



EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS GENERICAS Y PROFESIONALES MEDIANTE EL SERVICIO SOCIAL: UN ESTUDIO CASO

Benjamín Gutiérrez Gutiérrez
tutorbenjamin@hotmail.com

Josué Cinto Morales
jcinto2001@yahoo.co.uk

Maribel Guzmán Mijangos
margmijangos@gmail.com

Resumen

Los grandes cambios en el mundo globalizado han exigido una educación con mejor calidad debido a los avances económicos, científicos, políticos y tecnológicos. Por lo tanto, esta nueva era demanda la materialización de competencias para una vida profesional y productiva; esto representa el desarrollo de competencias que permitan al ser humano aprender a saber, hacer, compartir y ser con el fin de hacer su existencia más significativa entre ellos y sus comunidades (Delors, 1998). Por lo tanto, se considera que el único camino que tiene el ser humano, es mendicante el desarrollo de competencias, que permitan hacer frente a los cambios actuales. La Facultad de Lenguas en su cambio de programa de estudios Licenciatura en la Enseñanza del Inglés (2009) impulso la incorporación de la materia de Servicio Social y Práctica Profesional dentro de la currículum con el fin de poder sistematizar el proceso de formación y al mismo tiempo coadyuvar en el desarrollo de las competencias tanto genéricas y profesionales inherentes a la profesión de enseñanza de lenguas. Es por lo anterior que esta investigación se centro en documentar el nivel de desarrollo de competencias logradas por los prestadores de servicio social en la terminal de docencia con el fin de poder contar con elementos para la retroalimentación curricular y mejoras del plan de estudios.

Palabras clave (máximo 5)

Competencias, genéricas, profesionales, formación

Planteamiento del problema

El desarrollo de competencias ha sido un tema de estudios y su tendencia ha marcado el desarrollo de nuevas tendencias y políticas para el mejoramiento de los procesos de desarrollo en cada nivel educativo y en todo el mundo. Así que considerando que los cambios de esta nueva era se centran en los problemas ya existentes, los cuales necesitan ser resueltos, los gobiernos han concretado alianzas y han invertido con el fin de enfrentar la situación





global actual; en esta forma la Organización Educativa, Científica y Cultural de las Naciones Unidas (UNESCO) (1998) enfatiza en el desarrollo y promoción de competencias que contribuyan con el desarrollo efectivo de las personas en contextos multiculturales y mediante la promoción y el entendimiento entre las personas y las naciones a través del mejoramiento de la educación.

Por otra parte, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD, 2001) establece que el desarrollo de competencias se clasifica en tres categorías. Primero, los individuos necesitan estar listos para interactuar con el medio ambiente de manera efectiva a través del uso de la información, conocimiento, tecnología y mediante el uso de lenguas. Por lo tanto los individuos necesitan desarrollar competencias que les permitan interactuar con otras personas en diferentes contextos y culturas. Finalmente, el desarrollo de la autonomía es esencial con el fin de dirigir su propio camino mediante la toma de decisiones y adaptándose efectivamente a nuevos contextos, como se los permite el Servicio Social.

Así como la UNESCO y la OECD han enfatizado en el desarrollo de competencias, la Organización Mundial del Trabajo (OIT) (2000) ha sugerido un nuevo marco teórico que contiene competencias claves de tipo productivo, competitivo y de estándares de alta calidad en el campo profesional. Consecuentemente, esta organización ha establecido que los cambios profesionales deben ser analizados cuidadosamente desde las instituciones educativas y desde aquellas materias formativas como lo son la práctica profesional y el servicio social, con el fin de constatar si se está logrando cumplir con los perfiles de egreso y con lo que la sociedad actual demanda.

De acuerdo con las recomendaciones previamente mencionadas contribuyen al mejoramiento de las instituciones y con el fin mejorar planes y programas de estudio a las demandas regionales y locales. En México, el desarrollo de competencias ha cobrado énfasis a través de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) (2000), la cual ha puesto especial cuidado en el impacto del sistema educativo en el área productiva y ha establecido un modelo educativo en el desarrollo de competencias, que aseguren la formación de futuros profesionistas en el campo productivo (Argudín, 2005).

De la misma manera, la Secretaría de Educación Pública (SEP) (2007) ha centrado su atención en la promoción del uso de las tecnologías, la información y la comunicación (TIC's) y en la certificación de docentes y alumnos por competencias. De manera local en la Facultad de Lenguas de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, se ha puesto especial interés en el desarrollo de competencias y en el impacto de las mismas en el desarrollo de futuros profesionales mediante la materia y programas de Servicio Social de la terminal de docencia, por lo anterior surge el problema de determinar cuál ha sido el nivel de desarrollo de competencias genéricas y profesionales en la materia de Servicio Social

Justificación

Con base en los elementos presentados, el propósito de esta investigación es documentar el nivel de promoción tanto de competencias genéricas como



profesionales de acuerdo a las percepciones de los alumnos; utilizando un instrumento practico que permita identificar, clasificar, contextualizar y evaluar las competencias desarrolladas desde el Servicio Social, como eje articulador en el desarrollo de las mismas. Para efectos de este estudio, es necesario hacer un análisis comparativo entre las competencias genéricas y profesionales con el fin de verificar si los alumnos consideran que han desarrollado tales competencias; es decir, si los alumnos tienen evidencia de que los programas de servicio social los han ayudado a desarrollar dichas competencias como parte de su perfil profesional.

Fundamentación teórica

El término de competencia ha hecho eco por todas partes, en cualquier campo del conocimiento y de la ciencia. La importancia del desarrollo de competencias radica en la confrontación entre esta nueva era globalizada y las capacidades humanas para enfrentarla (Barbier 1996 citado en Perreneud 1999). Una competencia se define como un grupo de capacidades que necesitan ser satisfechas de manera efectiva en un contexto determinado. Para ser más precisos, la competencia es la capacidad de uso del conocimiento (Ruiz, 2001).

Además, las competencias pueden ser definidas generalmente como un grupo de habilidades que integran el proceso de aprendizaje y que están estrechamente relacionadas con el campo laboral y la realización profesional, así como, sus resultados, los cuales pueden ser medibles y observables en el contexto social (Boyatzis, 1982). Si nos basamos en las teorías del lenguaje, competencia se refiere a la capacidad y la disposición para realizar e interpretar (Chomsky, 1985, citado en Argudín 2005). Delors (1998) define competencia como el rango de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten a los individuos aprender cómo saber, cómo hacer y cómo interactuar de acuerdo a un contexto específico por medio del aprendizaje duradero y el trabajo profesional.

En términos de educación, competencia puede ser concebida como la interacción de características socio-afectivas por medio de habilidades cognitivas, psicológicas y sensor-motoras que permiten al individuo realizar o tener un rol, actividad o tarea de manera efectiva (Argudín, 2005). De acuerdo con Perreneud (1999), el concepto de competencia se refiere a la capacidad de usar medios cognitivos para enfrentar diversos tipos de situaciones; por lo tanto, la práctica de una competencia involucra la combinación de procesos cognitivos u operaciones mentales que permiten a las personas determinar y realizar acciones en un contexto determinado; como es en el caso de los programas de servicio social.

En suma, existen diversas definiciones que han sido sugeridas por organismos internacionales, como es el caso del Marco Común Europeo (CEF) (2004), el cual define la competencia como la combinación de habilidades, conocimientos, aptitudes y actitudes que permiten al ser humano alcanzar tres niveles: la realización personal y el desarrollo a través de la vida (capital cultural), ser un ciudadano activo (capital social) y autoempleo (capital humano). Además, tal combinación debe ser propiciada y desarrollada a través de la escuela o de capacitación con el fin de construir una base sólida para el futuro.



En el Proyecto Tuning, las competencias son definidas como la combinación de conocimientos y su aplicación, aptitudes, habilidades y responsabilidades que describen como los individuos competentes son capaces de interactuar social y laboralmente (González y Wagenaar, 2003). Por otra parte la Organización Internacional para el Trabajo (OIT) define como competencia al grupo de habilidades, conocimientos y competencias requerida para la realización de un trabajo efectivo y satisfactorio (Vargas, 2000). La OCDE define como competencia al grupo de habilidades, y aptitudes que son desarrolladas desde una institución educativa para enfrentar demandas sociales por medio de la implementación de medios psicológico-sociales en contextos determinados (OCDE, 2004). Finalmente, la UNESCO (2009), define como competencias al proceso de poner en práctica capacidades complejas en el ser humano con el fin de pensar y actuar para alcanzar objetivos específicos en diferentes contextos.

Es pertinente mencionar que la OIT hace aportaciones cruciales respecto a las competencias desde las demandas del campo laboral; uno de los principales objetivos de la OIT es ofrecer un panorama respecto a la capacitación de individuos altamente calificados con el fin de ejercer sus profesiones de manera efectiva. A pesar de esto, la OIT también provee un panorama general de las competencias genéricas a ser desarrolladas antes de establecer las profesionales. Estas se dividen en 7 (OIT, 2000), ver tabla 1.

Los individuos serán capaces de....	Trabajar en equipo
	Pensar críticamente
	Resolver problemas de manera creativa
	Desarrollar habilidades comunicativas
	Desarrollar habilidades informativas
	Manejar información y usar tecnología
	Desarrollar autoestima y autoconfianza

Aun cuando la información contenida en esta tabla es muy general, incluye aquellas competencias que todo ser humano necesita alcanzar de manera individual y colectiva. En particular, las relacionadas con la autoestima y la autoconfianza las cuales representan una innovación en este campo. Es importante mencionar que estas competencias con generales o básicas y no han sido establecidas en un contexto específico; sin embargo, cubren aspectos del aprendizaje humano en general y necesidades sociales.

Por otra parte, las habilidades profesionales se refieren a aquellas capacidades humanas, habilidades, conocimientos y actitudes que el ser humano debe tener con el fin de realizar actividades específicas de su profesión (OIT, 2000). La OIT establece 11 principales competencias que el futuro empleado debe desarrollar con el fin de realizar sus actividades de manera efectiva; tales características se consideran competencias profesionales, como lo menciona Vargas (2000). Ver tabla 2

Los profesionistas deben desarrollar....	Creatividad
	Versatilidad
	Liderazgo
	Autonomía
	Polivalencia



	Habilidades de negociación
	Comunicación oral y escrita
	Relaciones interpersonales
	Conocimiento computacional
	Conocimiento de Lenguas Extranjeras
	Disposición para trabajar en diferentes lugares y en distintas condiciones

Como se puede observar, cualquier individuo después de haber terminado su formación debe tener tales competencias y las instituciones de educación superior son las indicadas para hacerlo. Es notable que desde que la OIT hizo tales precisiones, sus sugerencias hacia la política educativa han sido escuchadas y las instituciones de educación superior ha comenzado a tomar en cuenta tales recomendaciones con el fin de mejorar sus programas de estudio o hacer adecuaciones curriculares correspondientes, como es el caso de la inserción del Servicio Social a la currícula, considerando esta materia como un eje fundamental en el desarrollo de competencias genéricas y profesionales

Como es evidente, existe una gran variedad de definiciones y conceptos de competencia; sin embargo, todos los organismos puntualizan en que estas deberían ser desarrolladas desde las instituciones educativas, con el fin de dar respuesta a las demandas sociales y responder si se están formando profesionistas con el perfil descrito en el currículo. En otras palabras, ver si los egresados cumplen con las habilidades, aptitudes, actitudes y valores que el campo laboral demanda.

Objetivos

Analizar, comparar y determinar el desarrollo de competencias genéricas y profesionales tomando en cuenta el punto de vista de los alumnos involucrados en los diferentes programas de servicio social en la terminal de docencia.

Metodología

Para este estudio se utilizó una metodología de caso con la finalidad de documentar las opiniones que los prestadores de servicio social, en la terminal de docencia, tienen respecto al desarrollo de competencias tanto genéricas como profesionales como parte fundamental del desarrollo profesional y el perfil de egreso estipulado en el programa de estudios de la Licenciatura en la Enseñanza del Inglés. Fue un estudio transversal y de corte cuantitativo.

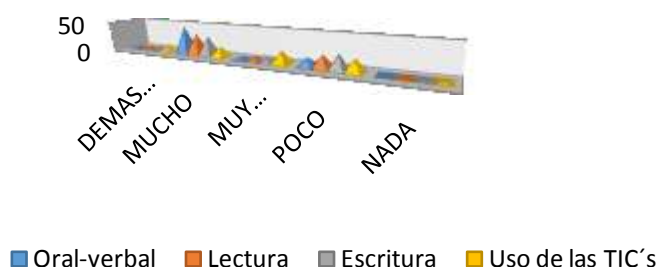
Resultados

Una vez que el instrumento se aplicó y se procesó la información se procedió a estructurarla de la siguiente manera: en la primera parte el área de lingüística, en la segunda parte la de evaluación, luego la de metodología y finalmente la de valores.

En términos de competencias genéricas se puede observar que los programas de servicio social en la terminal de docencia han contribuido de

manera significativa en términos de lo oral-verbal ya que 45 de ellos así lo consideran, por otra parte, 14 de ellos opinaron que poco, 4 que muy poco y solo 3 opinaron que demasiado. En términos de lectura 34 de los encuestados opinaron que mucho, 20 que poco, 7 muy poco y solo 3 consideró que demasiado. La redacción o escrituras reflejo que solo 31 de ellos considera que le ayudo mucho los programas de servicio social, 23 consideraron que poco, 8 que muy poco, 3 opinó que demasiado y 1 que nada. Finalmente, el desarrollo de competencia del uso de las TIC's reporto que 20 consideró que muy poco, 19 opinó que poco, 16 que mucho, 7 que demasiado y solo 3 dijo que nada, ver Figura 1.

**Figura 1: Competencias Genéricas
Lingüísticas**

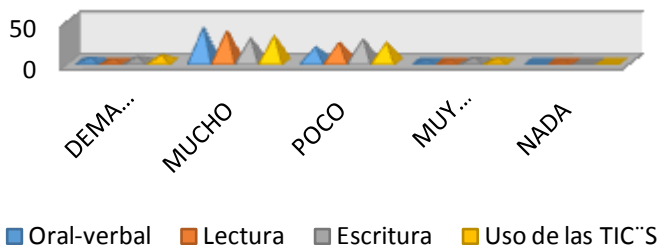


Como se puede observar las competencias genéricas lingüísticas en términos lo oral-verbal se desarrollan mucho cuando los prestadores de servicio social se encuentran ya prestado sus servicios en los diferentes programas de docencia, debió a que se requiere la interacción comunicativa, el prestador de servicio social se ve beneficiado en la lectura de manera significativa, ya que pone en práctica sus conocimientos, la escritura también se desarrolla de manera relevante por parte de los prestadores lo que implica que estas tres competencias se integran de manera importante en la formación profesional de los prestadores de servicio social al tener que poner en práctica lo aprendido en la escuela. Sin embargo, la competencia del uso de las TIC's no se ve desarrollada de manera significativa y esto se puede deber a las carencias de capacitación, físicas y de infraestructura que las instituciones enfrentan, lo que no permite integrar dicha competencia y solamente pocos tienen esa oportunidad de hacerlo.

En el siguiente apartado se analizaron los resultados de de las competencias profesionales lingüísticas. Se encontró que en terrenos de lo oral verbal 41 de los encuestados dijeron que mucho, 18 que poco, 5 que demasiado y solo 2 que muy poco. En el aspecto de la lectura se encontró que 37 de ellos opinó que en mucho les ayudo el programa de servicio social, 23 que poco, 3 que demasiado, 2 que muy poco y 1 que nada. 28 de los prestadores de servicio social reporto que la escritura se desarrolla mucho, 27 dijo que poco, 6 que demasiado y 5 que muy poco. Los resultados se muestran a continuación para su discusión.



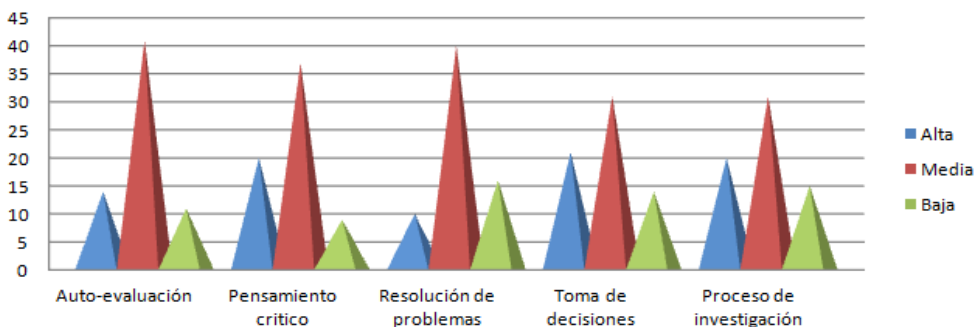
Figura 2: Competencias Profesionales Lingüísticas



Como se puede apreciar en los resultados las competencias profesionales se encuentran en el terreno de lo aceptable; sin embargo, habrá que tener cuidado para que estas se vean fortalecidas y no se conviertan en una debilidad dentro del proceso de formación profesional. Es imperante tener mecanismos sistematizados de capacitación continua, con en el fin de que las competencias profesionales se vean favorecidas en beneficio de los prestadores de servicio social y de los propios programas.

En siguiente rubro se enfoco a determinar en qué medida se desarrollan las competencias genéricas de evaluación. Se encontró que 41 de ellos opino que la auto-evaluación se desarrolla de manera media, 14 de manera alta y solo 11 de manera baja. El rubro de pensamiento crítico reporto un desarrollo medio con 37 opiniones, 20 opino que este se desarrollo de manera alta y solo 9 de manera baja. 40 de los encuestados mencionó que la solución de problemas se desarrolla de manera media, 16 de manera baja y 10 de manera alta. La toma de decisiones reporto 31opiniones medias, 21 altas y 14 bajas. Por último, 31 de los prestadores opinó que el proceso de investigación se da de manera regular, 20 de manera alta y 15 de manera baja. Estos resultados se pueden observar en la siguiente figura.

Figura 3: Competencias Genéricas de Evaluación



Nos queda claro que las competencias genéricas de evaluación se desarrollan de manera regular pero con una tendencia a ser consideradas una fortaleza dentro de los proceso de formación profesional. Es claro que el Servicio Social es el parte aguas en la formación integral y habrá que cuidar y fortalecer los

diferentes programas de servicio que beneficien a los diferentes prestadores de servicio social.

Las competencias profesionales de auto-evaluación reporto en desarrollo medio de acuerdo a 45 de los encuestados, 14 dijeron que esta es alta y solo 7 que es baja. 42 de los encuestados mencionaron que el pensamiento crítico se da de manera media, 21 que es alta y 3 que es baja. La resolución de problemas reporto 38 opiniones regulares, 22 altas y 6 bajas. En términos de la toma de decisiones se reportaron 48 opiniones altas, 11 bajas y 7 regulares; finalmente, el proceso de investigación reporto 42 opiniones regulares, 14 altas y 10 bajas. Ver figura 4 para su discusión.



El gráfico muestra como la auto-evaluación, el pensamiento crítico, la resolución de problemas y los procesos de investigación son cuestiones que los prestadores de servicio social enfrentan de manera cotidiana en los diferentes programas de docencia, lo que les permite ponerlos en acción de manera frecuente y de manera significativa, les permite la toma de decisiones de acuerdo a los diferentes problemas que estos prestadores enfrentan, estos datos confirman la importancia y relevancia del Servicio Social en la formación de futuros profesionistas.

El siguiente apartado en el instrumento se enfoco a revisar en qué medida la competencia metodológica se desarrolla tanto de manera genérica como profesional. 40 de los encuestados opino que la aplicación teórico-práctico se da en un 75%, 17 en un 50%, 6 en un 25%, 2 en un 100% y solo 1 en un 0%. La producción de nuevas ideas reporto 35 opiniones de 75%, 17 a un 50%, 7 opiniones a un 25%, 4 a un 100% y 3 a un 0%. Por último, 33 de los encuestados declaro que el trabajo individual se da en un 75%, 18 a un 50%, 11 aun 100%, 2 a un 25% y otros 2 a un 0%. Los datos se pueden observar en la figura 5 para su análisis.





Figura 5: Competencias Genéricas de Metodología



Como podemos observar los prestadores de servicio social desarrollan las competencias genéricas de enseñanza-aprendizaje; sin embargo, se reporta una disminución y esto se puede deber a los contextos en los que el prestador de servicio social opera, la producción de nuevas ideas tiene la misma tendencia y se debe que se los prestadores son reproductores y no productores en los contextos donde laboran; finalmente, el trabajo individual se reflejado pero no de manera significativa lo que puede ser un acierto respecto a las nuevas tendencias del trabajo cooperativo.

Las competencias profesionales de metodologías reportaron que la aplicación teórico-práctico se la a un 75% de acuerdo a 35 de los encuestados, a un 50% según 20 de ellos, a un 100% con 10 opiniones y solo 1 reporto un 0%. La producción de nuevas ideas alcanzo un 75% de acuerdo a 35 prestadores, el 100% y el 50% obtuvieron 14 opiniones cada uno y 25% alcanzo 6. El trabajo individual se posiciono en un 75% de acuerdo a 31 opiniones, el 50% con 18, el 100% con 14, el 25% con 2 y el 0% con 1 sola opinión. Ver figura 6 para su análisis.

Figura 6: Competencias Profesionales de Metodología



En términos de las competencias profesionales metodológicas se ve un desarrollo importante, pero es evidente que estas no se pueden desarrollar de una manera significativa debido a que, como ya se menciona en el párrafo anterior, son reproductores dentro de los programas de servicio social y no productores, quiere decir que se tienen que apegar a lo que los titulares dicen o indican.

El último apartado en el instrumento de investigación se enfocó a determinar las competencias genéricas y profesionales respecto a valores. En términos

de competencias genéricas es encontró que 29 de los prestadores opino que el relacionarse con otros se da medianamente, 28 de manera suficiente y 9 declaro que es insuficiente. El trabajo colaborativo se vio favorecido tanto en el rubro de suficiente como medianamente con 29 opiniones a favor y con tan solo 6 de manera insuficiente. La relación interdisciplinaria se vio valorada de manera suficiente con 29 opiniones a favor, de manera mediana con 26 y de manera insuficiente con 11 opiniones en contra. Finalmente, relacionarse interpersonalmente reporto 29 opiniones de manera mediana, 26 de manera suficiente y 10 de manera insuficiente. Los datos se encuentran representados en la figura 7 para su discusión.



Finalmente, las competencias genéricas de valores respecto a la relación con otros, el trabajo cooperativo, la relación interdisciplinaria y de tipo interpersonal son aceptables; es decir que los prestadores saben que es cada uno de ellas y sabe cómo opera, lo que permite tener un esquema claro de trabajo en equipo.

Las competencias profesionales de valores respecto a la relación con otros reporto que es suficiente con 32 opiniones de prestadores de servicio social, de manera mediana con 26 y de manera insuficiente con 8. El trabajo cooperativo se da de manera mediana con 32 opiniones de los encuestados, de manera suficiente con 27 y de manera insuficiente con tan solo 7, la relación interdisciplinaria se da de manera suficiente con 36 opiniones a favor, de manera mediana con 23 y de manera insuficiente con 7; finalmente, el relacionarse interpersonalmente reporto un desarrollo mediano con 33 opiniones de los encuestados, de manera suficiente con 23 y de forma insuficiente con tan solo 10 opiniones de los prestadores de servicio social. Estos resultados se pueden observar en la figura 8.





Figura 8: Competencias Profesionales de Valores



Como se puede apreciar tanto la relación con otros, el trabajo cooperativo, las relaciones interdisciplinarias benefician al prestador de manera significativa y contribuyen al desarrollo profesional de cada uno de ellos. La relación interpersonal reporta un desarrollo mediano y se puede deber a que dentro de las dependencias donde laboran no tienen las mismas franjas horarias y por tanto, no se relacionan con otros prestadores. Se considera importante el impulsar espacios donde converjan diferentes tipos de vista y socialicen respecto a los problemas que enfrentan y las posibles soluciones a cada uno de ellos.

Conclusiones

Como se estableció en un inicio, el objetivo de esta investigación fue el determinar el desarrollo deontológico de competencias genéricas y profesionales desde una manera descriptiva tomando en cuenta el punto de vista de los alumnos involucrados en los diferentes programas de servicio social en la terminal de docencia. De las conclusiones más importantes relacionadas con el problema es que en extremo importante definir, seleccionar, clasificar, analizar y contextualizar las competencias que los alumnos esperan poder desarrollar de manera exitosa dentro de los programas de servicio social. Los programas deberán estar detallados, justificados y proyectados con las cuestiones laborales que los prestadores de servicio social van a enfrentar. Si se determinan las competencias a desarrollar en cada programa de servicio social, estos programas serían más lógicos, contextualizados y coherentes y por tanto, los resultados serían más efectivos.

Con el fin de observar el desarrollo tanto de competencias genéricas como profesionales del plan LEI (2009), fue necesario diseñar una instrumentación que permitiera comparar la opinión de los encuestados. Se encontró que en el plano de las competencias lingüísticas tanto genéricas como profesionales estas se desarrollan de una manera balanceada, ya que los alumnos constantemente interactúan de manera verbal o escrita en una lengua extranjera. En términos lingüísticos Chomsky (1983) declara que los estudiantes deben desarrollar las habilidades para aprender una lengua antes que la habilidad de poder enseñarla; así que en este caso, los prestadores podrían ser buenos en el plano del dominio de una lengua pero no





precisamente en el terreno de la enseñanza y es menester que el programa de servicio social este bien fundamentado y planeado para permitirle a los prestadores desarrollar este tipo de habilidad.

En términos de competencias de evaluación se observó que los alumnos aprendieron como pensar críticamente, resolver problemas, tomar decisiones y conducir una investigación dentro de las asignaturas, pero probablemente de manera simulada. Sin embargo, en términos profesionales no todos ellos son capaces de poner en práctica lo aprendido de manera efectiva, así que los alumnos requieren de mayor práctica con el fin de relacionar el conocimiento a contextos reales y aplicar estrategias eficaces de trabajo.

En términos de competencias genéricas y profesionales de metodología es evidente que se requiere mayor atención debido a tener mayor carga teórica que práctica y al momento que los prestadores de servicio social llegan a los diferentes programas en la terminal de docencia, tienen dificultades para teorizar ya que en términos de la enseñanza de lenguas, los prestadores no perciben la utilidad del desarrollo de competencias profesionales debido a la carencia de práctica dentro de su proceso de instrucción. En términos generales podemos decir que son competentes pero no competitivos.

En el último rubro que tiene que ver con el desarrollo de valores podemos observar que se promueve el trabajo con otros de manera cooperativa, que hay procesos de reflexión; sin embargo, vemos una brecha en el trabajo colaborativo con otros prestadores de servicio social debido a una tendencia de inadaptabilidad a contextos multiculturales donde ellos sienten que no pueden contribuir y por tanto al no generar trabajo de academia, el proceso de desarrollo profesional se ve mermado por la falta de socialización y de interacción con otros.

En conclusión podemos decir que en términos de aprendizaje y enseñanza no se observan problemas ya que es una fortaleza del plan de estudios LEI (2009); sin embargo, es necesario modificar y ajustar algunos elementos específicos que faciliten el proceso de cómo poner en práctica y como transmitir ese conocimiento de manera más eficaz (Delors, 1998). Estas dificultades se pueden deber a la propia naturaleza del programa, ya que recordemos que la Licenciatura en la Enseñanza del Inglés trabaja con humanos y la mente no puede ser observada como producto del trabajo, esto implica que la dificultad de los prestadores de servicio social es aun mayor debido a que el ser humano está en constante cambio. Sin embargo, estamos convencidos que los programas de servicio social comunitario ayudan a mejorar el desarrollo profesional de nuestros estudiantes.

Referencias bibliográficas

- ANUIES, (2000). La Educación Superior en el Siglo XXI: Líneas Estratégicas de Desarrollo; una Propuesta de la ANUIES. ANUIES. México.
- Argudín, Y. (2005). Educación Basada en Competencias. Nociones y Antecedentes. México; Trillas.
- Barbier, J.M. (1996). *Savoirsthéoriquesetsaviorsd'action*. Paris. PUF
- Boyatzis, J. D., (1982). *The Competence Manager. A Model*, Wiley, Nueva York.
- CEF.(2004) Implementation of "Education and Training 2010" Work Programme.



Key Competencies for Lifelong Learning; A European Reference Framework. European Commission.

Chomsky, 1985 cited in Argudín Y. (2005) Educación Basada en Competencias. Nociones y Antecedentes. México; Trillas.

Delors, J. (1998). Learning the Treasure Within. Report to UNESCO of the International Commission on Education for the Twenty-first Century. UNESCO PUBLISHING

González & Wagenaar, 2003. Tuning Educational structure in Europe: Informe final Proyecto Piloto Fase 1, Bilbao. Spain.

OECD, (2001) Defining and Selecting Key Competences. SeDeCo. Rychen D.S. & Salganik (Eds).

OECD, (2004) Defining and Selecting Key Competences. SeDeCo. Rychen D.S. & Salganik (Eds). Translation to Spanish.

OIT, (2000) in Vargas, F. (2000). De las Virtudes Laborales a las Competencias Clave: un Nuevo Concepto para Antiguas Demandas. Boletín CINTERFOR. Montevideo, Uruguay

Perrenoud, P. (1999). Diez Nuevas Competencias para Enseñar. ESF éditeur. Paris.

Plan de Estudios LEI, (2009) Plan de Estudios de la Licenciatura en la Enseñanza del Inglés; Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Puebla, México.

Ruiz M. (2001) Profesionales Competentes. Una Respuesta Educativa. Mexico. IPN.

Sanhueza, G. (2001) *El constructivismo*. <http://www.monografias.com/trabajos11/constru/constru.shtml>

SEP, (2007). Programa Alianza por la Educación. Secretaría de Educación Pública; Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (SNTE). México.

UNESCO, (1998) World Education Forum. Dakar, Senegal. Final Report. Paris, France.

UNESCO, (2009) <http://www.ibe.unesco.org/es/comunidades/comunidad-de-practicas/competency-based-approaches.html>

Vargas, F. (2000). De las Virtudes Laborales a las Competencias Clave: un Nuevo Concepto para Antiguas Demandas. Boletín CINTERFOR. Montevideo, Uruguay