trámite o como una oportunidad para obtener un sueldo mínimo.

Es por esta razón que el presente trabajo abordó la problemática que se suscita en torno al servicio social en la UNAM, para ser más precisos en la FES-Zaragoza en la carrera de psicología, pues éste se considera importante para la formación del psicólogo. Así mismo se realizó el análisis de la problemática a partir de sus orígenes del Servicio Social y su relación con la actitud, pues es a partir de este que se conoció cual es su actitud de los prestadores de Servicio Social, ya que la actitud es una evaluación de una entidad u objeto concreto con cierto grado de favorabilidad o desfavorabilidad.

De igual forma se retomó la Legislación y Normatividad del Servicio Social en donde se considera necesario conocer, la forma en como esta reglamentada la responsabilidad del cumplimiento del Servicio Social; encontrándose así que esta recae en tres instancias, en el caso de los estudiantes, en las Instituciones de Educación Superior (IES), en los profesionales, en el colegio de profesionistas (CP) y en el sector gubernamental, la responsabilidad recae en la Dirección General de Profesionistas de la SEP. (Mungaray, Ruiz, y Salvo 1995, pp. 45)

Dentro de la actitud se retomó la definición de Eagly y Chaiken (1993 citado en Morales, 1999), también se retomaron los componentes de la actitud en donde se han identificado tres componentes Afectivo, Cognoscitivo y Conductual.

Dentro de las actitudes existen diversas teorías que intentan explicar la formación de las actitudes, por lo cual se decidió retomar algunos enfoques teóricos que explican su formación, como lo son: el Enfoque Funcionalista, Teoría de la Congruencia Cognoscitiva de Heider, la Teoría de la Disonancia de Festinger y la Teoría de la Acción Razonada y Planeada; dentro de este trabajo se retomó esta

ultima debido a que dentro de esta teoría se encuentran los tres componentes de la actitud, así como, la norma social subjetiva, la creencia normativa, la motivación y el control percibido.

Posteriormente se describió la forma en como se midió la actitud, pues al no ser observable directamente, solo puede medirse en forma indirecta, ya que solo son un indicador de la conducta, por lo que se deben interpretar como “síntomas” y no como “hechos”, Papua , (1979 citado en Hernández, Fernández, y Baptista 2001)

En la medición de la actitud se describen tres tipos básicos de escalas (sumativas, acumulativas y diferenciales), aunque para esta investigación se retomó el diferencial semántico el cual entra dentro de otra modalidad de la medición de la actitud.

El diferencial semántico es un método de medida del significado de un objeto para un individuo. Pero en la actualidad consiste en una serie de adjetivos extremos que califican “al objeto de la actitud, ante lo cual se pide la reacción del sujeto, (Hernández et al., 2001)

Se califica al objeto de la actitud en un par de adjetivos bipolares, entre los cuales se presentan varias opciones y el sujeto selecciona aquella que refleje su actitud en mayor medida.

Es importante mencionar que el diferencial semántico se construyó a partir de una red semántica aplicada a 200 sujetos de la carrera de psicología de la FES-Zaragoza ya que este nos proporcionó la evaluación del significado del concepto.

La metodología comprende la pregunta de investigación, la definición conceptual y operacional de las variables, la población, hipótesis, el tipo de análisis estadístico. Posteriormente se encuentran los resultados de las frecuencias y porcentajes así como los análisis estadísticos (análisis factorial, análisis de varianza y alfa de cronbach).

En el capítulo VI se encuentra la discusión en donde se contrastan los resultados con el marco teórico. Finalmente se incluyen las conclusiones, así como algunas propuestas para futuras investigaciones, la bibliografía consultada y dos anexos.



# **SERVICIO SOCIAL**

- **CONCEPTO DE SERVICIO SOCIAL**
- **ANTECEDENTES DEL SERVICIO SOCIAL**
- **EL SERVICIO SOCIAL EN LA FES- ZARAGOZA**
- **NORMATIVIDAD DEL SERVICIO SOCIAL**
- **LEGISLACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL**
- **OBJETIVOS GENERALES DEL PROGRAMA DEL SERVICIO SOCIAL DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA DE LA FES ZARAGOZA**

## 1.1 CONCEPTOS DE SERVICIO SOCIAL

El término servicio social data de mediados del siglo diecinueve, el cual fue utilizado por mutualidades obreras, asociaciones de ciudadanos interesados en desarrollar actividades de ésta índole, que designaban, según su preferencia como: filantrópicas, altruistas, de beneficio social, de caridad religiosa, beneficencia social, etc. Actualmente agrupaciones civiles, gubernamentales, empresas comerciales o bancarias, fundaciones, profesionistas agremiados y medios de comunicación hacen tareas que denominan servicio social.

Por ello han existido y existen diversas formas de ofrecer un servicio social, y por lo tanto hay diversas formas de aplicarlo y darle sentido. Debido a lo anterior es necesario deslindar qué es el servicio social.

Al respecto Mendoza (1992), menciona que sería imposible dar una definición única y acabada, ya que cada universidad maneja su concepto, le imprime sus características y marca sus fines. Sin embargo hace una definición provisional del servicio social la cual dice:

Es "...el conjunto de actividades teórico prácticas, que de carácter temporal y obligatorio se realice como parte integrante de los planes y programas de estudio, en los campos: científico, técnico, administrativo, artístico, deportivo, cultural y de solidaridad en beneficio de la sociedad, el estado y la comunidad universitaria, considerando que quien no lo preste carecerá del derecho a que se le expida la constancia de terminación de curso o de carrera, así como se verá impedido a presentar su examen de tesis o profesional...". (op cit 1992, pp. 85).

Sin embargo en la presente investigación se retomó la definición descrita en la legislación universitaria la cual señala:

El servicio social se refiere a la realización obligatoria de actividades temporales que realicen estudiantes de carreras técnicas profesionales, tendientes a la aplicación de los

conocimientos obtenidos y que apliquen el ejercicio de la práctica profesional en beneficio ó interés de la sociedad, (Art. 3, Venegas 1999).

Por lo anterior es importante exponer los fines y objetivos del servicio social.

Extender los beneficios de la ciencia, la técnica y la cultura a la sociedad.

Consolidar la formación académica y capacitación profesional del prestador del servicio.

Fomentar en el prestador una conciencia de solidaridad con la comunidad a la que pertenece. Venegas (1999)

## **1.2 ANTECEDENTES**

La "cultura del servicio social" en México se remontan a los valores heredados de las antiguas culturas prehispánicas, esto se llevó a cabo cuando las comunidades trabajaban de forma colectiva. "...El derecho colectivo a la tierra y la obligación, de desempeñar trabajo gratuito en favor de la comunidad, se manejaba desde los tiempos de los aztecas a través del Calpulli...". (Mungaray et al., 1999, pp. 12) Este tipo de actividad permaneció y permanece aún después de la cultura española, como ejemplo: el significado que tiene la trascendencia individual a través de la trascendencia social hacia la comunidad.

Sin embargo la educación como medio para el desarrollo social de un país y de los necesitados, surge con mayor auge en la época de la independencia. A través de la creación de las instituciones educativas de la época, las cuales tenían por objetivo el fomento de una conciencia científica y patriota a través de las carreras de aplicación social directa como: medicina, derecho, agronomía e ingeniería.

La idea de relacionar la educación superior en México con los problemas sociales, de una manera directa y no tan sólo a través de los planes de estudio, surgió a partir de la reorganización de la Universidad Nacional de México, en donde su principal impulsor, Justo Sierra, busco entre uno de los fines de esa "alma mater", su correspondencia con las necesidades sociales (Mendoza, 1992, pp. 23).

Así mismo menciona que Justo Sierra sentó las bases en las que crecerían las nuevas universidades, mismas que deberían enfocarse a la creación de la ciencia, su popularización, mexicanización y aplicación en colectividades.

Sin embargo se enfrenta con la premisa positivista de espíritu y humanismo, en donde humanizar la educación superior significó acercarse a los problemas sociales, a las necesidades del país y a la creación de una cultura nacional.

El movimiento armado de 1910 confirma el error de fomentar una enseñanza aislada de los intereses sociales y pone de manifiesto la urgente necesidad de forjar una cultura nacionalista que identifique y una a la comunidad mexicana.

Pero no se pueden dejar de lado otras circunstancias para el cambio en la vida universitaria como por ejemplo: la reforma universitaria de Córdoba Argentina de 1910; las demandas fundamentales de los estudiantes de otros países, los cuales fueron: la dependencia de la autonomía de las universidades, reformar métodos pedagógicos e institucionalización del sistema de profesores independientes (op cit 1992).

En 1910, la educación superior impartida por la Universidad Nacional, se ve influenciada por el espíritu revolucionario de dicha época. Por lo cual se describe en un postulado universitario que la educación superior y la ciencia deben incluir a los más desprotegidos, y esto queda establecido en la Constitución de 1917.

De igual forma Mendoza (1992) señala que, la universidad cobró una nueva dimensión al incorporar a su seno los principios de autonomía, democracia y vinculación a la sociedad. Con la inclusión de la extensión universitaria. Los centros de estudios superiores no se dedicaron exclusivamente a la formación de profesionales y técnicos, sino que incluyeron su difusión a la sociedad como una nueva responsabilidad histórica de su quehacer.

Las ideas de Justo Sierra y los postulados del movimiento estudiantil argentino, dieron pauta al discurso que pronunció José Vasconcelos, al tomar posesión como rector de la Universidad en 1920, en el que menciona:



“La pobreza y la ignorancia son nuestros peores enemigos, y a nosotros nos toca resolver el problema de la ignorancia... en estos momentos yo no vengo a trabajar por la universidad, sino a pedir a la universidad que trabaje para el pueblo. El pueblo ha sostenido a la Universidad y ahora a de menester de ello...esta universidad se propone atender a los intereses del proletariado, facilitando la educación práctica que mejore sus jornales y levante el nivel de todos; y desea apartarse de los viejos métodos que creaban profesionistas aliados únicamente al poderoso y sin más afán que el medro personal” (op cit 1992, pp. 28).

En 1929, el movimiento vasconcelista de autonomía universitaria compromete el establecimiento del servicio social obligatorio a los estudiantes, a favor de las clases más desprotegidas del país; de esta forma se instala como requisito para obtener el título profesional. Así se establece inquisitivamente que el acceso al título supone un intercambio entre los estudiantes y el Estado, para cubrir los escasos recursos públicos.

Así mismo Alfonso Caso, señala que “una universidad sustentada con dinero del pueblo, no debe ni puede crear profesionales para el sólo provecho de los individuos que reciben esta educación. Impartir la educación con fondos del Estado, sólo puede justificarse si el profesional va a devolver más tarde, en forma de acción social, los beneficios que recibió por medio de su cultura” Valdez y Cabrera (1990 citado en Mungaray et al., 1999).

El movimiento estudiantil de 1929 que inicio con una huelga en la facultad de jurisprudencia de la Universidad Nacional de México (Mendoza, 1992), como protesta de los cambios dados en la reglamentación referentes a la presentación de exámenes parciales y finales, comenzó a extenderse al conjugarse dos situaciones: la inclusión de nuevas demandas de diferentes escuelas y el manejo político por parte de las autoridades gubernamentales de la situación.

El conflicto se agravo por el cariz político que asumió dada la coincidencia con el proceso electoral federal, lo que obligó la intervención directa del presidente Portes Gil, quien en un plan conciliador les otorga la autonomía universitaria a cambio de que declinaran en sus peticiones encaminadas a exigir la destitución de funcionarios universitarios y públicos. En reciprocidad el director de Huelga Estudiantil le ofreció al presidente que una

vez concluida la nueva norma jurídica que daría la autonomía, se implantaría el servicio social obligatorio (op cit 1992).

Para 1934 Lázaro Cárdenas asume el poder ejecutivo federal dando comienzo una de las etapas de reforma agraria, socialización de la educación, la organización del proletariado, el desarrollo de cooperativismo, los procesos de nacionalización y la lucha por extinguir los reductos del porfirismo y la política callista. Así las instituciones de educación tuvieron un marco social propicio para potencializar su semente cultural transformadora. (Mungaray et al., 1999).

El doctor Gustavo Baz Prada, formo la primera brigada asistencial con 260 pasantes de medicina a los que expreso:

“...tiene ustedes seis años de estudio. Lo normal sería que dentro de unos meses recibieran el título. En lugar de eso, he venido aquí a pedirles que se presten patrióticamente a uno de los experimentos más singulares que habrá de registrar la historia de la medicina. Cada uno, ira a un lugar donde no haya médicos y pasara seis meses ejerciendo su ministerio...”.

(Mendoza, 1992, pp. 34).

En 1937 el Departamento de Salubridad Pública inicia las primeras brigadas multidisciplinarias en apoyo de las pequeñas comunidades, integradas por pasantes de medicina, biología, odontología, veterinaria, ingeniería, arquitectura, derecho y química. (Mungaray et al., 1999).

Para 1938, estudiantes de ciencias químicas prestaron servicio social en apoyo a la nacionalización de la industria petrolera, así como la reforma económica y social que da origen a los ejidos, y que fue fortalecida con la presencia de servicios médicos en las zonas ejidales atendidas por pasantes (op cit 1999)

Hasta 1942, el servicio social se prestaba como una actividad solidaria y reciproca por parte de los estudiantes y autoridades universitarias sin ningún marco regulatorio y entidades responsables de la organización, cuando se establece la obligatoriedad, las

IES, se encargan de la organización de acuerdo a sus propias reglamentos, excepto las profesiones de salud.

La reforma del artículo quinto constitucional en 1942, obliga a los servicios profesionales de carácter social como estrategia nacional para el desarrollo comunitario, sirviendo este como antecedente para que "...en mayo de 1945 se publique en el Diario Oficial, la Ley Reglamentaria de los artículos 4º y 5º constitucional, relativos al ejercicio profesional; y que en octubre del mismo año se expida el Reglamento de esta Ley...". (Mungaray et al., 1999, pp. 70)

Es entonces cuando el servicio social adquiere obligatoriedad constitucional para estudiantes y profesionistas. Por lo que se considera, que a partir de este suceso en los estudiantes surge la idea de tomar al servicio social, como obligatorio y no como garantía de crear beneficios para una sociedad desgastada por la falta de recursos (op cit 1999)

A principios de los 60's, el gobierno federal inicia una intensa promoción para realizar un vinculo entre la prestación del servicio social y las necesidades sociales; se incorporan programas culturales y de alfabetización.

La insatisfacción de los resultados para unir esfuerzos de las distintas instituciones (gubernamentales y educativas) comprometidas con la prestación del servicio social, ponen en discusión la creación de un organismo interinstitucional capaz de coordinar y dar seguimiento a los prestadores, siendo las ANUIES el principal promotor (Mendoza, 1992).

En 1967 la facultad de Medicina de la UNAM, incluye el servicio social en el plan de estudios, reconociéndole su carácter académico, aunque no se le otorgan créditos curriculares como a las otras asignaturas. En el mismo año "...se firmo un nuevo convenio entre la facultad de medicina de la UNAM y la Secretaria de Salubridad y Asistencia, ampliando el tiempo de la prestación del servicio social a doce meses..." (Mungaray et al., 1995, pp. 74).

Por otra parte en el gobierno de Luis Echeverría, se da una expansión cuantitativa en el sistema de educación superior, creciendo la matrícula entre 1970 y 1980 de 224 a 757 mil estudiantes y con esto los prestadores de servicio (Mungaray et al., 1999)

El 1970 por decreto presidencial se creó el Programa para el desarrollo de Servicio Social (PRODESSO), una de sus primeras actividades fue levantar un censo Nacional sobre el Servicio Social, tendiente a ofrecer al gobierno federal una perspectiva, lo más cercana a la realidad del potencial de los prestadores (Mendoza, 1992).

Por su parte la comisión interuniversitaria del Servicio Social, estableció como mecanismo fundamental la integración horizontal y voluntaria de cada institución educativa, a las tareas relacionadas con el servicio social, sin embargo no fue posible que el organismo interuniversitario fungiera de mediador entre la COSSIES y la casa de Educación Superior (op cit 1992).

Para 1971 el servicio social empieza a generar polémica en las reuniones de las ANUIES en la reunión de 1972, se menciona que el servicio social de las Instituciones de Educación Superior se utilizaba como mano de obra barata en el sector público e industrial (Mungaray et al., 1999)

A partir de entonces, se venía vislumbrando que el servicio social había dejado de significar para el estudiante universitario, "...un deber ser y la posibilidad de retribuir con espíritu solidario a los grupos más necesitados de la sociedad...". (Mendoza, 1992, pp. 37).

Posteriormente en un estudio realizado por las ANUIES en 1973 se menciona que, la falta de estructuración adecuada del servicio social en las diversas licenciaturas y el considerarlo como un requisito más para la obtención del título, han desvirtuado el sentido, el significado y el valor del servicio social (Mungaray et al., 1999)

En el mismo año la UNAM, inicia una reestructuración del servicio social universitario, analizando distintos aspectos de coordinación, apoyo jurídico, promoción, establecimiento de nuevas modalidades y evaluación. Además, se crea la comisión coordinadora del servicio social con el objetivo de planear, coordinar y promover programas

multidisciplinarios, como una forma novedosa de orientar las actividades del servicio social.

En 1978 se creó la Comisión Coordinadora de Servicio Social de Estudiantes en las Instituciones de Educación Superior, (COSSIES), la cual es la instancia promotora de convenios entre los diferentes niveles de gobierno y las instituciones de educación superior (Mungaray et al., 1999)

La COSSIES asumió funciones relacionadas con la planeación y asignación de partidas presupuestales, elaboró programas para la vinculación del servicio social a las acciones del sector público, definió prioridades, y evaluó programas en coordinación con las IES. (op cit 1999)

Al no sentir los sectores universitarios la inclusión en los programas, estos impulsaron la formación de un órgano interuniversitario que inicialmente se llama Comisión Orientadora de Servicio Social y luego se transforma en la CISS, este organismo expresa el interés de las universidades en mantener autonomía, es decir una agrupación diferente a las ANUIES frente al estado. Por otra parte la COSSIES busca asumir la dirección del servicio social a nivel nacional para adjuntarla a la política de desarrollo social (op cit 1999)

### **1.3 EL SERVICIO SOCIAL EN LA FES-ZARAGOZA**

Durante el transcurso de los años 70's se concibió la idea de ampliar la UNAM para extender sus beneficios a una mayor parte de la población. En lo que respecta a la educación superior, el proyecto fue crear la Escuela Nacional de Estudios Profesionales (ENEP). Se construyeron 5 planteles en dirección opuesta a ciudad universitaria y en la periferia del Distrito Federal. Los planteles albergan carreras que corresponden a las diferentes áreas de estudio. De esta forma surge la ENEP Zaragoza, ubicada al oriente de la ciudad, en donde se imparten siete carreras del área químico-biológicas: psicología, medicina, odontología, enfermería, química y químico farmacéutico biológico (Terán, 1993).

Así mismo como en las demás instituciones de educación superior, en la FES-Zaragoza se implementa el servicio social. Este dio inicio en el año de 1978, debido al nivel técnico de la carrera de enfermería. El servicio social de esta dependencia se ha caracterizado por la realización de programas tanto internos como externos (secretaría técnica de servicio social, 1992).

En febrero de 1980 fueron asignados a las clínicas multidisciplinarias los primeros alumnos de medicina, desde entonces a la fecha se han sumado prestadores de servicio social de odontología, enfermería, QFB y como prueba los psicólogos durante un semestre (secretaría técnica de servicio social, 1983).

Inicialmente las actividades de tipo administrativo se desempeñan en la coordinación de internado de servicio social y exámenes profesionales, situación que se modificó en 1990 con la reestructuración académico administrativa, la cual pasó a ser de la absoluta responsabilidad de las jefaturas de carrera, con el propósito de cumplir con los objetivos del servicio social, acentuar el carácter académico del mismo y reforzar su vinculación con las propias carreras (op cit 1992).

#### **1.4 NORMATIVIDAD DEL SERVICIO SOCIAL**

Los primeros esbozos de normatividad sobre el servicio social, aparecen en el periodo de la Revolución Mexicana. Durante los enfrentamientos armados, destacando el papel de los estudiantes de la carrera de Medicina ejerciendo una labor social y humanitaria (Mungaray et al., 1995)

Para el año de 1934, la UNAM establece los lineamientos de lo que será el servicio social obligatorio, y hasta 1936 se vuelve un requisito indispensable para poder titularse. (Termini, Mora, y Rodríguez 1993)

La preocupación de los constituyentes con relación a la reglamentación sobre el ejercicio de las profesiones liberales y la responsabilidad social que debían asumir los profesionistas quedan asentados en los artículos 4° y 5° de la constitución de 1917, en donde marcan los deberes y derechos de las actividades profesionales. Comenzando desde aquella época, la independencia y autonomía que tenían los estados de la república en la fijación de los requisitos para el ejercicio de las profesiones. Art. 5: "... La

ley determinará en cada Estado cuáles son las profesiones que necesitan título para su ejercicio, las condiciones que deban llenarse, para obtenerlo y las autoridades que han de expedirlo...”. (Constitución.... Art. 5° 1982).

Posteriormente en Noviembre de 1942 se reforma el artículo 5° el cual indica “...los servicios profesionales de índole social serán obligatorios y retribuidos en los términos de la ley y con las excepciones que esta señale...” (Constitución.... Art. 5° 1982).

Como consecuencia a la necesidad de normar lo asentado en la reforma de la constitución de 1942, se generó la Ley Reglamentaria de los artículos 4° y 5° constitucional, relativos al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal y Territorios Federales, la cual constituyo la base normativa más importante para regular las actividades profesionales en toda la nación.

Los artículos relacionados con el servicio social en esta ley son los siguientes:

“Artículo 52. Todos los estudiantes de las profesiones a los que se refiere esta ley, así como los profesionistas no mayores de 60 años, no impedidos por enfermedad grave, ejerzan o no, deberán prestar el servicio social en los términos de esta ley.

Artículo 53. Se entiende por servicio social, el trabajo de carácter temporal y mediante retribución, que ejecuten y presten los profesionistas y estudiantes en interés de la sociedad y el estado.

Artículo 55. Los planes de preparación profesional, según la naturaleza de la profesión y de las necesidades sociales que se trate de satisfacer, exigirán a los estudiantes de las profesiones como requisito previo para otorgarles el título, que presten servicio social durante el tiempo no menor de seis meses ni mayor de dos años.

Artículo 59. Cuando el servicio social absorba totalmente las actividades del estudiante o del profesionista, la remuneración respectiva deberá ser suficiente para satisfacer decorosamente, sus necesidades”. (Constitución, 1982).

Mungaray et al., 1995 señala que el artículo 55 ha constituido uno de los mayores problemas normativos, pues existe una ambigüedad para establecer el tiempo de duración, y por consecuencia esto ha permitido una serie de imprecisiones en la normatividad de las IES, así como la dificultad para establecer una homogeneidad en todo el país.

Esta ley deja muy en claro la doble responsabilidad social que debe cumplir un profesionista. En primer momento, como estudiante y luego como profesionistas ya establecidos. (Mungaray et al., 1995).

A partir de estos artículos se elaboró un instrumento legislativo que complementa esta ley. De esta forma se establece la ley reglamentaria del artículo 5° constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal, expedido el 27 de septiembre de 1945. Este reglamento, vigente hasta la fecha, contempla el servicio social en el capítulo VIII Del Servicio Social de Estudiantes y Profesionistas en el cual se refieren los siguientes artículos:

“Artículo 2. Las leyes que regulen campos de acción relacionados con alguna rama o especialidad profesional, determinarán cuáles son las actividades profesionales que necesitan título y cédula para su ejercicio.

Artículo 8. Para obtener título profesional es indispensable acreditar que se ha cumplido los requisitos académicos.

Artículo 9. Para que pueda registrarse un título profesional expedido por instituciones que no formen parte del sistema educativo nacional, será necesario que la secretaria de educación pública revalide, los estudios correspondientes”. (Mungaray et al., 1995, pp. 46).

“Artículo 85 El servicio social de los estudiantes quedará al cuidado y responsabilidad de las escuelas de enseñanza profesional, conforme a sus planes de estudios.

Artículo 92. La obligación de prestar el servicio social incluye a todos los profesionistas aun cuando no ejerzan la profesión.



Artículo 93. Los profesionistas sólo podrán dejar de prestar el servicio social por causa de fuerza mayor.

Este reglamento determina que la responsabilidad del cumplimiento de la legislación sobre el servicio social recae fundamentalmente, sobre 3 instancias.

En el caso de los estudiantes, en las IES, en los profesionales, en el colegio de profesionistas (CP) y en el sector gubernamental, la responsabilidad recae en la Dirección General de Profesionistas de la SEP". (Mungaray et al., 1995, pp. 45)

De acuerdo al establecimiento de la legislación del Servicio Social, en 1950, se incorpora este a los estudiantes de las escuelas Normales Federales y para 1958 la Escuela Superior de Medicina Rural del IPN determina, primero como práctica y después como sistema en la prestación de servicio social multidisciplinario a las zonas indígenas y rurales. (Termini et al., 1993)

Por otro lado se debe hacer mención que desde los años 70s, el servicio social a estado compuesto por 3 grupos fundamentales de normas: las normas de fuerza de ley, que son resultado del poder legislativo..., en el segundo grupo de normas se encuentran el reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las IES, expedida en 1981..., y el último grupo lo constituyen la ley orgánica y los reglamentos escolares de cada institución de enseñanza superior.... (op cit 1993)

## **1.5 LEGISLACIÓN SOBRE EL SERVICIO SOCIAL**

La UNAM establece en su Ley Orgánica, la Legislación, del Servicio Social la que menciona lo siguiente:

Reglamentación interna

1. Reglamento general del servicio social de la UNAM.

Artículo II El servicio social se regulará por los lineamientos generales establecidos en el presente reglamento y por las normas de la legislación universitaria que se señalan a continuación:

Reglamento general de estudios técnicos y profesionales.

Reglamento general de exámenes.

Reglamento interno para cada facultad ó escuela que dicten los consejos técnicos correspondientes

En el reglamento general de estudios técnicos y profesionales, el artículo 21 menciona, "...de acuerdo con lo dispuesto por la ley reglamentaria de los artículos 4to y 5to constitucionales que para obtener un título profesional, el candidato deberá cumplir con el servicio social y haber sido aprobado en el trabajo escrito y en el examen profesional, de acuerdo con las normas que establece el reglamento general de exámenes...". (Venegas, 1999, pp. 56)

Dentro del reglamento general de exámenes, el artículo 32 dispone que "...el servicio social previo al examen profesional se cumplirá de conformidad con lo señalado por los consejos técnicos respectivos dentro de las disposiciones legales vigentes...". (op cit 1999 pp. 58)

Por esta razón se hace necesario describir las obligaciones de los prestadores de servicio social los cuales son:

I Inscribirse en los programas de servicio social, previamente aprobadas por los órganos competentes.

II Realizar las actividades señaladas en los programas adscritos.

III Informar periódicamente de las actividades en los términos que señalen su facultad o escuela y en su caso la comisión coordinadora del servicio social.

Las autoridades que intervienen en la organización de la prestación del servicio, son:

I Los consejos técnicos de las facultades y escuelas.

II La comisión coordinadora del servicio social.

III Las unidades responsables del servicio social en cada una de las facultades y escuelas.

## **1.6 OBJETIVOS GENERALES DEL PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA DE LA FES ZARAGOZA**

Los objetivos del programa de servicio social planteados para la carrera de psicología y aprobados por el Consejo Técnico de la FES-Zaragoza son los siguientes:

Proporcionar situaciones de aplicación práctica psicológica que permitan relacionar al psicólogo como profesional de la conducta, comprometido con la solución de problemas nacionales.

Adecuar el perfil profesional psicológico a los problemas nacionales prioritarios.

Propiciar situaciones que permitan detectar formas concretas de intervención psicológica como medios de docencia.

Propiciar situaciones de intervención que permitan implementar técnicas de investigación psicológica al análisis de la problemática nacional y de la eficiencia de la carrera de psicología para formar profesionales de utilidad. (Reglamento interno de servicio social, 1989).

Dado que el Servicio Social se creó para dar una retribución a la sociedad y como herramienta esencial dentro de la formación del estudiante, es menester conocer la actitud ya que ha sido fundamental para la psicología social, pues a través de ésta se pueden predecir conductas las cuales nos permite formar una idea más estable de la realidad en que vivimos.

## **1.7 ACTITUD Y SERVICIO SOCIAL**

El surgimiento del servicio social inicia con la idea de brindar una retribución a la sociedad, con la intención principal de que comunidades desprotegidas recibieran servicios básicos como: salud, educación y vivienda

José Vasconcelos en 1920 lo confirmó en el discurso al tomar posesión como rector de la universidad mencionando; "...esta universidad se propone atender a los intereses del proletariado, facilitando la educación práctica que mejore sus jornales y levante el nivel de todos; y desea apartarse de los viejos métodos que creaban profesionistas aliados únicamente al poderoso y sin más afán que el medro personal..." (Mendoza, 1992, pp. 28).

Cabe mencionar que la intención del servicio social no era solo contribuir a solucionar los problemas sociales, sino también a la formación profesional del universitario a través de las prácticas realizadas a la comunidad. (Mungaray, 2002)

Estas actividades vinculan a los estudiantes, la Universidad, la comunidad y los sectores público y social para que participen en la solución de algunos problemas nacionales (Folleto informativo de la comisión coordinadora del S.S., 1986; citado en Enríquez et al., 1990).

Por lo que el Servicio Social debe ser un instrumento de desarrollo que permita tanto la formación académica del estudiante como la resolución de algunos problemas sociales. Aunque en la actualidad el objetivo inicial se ha modificado desvirtuando su contenido humanístico y considerándose como un trámite administrativo obligatorio para la obtención del título. Algunos autores mencionan, (Termini, Mora, y Rodríguez, 1993, Martínez, et al., 2002; Vázquez 2003) que inclusive, los alumnos llegan a sentirse utilizados como mano de obra barata por las instituciones que la demandan. De igual forma no existe una coherencia entre las actividades que desempeñan y la curricula de la carrera, por tal motivo el alumno pierde el interés al realizar la actividad.

Rivera y Vargas (1993) señalan que existe poca motivación generada al alumno durante el paso por las aulas, ya que nadie le concientizó sobre su responsabilidad moral con la sociedad, y al sentirse utilizado el pasante solo busca realizar el servicio de cualquier manera, y superar lo antes posible el obstáculo que este representa, pues en su concepto el servicio social es solo un requisito de titulación, un tiempo perdido, la oportunidad para obtener beneficios personales en el terreno económico o la posibilidad de ingresar a la iniciativa privada, en un algo que ellos consideran "hacer meritos".

Aunado a esto, el servicio social no tiene un valor curricular, simplemente ha adquirido el papel de requisito o trámite académico, se ha visto que los alumnos no consideran las actividades realizadas como una forma en la que pueden aplicar sus conocimientos y entrar en contacto directo con la sociedad. Por el contrario, se ha considerado como una oportunidad más de obtener un sueldo mínimo, realizando actividades que no se relacionan con las de su carrera tal como lo menciona la UAM Xochimilco en el congreso 2003.

Por su parte Joaquín Caso Niebla, subdirector de servicio social y vinculación laboral en la dirección general de orientación y servicios educativos (DGOSE), "...en el 2005 señaló que la universidad contaba con 5 mil 559 programas de servicio social registrados, los cuales se piensa reducir para contar con programas multidisciplinarios; así mismo indico que una de las tendencias en ese rubro es desaparecer el Servicio Social en las áreas administrativas con el fin de canalizar al prestador a actividades realmente relacionadas con su desempeño profesional...". (López, 2005)

En el 2006 dentro del Coloquio del 70 Aniversario del Servicio Social, el Instituto Tecnológico de Sonora (ITSON), "...señalo que la ANUIES en 1999 recomendó la implementación del Servicio Social curricular, así mismo menciono que a un año de haber implementado el servicio social curricular en el ITSON , la suma de esfuerzos, expectativas satisfacciones y aprendizaje compartidos, ofrecen resultados bastante satisfactorios; específicamente, tanto en el número de personas beneficiadas, como en la participación de los alumnos y maestros en un modelo innovador y pertinente con su contexto, pues son pocas las universidad del país que lo han implementado...". (Ahumada, 2006, pp. 8)

De esta forma podemos vislumbrar como los objetivos éticos a los que se debería apegar el servicio social, van en dirección más bien de intereses institucionalizados y no en beneficio de los grupos marginados. Esto mismo ha impedido la consolidación de una relación entre los sectores involucrados para el establecimiento de normas que promuevan el crecimiento de la equidad social.

Cabe señalar que el servicio social además de ser un proceso educativo, también lo es en la construcción de valores. Sánchez, de Gortari y Ortega, (2000 citados en Sánchez, Salinas y Orozco, 2003)

Al respecto instituciones como ANUIES, UNAM, SEDESOL y la Secretaría de Gobierno, señalan lo siguiente:

“1.- El servicio social debe ser un medio para contribuir a la formación integral del alumno, fortalecer sus conocimientos, desarrollar sus habilidades, destrezas, y retribuir a la sociedad su conocimiento

2.- Contribuir a que los estudiantes fortalezcan sus conocimientos profesionales cultiven y desarrollen su calidad humana.

3.- Las actividades de servicio social comunitario requieren de una actitud, convicción, vocación y ética profesional para mejorar su desarrollo.

4.- El servicio social no debe ser sólo un requisito legal sino la convicción de un verdadero servicio. El servicio social comunitario debe ser modelo integrador que contemple, por un lado, las necesidades comunitarias y sociales sentidas; y por otro lado, un trabajo multidisciplinario planificado, que propicie la colaboración en la solución de los problemas fomentando el desarrollo de actividades en beneficio de los estratos con menores recursos.

5.- Los estudiantes en servicio social deben contar con una conciencia social, actitud crítica y de responsabilidad, sin descuidar la calidad de la formación y el conjunto de conocimientos y habilidades que son necesarias para cada profesión”. (Rosete, Salinas, y Orozco, 2003)

Por tal motivo el presente trabajo aborda, la problemática que se suscita en torno a la actitud hacia el servicio social en México, para ser más precisos en la FES-Zaragoza dentro de la carrera de psicología.



# **ACTITUD**

- **DEFINICIÓN DE LA ACTITUD**
- **COMPONENTES DE LA ACTITUD**
- **ENFOQUES TEÓRICOS**
- **EXPECTATIVAS**
- **MEDICION DE LAS ACTITUDES**

## 2.1 DEFINICIÓN DE LA ACTITUD

Diversos autores han tratado de definir este término, como por ejemplo Allport, (1935 citado en Whittaker, 1987), señala que existen más de 100 definiciones de la actitud entre las que encontramos una serie de similitudes como lo son:

Thurstone, 1928; Arias, (1980 citado en Rodríguez, 1985), Young, 1960; Early y Chaiken, (1993 citado en Morales, 1999), entre otros, quienes concuerdan en que la actitud es una predisposición favorable o desfavorable hacia un objeto psicológico.

Así mismo Rockeach, 1969; Fishbein, 1967; y Kreck, (1948 citado en Enríquez et al., 1990), señalan que la actitud se ve influenciada por las creencias y cogniciones ya que estas disponen a la persona para responder de una determinada forma.

Sin embargo se pueden encontrar diferencias al respecto, por ejemplo:

Allport, (1935 citado en Murillo 1984, pp. 22) indica que es "...un estado mental y neurológico de atención organizado a través de la experiencia, y capaz de ejercer una influencia directiva o dinámica sobre la respuesta del individuo a todos los objetos y situaciones con las que está relacionado...".

Mientras que Newcomb en el mismo año, la considera como "...una respuesta afectiva, relativamente estable, en relación con un objeto...". (op cit 1984)

Por lo tanto Berkowitz, (1972 citado en Whittaker, 1987, pp. 239) propone "...dividir en categorías las definiciones de la actitud, en base a tres características básicas.

- A) La actitud es una evaluación o una reacción afectiva
- B) Predisposición a actuar de cierto modo
- C) Es una mezcla de tres componentes: el afectivo, el cognoscitivo y el conductual".



Sin embargo para fines de esta investigación se retomó a Eagly y Chaiken, (1993 citado en Morales, 1999, pp. 194) quienes indican que:

“La actitud es una evaluación de una entidad u objeto concreto con cierto grado de favorabilidad o desfavorabilidad”.

## **2.2 COMPONENTES DE LAS ACTITUDES**

En la concepción de actitud se han identificado tres componentes: afectivo, cognoscitivo y conductual.

**El Componente Afectivo** para Fishbein y Raven, en 1962, y Fishbein, en (1966 citado en Rodríguez, 1985), Whittaker (1987) es definido como el sentimiento a favor o en contra de un determinado objeto social; así mismo consideran que este es el único realmente característico de las actitudes sociales. Por su parte Fishbein señala que las creencias y las conductas asociadas a una actitud son apenas elementos a través de los cuales se puede medir la actitud, pero no forman parte de la misma.

Por su parte Rodríguez (1985) menciona que el **Componente Cognoscitivo** tiene una carga afectiva a favor o en contra de un objeto social, él cual es necesario que exista para una representación cognoscitiva de dicho objeto. Las creencias, los prejuicios, el conocimiento de los objetos, las experiencias previas constituyen los componentes cognoscitivos de la actitud.

El **Componente Conductual** dentro de una actitud incluye el acto o la conducta a la que se dedicará un individuo en presencia de ciertos estímulos. Así mismo este ayudará a predecir qué conducta mostrará un individuo en presencia de ciertos estímulos, cuando se enfrente al objeto de la actitud. De igual forma menciona que el tercer componente de una actitud, el conductual, es la predisposición conductual que tiene un individuo hacia un objeto de la actitud categorizado y evaluado positiva o negativamente (Whittaker, 1987)

Newcomb y cols. (1965 citado en Rodríguez, 1985) señalan que las actitudes sociales crean un estado de predisposición a la acción, que al combinarse con una situación

activadora y específica resulta en una conducta capaz de propiciar un estado de atención, que al ser activado por una motivación específica, resultara en una determinada conducta.

### **2.3 RELACIÓN ENTRE ACTITUD Y CONDUCTA**

El preguntarse si existe una relación entre lo que somos (actitud) y lo que hacemos (conducta) ha sido un tema abordado desde diferentes puntos de vista. Considerar si en realidad siempre hay una relación entre estas variables se ha puesto en duda (Myers, 2000)

En un inicio se creía que al conocer la actitud de las personas se predeciría la conducta sin embargo; en 1969 Allan Wicker abordó varios estudios en los que se incluían las actitudes y la conducta, los cuales llegaban a conclusiones importantes, como por ejemplo:

Las actitudes manifestadas por las personas no siempre predicen las variadas formas de conducta, como por ejemplo: la actitud de los estudiantes con respecto a hacer trampa en los exámenes, tuvo poca relación con la probabilidad de que en realidad la hicieran o no"; así mismo "las actitudes raciales descritas por un mismo grupo, aclaran muy poco el comportamiento en situaciones reales". Richard La Piere en 1934 escribió cartas a 251 estudiantes y hoteles preguntándoles, ¿Sí aceptaría a chinos como huéspedes o comensales en su establecimiento?, de los 128 que contestaron, el 92% dijo que no y tan solo el 1% dijo que sí. Sin embargo La Piere y una pareja de chinos habían viajado por el país, seis meses anteriores y en realidad habían recibido un trato cortés. (op cit 2000)

Por otro lado Perlman y Cozby (1989) describen que es probable que algunas personas actúen de acuerdo a sus actitudes y que cada uno se comporte más con algunas actitudes que con otras, pero es indudable que puede existir una variación en la relación actitud-conducta.

Aunque se determine que las actitudes influyen en la conducta, es importante señalar que si existe ausencia de correlación entre actitud y conducta se puede deber sobre todo a la incompatibilidad entre las medidas de una y otra. Kraus, (1995 citado en Morales, 1999) señala que se deben cumplir tres condiciones para que exista la compatibilidad;

- a) La correlación que se establece entre actitud y una conducta futura.
- b) La medición de la actitud se hace antes que la conducta.
- c) La actitud y la conducta que se ponen en relación corresponden a los mismos sujetos en los dos momentos temporales distintos.

Sin embargo, en un análisis realizado por Kraus, (1995, op cit 1999) se dieron casos en los que aun con estas garantías exigidas no se dio la correlación actitud-conducta. Es necesario mencionar que son muchas, las variables que pueden influir en la relación actitud – conducta.

## **2.4 EXPECTATIVAS**

Secord, y Backman (1976) señala que las expectativas han sido descritas en términos de cualidades normativas o anticipatorias de la interacción y esto se refiere a que un individuo por lo general espera comportarse de una cierta manera, es decir, tiene expectativas definidas sobre como esperan las personas que se comporten.

George Herbert (1934 citado por Secord et al., 1976) proponía que la calidad anticipatoria de la interacción es importante por que guía el comportamiento del individuo, es decir uno anticipa como reaccionará la otra persona a sus acciones y modifica su comportamiento teniéndola en cuenta. La actitud de la otra persona se infiere por ciertas señales que da su apariencia, su expresión y la posición corporal; por su comportamiento anterior o actual, y por el contexto situacional dentro del cual se lleva a cabo la acción.

Dado que las personas anticipan el comportamiento de las otras personas, la interacción tiene una calidad contingente. El comportamiento de una persona es contingente en la anticipación de como los otros reaccionaran.

Cada sujeto de la interacción comparte expectativas sobre su comportamiento y el del otro individuo tales expectativas compartidas por lo general tienen un carácter de obligatoriedad. Se espera no solo que la otra persona se comporte de una cierta

manera sino que se cree que debe comportarse de esa manera. El que la persona no cumpla con las expectativas probablemente producirá sorpresa, indignación, disgusto o molestia.

## **2.5 ENFOQUES TEÓRICOS**

Con lo anterior se puede decir que la actitud es una evaluación de un objeto concreto dotada de carga afectiva a favor ó en contra; por lo cual dentro de la formación de las actitudes existen diversos componentes (Afectivo, Cognitivo, Conductual), por tal motivo se retomaron algunos enfoques teóricos que explican la formación de las actitudes como:

- Enfoque funcionalista
- Congruencia cognoscitiva de Heider
- Teoría de la disonancia de Festinger
- Teoría de la acción razonada (Fishbein y Ajzen) y planeada Ajzen (1985) y Maden (1986)

### **2.5.1 ENFOQUES FUNCIONALISTAS**

Respecto a este enfoque Smith, Bruner White, (1956, Enríquez et al., 1990; Rodríguez, 1985), explican que el aspecto funcional de las actitudes, se forman con objeto de atender determinadas funciones, las cuales son vistas desde una perspectiva pragmática de utilidad para el ajuste de la personalidad frente al mundo exterior.

Para ellos la personalidad individual incluye una serie de opiniones (actitudes) y el contexto en que estas se forman resulta importante para la determinación del papel que las mismas serán llamadas para desempeñar: por lo que el enfoque consiste en la interrelación personalidad-actitudes. Así mismo mencionan que las actitudes se forman a partir de factores internos y externos a la persona, de tal manera que estas son el principal instrumento para enfrentarse a la realidad.

Smith, Bruner White (1956 citado en Enríquez et al., 1990; Rodríguez, 1985), especifican tres funciones que cumplen las actitudes.

- 1) Evaluación del objeto.- las actitudes no existen como algo aislado, sino como parte integrante de una serie de posiciones que poseen algo en común. Por lo tanto la función de evaluación del objeto nos proporciona las posiciones generales capaces de inspirar nuestras reacciones, en relación con el objeto específico y una serie de otros objetos con los cuales se relaciona.
- 2) Ajuste social.- la función de objeto social es cumplida por las actitudes, desempeña el papel de permitirnos la facilitación a la conclusión, la conservación más o menos armoniosa de nuestras relaciones con otras personas. Este propicia a las personas la oportunidad de una buena acomodación social
- 3) Exteriorización.- consiste en manifestar las posiciones que defienden o protegen el yo contra ciertos estados de ansiedad provocados por problemas internos la persona frente a una situación del ambiente externo, exhibe una actitud que representa una visión transformada de la manera con que ella encara los problemas internos, a través del cual ella reduce la ansiedad provocada por su problema interior.

Katz y Stotland (1956; Rodríguez 1985) exhiben una posición bastante semejante en la que establecen la base motivacional de las actitudes, las cuales son cuatro:

- 1) La actitud cumpliendo la función de ajuste, caracterizándose como un instrumento para la consecución de un objeto.
- 2) La actitud cumpliendo la defensa del yo, protegiendo a la persona contra el reconocimiento de verdades indeseables.
- 3) La actitud como expresión de un valor al cual, la persona aprecia en relación al cual siente la necesidad de exhibir inequívocamente su posición.
- 4) La actitud cumpliendo la función de ordenar el ambiente, de comprender los fenómenos circundantes y de integrarlos de forma coherente

Kelman (1961; Rodríguez 1985) se refiere mas al cambio de actitudes que al proceso de formación de estas. Así mismo señala que la influencia social puede ser ejercida por los siguientes medios:

- 1) Aceptación. Es aquella que se registra cuando una persona acepta la influencia ejercida por otra persona o por un determinado grupo, con el objeto de tener aceptación.

- 2) Identificación. Cuando una persona adopta una conducta que se deriva de otra persona o grupo, por que dicha conducta se encuentra asociada a una relación con dicha persona o grupo que es, en si misma compensatoria en vista de la autodefinición.
- 3) Internalización. Cuando una persona acepta la influencia por que dicha influencia es congruente con su sistema de valores.

### **2.5.2 CONGRUENCIA COGNOSCITIVA DE HEIDER (1946, 1958).**

Dentro del estudio de cambio de actitud se han formulado un grupo de teorías, conocidas con el nombre de enfoques cognoscitivos (Muñoz, 1986). Las cuales parten del supuesto que una persona o individuo desea que sus creencias y conductas en relación con esas creencias sean consistentes o coherentes.

La teoría del balance propuesta por Heider en 1946, 1958 parte del supuesto de que a los individuos les gusta la consistencia entre lo que creen y la forma como actúan y/o como los otros actúan, es decir, se ocupa de los estados de equilibrio y desequilibrio que se dan entre tres elementos. Por ejemplo si al individuo A le gusta el individuo B, y a A también le gusta C, A estará en balance si encuentra que B y C se atraen entre si; pero sucederá lo contrario si encuentra que B y C no se atraen; el imbalance va a motivar cambios con la finalidad de lograr un balance cognoscitivo. En el caso del ejemplo anterior de producirse un estado de imbalance en A por que B y C se rechazan, este podría resolverse alejándose A de B o de C. (op cit 1986)

Otra teoría es el modelo de congruencia propuesta por Osgood y Tannenbaun (1955, Muñoz, 1986, Rodríguez 1985) y se basa en el supuesto de que el individuo coloca sus actitudes hacia otros individuos o cosas a lo largo de una escala que va de muy positivo (+3) a muy negativo (-3) , su mayo diferencia con la teoría anterior es que incorpora una escala a través de la cual pueden medirse los cambios actitudinales, según ellos es posible poseer diferentes actitudes hacia diversos conceptos sin sentir ninguna incongruencia o presión hacia el cambio de actitud, en la medida en que no se haya establecido ninguna relación entre estos objetos.

### 2.5.3 TEORÍA DE LA DISONANCIA DE FESTINGER

Festinger en 1957 basa su teoría en el supuesto de que un motivo básico para la formación de las actitudes es la búsqueda y mantenimiento de la consistencia entre varios elementos de la estructura cognoscitiva. (Muñoz, 1986) Así mismo Deutsch y Krauss (1984, Muñoz 1986) confirma que la teoría de la disonancia busca tener un conocimiento congruente es decir que no sea disonante entre si, ya que si algún elemento cognoscitivo se ve alterado, el organismo experimenta una disonancia; es decir, un estado motivacional poco placentero o de tensión el cual intentará evitarlo o al menos reducirlo para alcanzar así una consonancia.

Por tal motivo, esta teoría ha generado numerosas formulaciones para explicar la disonancia; entre las que se encuentran:

Toma de decisiones.

Cuando al sujeto se le presentan dos o más alternativas esto le puede causar disonancia, ya que al menos de que una de sus alternativas tenga sólo ventajas y ningún inconveniente la elección de cualquier alternativa implicará asumir además de las ventajas ciertas consecuencias negativas; como por ejemplo renunciar a las ventajas de las alternativas no elegidas o desvalorizadas por lo cual el sujeto debe sobrevalorar la alternativa elegida para reducir la disonancia.

Justificación insuficiente.

Esta se refiere a aquellas ocasiones en que la cognición no puede ser explicada o justificada a lo que precede. Por ejemplo Festinger y Riecken en 1956 narran en el libro "cuando Falla la profecía" el caso de la Sra. Miriam Keech, la cual anunciaba que había recibido un mensaje del planeta Orion en el que le mencionaban que una ciudad cercana a su lugar de residencia sería destruida por una gran inundación, una vez llegado el momento la profecía no se cumplió por lo cual Sra. Keech menciona a sus seguidores que el mundo había sido salvado gracias a la fe del grupo. Festinger y colaboradores encontraron que para modificar sus creencias fue necesario racionalizar los sucesos. (Morales, 1999) es decir; que si al sujeto no

se le cumplen sus creencias preestablecidas este intentará modificarlas y racionalizarlas ; para evitar así la disonancia.

Justificación del esfuerzo.

Este paradigma predice que, si la persona realiza un gran esfuerzo (despliegue de actividades, inversión de dinero, privaciones etc.) para conseguir un objetivo probablemente este llegué a ser más atractivo que si existe poco o nulo esfuerzo. Por lo tanto para evitar la disonancia entre dos creencias inconsistentes como estas, <<trabajé y me esforcé para conseguir esto>>, y << no vale tanto la pena trabajar>> es necesario que el sujeto se convenza y valore el objetivo obtenido.

Adhesión Forzada.

La teoría de la disonancia, menciona que cuando una persona realiza una conducta que es contraria a sus actitudes (o no plenamente coincide con ellas) experimentará disonancia y la magnitud de está será mayor cuando menos razones o justificaciones tenga para haber realizado dicha conducta. En este caso la forma de reducir la disonancia será cambiando la actitud y acomodándola a la conducta realizada.

Festinger, (1957, pp. 37 citado en Deustch et al., 1984; y Muñoz, 1986) resume los aspectos fundamentales de esta teoría en los siguientes puntos:

- 1) Entre los elementos cognoscitivos pueden existir relaciones desajustadas o disonantes.
- 2) La existencia de disonancia determina el surgimiento de presiones para reducirla y para evitar su aumento
- 3) Las manifestaciones de la influencia de estas presiones incluyen cambios en el comportamiento, en el conocimiento y en las nuevas opiniones.



#### **2.5.4 TEORÍA DE LA ACCIÓN RAZONADA FISHBEIN Y AJZEN (1975) Y TEORÍA DE LA ACCIÓN PLANEADA AJZEN (1985) Y MADEN (1986)**

Dentro de la Teoría de la Acción Razonada Fishbein y Ajzen en 1975 señalan que para medir la actitud y la conducta es necesario que exista una correlación entre ambas, ya que no sería lógico medir la actitud hacia un objeto y pretender que sirva para pronosticar la conducta de otro objeto diferente. (Morales, 1999)

Por lo cual se dieron a la tarea de formular el “principio de compatibilidad” entre las mediciones de la actitud y de la conducta, en el cual señalan cuatro intenciones diferentes:

La conducta

El <<objeto blanco>> hacia el que se dirige la conducta

La situación en la que se va a realizar la conducta

El momento temporal en el que se va a realizar la conducta

Es imprescindible tener en cuenta estos cuatro elementos, sí lo que se pretende es pronosticar la conducta a partir de la actitud.

Esta teoría también menciona que la mayoría de los comportamientos sociales relevantes están bajo el control volitivo del sujeto y que siendo él un ser racional, esto le permitirá estructurar su comportamiento de tal manera que presente una intención de realizar o no una conducta específica, es decir ejecutar o no una acción particular, la cual dependerá de las actitudes. (Stefani, 2005)

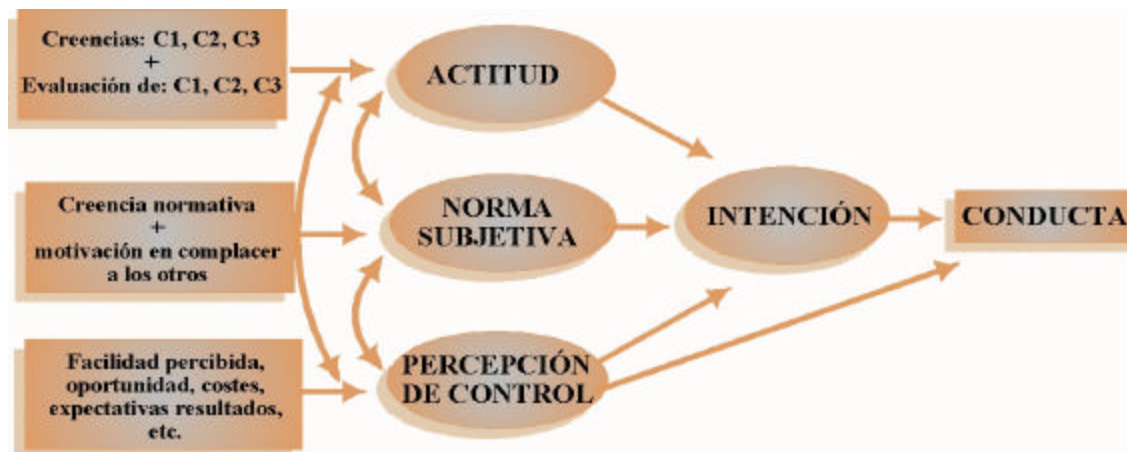
Para Fishbein y Ajzen, la actitud es un juicio evaluativo bipolar acerca de un objeto, el cual está conformado por un repertorio de creencias las cuales se conciben a partir de realizar una conducta determinada. (Morales, 1999)

Pero la actitud no es el único factor que desencadena la conducta, sino también la norma social subjetiva, la cual no es otra cosa que la presión social que recibe la persona en su medio, esta norma social descansa sobre dos pilares, uno de ellos lo constituye la creencia normativa que mantiene la persona sobre la aceptación que

el sujeto espera de su entorno social; el otro pilar es la motivación para conformarse con las opiniones de otros.

Sin embargo, Ajzen en 1985 y Maden en 1986 mencionan que no todas las conductas se encuentran bajo control consciente del individuo, si no que existen muchas situaciones en las que pueden surgir imprevistos, o en las que se necesitan ciertas habilidades o recursos por parte de los individuos los cuales podrían interferir en la intención de llevar a cabo una conducta, a esta se le conoce como la Teoría de la Acción Planeada (TAP) (figura 1), en la cual se incluye un tercer elemento : el Control Percibido (Carpi y Breva, 2001)Figura 1

### Teoría de la Acción Planeada



Recuperado de [www.reme.uji.es](http://www.reme.uji.es)

Este se refiere a la percepción que tiene el sujeto para poder llevar con éxito la conducta la cual se basa en la creencia de control, sin la cual difícilmente se manifestará la conducta aunque poseamos una actitud muy favorable hacia ella. Por ejemplo, una persona puede tener una actitud muy favorable hacia la salud coronaria, más específicamente, hacia el abandono del hábito tabáquico pero si la persona percibe que tiene poca capacidad de control para abandonar dicho consumo, ya sea porque considere que no tiene la suficiente habilidad o porque considere que los comportamientos de los demás pueden interferir en su decisión de abandono, esta conducta saludable no será realizada. Por tanto, a partir de este ejemplo, es posible observar que este tercer elemento incorporado a la TAR, la percepción de control, está conformado, tanto por variables internas (percepción de capacidad,

habilidad de acción), como por variables externas (oportunidad de acción, obstáculos, tiempo y cooperación). (op cit 2001)

Por lo cual para fines de esta investigación se retomó la teoría de la acción planeada de Fishbein y Ajzen la cual contiene los tres componentes que conforman la actitud. Pero ¿como medir la actitud? A continuación se describe la forma en que se elaboró dicha actividad

## **2.6 MEDICIÓN DE LAS ACTITUDES**

Las actitudes por no ser observables directamente solo pueden medirse en forma indirecta (naturaleza de las actitudes). Estas estarán relacionadas con el comportamiento hacia muy diversos objetos; y es necesario mencionar que son sólo un indicador de la conducta, por lo que se deben interpretar como “síntomas” y no como “hechos”. Papua (1979 citado en Hernández et al., 2001)

Este proceso se midió mediante la asignación de numerales a objetos o eventos según ciertas reglas; se utiliza el término numeral por que la medición usualmente se vale de numerales que al recibir un significado cuantitativo se convierten en números; este puede denotar cantidad, distancia, orden, construir categorías de clasificación o símbolos de identificación. Morales (2000, Bernstein y Nunnally 1990). ;

Como menciona Kerlinger (1987, pp. 3) la medición atenderá lo siguiente:

- 1) “Definir si los objetos caen en las mismas categorías o en otras diferentes con respecto a un atributo determinado (clasificación)
- 2) Representar en cantidades o atributos de forma numérica (escalas de medición)”

Al respecto Stevens (1959 citado en Morales, 2000) muestra cuatro tipos de escalas:

- a) Nominales; en las que los números son categorías de clasificación,
- b) Ordinales; en donde los números expresan únicamente orden, pero no cantidad ni magnitud.

- c) Intervalo; los números indican distancias iguales entre intervalos contiguos, pero sin un verdadero punto cero que indique ausencia del rango (el punto cero es arbitrario)
- d) Razón o de intervalo; con una unidad y un verdadero punto cero.

Cabe señalar que las escalas que se utilizan para la construcción y uso de escalas de actitudes son solamente las ordinales y de intervalo. Pues al utilizar la escala ordinal lo único que se conoce de un sujeto u objeto es el orden, o si tiene más o menos de una determinada característica; mientras que en la de intervalo se obtiene una diferencia entre los rangos observados.

La medición de las actitudes distingue tres tipos básicos de escalas las cuales suelen denominarse:

- A) Escalas Diferenciales: se deben a Thurstone en 1928 y 1929 su característica inicial más importante es que los ítems (afirmaciones relacionadas con la actitud medida) tienen un valor que indica su posición en el continuo favorable-desfavorable. Los métodos utilizados para la posición de la escala son las comparaciones por pareja, los intervalos de aparición idéntica, intervalos sucesivos; en donde los sujetos se limitan a escoger los ítems en los que están de acuerdo o en desacuerdo (respuestas dicotómicas). y la puntuación total del sujeto es la suma de los valores de los ítems escogidos.
- B) Escalas sumativas o aditivas: consiste en una serie de ítems ante los cuales se solicita la reacción del sujeto. Se utilizan los ítems que parecen ser definitivamente favorables o desfavorables para el objeto, y no los neutrales o ligeramente favorables o desfavorables. A cada respuesta se da una puntuación numérica que indica su carácter favorable o desfavorable; a menudo a las respuestas favorables se les da una connotación positiva, mientras que a las desfavorables una negativa. La escala que más frecuentemente se utiliza es la likert. En donde se le pide al sujeto que responda cada ítem en término de varios grados de acuerdo o desacuerdo (totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, totalmente desacuerdo).
- C) Escalas acumulativas: en el modelo de Guttman en 1950 todos los ítems deben medir exactamente lo mismo, aunque en grados distintos de intensidad. Suele denominarse escalograma y un ejemplo es la escala distancia social de Bogardus en 1933, en donde el

estar de acuerdo con un ítem supone el estar de acuerdo con todos lo que tienen un nivel de dificultad menor, se trata de escalas de pocos ítems (6). A juicio de Kerlinger (1987, pp. 350, Morales 2000, Coolican 1990) son menos útiles y tienen menor aplicabilidad. Se presenta a continuación un ejemplo de verificación de estatura:

Una respuesta positiva al reactivo 4, a. Soy más alto que 1m 21cm implica una respuesta positiva a los

reactivos 1,2,3

b. Soy más alto que 1m 37cm

c. Soy más alto que 1m 52cm

d. Soy más alto que 1m 67cm

e. Soy más alto que 1m 82cm

f. Soy más alto que 1m 97cm

Se ha desarrollado una serie de modalidades que utilizan algunos aspectos del procedimiento de colocación en la escala, pero no entran en la categoría de escalas diferenciales, aditivas ó acumulativas. Dentro de esta serie de modalidades es en donde se encuentra el diferencial semántico.

Es importante destacar las propiedades para la medición de actitudes:

a) Dirección (positiva ó negativa)

b) Intensidad (alta ó baja)

## **2.7 DIFERENCIAL SEMÁNTICO**

Se utilizo para esta investigación un diferencial semántico ya que es un método de medida del significado de un objeto para un individuo. Esto consiste en una serie de adjetivos extremos que califican al objeto de la actitud, ante lo cual se pide la reacción del sujeto. (Hernández et al., 2001)

Se califica al objeto de la actitud en un par de adjetivos bipolares, entre los cuales se presentan varias opciones y el sujeto selecciona aquella que refleje su actitud en mayor medida.

Por ejemplo, si un individuo califica la palabra esposa en la escala activo – pasivo en la casilla de la extrema izquierda; es decir, la más cerca de la palabra activo esta indicando que asocia el estímulo con el adjetivo activo.

Activo   X                                      Pasivo

La calificación en el intervalo central, indica que el sujeto considera al estímulo como neutro, que la relación y asociación es equivalente para los dos extremos o que no es significativa, y por lo tanto no es aplicable al concepto en cuestión.

#### Prueba Piloto

Esta prueba consiste en administrar el instrumento a personas con características semejantes a las de la muestra objetivo de la investigación. Se somete a prueba no solo el instrumento de medición sino también las condiciones de aplicación y los procedimientos involucrados. Se analiza las instrucciones se comprenden y si los items funcionan de manera adecuada se evalúa el lenguaje y la redacción. Los resultados se utilizan para calcular la confiabilidad inicial y, de ser posible la validez del instrumento de medición. La prueba piloto se realiza con una pequeña muestra (inferior a la muestra definitiva). Los autores aconsejan que cuando la muestra sea de 300 o más se lleve a cabo la prueba piloto con entre 30 y 60 personas. (Hernández, Fernández y Baptista 2006)

Así mismo Coolican (2005) señala que el análisis del instrumento debe tener una confiabilidad o alfa de Cronbach de por lo menos 0.75

## Aplicación

El diferencial semántico puede ser auto administrado ó mediante entrevista. Se pide al sujeto que califique un concepto determinado, sobre una escala de calificativos bipolares (Selltiz, 1980; Hernández et al., 2001).

## Codificación

El diferencial semántico tiene la ventaja de poder ser aplicado a grupos relativamente grandes con varios estímulos a la vez. Por otro lado se puede decir que este está compuesto de diferentes factores o dimensiones los cuales pueden ser identificados a través del análisis factorial; a esto se le conoce como espacio semántico (Díaz, 1975).

Puede ser codificado, ya sea de 1 a 7 puntos ó de -3 a 3; y en algunos casos se puede utilizar una escala de 1 a 5 y de 2 a -2

El diferencial semántico es estrictamente una escala de medición ordinal aunque en algunas ocasiones se utilice la medición intervalar.

Constituye una técnica muy generalizable que exige adaptación de su forma y contenido según el tipo de problemas que se desee investigar. Es por esto que se le exigen las siguientes condiciones de medida:

**Objetividad:** con este criterio se define la cualidad, que debe tener el instrumento para permitir a diversos investigadores conclusiones semejantes utilizando el instrumento en condiciones equivalentes.

**Confiabilidad:** el grado en que se obtienen las mismas calificaciones o medidas cuando un objeto es medido repetidamente; en el diferencial semántico hay tres aspectos de confiabilidad:

- a) Confiabilidad del ítem, se realiza aplicando nuevamente el instrumento a los mismos sujetos (test-retest) y comparando los resultados de esta con la primera aplicación, es decir se habla de confiabilidad perfecta cuando se obtienen resultados idénticos en ambas

aplicaciones; entre menor sea la variación entre medidas, mayor fiabilidad tendrá y mayor probabilidad de que la variación sea atribuible al error de medida.

- b) Confiabilidad de la puntuación del factor
- c) Significado de los conceptos: la confiabilidad de éste dependerá de la confiabilidad de factor.

Validez; cuando los resultados del diferencial se correlacionan significativamente; comparando las agrupaciones de los diferentes términos obtenidos en el diferencial semántico, entre mayor semejanza haya entre las agrupaciones mayor es la validez del instrumento

Sensibilidad: está representada por la detección que hacen las escalas de pequeñas diferencias de significado; es decir permite discriminar mesurablemente el material medido.

Comparabilidad: hay dos formas de comparación: la comparación entre sujetos, en donde se utilizan grupos con características similares; o comparabilidad entre conceptos la cual consisten en obtener escalas paralelas en las cuales se logre el mismo significado, independientemente del concepto juzgado; sin embargo esta presenta dificultad, pues el concepto variara de acuerdo a la investigación que se este realizando

Sin embargo existe la posibilidad de que se dé una deseabilidad social; es decir los examinados intentan adivinar aquello que consideran como respuesta socialmente aceptable o favorable, y proporcionan dichas respuestas a fin de dar una buena impresión. Una razón adicional para intentar adivinar podría ser el complacer al investigador, al darle los resultados que supuestamente requiere. (Coolican, 2005)

Requisitos para realizar el diferencial semántico

Para integrar la versión final de la escala se seguirán los siguientes pasos:

1.- Generar una lista de adjetivos bipolares exhaustivos y aplicables al objeto de actitud a medir. Como sugerencia, es importante tomar los adjetivos que hayan sido utilizados en investigaciones similares.



- 2.- Construir una versión preliminar de la escala, a manera de prueba piloto.
- 3.-Correlacionar las respuestas de los sujetos para cada par de adjetivos
- 4.- Calcular la confiabilidad y validez de la escala total.
- 5.- Seleccionar los ítems que presenten correlaciones significativas con los demás ítems. Si se da confiabilidad y validez, estas serán significativas.
- 6.- Desarrollar la versión final de la escala. (Hernández et al., 2001)

La escala final se califica, sumando las puntuaciones obtenidas respecto a cada ítem o par de adjetivos. La interpretación que se hace dependiendo del número de ítems o par de adjetivos, en ocasiones se califica el promedio total.

Para realizar la lista de adjetivos opuestos se utilizó la técnica del diferencial semántico esto con la finalidad de obtener palabras definitorias del estímulo Servicio Social.

## **2.8 REDES SEMANTICAS**

La técnica de las redes semánticas naturales, surge como una alternativa de evaluación del significado, a partir de los modelos que se desarrollaron para explicar la forma en que se organiza la información en la memoria semántica. Quillian (1968 citado en Valdez, 1998)

En trabajos realizados por Collins y Quillian en 1969 confirmaron que la información con significado contenida en la memoria, esta organizada semánticamente en forma de redes de conocimientos, en las que las palabras y eventos forman relaciones en conjunto lo cual produce un significado que es lo que conocemos como redes semánticas (op cit 1998)

Figuroa, González y Solís en 1981 propusieron que el estudio de redes semánticas debe ser "natural" en el sentido de que es necesario trabajar las redes que generan los sujetos, y no solamente las redes elaboradas en computadora (citado en Romero, 1998).

Para lograr este objetivo fue necesario retomar, los postulados básicos de las redes semánticas. En el cual se señala que debe haber alguna organización interna de la información contenida en la memoria a largo plazo, en forma de red, en donde las palabras o eventos forman relaciones las cuales en conjunto dan el significado de un concepto. (op cit 1998)

Otro de los postulados primordiales se refiere a la “distancia semántica” a partir de la cual debe entenderse que los elementos que componen la red se encuentran separados en alguna forma e incluso permita hacer predicciones; es importante señalar que no todos los conceptos obtenidos como definidores, serán igual de importantes para definir al concepto central (nodo). Collins y Quillian (1969 citado en Valdez, 1998)

Con estos dos planteamientos teóricos iniciales, se creo el procedimiento para la obtención de las redes semánticas naturales el cual se conformo en dos instrucciones básicas:

1. Se pide a los sujetos que genere una lista de palabras definidoras de un concepto, las cuales pueden ser verbos, adverbios, sustantivos, adjetivos, nombres ó pronombres.
2. Que posteriormente los sujetos jerarquicen cada una de las palabras dadas como definidoras, en función de la importancia o cercanía que consideren tiene cada palabra a partir del estímulo definido. (op cit 1998)

Una vez que se llevaron a cabo las aplicaciones de las redes semánticas, se desarrollo un análisis cuantitativo de los diferentes aspectos de la red, entre los que se encuentran, el valor semántico de los conceptos, la densidad de la red y la distancia semántica a la que se encuentran los diferentes conceptos, para lo cual se obtendrán cuatro valores los cuales son:

VALOR J:

Este valor resulta del total de palabras definidoras generadas por los sujetos para el estímulo en cuestión. Constituye un indicador de la riqueza semántica de la **red**. De tal

manera, que a mayor cantidad de palabras definidoras obtenidas, mayor será la riqueza de la red y viceversa. Para la obtención del valor J, únicamente hay que contar el total de palabras definidoras.

#### VALOR M TOTAL (VMT):

Este valor resulta de la multiplicación de la frecuencia de aparición por la jerarquía obtenida para cada una de las palabras definidoras. Es un indicador de peso semántico de cada una de las palabras definidoras obtenidas. Para la obtención del valor M es necesario recordar que, al momento de asignar las jerarquías, los sujetos tienen que colocarle el número uno a la más importante, más cercana o que define mejor el estímulo, el número dos a la siguiente en importancia y así sucesivamente. Con fines de analizar de forma **lógica** la información obtenida, se procede la obtención del valor MT mediante la multiplicación de la frecuencia de aparición (FA) por el valor semántico (VS) que le corresponde.

#### CONJUNTO SAM:

Constituye un indicador de las palabras definidoras que conforman el núcleo central de la red, ya que es el centro mismo del significado que tiene un **concepto**. Habiéndose obtenido **los valores** M totales de cada una de las palabras definidoras, es posible determinar el conjunto SAM, es decir, el grupo de las diez palabras definidoras con mayores valores M totales. Sin embargo Bravo (1991 citado en Valdez, 1998) menciona que también el conjunto SAM puede conformarse de 15 palabras definidoras de mayor M total.

Si dos palabras definidoras coinciden hasta en la jerarquía asignada por los sujetos, se recomienda recurrir al orden alfabético. En caso de que hubiera dos o más palabras con los mismos VMT, que pudieran quedar en el conjunto SAM como las últimas palabras que lo componen, se recomienda incluirlas todas, a fin de no perder información valiosa para la descripción del significado psicológico del estímulo que se está investigando.

#### VALOR FMG:

Este valor se obtiene para todas las palabras definidoras que conforman el grupo SAM, por medio de una sencilla regla de tres, tomando como punto de partida que la palabra definidora con el valor M más grande representará el cien por ciento. Este valor constituye

un indicador, en términos de porcentajes, de la distancia semántica entre las diferentes palabras definidoras que conformaron el conjunto SAM. Así que el valor M total más alto representa la total cercanía que ese concepto tiene con el estímulo definido. En este sentido, mediante el [cálculo](#) de los demás valores, se obtendrá en términos de proporción, la distancia que tiene cada una de las palabras definidoras respecto al estímulo definido.

En base a lo señalado anteriormente es importante destacar que el surgimiento del Servicio Social se inició con la idea de brindar una retribución a la sociedad, principalmente a los sectores más desprotegidos, siendo éste el medio idóneo para que los estudiantes pongan en práctica los conocimientos adquiridos en las aulas.

Sin embargo en la actualidad el objetivo inicial se ha modificado, desvirtuando su contenido humanístico y considerándose como un trámite administrativo obligatorio para la obtención del título. Algunos autores Termini et al., 1993, Martínez 2002, Vazquez, 2003, mencionan que inclusive los alumnos llegan a sentirse utilizados como mano de obra barata por las instituciones que la demandan. Es por esto que se retomaron las actitudes pues a partir de estas se puede evaluar una entidad u objeto concreto con cierto grado de favorabilidad o desfavorabilidad. Puesto instituciones como (ANUIES, UAM Xochimilco, ITSON, UNAM) señalan que el servicio social se ha desvirtuado y que este ya no cumple su función de retribuir a la sociedad aplicando sus conocimientos o como herramienta esencial para la formación del estudiante nos es necesario conocer:



# **METODOLOGIA**

- **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**
- **HIPOTESIS**
- **OBJETIVOS**
- **VARIABLES**
- **POBLACIÓN**
- **MUESTRA**
- **MUESTREO**
- **TIPO DE INVESTIGACIÓN**
- **DISEÑO**
- **PROCEDIMIENTO**
- **INSTRUMENTO**

### 3. METODOLOGÍA

¿Cuál es la actitud de los estudiantes de la Carrera de Psicología de la FES-Zaragoza hacia el Servicio Social?

¿ Existen diferencias en la actitud de los estudiantes de psicología de la FES-Zaragoza con respecto a los que no están realizando el Servicio Social, aquellos que lo están realizando y los que ya lo concluyeron?

¿ Existen diferencias en la actitud de los estudiantes de psicología de la FES-Zaragoza entre hombres y mujeres con respecto a las dimensiones conductual, afectiva, cognoscitiva y de expectativas?

#### Hipótesis

Existe diferencia en la actitud hacia el Servicio Social de los estudiantes de psicología de la FES-Zaragoza con respecto a los que no están realizando el Servicio Social, aquellos que lo están realizando y los que ya lo concluyeron

Existen diferencias en la actitud de los estudiantes de psicología de la FES-Zaragoza entre hombres y mujeres con respecto a las dimensiones conductual, afectiva, cognoscitiva y de expectativas

#### Objetivos

- ❖ Saber cuál es la actitud de los estudiantes de psicología de la FES-Zaragoza ante el servicio social
- ❖ Conocer si existen diferencias en la actitud de los estudiantes de psicología de la FES – Zaragoza entre los que no están realizando el Servicio Social y los que ya lo concluyeron

- ❖ Conocer si existen diferencias en la actitud de los estudiantes de psicología de la FES – Zaragoza entre los que no están realizando el Servicio Social, aquellos que lo están realizando y los que ya lo concluyeron
- ❖ Conocer si existen diferencias en la actitud de los estudiantes de psicología de la FES – Zaragoza en hombres y mujeres en la dimensión Conductual.
- ❖ Conocer si existen diferencias en la actitud de los estudiantes de psicología de la FES – Zaragoza en hombres y mujeres en la dimensión Afectiva
- ❖ Conocer si existen diferencias en la actitud de los estudiantes de psicología de la FES – Zaragoza en hombres y mujeres en la dimensión Cognoscitiva
- ❖ Conocer si existen diferencias en la actitud de los estudiantes de psicología de la FES – Zaragoza en hombres y mujeres en la dimensión de Expectativas.
- ❖ Realizar un diferencial semántico que permita conocer la actitud de los estudiantes ante el Servicio Social.

Variables: Actitud-Servicio Social

V. Independiente: Servicio social (no lo está realizando, lo está realizando, ya lo concluyo)

Definición Conceptual: El servicio social se refiere a la realización obligatoria de actividades temporales que realicen estudiantes de carreras técnicas profesionales, tendientes a la aplicación de los conocimientos obtenidos y que apliquen el ejercicio de la práctica profesional en beneficio ó interés de la sociedad. (Artículo 3, Venegas, 1999)

Definición Operacional: Es la respuesta que dan los sujetos a los reactivos alusivos al instrumento

V. Dependiente: Actitud

Definición Conceptual: La actitud es una evaluación de una entidad u objeto concreto con cierto grado de favorabilidad o desfavorabilidad. (Eagly y Chaiken, 1993, en Morales 1999)

Definición Operacional: Es la respuesta que dan los sujetos a los reactivos alusivos al instrumento

Población: Estudiantes (Hombres y Mujeres) de la FES Zaragoza de la carrera de Psicología, que no estén realizando el S.S., que lo estén realizando o que lo hayan concluido.

Muestra: 219 sujetos. Se retomaron 3 cuotas. La primera esta conformada por 73 estudiantes que no estaban realizando el S.S., la segunda cuota esta conformada de 70 alumnos que están realizando el S.S. y la tercera cuota esta conformada por 76 alumnos que ya concluyeron el S.S.

Muestreo: No probabilístico, intencional por cuotas

Tipo de Investigación: Campo de corte Transversal ex-post facto

Diseño: Ex - post facto

Procedimiento:

Se aplicó una red semántica a estudiantes de psicología de la FES-Zaragoza a los cuales se les dijo: A continuación se te presentan dos conceptos, de los cuales, menciona 10 palabras que creas describen el concepto "servicio social", las cuales pueden ser verbos, adverbios, sustantivos, adjetivos, nombres ó pronombres. Posteriormente jerarquicen cada una de las palabras dadas como definidoras en función de la importancia o cercanía que consideren los sujetos (del 1 al 10), dándole el número 1 a la más defina la palabra estímulo y el 10 a la que menos. A partir de la red semántica se construyó el diferencial semántico el cual consta de 18 pares de adjetivos opuestos, posteriormente se aplicó un piloteo a estudiantes de la Facultad de Psicología de la



UNAM, que no estuvieran realizando su Servicio Social, que lo estuvieran realizando o que ya lo hallan concluido.

Por último se buscaron estudiantes de la FES- Zaragoza de la carrera de psicología que no estén realizando el servicio social, lo estén realizando o que lo hayan concluido dicha aplicación se realizó en la explanada y asistiendo a las aulas de psicología.

A los sujetos se les explicó el propósito de la investigación con la finalidad de conocer la actitud de los estudiantes de psicología hacia el servicio social. Posteriormente se les pidió que contestaran un Diferencial Semántico el cual consta de pares de adjetivos opuestos, separados por cinco espacios, y se les solicitó que colocaran una cruz en uno de los espacios que había para cada par de adjetivos opuestos, pues en esta manifestarían su opinión; se les aclaró que no se trataba de una prueba y que no había respuestas correctas o incorrectas y que tan solo se pretendía obtener información acerca de sus sentimientos personales hacia una palabra y que los datos proporcionados serán confidenciales; al finalizar se les agradeció su participación.

Instrumento:

Se construyó un Diferencial Semántico, el cual se obtuvo a partir de la Red Semántica del concepto de Servicio Social, la cual se aplicó a 200 estudiantes de la carrera de psicología, de la FES - Zaragoza obteniéndose así una red natural de 264 palabras de las cuales 18 conformaron el núcleo central de la red; a partir de estas se desarrolló el diferencial semántico que consta de pares de adjetivos opuestos separados por un continuo de 5 líneas.

Nivel de Medición: Ordinal



# **RESULTADOS**

- **DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**
- **REDES SEMANTICAS**
- **PILOTEO**
- **FRECUENCIAS Y PORCENTAJES**
- **ANÁLISIS FACTORIAL**
- **DIFERENCIAS ENTRE LA ACTITUD Y EL SERVICIO SOCIAL**

#### **4.1 DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

En la primer parte se muestran los resultados de la red semántica aplicada a 200 sujetos de la FES- Zaragoza, posteriormente se presentan los resultados obtenidos del piloteo en donde se presenta la confiabilidad y validez de este, así como el número de factores, por ultimo se presentan los resultados obtenidos del instrumento.

Para obtener los resultados se utilizo el paquete estadístico SPSS, (versión 11) en el cual se analizaron 219 instrumentos; en primera instancia se muestran las tablas de las frecuencias y porcentajes para las variables socio-demográficas, así mismo se describen las respuestas al instrumento; representadas por cuatro dimensiones Conductual, Afectiva, Cognoscitiva y de Expectativas.

En la dimensión “Conductual” se muestran 2 Tablas. La Tabla 6 muestra las frecuencias y la grafica 4 los porcentajes; en la “Afectiva” se expone la tabla 7 y la grafica 5; de igual forma la “Cognoscitiva” se presenta en la Tabla 8 y en la grafica 6 por último “Expectativas” se señala en la Tabla 9 y el grafico 7; dichos reactivos son 2 palabras opuestas que describen o tienen relación con “ Servicio Social”, separadas por 5 casillas que fueron las respuestas al instrumento y las cuales están representadas por T (Totalmente), B (Bastante), e I (Igualmente)

Posteriormente se presenta un análisis factorial y por último un análisis de varianza (ANOVA) presentado en tablas y graficas.

## 4.2 REDES SEMÁNTICAS

Se aplicaron 200 instrumentos, de los cuales 80 fueron hombres y 120 mujeres.

Muestra de la aplicación Redes Semánticas (Tabla 1)

HOMBRES	MUJERES	TOTAL
80	120	200

Tabla 1.

Se obtuvo una red semántica de 264 palabras las cuales fueron generadas por los sujetos para definir el estímulo servicio social.

Posteriormente se obtuvo el conjunto SAM, para obtener el núcleo central de la red semántica, el cual consta de 18 palabras definitorias.

Por último se obtuvo el conjunto FMG para obtener el porcentaje de la distancia semántica que hay entre las 18 palabras

PALABRAS DEFINITORIAS (Tabla 2)

PALABRAS	SAM	FMG
Altruista	30724	100,00%
Aprendizaje	30027	97,00%
Aplicable	26656	86,00%
Comunitario	20400	66,00%
Compromiso	16881	54,00%
Conocimiento	16428	53,00%
Retribuido	8187	26,00%
Experiencia	7292	23,00%
Habilidad	4908	16,00%
Obligatorio	4735	15,00%
Necesario	3427	11,00%
Interesante	2261	7,00%
Oportuno	1665	5,00%
Práctico	1560	5,00%
Preparación	1007	3,00%
Responsabilidad	897	2,00%
Trabajo	800	2,00%
Interacción	671	2,00%

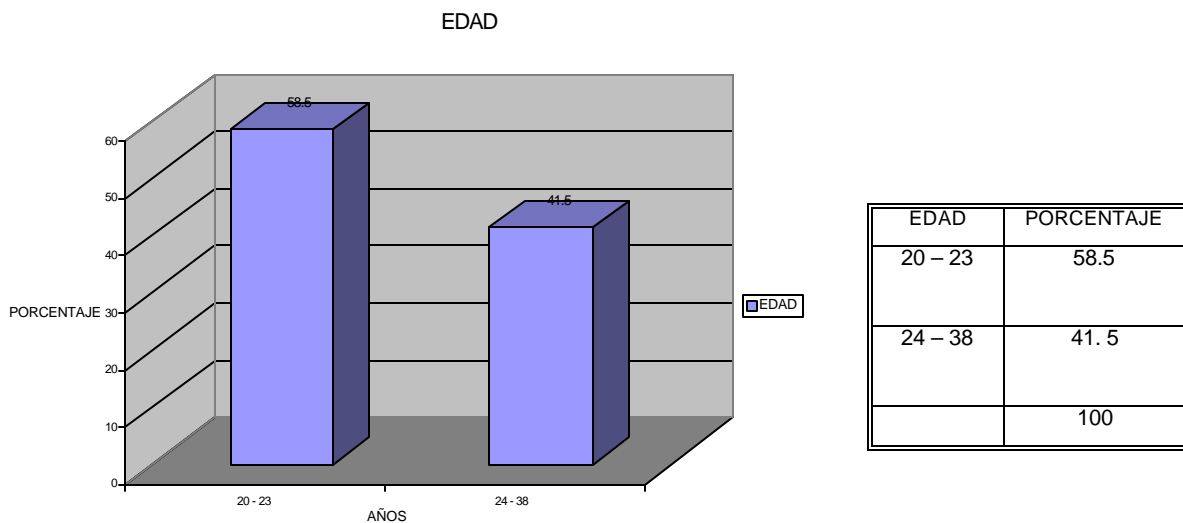
### 4.3 PILOTEO

Se aplicó un piloto con la finalidad de conocer si el instrumento era confiable y válido a 81 sujetos de la carrera de Psicología (Facultad de Psicología), al cual se le realizó un análisis factorial, encontrándose 6 factores que explican el 66.685% de la varianza total del instrumento, así mismo se obtuvo un nivel de confiabilidad de .8679.

### 4.4 APLICACIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJES

#### 4.4.1 VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

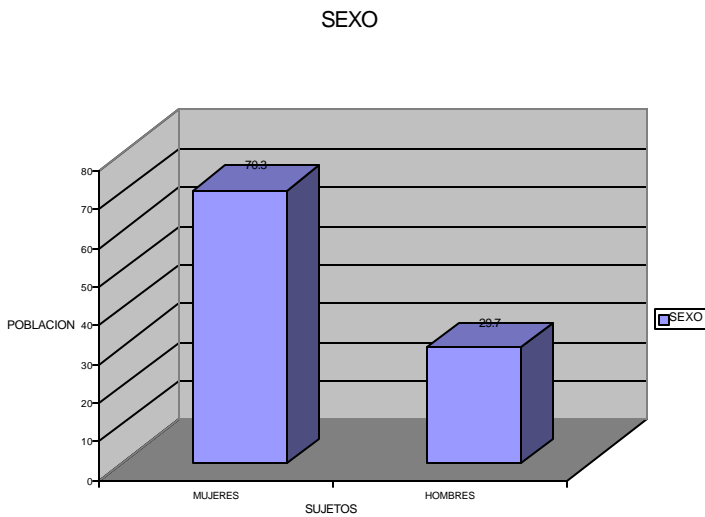
A continuación se presentan las frecuencias para las variables sociodemográficas con la finalidad de describir la población encuestada.



Grafica 1

Tabla 3

Los datos de la grafica 1 revelan que la edad de sujetos encuestados, se dividen en dos grupos; el primer grupo está conformado por los sujetos que fluctúan entre la edad de 20 a 23 años con un porcentaje de 58.5%, el segundo grupo está compuesto por los sujetos con edades de 24 a 38 años con un porcentaje 41.5%. (Tabla 3)

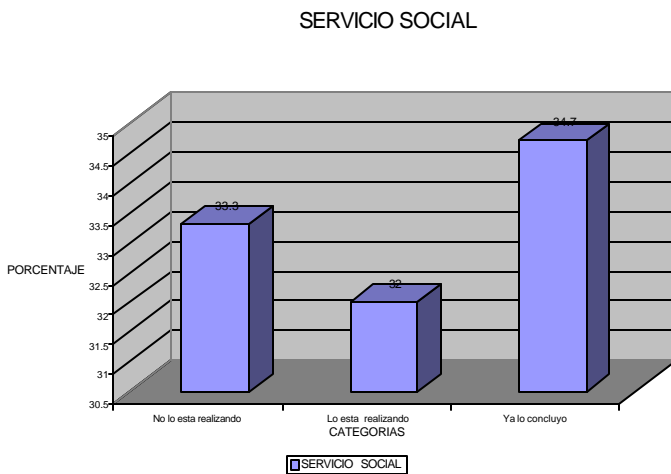


Grafica 2

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mujeres	154	70.3
Hombres	65	29.7
Total	219	100

Tabla 4

En la grafica (2) se observa que la muestra esta dividida el 2 grupos, el primero con 154 mujeres con un porcentaje de 70.3% y el segundo con 65 hombres con un porcentaje de 29.7%. (Tabla 4)



Grafica 3

SERVICIO SOCIAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No lo realiza	73	33.3
Lo realiza	70	32
Ya lo concluyo	76	34.7
Total	219	100

Tabla 5

En la grafica (3) se muestra que de una muestra conformada por 219 sujetos; el 33.3% actualmente no realiza el Servicio Social; el 32% lo esta realizando y el 34.7% ya lo concluyo. (Tabla 5)

#### 4.4.2 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS DEL ITEM

T= Totalmente B= Bastante I= Igualmente

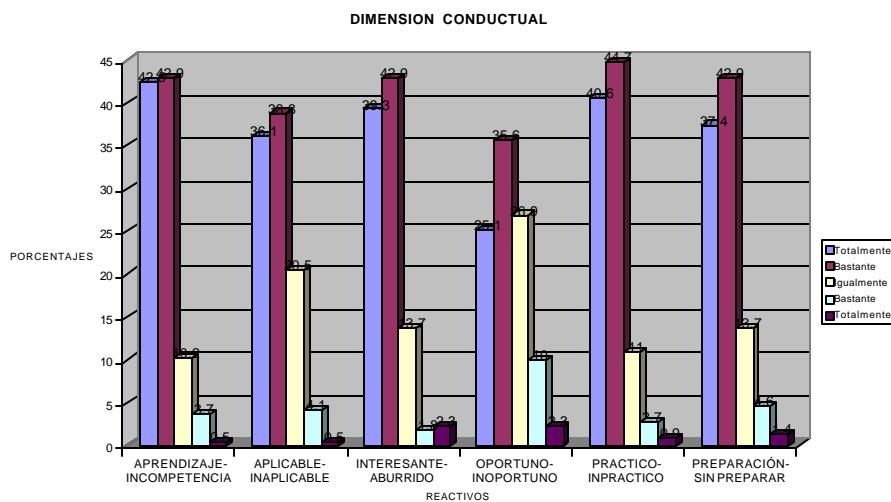
#### DIMENSIÓN CONDUCTUAL

Tabla de frecuencias y porcentajes

En la tabla 6 se muestra la dimensión conductual; en la cual se describen los porcentajes y las frecuencias de cada reactivo. Como se puede observar dentro de esta dimensión los porcentajes son muy similares; como por ejemplo: los reactivos aprendizaje-incompetencia (con un t= 42.5% y b=42.9%) y practico-inpractico (con un t=40.6% y b=44.7%) muestran sus puntajes mas altos dentro de lo positivo; sin embargo, es importante señalar que el reactivo oportuno-inoportuno tiene una tendencia a lo neutro, es decir es igualmente oportuno-inoportuno (I= 26.9%); no obstante tiene un puntaje alto en lo oportuno, con B=35.6%

	T		B		I		B		T		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
APRENDIZAJE	93	42.5	94	42.9	23	10.2	8	3.7	1	.5	INCOMPETENCIA
APLICABLE	79	36.1	85	38.8	45	20.5	9	4.1	1	.5	INAPLICABLE
INTERESANTE	86	39.3	94	42.9	30	13.7	4	1.8	5	2.3	ABURRIDO
OPORTUNO	55	25.1	78	35.6	59	26.9	22	10.0	8	2.3	INOPORTUNO
PRACTICO	89	40.6	98	44.7	24	11.0	6	2.7	2	.9	INPRACTICO
PREPARACIÓN	82	37.4	94	42.9	30	13.7	10	4.6	3	1.4	SIN PREPARAR

Tabla 6. Frecuencia y porcentajes Dimensión Conductual



Grafica 4. Dimensión Conductual

## DIMENSIÓN AFECTIVA

Tabla de frecuencias y porcentajes

En la tabla 7 se muestra la dimensión afectiva; en la cual se describen los porcentajes y las frecuencias de los reactivos. Dentro de ésta dimensión se observa que algunos reactivos son similares en su puntuación; como por ejemplo: los reactivos necesario-innecesario (con un puntaje de t= 46.1%, b=32.4%), responsable-irresponsable (con un t=54.3%, b=34.7%) e interacción-aislamiento (con un t=46.6%, b=36.1%) que tienen una tendencia a lo positivo; pero, es menester señalar que el reactivo altruista-egoísta tiene una tendencia dentro de lo neutro, es decir los estudiantes consideran que es igualmente altruista que egoísta con un porcentaje alto en I = 36.5%, aunque es importante mostrar que este reactivo también tiene una tendencia bastante altruista con un puntaje de (B = 44.7%)

	T		B		I		B		T		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
ALTRUISTA	28	12.5	98	44.7	80	36.5	9	4.1	4	1.8	EGOISTA
COMUNITARIO	62	28.3	89	40.6	46	21.0	14	6.4	8	3.7	INDIVIDUAL
COMPROMISO	91	41.6	87	39.7	32	14.6	8	3.7	1	.5	SINCOMPROMISO
NECESARIO	101	46.1	71	32.4	40	18.3	2	.9	5	2.3	INNECESARIO
RESPONSABLE	119	54.3	76	34.7	18	8.2	5	2.3	1	.5	IRRESPONSABLE
INTERACCIÓN	102	46.6	79	36.1	30	13.7	4	1.8	4	1.8	AISLAMIENTO

Tabla 7. Frecuencia y porcentajes Dimensión Afectiva

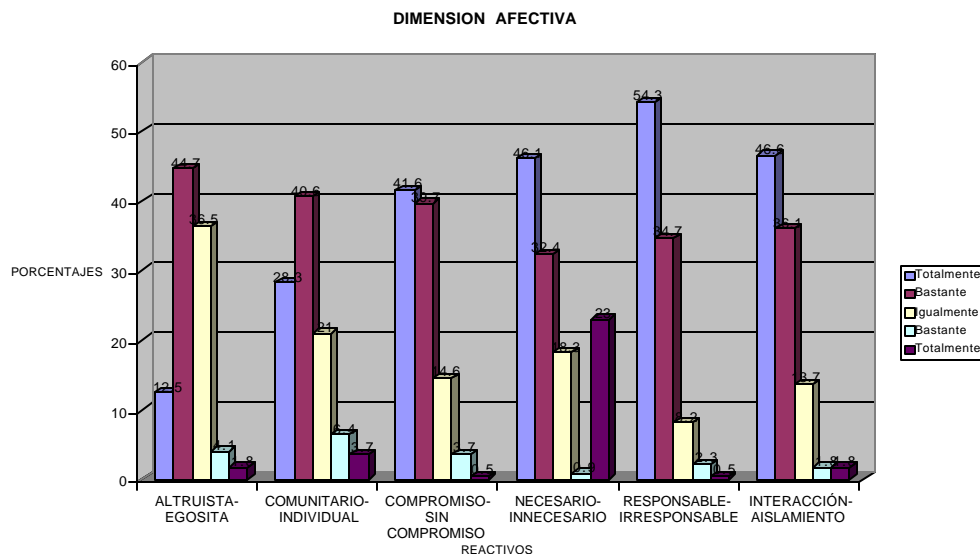


Grafico 5. Dimensión Afectiva



## DIMENSIÓN COGNOSCITIVA

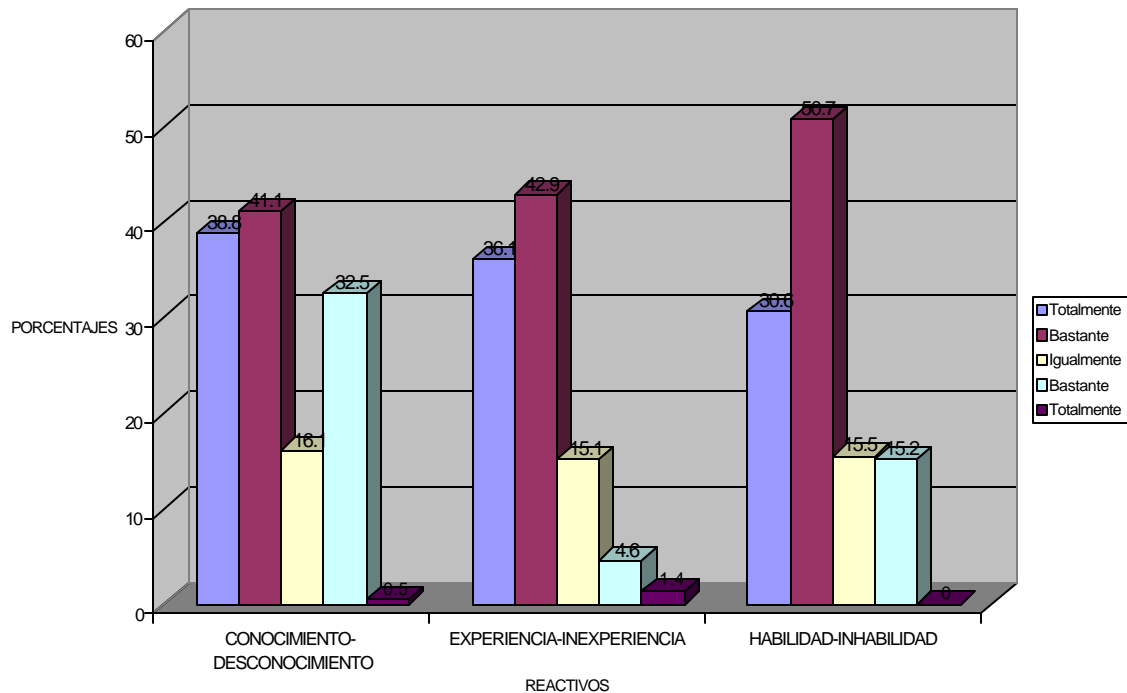
Tabla de frecuencias y porcentajes

En la tabla 8 se muestra la dimensión cognoscitiva; en la cual se describen las frecuencias y porcentajes de cada reactivo. Dentro de ésta dimensión los porcentajes son muy similares; ya que estas se inclinan hacia el extremo izquierdo; mostrando con esto que: los reactivos conocimiento, experiencia y habilidad puntúan dentro de la clasificación totalmente (T=38.8%, 36.1%, 30.6%) y bastante (B=41.1%, 42.9%, 50.7%) respectivamente, en donde la mas alta de ellas es habilidad

	T		B		I		B		T		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
CONOCIMIENTO	85	38.8	90	41.1	36	16.1	7	32.5	1	.5	DESCONOCIMIENTO
EXPERIENCIA	79	36.1	94	42.9	33	15.1	10	4.6	3	1.4	INEXPERIENCIA
HABILIDAD	67	30.6	111	50.7	34	15.5	7	15.2	0	0	INHABILIDAD

Tabla 8. Frecuencia y porcentajes Dimensión Cognoscitiva

### DIMENSION COGNOSCITIVA



Grafica 6. Dimensión Cognoscitiva

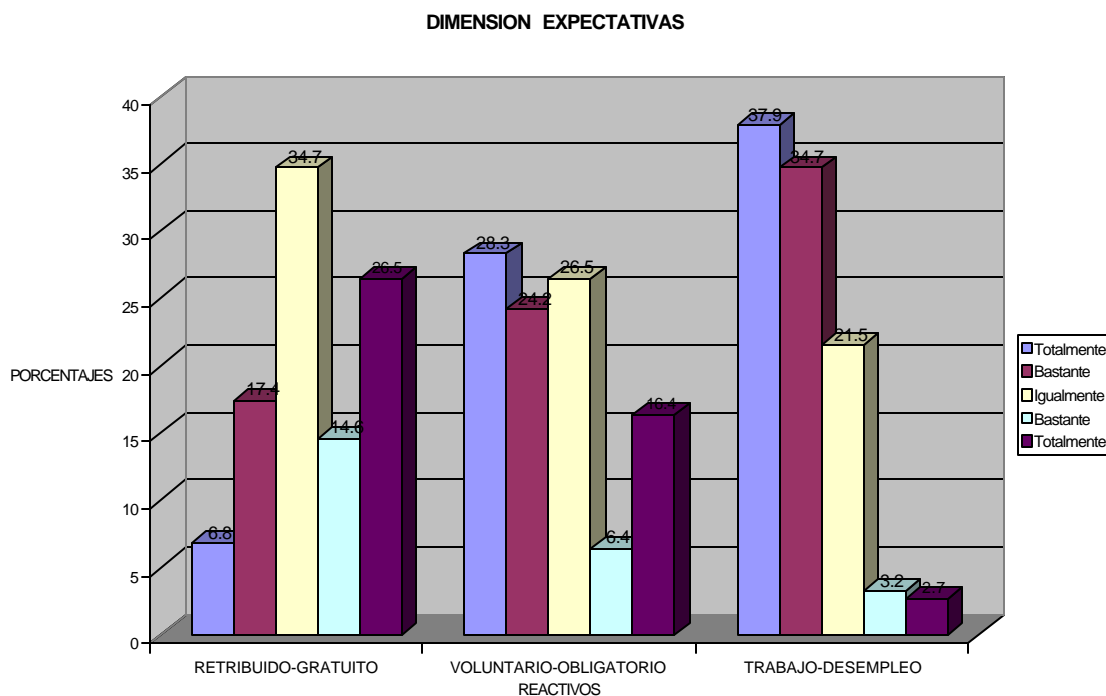
## DIMENSIÓN DE EXPECTATIVAS

Tabla de frecuencias y porcentajes

En la tabla 9 se muestra la dimensión de expectativas. Dentro de ésta dimensión el reactivo retribuido-gratuito tiene un porcentaje mayor en igualmente (I= 34.7); por otro lado el reactivo voluntario- obligatorio tiene una tendencia hacia lo voluntario (con un porcentaje de T= 28.3 y B=24.2). Por ultimo el reactivo trabajo-desempleo tiene su tendencia mas elevada hacia trabajo (T = 37.9).

	T		B		I		B		T		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
RETRIBUIDO	15	6.8	38	17.4	76	34.7	32	14.6	58	26.5	GRATUITO
VOLUNTARIO	62	28.3	49	24.2	58	26.5	14	6.4	36	16.4	OBLIGATORIO
TRABAJO	83	37.9	76	34.7	47	21.5	7	3.2	6	2.7	DESEMPLEO

Tabla 9. Frecuencia y porcentajes Dimensión



Grafica 7. Dimensión de Expectativas

#### 4.5 DESCRIPCION DEL ANALISIS FACTORIAL

A continuación se presenta la descripción del análisis factorial practicado al instrumento en el cual se encontraron 4 factores. (Véase Tabla 10)

El primer factor Conductual, explica el 20.927% de la varianza total de la sub escala con un nivel de confiabilidad de .8343

El segundo factor Afectivo, explica el 15.725% de la varianza total de la sub escala con un nivel de confiabilidad de .7508

El tercer factor Cognoscitivo, explica el 9.639% de la varianza total de la sub escala con un nivel de confiabilidad de .6711

El cuarto factor de Expectativas, explica el 9.546% de la varianza total de la sub escala con un nivel de confiabilidad de .4365

ANÁLISIS FACTORIAL

ADJETIVOS	FACTORES			
	Conductual	Afectivo	Cognoscitivo	Expectativas
Aplicable-Inaplicable	.769			
Preparación-Sin preparar	.754			
Practico-Impráctico	.693			
Aprendizaje-Incompetencia	.632			
Interesante-Aburrido	.542			
Oportuno-Inoportuno	.535			
Compromiso-Sin compromiso		.729		
Responsabilidad- Irresponsabilidad		.701		
Altruista-Egoísta		.611		
Interacción-Aislamiento		.585		
Comunitario-Individual		.553		
Necesario-Innecesario		.395		
Experiencia-Inexperiencia			.761	
Habilidad-Inhabilidad			.668	
Conocimiento-Desconocimiento			.450	
Voluntario-Obligatorio				.627
Retribuido-Gratuito				.598
Trabajo-Desempleo				.476
Alpha	.8343	.7508	.6711	.4365

Tabla 10.

#### 4.6 ANÁLISIS FACTORIAL

El análisis factorial encontró cuatro factores que fueron estadísticamente significativos, estos se obtuvieron a través de las respuestas del instrumento aplicado a una muestra de 219 sujetos de la carrera de psicología.

El primer factor Conductual se refiere a que los sujetos creen que la actitud hacia Servicio Social es una predisposición la cual esta conformada por ciertos estímulos; es decir, los sujetos mencionan que dentro del Servicio Social se adquiere aprendizaje, preparación, practica, aplicación, es oportuno e interesante; como se puede observar en el ítem se encuentra en el componente conductual ya que este es la predisposición conductual que tiene un individuo hacia un objeto de la actitud categorizado y evaluado positiva o negativamente, así mismo este ayuda a predecir la conducta mostrada por el individuo en presencia de ciertos estímulos. (Whittaker, 1987)

El segundo factor Afectivo se refiere a que los sujetos atribuyen que la actitud hacia Servicio Social esta enfocada a los sentimientos, como por ejemplo: el altruismo, el compromiso, la responsabilidad, la interacción y también debe ser comunitario y necesario, como lo señala Fishbein y Raven, en 1962; y Fishbein, en (1966 citado en Rodríguez, 1985, Whittaker 1987), el componente afectivo es el sentimiento a favor o en contra de un determinado objeto social.

El tercer factor Cognoscitivo se refiere a que los sujetos consideran que el Servicio Social brinda conocimiento, experiencia y habilidad; Rodríguez (1985) indica que el componente cognoscitivo tiene una carga afectiva a favor o en contra de un objeto social, él cual es necesario que exista para una representación cognoscitiva de dicho objeto. Las creencias, los prejuicios, el conocimiento de los objetos, las experiencias previas constituyen los componentes cognoscitivos de la actitud.

El factor cuatro de Expectativas se refiere a como los sujetos creen que el Servicio Social debe ser retribuido, voluntario y que además puede brindar una opción para ingresar al ámbito laboral; como lo menciona Secord et al., (1976) un individuo por

lo general espera comportarse de una cierta manera, es decir, tiene expectativas definidas sobre el comportamiento de las personas con las cuales interactúa.

#### 4.7 DIFERENCIAS EN LA ACTITUD DEL SERVICIO SOCIAL

A continuación se muestra el análisis de varianza (ANOVA).

Como se puede observar se encontró únicamente diferencia significativa en la dimensión afectiva entre hombre y mujeres con respecto a la actitud del Servicio Social. (Tabla 11)

##### Dimensión Afectiva

Grupo	MEDIA	Nivel de significancia
Hombres	2.0641	.018
Mujeres	1.8604	

Tabla 11. Diferencias entre hombres y mujeres con respecto a la dimensión afectiva

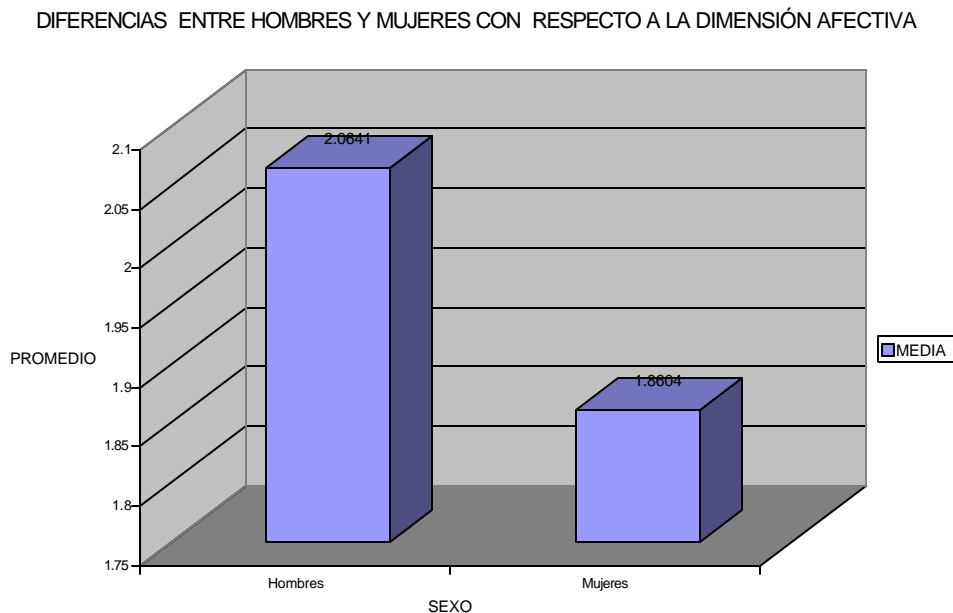


Grafico 8.

En el análisis de varianza se encontró que existen diferencias significativas en la dimensión afectiva (Altruista, Comunitario, Compromiso, Necesario, Responsabilidad, Interacción) entre hombres y mujeres.



## **DISCUSIÓN**

## 5. DISCUSIÓN

Para cubrir los objetivos de la presente investigación se realizaron dos aplicaciones de instrumentos una red semántica y un diferencial semántico, por lo que en el análisis de los resultados se encontró que en la Red Semántica aplicada a 200 sujetos de la carrera de Psicología, se obtuvieron palabras definitorias las cuales están relacionadas con la definición del Servicio Social; es decir, las palabras definitorias como retribución, ayuda, conocimiento, practica, aplicación y obligatoriedad; se encuentran mencionadas desde la definición de la Legislación Universitaria la cual dice lo siguiente: "...Es la realización obligatoria de actividades temporales que realicen estudiantes de carreras técnicas profesionales, tendientes a la aplicación de los conocimientos obtenidos y que apliquen el ejercicio de la práctica profesional en beneficio ó intereses de la sociedad...". (Venegas, 1999, pp. 13)

Así mismo algunas palabras se encuentran desde los orígenes del Servicio Social, como por ejemplo: la retribución a la sociedad la cual fue pronunciado en el discurso de José Vasconcelos a los estudiantes de medicina, en el que menciona lo siguiente: "La pobreza y la ignorancia son nuestros peores enemigos y a nosotros nos toca resolver el problema de la ignorancia ... en estos momentos yo no vengo a trabajar por la Universidad, sino a pedir a la universidad que trabaje para el pueblo. El pueblo a sostenido a la Universidad y ahora a de menester de ello..." (Mendoza, 1992, pp. 28)

En el análisis de la red semántica aplicada, se generaron 264 palabras las cuales definieron el estímulo Servicio Social. Posteriormente se obtuvo el núcleo central de la red el cual consta de 18 palabras definitorias.

Bravo 1991, citado en Valdez (1998) señala que se deben de retomar 15 palabras definitorias, sin embargo si dos o mas palabras coinciden en la jerarquía , estas deben ser incluidas en el conjunto SAM a fin de no perder información valiosa.



Posteriormente dichas definatorias fueron usadas para construir el diferencia semántico el cual fue aplicado a 81 sujetos de la carrera de psicología (Facultad de Psicología) para pilotarlo, a éste se le realizó un análisis factorial en donde se obtuvieron 6 factores que explican el 66.685% de la varianza del instrumento, así mismo se obtuvo un nivel de confiabilidad de 0.8679 este se considera adecuado, ya que Coolican (2005) señala que el análisis del instrumento debe tener una confiabilidad de por lo menos 0.75

Por último se realizó el análisis de la aplicación del instrumento, el cual se divide en 3 partes. La primera de ellas se refiere a las frecuencias y porcentajes de las diferentes dimensiones.

En la dimensión conductual se encontró que los sujetos encuestados consideran que el Servicio Social brinda aprendizaje, preparación es aplicable, interesante, oportuno y práctico. Pues como lo menciona Enriquez et al., (1990) el Servicio Social tiene un carácter académico que contribuye a una educación integral del estudiante al complementar su formación profesional mediante la práctica de los conocimientos adquiridos en las aulas. Así mismo Venegas (1999) indica dentro de los objetivos del Servicio Social que este debe consolidar la formación académica y capacitación profesional del prestador del servicio. De igual forma dentro de los objetivos generales del programa de Servicio Social de la carrera de Psicología se manifiesta la importancia de proporcionar situaciones de aplicación y práctica psicológica que permitan relacionar al psicólogo como profesional de la conducta comprometido con la solución de problemas nacionales. (Reglamento interno de servicio social, 1989).

En la dimensión afectiva el alumno considera que el Servicio Social es comunitario, necesario y además requiere de un compromiso, una responsabilidad e interacción. Esto se puede deber a la cultura del Servicio Social en México, ya que se remontan a los valores heredados de las antiguas culturas prehispánicas, esto se lleva a cabo cuando las comunidades trabajan de forma colectiva. "...El derecho colectivo a la tierra y la obligación, de desempeñar trabajo gratuito en favor de la comunidad, se manejaba desde los tiempos de los aztecas a través del Calpulli..." (Mungaray et al., 1999, pp. 12)

Así mismo Mendoza (1992 pp. 85) señala que el Servicio Social es "...el conjunto de actividades teórico prácticas, que se realizan como parte integrante de los planes y programas de estudio, en los campos: científico, técnico, administrativo, artístico, deportivo, cultural y de solidaridad en beneficio de la sociedad, el estado y la comunidad universitaria..."; también uno de los fines y objetivos del Servicio Social es fomentar en el prestador una conciencia de solidaridad con la comunidad a la que pertenece (Venegas,1999). De igual manera en el Artículo 85 se señala que el Servicio Social de los estudiantes queda al cuidado y responsabilidad de las escuelas de enseñanza profesional, conforme a sus planes de estudio. Este reglamento determina que la responsabilidad del cumplimiento de la legislación sobre el Servicio Social recae fundamentalmente en 3 instancias. En el caso de los estudiantes, en las IES, en los profesionales, en el colegio de profesionistas (CP) y en el sector gubernamental, la responsabilidad recae en la Dirección General de Profesionistas de la SEP. (Mungaray et al., 1995)

Sin embargo se observa que el alumno considera el Servicio Social tanto altruista como egoísta; aunque ligeramente se inclina hacia lo altruista; cabe mencionar que esto puede deberse a que la actitud es una evaluación u objeto concreto con cierto grado de favorabilidad o desfavorabilidad Eagly y Chaiken, 1993 (Citado en Morales, 1999). Pues como lo menciona Rivera y Vargas (1993) mencionan que existe poca motivación generada al alumno durante el paso por las aulas, ya que nadie le concientizó sobre su responsabilidad moral con la sociedad, y al sentirse utilizado el pasante solo busca realizar el servicio de cualquier manera, y superar lo antes posible el obstáculo que este representa. Mungaray (2002) por su parte menciona que la intención del servicio social no era solo contribuir a los problemas sociales, sino también a la formación profesional del universitario a través de las prácticas realizadas a la comunidad.

Dentro de la dimensión cognoscitiva los alumnos manifiestan que este brinda conocimiento, habilidad y experiencia. Pues como lo indica Enríquez et al., (1990) el Servicio Social es la primera oportunidad que tiene el estudiante de enfrentar situaciones reales que le demandan poner en practica los conocimientos y habilidades aprendidas en el transcurso de su formación. Al respecto instituciones como ANUIES, UNAM, SEDESOL y la Secretaría de Gobierno, señalan que el Servicio Social debe ser un medio para contribuir a la formación integral del alumno, fortalecer sus

conocimientos, desarrollar sus habilidades, destrezas, y retribuir a la sociedad su conocimiento, además de contribuir a que los estudiantes fortalezcan sus conocimientos profesionales. (Rosete et al., 2003)

En la dimensión de expectativas el reactivo retribuido-gratuito tiene una tendencia hacia lo gratuito aunque un porcentaje de la población se inclina a lo neutro, lo cual quiere decir que los alumnos lo consideran más gratuito que retribuido. Sin embargo, el surgimiento del Servicio Social inicio con la idea de brindar una retribución a la sociedad principalmente para que las comunidades mas desprotegidas recibieran los servicios básicos de salud, educación y vivienda. Por lo tanto dentro del Servicio Social se esperaba que el prestador no recibiera un pago por el servicio que realiza.

Aunado a esto, el Servicio Social, simplemente ha adquirido el papel de requisito o tramite académico, se ha visto que los alumnos no consideran las actividades realizadas como una forma en que pueden aplicar sus conocimientos y entrar en contacto directo con la sociedad. Por el contrario, "...se ha considerado como una oportunidad más de obtener un sueldo mínimo realizando actividades que no se relacionan con las de su carrera tal como se mencionó en el congreso del 2003 celebrado en la UAM Xochimilco". (Valdez, 2003, pp. 1)

Mendoza (1992) señala que a partir de 1917 se venia vislumbrando que el Servicio Social había dejado de significar para el estudiante universitario "un deber y la posibilidad de retribuir con espíritu solidario a los grupos mas necesitados de la sociedad" (pp. 69)

Por otro lado el reactivo voluntario- obligatorio tiene una tendencia hacia lo voluntario aunque un porcentaje se inclina ligeramente hacia lo neutro. Al respecto Mungaray et al., (1999) señala que hasta 1942, el Servicio Social se prestaba como una actividad solidaria y reciproca por parte de los estudiantes y autoridades universitarias sin ningún marco regulatorio y entidades responsables de la organización. Sin embargo en mayo de 1945 se publica en el Diario Oficial, la Ley Reglamentaria de los Artículos 4 y 5 constitucional relativos al ejercicio profesional. Por lo que se considera, que a partir de este suceso en los estudiantes surge la idea de tomar al servicio social, como

obligatorio y no como garantía de crear beneficios para una sociedad desgastada por la falta de recursos.

Esta obligatoriedad se observa desde la definición de la Legislación Universitaria la cual dice lo siguiente: "...El servicio social se refiere a la realización obligatoria de actividades temporales que realicen estudiantes de carreras técnicas profesionales". (Venegas, 1999, pp. 13).

Aunque se observa dentro de los resultados que el Servicio Social se considera voluntario por los estudiantes, no debe descartarse su obligatoriedad pues sus respuestas pueden deberse según Fishbein y Ajzen en 1975, dentro de la Teoría de la Acción Razonada la norma social subjetiva es la presión social que recibe la persona en su medio, esta norma social descansa sobre dos pilares, uno de ellos lo constituye la creencia normativa que mantiene la persona sobre la aceptación que el sujeto espera de su entorno social; el otro pilar es la motivación para conformarse con las opiniones de otros. (Morales, 1999)

Así mismo Ajzen en 1985 y Maden en 1986 mencionan en la Teoría de la Acción Planeada que no todas las conductas se encuentran bajo control consciente del individuo, si no que existen muchas situaciones en las que pueden surgir imprevistos, o en las que se necesitan ciertas habilidades o recursos por parte de los individuos los cuales podrían inferir en la intención de llevar a cabo una conducta; se puede deber también a la percepción de control que tiene el sujeto para poder llevar con éxito la conducta la cual se basa en la creencia de control, sin la cual difícilmente se manifestará la conducta aunque poseamos una actitud muy favorable hacia ella. La percepción de control esta conformada también por las expectativas las cuales han sido descritas en términos de cualidades normativas o anticipatorias de la interacción, esto se refiere a que un individuo por lo general espera comportarse de una cierta manera, es decir, tiene expectativas definidas sobre el comportamiento de las personas con las cuales interactúa. (Secord et al., 1976)

También pudo influir la deseabilidad social en las respuestas de los sujetos pues existe la posibilidad de que los examinados intenten adivinar aquello que consideran como respuesta socialmente aceptable o favorable. Una razón para

intentar adivinar podría ser el complacer al investigador, al darle los resultados que supuestamente requiere. (Coolican, 2005)

En el reactivo trabajo- desempleo se observa que los sujetos manifiestan que el Servicio Social es una forma de adquirir trabajo. Al respecto Rivera y Vargas (1993) señalan que el alumno considera que el Servicio Social es solo un requisito de titulación, un tiempo perdido, la oportunidad para obtener beneficios personales en el terreno económico o la posibilidad de ingresar a la iniciativa privada, en un algo que ellos consideran “hacer meritos”. De igual manera “...se ha considerado como una oportunidad más de obtener un sueldo mínimo, realizando actividades que no se relacionan con las de su carrera tal como se mencionó en el congreso del 2003 celebrado en la UAM Xochimilco...”. (Valdez, 2003, pp. 1)

En la segunda parte se aplicó el análisis factorial en donde se encontraron 4 factores que fueron estadísticamente significativos.

El primer factor Conductual se refiere a que los sujetos creen que la actitud del Servicio Social es una predisposición la cual está conformada por ciertos estímulos; es decir, los sujetos mencionan que en el Servicio Social se adquiere aprendizaje, preparación, práctica, aplicación, es oportuno e interesante; tal como lo menciona Whittaker (1987); el componente conductual es la predisposición conductual que tiene un individuo hacia un objeto de la actitud categorizado y evaluado positiva o negativamente, así mismo este ayuda a predecir la conducta mostrada por el individuo en presencia de ciertos estímulos.

El segundo factor Afectivo se refiere a que los sujetos atribuyen que la actitud del Servicio Social está enfocada a los sentimientos, como por ejemplo: el altruismo, el compromiso, la responsabilidad, la interacción y también debe ser comunitario y necesario, como lo señala Fishbein y Raven en 1962 y Fishbein en 1966 citado en Rodríguez (1985), Whittaker (1987), el componente afectivo es el sentimiento a favor o en contra de un determinado objeto social.

El tercer factor Cognoscitivo se refiere a que los sujetos consideran que el Servicio Social brinda conocimiento, experiencia y habilidad; Rodríguez (1985) indica

que el componente cognoscitivo tiene una carga afectiva a favor o en contra de un objeto social, él cual es necesario que exista para una representación cognoscitiva de dicho objeto. Las creencias, los prejuicios, el conocimiento de los objetos, las experiencias previas constituyen los componentes cognoscitivos de la actitud.

El factor cuatro de Expectativas se refiere a como los sujetos consideran que es el Servicio Social debe ser retribuido, voluntario y dar una opción de un trabajo; como lo menciona Secord et al., (1976) un individuo por lo general espera comportarse de una cierta manera, es decir, tiene expectativas definidas sobre el comportamiento de las personas con las cuales interactúa.

En la tercera parte se aplico un análisis de varianza (ANOVA) encontrándose únicamente diferencia significativa entre hombres y mujeres en la dimensión afectiva; mostrándose así que las mujeres tienen una connotación más afectiva que los hombres.

Sin embargo se observa que el 70.3% de la muestra pertenecen al sexo femenino, es decir, que de un total de 219 sujetos, 154 fueron mujeres y 65 hombres. Por lo cual existe una diferencia muy notable dentro de la muestra, ya que solo el 29.7% son del sexo masculino, dado que una de las características que guarda esta carrera es precisamente la demanda de mujeres que ingresan, notándose a simple vista en las aulas muy pocas personas del sexo masculino. Por lo anterior se puede señalar que aun cuando los resultados son estadísticamente significativos estos no se pueden generalizar debido a la diferencia entre los grupos.

Dentro del análisis de los resultados se encontró que en la Red Semántica aplicada a 200 sujetos de la carrera de Psicología, se obtuvieron palabras definitorias las cuales están relacionadas con la definición del Servicio Social; es decir, las palabras definitorias como por ejemplo retribución, ayuda, conocimiento, practica, aplicación y obligatoriedad; se encuentran mencionadas desde la definición de la Legislación Universitaria la cual dice lo siguiente: “ Es la realización obligatoria de actividades temporales que realicen estudiantes de carreras técnicas profesionales, tendientes a la aplicación de los conocimientos obtenidos y que

apliquen el ejercicio de la práctica profesional en beneficio ó intereses de la sociedad". (Venegas, 1999, pp. 3)

Así mismo algunas palabras se encuentran en sus orígenes del Servicio Social, como por ejemplo: la retribución a la sociedad la cual fue pronunciado en el discurso de José Vasconcelos a los estudiantes de medicina, en el que menciona lo siguiente: "La pobreza y la ignorancia son nuestros peores enemigos y a nosotros nos toca resolver el problema de la ignorancia ... en estos momentos yo no vengo a trabajar por la Universidad, sino a pedir a la universidad que trabaje para el pueblo. El pueblo a sostenido a la Universidad y ahora a de menester de ello..." (Mendoza, 1992, pp. 28)

En el análisis se encontró que de la red semántica aplicada, se generaron 264 palabras las cuales definieron el estímulo Servicio Social. Posteriormente se obtuvo el núcleo central de la red el cual consta de 18 palabras definitorias.

Bravo (1991 citado en Valdez 1998) señala que se deben de retomar 15 palabras definitorias, sin embargo si dos o mas palabras coinciden en la jerarquía , estas deben ser incluidas en el conjunto SAM a fin de no perder información valiosa.

Posteriormente se le realizo al instrumento un piloteo el cual fue aplicado a 81 sujetos de la carrera de psicología (Facultad de Psicología) a esté se le aplicó un análisis factorial el cual arrojó 6 factores que explican el 66.685% de la varianza del instrumento, así mismo se obtuvo un nivel de confiabilidad de 0.8679 el cual se considera adecuado, ya que Coolican (2005) señala que el análisis del instrumento debe tener una confiabilidad de por lo menos 0.75.

Por ultimo se realizo el análisis de la aplicación del instrumento, el cual se divide en 3 partes. La primera de ellas se refiere a las frecuencias y porcentajes de las diferentes dimensiones.

En la dimensión conductual se encontró que los sujetos encuestados consideran que el Servicio Social brinda aprendizaje, preparación es aplicable, interesante, oportuno y práctico. Tal como lo señala Enríquez et al., (1990) el Servicio Social tiene un carácter

académico el cual contribuye a una educación integral del estudiante al complementar su formación profesional mediante la práctica de los conocimientos adquiridos en las aulas. Así mismo Venegas (1999) indica dentro de los objetivos del Servicio Social que este debe consolidar la formación académica y capacitación profesional del prestador del servicio. De igual forma dentro de los objetivos generales del programa de Servicio Social de la carrera de Psicología se manifiesta la importancia de proporcionar situaciones de aplicación y práctica psicológica que permitan relacionar al psicólogo como profesional de la conducta comprometido con la solución de problemas nacionales. (Reglamento interno de servicio social, 1989).

En la dimensión afectiva el alumno considera que el Servicio Social es comunitario, necesario y además requiere de un compromiso, una responsabilidad e interacción. Esto se debe a la cultura del Servicio Social en México, ya que se remontan a los valores heredados de las antiguas culturas prehispánicas, esto se lleva a cabo cuando las comunidades trabajan de forma colectiva. El derecho colectivo a la tierra y la obligación, de desempeñar trabajo gratuito en favor de la comunidad, se manejaba desde los tiempos de los aztecas a través del Calpulli. (Mungaray et al., 1999)

Así mismo Mendoza (1992, pp. 85) señala que el Servicio Social es “el conjunto de actividades teórico prácticas, que se realizan como parte integrante de los planes y programas de estudio, en los campos: científico, técnico, administrativo, artístico, deportivo, cultural y de solidaridad en beneficio de la sociedad, el estado y la comunidad universitaria...”; también uno de los fines y objetivos del Servicio Social es fomentar en el prestador una conciencia de solidaridad con la comunidad a la que pertenece (Venegas,1999). De igual manera en el Artículo 85 se señala que el Servicio Social de los estudiantes queda al cuidado y responsabilidad de las escuelas de enseñanza profesional, conforme a sus planes de estudio. Este reglamento determina que la responsabilidad del cumplimiento de la legislación sobre el Servicio Social recae fundamentalmente en 3 instancias. En el caso de los estudiantes, en las IES, en los profesionales, en el colegio de profesionistas (CP) y en el sector gubernamental, la responsabilidad recae en la Dirección General de Profesionistas de la SEP. (Mungaray et al., 1995)



Sin embargo se observa que el alumno considera el Servicio Social tanto altruista como egoísta; pues la actitud es una evaluación u objeto concreto con cierto grado de favorabilidad o desfavorabilidad Eagly y Chaiker, (1993 citado en Morales, 1999). Al respecto Rivera y Vargas (1993) mencionan que existe poca motivación generada al alumno durante el paso por las aulas, ya que nadie le concientizó sobre su responsabilidad moral con la sociedad, y al sentirse utilizado el pasante solo busca realizar el servicio de cualquier manera, y superar lo antes posible el obstáculo que este representa. Por su parte Mungaray (2002) menciona que la intención del servicio social no era solo contribuir a los problemas sociales, sino también a la formación profesional del universitario a través de las prácticas realizadas a la comunidad.



## **CONCLUSIÓN**

## 6. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos a partir del análisis de frecuencias y porcentajes de las diferentes dimensiones (el cual da cuenta del fenómeno a groso modo, ya que este es un proceso estadístico descriptivo) se encontró que la actitud hacia el Servicio Social es favorable; dado que en la dimensión conductual los estudiantes consideran que el Servicio Social brinda aprendizaje, preparación es aplicable, además de que es interesante, oportuno y práctico.

El Servicio Social se considera favorable dado que se afirman algunos de los conceptos utilizados desde su surgimiento como lo señala Enríquez et al., (1990) el Servicio Social tiene un carácter académico el cual contribuye a una educación integral del estudiante al complementar su formación profesional mediante la práctica de los conocimientos adquiridos en las aulas. Así mismo dentro de los objetivos generales del programa del Servicio Social de la carrera de psicología se confirma la importancia de estos conceptos ya que menciona que el servicio social proporciona situaciones de aplicación y práctica psicológica que permiten relacionar al psicólogo como profesional de la conducta comprometido con la solución de problemas nacionales. (Reglamento interno de servicio social, 1989).

Así mismo dentro de la dimensión afectiva se puede observar que los estudiantes consideran que el servicio social es comunitario, necesario, además requiere de un compromiso y una responsabilidad. De igual forma autores como Venegas (1999) señala que el Servicio Social debe fomentar en el prestador una conciencia de solidaridad con la comunidad a la que pertenece.

Por lo anterior se puede decir que los estudiantes de la FES- Zaragoza creen que el Servicio Social contribuye a la formación profesional y que además brinda retribución a la sociedad; por tal motivo la actitud de los estudiantes de la carrera de psicología de la FES- Zaragoza es favorable hacia el Servicio Social.

Sin embargo es menester indicar que la hipótesis surgió a partir de investigaciones realizadas hacia el Servicio Social, como por ejemplo: instituciones como ANUIES en 1972 mencionan que el servicio social de las Instituciones de Educación Superior se utilizaba como mano de obra barata para el sector público e industrial (Mungaray et al., 1999).

También se menciona que a partir de entonces, se venía vislumbrando que el servicio social había dejado de significar para el estudiante universitario, "...un debe ser y la posibilidad de retribuir con espíritu solidario a los grupos más necesitados de la sociedad...". (Mendoza, 1992, pp. 37).

Esto lo confirma Rivera y Vargas (1993) en el X Congreso Nacional del Servicio Social en el que menciona que existe poca motivación generada al alumno durante el paso por las aulas, ya que nadie le concientizó sobre su responsabilidad moral con la sociedad, y al sentirse utilizado el pasante solo busca realizar el servicio de cualquier manera, y superar lo antes posible el obstáculo que este representa, pues en su concepto el servicio social es solo un requisito de titulación, un tiempo perdido, la oportunidad para obtener beneficios personales en el terreno económico o la posibilidad de ingresar a la iniciativa privada, en un algo que ellos consideran hacer meritos. Aunado a esto, el servicio social no tiene un valor curricular, simplemente ha adquirido el papel de requisito o trámite académico, se ha visto que los alumnos no consideran las actividades realizadas como una forma en la que pueden aplicar sus conocimientos y entrar en contacto directo con la sociedad. Por el contrario, se ha considerado como una oportunidad más de obtener un sueldo mínimo, realizando actividades que no se relacionan con las de su carrera tal como lo menciona la UAM Xochimilco en el congreso 2003.

Es por esta razón que se considera que dentro de los resultados obtenidos pudieron influir variables externas, las cuales no fueron contempladas en la investigación, como por ejemplo: la aplicación del instrumento se iba a llevar a cabo dentro de las aulas de psicología y la explanada; sin embargo se dificultó la aplicación a las muestras de los sujetos que estaban realizando el Servicio Social y que ya lo habían concluido; por tal motivo se aplicaron dentro de la coordinación de servicio

social, es por esta razón que en las respuestas pudo influir el lugar donde se realizó la aplicación.

Según Fishbein y Ajzen en 1975, dentro de la Teoría de la Acción Razonada la norma social subjetiva es la presión social que recibe la persona en su medio, esta norma social descansa sobre dos pilares, uno de ellos lo constituye la creencia normativa que mantiene la persona sobre la aceptación que el sujeto espera de su entorno social; el otro pilar es la motivación para conformarse con las opiniones de otros. (Morales, 1999)

Así mismo Ajzen en 1985 y Maden en 1986 mencionan en la Teoría de la Acción Planeada que no todas las conductas se encuentran bajo control consciente del individuo, si no que existen muchas situaciones en las que pueden surgir imprevistos, o en las que se necesitan ciertas habilidades o recursos por parte de los individuos los cuales podrían inferir en la intención de llevar a cabo una conducta; se puede deber también a la percepción de control que tiene el sujeto para poder llevar con éxito la conducta esta se basa en la creencia de control, sin la cual difícilmente se manifestará la conducta aunque poseamos una actitud muy favorable hacia ella. La percepción de control esta conformada también por las expectativas las cuales han sido descritas en términos de cualidades normativas o anticipatorias de la interacción, esto se refiere a que un individuo por lo general espera comportarse de una cierta manera, es decir, tiene expectativas definidas sobre el comportamiento de las personas con las cuales interactúa. (Secord et al., 1976)

Por lo anterior se puede decir que los sujetos pudieron verse influidos tanto por las expectativas que tenían, así como por la norma social subjetiva; ya que al llevarse a cabo la aplicación dentro de la coordinación de servicio social los sujetos pudieron brindar una respuesta socialmente aceptable o favorable al instrumento, pues el lugar y la presencia del coordinador de servicio social pudieron influir en la respuesta que emitieron los sujetos al instrumento aplicado; en otras palabras se presento la deseabilidad social.

También se observo que al influir la deseabilidad social disminuyo la varianza total del instrumento, pues dentro del piloteo aplicado a 81 sujetos de la carrera de

psicología (Facultad de Psicología) se encontró un porcentaje mas alto; es importante señalar que el diferencial semántico fue construido a partir de las redes semánticas aplicadas a alumnos de la FES-Zaragoza, por lo que se esperaba que la varianza total del instrumento fuese mayor.

A partir de las frecuencias y porcentajes se observo que en algunos de los items hubo inconsistencia por parte de los sujetos, como por ejemplo: los sujetos consideran al Servicio Social como una forma más de adquirir trabajo confirmando así lo señalado por Rivera y Vargas (1993) quienes dicen que el servicio social es la oportunidad para obtener beneficios personales en el terreno económico o la posibilidad de ingresar a la iniciativa privada. También lo consideran obligatorio pues como lo menciona la UAM Xochimilco el servicio social no tiene un valor curricular, simplemente a adquirido el papel de requisito o tramite académico. Sin embargo es importante señalar que lo ven ligeramente altruista; como se puede observar existe una ambivalencia dentro de estos items, pues si el servicio social es altruista no debería esperarse una retribución por parte de los estudiantes ni la posibilidad de ingresar a la iniciativa privada además este no debería ser considerado como obligatorio.

En cuanto a los resultados obtenidos dentro del análisis de varianza (ANOVA) se encontró que no existen diferencias en la actitud de los estudiantes de la carrera de psicología de la FES-Zaragoza antes, durante o al concluir su servicio social, aunque debe tenerse en cuenta que dentro de las muestras de los sujetos que realizan el servicio social y los que ya lo concluyeron pudo haber influido la deseabilidad social.

Por otra parte únicamente se encontró diferencias significativas en la dimensión afectiva entre hombres y mujeres con respecto a la actitud del servicio social, sin embargo es menester indicar que esta no puede generalizarse pues existe una gran diferencia entre el tamaño de las cuotas entre hombres y mujeres.

Dentro de esta investigación hubo algunas limitantes entre ellas se encuentra la poca información actual que existe con respecto al servicio social, así como la dificultad para aplicar el instrumento a las dos muestras, debido a que la gran mayoría de los sujetos que están realizando su servicio social y que ya lo

concluyeron lo realizan al egresar de la carrera por tal motivo no asisten frecuentemente a la institución, es por esta razón que se aplicaron los instrumentos cuando asistían a la coordinación de servicio social a realizar algún trámite.

Por lo anterior se recomienda que en investigaciones posteriores las cuotas entre hombres y mujeres sean similares. Así mismo se propone investigar las actividades de servicio social de los psicólogos en sus distintos programas y campus de aplicación para conocer si este tiene relación con la curricula de la carrera, esta variable se puede implementar dentro del instrumento. Además se sugiere realizar una comparación entre las diferentes instituciones en las cuales se imparte la carrera de psicología con respecto al Servicio Social.

De igual forma se propone implementar cursos propedéuticos y de inducción para concientizar al alumno sobre la finalidad del Servicio Social y su compromiso moral con la sociedad, y también sobre la elección del servicio social.

Por otro lado se sugiere que las diferentes dependencias que solicitan prestadores de servicio social realicen pláticas informativas sobre sus propósitos fines y objetivos a cumplir dentro del servicio social.



# **BIBLIOGRAFIA**



## 7. BIBLIOGRAFIA

Ahumada, Y. (2006) *Impacto del Servicio Social en el Desarrollo Comunitario Experiencias del Instituto Tecnológico de Sonora*. Ed. ITSON, Trabajo presentado en el 70 Aniversario del Servicio Social en la UNAM. México, D.F.

Bernstein, I., y Nunnally, J. (1990) *Teoría Psicometrica*. (Velásquez, J. Trad) 3ª Ed. Mexico: Mc. Graw Hill

Carpí, A., Brevia, A. (2001) *La predicción de la conducta a través de los constructor que integran la Teoría de la Acción Planeada..* Revista Electrónica de Motivación y Emoción Mayo 2001 7 (4) pp. 3 – 7 Recuperado el 15 de Noviembre del 2006 <http://reme.uji.es/>

Coolican, H. (1990) *Métodos de investigación y estadística*. (Jurados, S. Trad) 3ª Ed. México: Manual Moderno

Coolican, H. (2005) *Métodos de investigación y estadística en psicología*. (Padilla, G. Trad) 3ª Ed. México: Manual Moderno

Deustsch, M., y Krauss, R. (1984) *Teoría en Psicología Social*. (Zeinger, S. Trad.), México: Paídos

Díaz, R. (1975) *El diferencial semántico del idioma español*. México: Trillas

*El Servicio Social y su carácter humanitario*. (2004, Septiembre/ Octubre) Gaceta Comunidad Zaragoza, 9, 18-21

Facultad de Estudios Superiores Zaragoza (1983) *Secretaría Técnica de Servicio Social*

Facultad de Estudios Superiores Zaragoza (1989) *Reglamento interno de servicio social*

Facultad de Estudios Superiores Zaragoza (1992) *Secretaría Técnica de Servicio Social*

Hernández R., Fernández, C., y Baptista, P. (2001) *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill

Hernández R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006) *Metodología de la investigación*. 4ª Ed. México: Mc Graw Hill

Kerlinger, F. (1987) *Investigación del comportamiento*. (Blengio, J., Pecina, J. Trad) 2ª Ed. México: Interamericana Trabajo original publicado en 1975

López, E. (2005, enero) *II Feria Multidisciplinaria de Servicio Social y IV de Proyectos de investigación*. Gaceta Iztacala 247, 9

Martínez, H., López, S., & Pérez, R. 2002 – Noviembre *Representaciones Sociales del Servicio Social en alumnos de psicología de la UNAM y de la UAM*. Documento Presentado en la Expo-Sociales 2002 UNAM, México.

Mendoza, A. (1992) *El servicio social universitario en México; su filosofía, marco jurídico y vinculación con la sociedad*. En Universidad de Guadalajara (Ed.) México.

Morales, F. (1999) *Psicología Social*. España: Mc Graw Hill

Morales, P. (2000) *Medición de actitudes en psicología y educación: Construcción de escalas y problemas metodológicos*. 2ª Ed. Madrid: Universidad Pontificia Comillas

Mungaray, A. Ruiz, L. y Salvo, B. (1995) *Servicio Social En México*. ANUIES # 9 colección tema de hoy en educación superior

Mungaray, A., Ocegueda, J. (1999) *El servicio social y la educación superior frente a la pobreza extrema en México*. Coloquio internacional de servicio social comunitario

“jóvenes, justicia social ” SEDESOL, SEP, ANUIES, Gobierno del estado de Veracruz, México

Mungaray, A. (2002) *Retos y perspectivas de la reciprocidad universitaria a través del servicio social en México*. México: Porrúa

Muñoz, C. (1986) *Formación y cambio de actitudes*. En J. Salazar, M. Montero, E. Sánchez, E. Santero, y J. Villegas (Ed.) *Psicología Social* (pp. 168 – 194) 5ª reimpresión, Venezuela: Trillas. Trabajo original publicado en 1979

Myers, D. (2000) *Psicología Social*. 6ª Ed. México: Mc Graw Hill

Perlman, D., y Cozby, C. (1989) *Psicología Social*. pp. 80-81 México: Interamericana

Rivera, H., Vargas, R. (1993) *Servicio Social un Compromiso Universitario*. En N. Sánchez, R. Rodríguez y P. Wong (Ed.) Universidad Autónoma de Baja California Memoria del X Congreso Nacional de Servicio Social. (pp. 384-387) Mexicali, B.C. México

Rodríguez, A. (1985) *Psicología Social*. 8ª Ed. México: Trillas Trabajo original publicado en 1976

Rosete, C., Salinas, F., & Orozco, A. (2003) *El servicio social como espacio de compromiso y formación ética del Psicólogo*. Revista Electrónica de Psicología Iztacala 6 (3) pp. 2- 8 Recuperado el 21 de Febrero del 2006

<http://campus.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/principal.html>

Seltiz, C. (1980) *Métodos de investigación en las ciencias sociales*. Madrid: Rialp

Secord, P., Backman, C. (1976) *Psicología Social*. México: Mc Graw Hill

Stefani, D. (2005) *Teoría de la acción razonada: Una propuesta de evaluación cuali-cuantitativa de las creencias acerca de las instituciones geriátricas*. Revista de Evaluación Psicológica y Educativa 5 (5), pp. 22, 37 Recuperado el día 28 de Enero del 2006 <http://www.revistaevaluar.com.ar/stefanienprensa.pdf>

Terán, Citado en *Documento Interino de la Coordinación de Servicio Social de la carrera de Psicología 1993*

Termini, L., Mora, F. J. y Rodríguez, Y. (1993) *Revisión de los marcos jurídicos del servicio social en México. Propuesta de modificación*. En N. Sánchez, R. Rodríguez y P. Wong (Ed.) Universidad Autónoma de Baja California. Memoria del X Congreso Nacional de Servicio Social. (pp. 21-27) Mexicali, B. C. México

Valdez, J. (1998) *Las redes semánticas naturales usos y aplicaciones en psicología social*. Toluca: Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM)

Vázquez, E. (2003, junio) *Servicio Social con Valores*. Documento presentado en la primera reunión nacional de psicología. Servicio social y salud., Hospital Psiquiátrico Fray Bernardino Álvarez. México

Venegas, F. (1999) *Legislación sobre el servicio social*. Volumen II, (Reglamentación del servicio social al interior de las instituciones educativas) ANUIES, México

Whittaker, J. (1987) *La psicología social en el mundo de hoy*. (Patan, F. Trad) 4ª reimpresión, México: Trillas. Trabajo original publicado en 1979

Young, K. (1960) *Psicología de las actitudes*. Buenos Aires: Paídos

Tesis

Enríquez, S., Martínez, M. (1990) *Creencias y Actitudes hacia el Servicio Social en la Facultad de Psicología UNAM*. Tesis de Licenciatura en Psicología UNAM, Facultad de Psicología. México

Murillo, C. (1984) *Actitud de los Estudiantes de Psicología hacia realizar su Servicio Social en Provincia*. Tesis de Licenciatura en Psicología UNAM, Facultad de Psicología. México

Romero, L. (1998) *Significado del concepto Corrupción en estudiantes de licenciatura a través de un Diferencial Semántica* Tesis de Licenciatura en Psicología UNAM, Facultad de Estudios Superiores Zaragoza



**ANEXOS**

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Semestre: \_\_\_\_\_  
 Carrera: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_.

### INSTRUCCIONES.

A continuación se te presentan dos conceptos, de los cuales, menciona 10 palabras que creas describen el concepto “*servicio social*”, las cuales pueden ser verbos, adverbios, sustantivos, adjetivos, nombres ó pronombres. Posteriormente jerarquicen cada una de las palabras dadas como definidoras en función de la importancia o cercanía que consideren los sujetos (del 1 al 10), dándole el número 1 a la más defina la palabra estímulo y el 10 a la que menos.

### SERVICIO SOCIAL.

	PALABRAS	Ordenar Jerárquicamente.
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Gracias por tu colaboración,

SEXO: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_ SEMESTRE: \_\_\_\_\_ CARRERA: \_\_\_\_\_

**El Servicio Social:**  
**A) No lo estoy realizando**  
**B) Lo estoy realizando**  
**C) Ya lo concluí**

**DIFERENCIAL SEMÁNTICO**

El propósito de esta investigación es conocer la actitud de los estudiantes de psicología hacia el servicio social. No se trata de una prueba tan solo pretendemos obtener una información de tus sentimientos personales hacia una palabra.

Debajo hay pares de adjetivos opuestos, separados por cinco espacios, te pedimos que pongas una cruz en un de los espacios que hay para cada par de adjetivos opuestos, pues en esta manifiestas tu opinión

**EJEMPLO:**

**HIELO**

	Totalmente	Bastante	Igualmente	Bastante	Totalmente	
Agradable	_____	_____	_____	<u>  X  </u>	_____	Molesto

**SERVICIO SOCIAL**

Altruista	_____	_____	_____	_____	_____	Egoísta
Aprendizaje	_____	_____	_____	_____	_____	Incompetencia
Aplicable	_____	_____	_____	_____	_____	Inaplicable
Comunitario	_____	_____	_____	_____	_____	Individual
Compromiso	_____	_____	_____	_____	_____	in compromiso
Conocimiento	_____	_____	_____	_____	_____	Desconocimiento
Retribuido	_____	_____	_____	_____	_____	Gratuito
Experiencia	_____	_____	_____	_____	_____	Inexperiencia
Habilidad	_____	_____	_____	_____	_____	Inhabilidad
Voluntario	_____	_____	_____	_____	_____	Obligatorio
Necesario	_____	_____	_____	_____	_____	Innecesario
Interesante	_____	_____	_____	_____	_____	Aburrido
Oportuno	_____	_____	_____	_____	_____	Inoportuno
Práctico	_____	_____	_____	_____	_____	Inpráctico
Preparación	_____	_____	_____	_____	_____	Sin preparar
Responsabilidad	_____	_____	_____	_____	_____	Irresponsabilidad
Trabajo	_____	_____	_____	_____	_____	Desempleo
Interacción	_____	_____	_____	_____	_____	Aislamiento

Gracias por tu colaboración,