

Impacto social de la Licenciatura en Mercadotecnia

Verónica Gabriela Valdivia Plaza¹

Alberto Pontón Castro²

Ana Sofía Domínguez Campos³

Introducción

El servicio social es considerado como un requisito de titulación para aquellos que estudian una licenciatura, donde habilidades y conocimientos del área son puestos en práctica para la atención de un grupo que es considerado como vulnerable, teniendo en consideración que estas aportaciones pueden ser a instituciones de

1 Doctora en Dirección y Mercadotecnia por la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla. Profesora-investigadora de asignatura en el Departamento de Mercadotecnia.

2 Maestro en Administración por la Universidad Autónoma de Aguascalientes. Profesor-investigador en el Departamento de Recursos Humanos.

3 Estudiante de la Licenciatura en Mercadotecnia generación 2021-2025.

gobierno, así como a empresas no lucrativas, donde los beneficios que se esperan son altos, ya que las expectativas de contribución suelen ser un granito de arena dentro de un mar de necesidades.

El presente capítulo trata sobre el nacimiento del servicio social y la importancia que es el desarrollo del servicio social como requisito de titulación para obtener un grado de estudio, donde es importante destacar que con este proceso se busca que los estudiantes vean desde la perspectiva de la responsabilidad social en la que la búsqueda de beneficios es mutuo, ya que por un lado se ponen en práctica los conocimientos y habilidades adquiridos en la carrera, donde se demuestra que nuestra carrera se involucra de manera directa con las necesidades del entorno de nuestro estado y áreas colindantes.

Desarrollo

La UNESCO y el servicio social

El organismo donde nace el servicio social es de la ONU (Organización de Naciones Unidas), la cual a finales de la Segunda Guerra Mundial se comprometió en el desarrollo de organismos que permitan tener una mejor cultura y desarrollo en todos los países, sobre todo en aquellos que compartieron desde sus inicios los principios y normas a los cuales se remite. A partir de ahí se creó la UNESCO, quienes son los encargados de gestionar la educación, la cultura y principios de los países.

En la página de Relaciones Exteriores del Gobierno de México se puede encontrar información sobre la creación de la UNESCO, donde especifica que a raíz de la culminación de la Segunda Guerra Mundial, en noviembre de 1945 se realizó una asamblea con la participación de 37 países, dentro de los que se encontraba México, en la que se promovió la creación de un organismo, cuyas siglas en el idioma inglés son *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*, su objetivo es cuidar la paz del mundo mediante la educación, la cultura, la ciencia y la comunicación. Hay que destacar que esta asociación se encuentra dentro

de la ONU (Organización de las Naciones Unidas), donde sus agremiados de una forma pacífica buscan que la alfabetización contribuya a la unificación de naciones mediante la apreciación cultural, dando una relevancia importante a la creación de escuelas (Otero, 2017).

Es por ello que esta institución (UNESCO) se enfoca en crear junto con sus miembros inscritos una búsqueda de acciones que forjen y contribuyan al sector educativo, donde sus responsabilidades están directamente involucradas en reinventar un formato de enseñanza-aprendizaje el cual deberá de sostener factores integradores en toda la población mundial. Con ello se desea proteger a los menos beneficiados y con ayuda de los más poderosos unificar esfuerzos que han permitido de forma unísona la obtención de resultados que serán los que ayuden a transformar la calidad de la educación en favor de la calidad de vida de la sociedad.

Así pues, el reporte emitido por la UNESCO en el año 2022 hace inferencia sobre la importancia de la actuación de todos aquellos que interactúan dentro de la educación, donde elementos básicos como los docentes, movimientos estudiantiles, sociedad civil, filántropos, gobierno y estados son de vital importancia para la obtención de una formación íntegra, donde la coalición de estos factores fomenta la empatía y comprensión de los diferentes individuos que integran nuestro mundo.

Dentro del mencionado reporte, a su vez se propone un nuevo contrato social, en donde la solidaridad e involucramiento con aquellos más necesitados harán que la vida comunitaria sea más sensible, donde el escuchar a las familias y comunidades sea el promotor principal para unificar criterios. Así pues, los proyectos enfocados en el beneficio integral del ser humano fomentan al ser humano tanto a mejorar sus capacidades cognitivas como afectivas hacia los demás; en donde perspectivas del bien público y común se convierten en un aliado en la educación, ya que logra desarrollar habilidades que ayudan al ser humano a mejorar y sensibilizar a la población en cubrir las necesidades que conciernen a una comunidad, Estado y el propio mundo.

Inicios del servicio social como obligatorio en México

Después de la culminación de la Revolución Mexicana, nace en el año de 1917 la Constitución Política, en la que se habla de los derechos y obligaciones que posee cualquier individuo mexicano en su haber; se establece el artículo 5° que trata sobre la Ley de Profesiones; a partir de este artículo surge la Ley Reglamentaria Relativa a la Ley de Profesiones, en donde en el capítulo VII especifica que los estudiantes de una profesión, cualquiera que ella sea, el alumno deberá de retribuir a la sociedad con la realización de un servicio social. A la letra establece:

Artículo 5. 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 a que se refiere esta Ley, como requisito previo para otorgarles el título, que presten servicio social durante el tiempo no menor de seis meses ni mayor de dos años (Constitución Política Mexicana 1917, Artículo 5).

Asimismo, el servicio social se contempla como una actividad que realizan estudiantes universitarios al desarrollar diligencias de apoyo hacia una comunidad, donde su formación académica otorga a la población más vulnerable apoyo en diferentes ramas, esto gracias a los diferentes programas de estudios que otorga una universidad, lo que conlleva a crear un vínculo más cercano con diferentes sectores, aplicando los conocimientos teóricos que son llevados a la práctica (Francis, J. A., 2018), por ello su trascendencia implica una estrategia colaborativa en donde el alumnado no sólo se fortalece con esta actividad desde la perspectiva académica, sino que también consolida su crecimiento personal y cívico hacia la misma sociedad (González-Alonso, Ochoa-Cervantes, y Guzón-Nestar, 2022).

Por lo que el servicio social propicia que los futuros profesionistas adquieran a temprana edad un compromiso más fuerte y leal hacia la sociedad; donde las universidades en su carácter de autonomía desarrollan los esquemas en los cuales los jóvenes estudiantes pueden visualizar de qué forma sus estudios contribuyen a una mejora continua dentro y fuera de su país (Navarrete-Ramírez

et al., 2010) y aunque parezca que esta retribución a la sociedad no otorga nada a cambio, se puede asegurar que cada grano de arena (Varea Vélez, 2020) contribuye al crecimiento de todos aquellos que se ven involucrados en el desarrollo y cumplimiento de dicho requisito.

Asimismo, desde su concepción los proyectos de servicio social han crecido gracias a los convenios y proyectos de vinculación que han permitido que los alumnos puedan involucrarse en aquellos que desde su perspectiva sean de su interés de acuerdo con sus habilidades y conocimientos adquiridos durante sus estudios (Guerrero González *et al.*, 2021), por ello las universidades en sus modelos educativos actuales hacen hincapié sobre la dinámica entre la cultura, economía, ciencia, sociedad y ambiental (Saeañez Martínez y Guadarrama Atrizco, 2022).

Modelo institucional

El modelo educativo institucional (MEI) menciona que la educación que ofrece la Universidad Autónoma de Aguascalientes se basa en criterios de solidaridad e imparcialidad que ayuden a la obtención de una forma parcial o total a cubrir insuficiencias que puedan presentarse en contextos ambientales nacionales e internacionales. Para ello se deben de tomar en consideración las costumbres y tradiciones de cada contexto, sin dejar a un lado factores de índole contemporánea a corto, mediano y largo plazos. Con ello se busca fomentar habilidades individuales y colectivas que enriquezcan el conocimiento.

Considerando, que nuestra institución busca impulsar el crecimiento social y económico bajo un esquema que promueve una democracia e identidad nacional donde la equidad institucional abarca aspectos donde no existe ningún tipo de discriminación de género, raza, ideología o situación económica, ya que lo que más importa es el desempeño académico que debe demostrar el alumnado ante una sociedad que cada vez más necesita de profesionistas capacitados y comprometidos con la sociedad.

A su vez, para lograr que cada una de las personas que se han comprometido a estudiar una licenciatura, dentro de su trayectoria escolar y permanencia arrojen valores que les permitan obtener habilidades que los preparen a enfrentar de una forma creativa, con base en sus conocimientos, a la adaptación de todos aquellos factores que llegan a cambiar estilos de vida, donde la responsabilidad con el medio ambiente y con la sociedad hace que el respeto a los derechos humanos, sociales, religiosos y políticos sean posibles, es por ello que en referencia a las aptitudes y habilidades que se aprecian en el desarrollo de la prestación de un servicio social son vitales para que estos fundamentos sean puestos en práctica en su totalidad.

Otro de los elementos indispensables dentro de la formación de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Aguascalientes es contribuir a la educación responsable haciendo indispensable promover los derechos humanos, donde el cuidado hacia el respeto y la ciudadanía, el medio ambiente y todo aquello que es necesario salvaguardar por el bien de la humanidad se hace parte del día a día; tomando en consideración que las pequeñas contribuciones que como individuos podemos forjar para el bien común, abona en todos y cada uno de estos elementos donde recapitulaciones de innovación y creatividad son impulsados para generar pensamientos críticos, reflexivos y perspectivas donde se visualizan de manera previa aquellos acontecimientos sociales que pueden afectarnos o beneficiarnos.

Descripción del programa del servicio social de la institución

La Universidad Autónoma de Aguascalientes, en su página oficial, en el apartado de servicio publica que el servicio social es un requisito para obtener el grado académico, el cual contribuye con aportaciones que se basan en las distintas áreas de conocimiento para la sociedad hidrocálida y zonas colindantes. Para cubrir dicha disposición es necesario que el alumno cumpla con la realización de 500 horas en una empresa del sector no lucrativo o gubernamental, donde su espíritu de fortaleza, deseo y dedicación permita

que el alumno desarrolle conocimientos y habilidades sobre todo para poder ayudar a una sociedad con características vulnerables (Universidad Autónoma de Aguascalientes, s/f).

A su vez, cada uno de los centros académicos adscritos a nuestra universidad cuentan con un tutor o coordinador de servicio social, quien también recibe orientación y apoyo por parte del área de Servicios Sociales adscritos a la Dirección de Servicios Educativos, quienes tienen a su cargo la atención y orientación del alumnado (Universidad Autónoma de Aguascalientes, s/f). También es importante mencionar que el Departamento de Mercadotecnia ha contado a lo largo de estos 30 años con un tutor de servicio social, quien tiene bajo su custodia el promover, guiar, orientar, acompañar y resolver dudas a los alumnos de nuestro programa educativo.

Durante la trayectoria de estos 30 años la evolución de la tecnología no ha sido ajena en este tipo de requisito de titulación, cuando en un inicio se contaba con expedientes en físico que deberían almacenar todos y cada uno de los reportes de servicio social por cada uno de los alumnos que iniciaban su proceso de cumplimiento de este requisito, y para liberarlo era necesario contar con firmas del tutor, del jefe de departamento y decano del centro; después de cierto tiempo estos expedientes eran conservados en el archivo de nuestra institución, donde se salvaguardaban. Con el tiempo, llega el sistema conocido como el *e-siima*, donde los alumnos suben y consultan información al respecto de su servicio social y con ello se facilita de manera más eficiente esta fase de inicio y culminación de este procedimiento.

Información proporcionada por la Sección de Servicio Social adscrita al Departamento de Apoyo a la Formación Integral, a partir de enero de 2023 se hace la invitación a todos los centros de la Universidad para que los alumnos tomen el curso de inducción que es indispensable para realizar el servicio social por medio de plataforma virtual, con el propósito de homologar criterios y que se otorgue información directa de quien es responsable del control de dicho requisito.

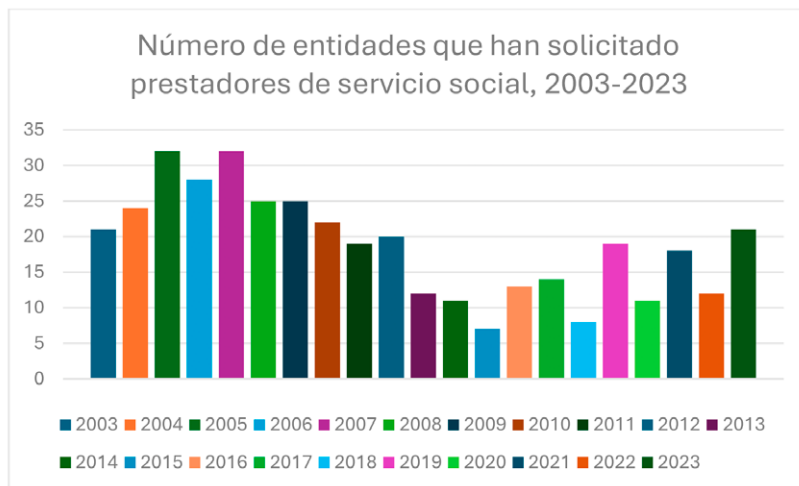
También a partir de agosto de ese mismo año se inició el proceso de registro en línea, el cual consta de que cada alumno podrá

subir su hoja de aceptación en el lugar donde hará su servicio social y, a su vez, contar con un espacio especial para poder ingresar los reportes mensuales que ayudarán a la acumulación de horas destinadas a este requisito; con ello, los alumnos se aseguran de que sus reportes han sido considerados y cuántas horas tienen para cumplir dicho requisito.

Aportaciones del servicio social en el área de mercadotecnia

Para conocer las aportaciones que ha hecho el Departamento de Mercadotecnia desde sus inicios, se solicitó al área de Servicio Social de la Universidad Autónoma de Aguascalientes nos proporcionara la relación de convenios y número de alumnos que han estado cubriendo este requisito en los años que tiene como trayectoria desde sus inicios. Gracias a esto pudimos rescatar un histórico desde el año 2003 a 2023, con ello se pudieron construir las siguientes gráficas que muestran los alcances que ha aportado a la sociedad la carrera de Mercadotecnia.

Gráfica 1



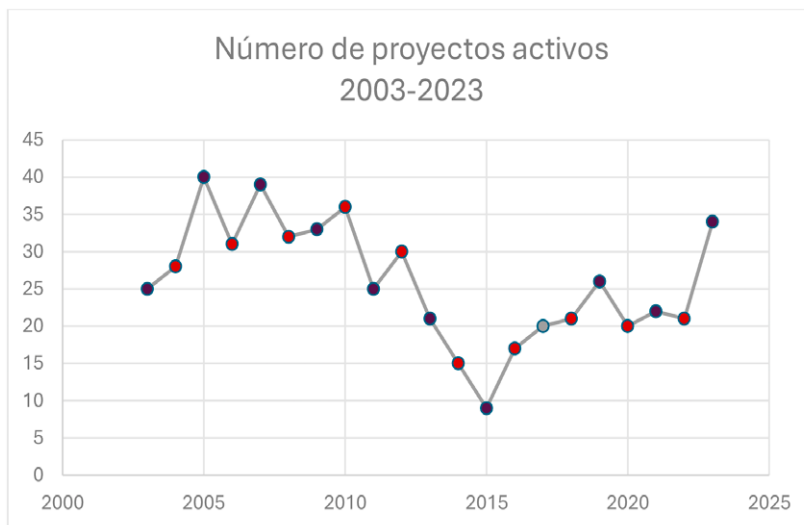
Fuente: Dirección de Servicios Educativos, Departamento de Apoyo a la Formación Integral, Sección de Servicio Social 2024.

En la presente gráfica podemos visualizar que las entidades organizativas que han solicitado apoyo para la realización del servicio social han estado variando de acuerdo con cada corte generacional. Acorde con este análisis, durante el periodo de 2003 a 2023 se puede visualizar que los años 2005 y 2007 han logrado captar más la atención de organismos y asociaciones que han solicitado prestadores de servicio social de la carrera de Mercadotecnia, siendo en su totalidad 32 instancias que se inscribieron con el propósito de captar alumnos de nuestra carrera para que les apoyaran en la diversidad de proyectos a los que podían inscribirse.

Con este análisis podemos determinar que esta diversidad de instancias que han solicitado de las habilidades y conocimientos que tienen que desempeñar los alumnos de la Licenciatura en Mercadotecnia son variadas, ya que el desempeño y apoyo que se emite hacia la sociedad son diversos, por ello es importante contar con diferentes instituciones que solicitan el apoyo de nuestra carrera, debido a que la trascendencia y apoyo que se emite a la sociedad es muy variada.

Se puede hacer mención de que de las instancias que han sido recurrentes para la prestación de servicio social son en su gran mayoría dependencias de gobierno, como lo son Seplade, INEGI, Secretaría de la Vivienda, presidencias municipales del estado de Aguascalientes y zonas colindantes, claro sin dejar a un lado la propia Universidad Autónoma de Aguascalientes.

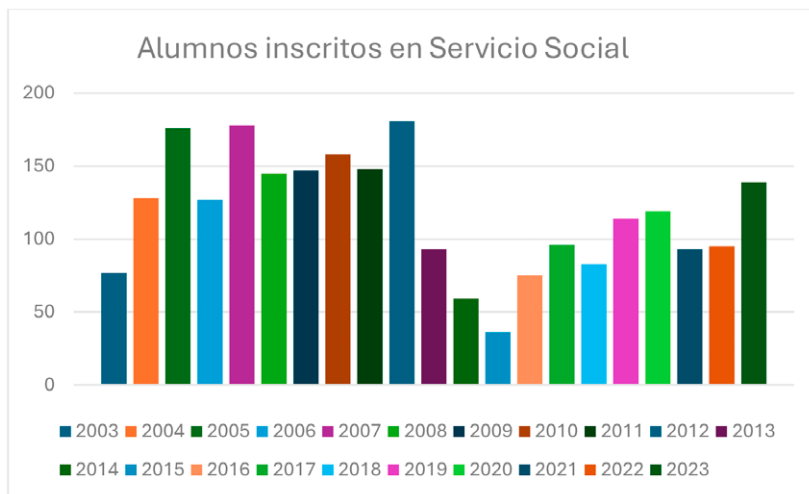
Gráfica 2



Fuente: Dirección de Servicios Educativos, Departamento de Apoyo a la Formación Integral, Sección de Servicio Social 2024.

Continuando con el análisis de la información proporcionada, en cuanto a los proyectos que se han abierto durante el periodo mencionado anteriormente, se observa que la cantidad de programas que se han abierto por las diferentes dependencias u organismos de beneficencia han sido muy diversos, es decir, más de uno ha solicitado el apoyo de la carrera para cubrir diferentes propósitos, así como la ampliación de tiempo de los mismos que ya existían, todo con base en las necesidades y el buen desempeño y compromiso que han dejado como precedente nuestras distintas generaciones.

Gráfica 3



Fuente: Dirección de Servicios Educativos, Departamento de Apoyo a la Formación Integral, Sección de Servicio Social 2024.

En la gráfica anterior se puede visualizar que los estudiantes inscritos en el Servicio Social ha sido algo variado; para empezar, para que alguien pueda inscribirse a un proyecto, los interesados se refieren a ellos con base en comentarios, o bien aspectos que llamen su atención, así como también las actividades a desarrollar que sean atractivas, el lugar donde lo realizan y horarios que se adapten mejor a cada necesidad personal. Sin embargo, cabe recalcar que aunque la tendencia de cumplimiento de servicio social cuenta con un declive, de 2014 a 2015, en los últimos años se ha estado trabajando para que esto se repunte y que los alumnos puedan concluir con sus requisitos de titulación en tiempo y forma.

Así también se debe considerar que la matrícula de alumnos inscritos en los últimos años ha sido diferente al historial con el que se contaba, ya que en fechas recientes en vez de contar con ingreso de generaciones de tres semestres de nuevo ingreso en cada cohorte generacional, sólo se tienen ahora dos, con ello que la cantidad de alumnos inscritos a proyectos de servicio social ha

disminuido y aquellos que aún cuentan con algún tipo de rezago, se les esté apoyando para cubrir sus 500 horas.

Gráfica 4



Fuente: Dirección de Servicios Educativos, Departamento de Apoyo a la Formación Integral, Sección de Servicio Social 2024.

Esta gráfica muestra la cantidad de horas que las generaciones de la Licenciatura en Mercadotecnia de 2003 a 2023 han contribuido con su trabajo y esmero a la sociedad de Aguascalientes y áreas colindantes del estado, ya que al contar con alumnos provenientes de otras entidades, el interés por prestar el servicio social no sólo se limita aquí en Aguascalientes, sino también a municipios cercanos, donde lo importante es trascender y apoyar a cada uno de los diferentes lugares en donde es solicitada la presencia de nuestros estudiantes.

Debido a la gran cantidad de proyectos y alumnos que se han inscrito en diferentes programas de apoyo, a lo largo de estas dos décadas la contribución que ha realizado nuestra carrera ha beneficiado en distintas áreas donde se busca proteger y ayudar a nuestro entorno social, familiar, ambiental y animal; así, con el total de horas realizadas se ha beneficiado a varios sectores, donde la aportación ha sido en gran medida con base en el involucra-

miento y compromiso que desprende cada ser al ser involucrado en la búsqueda de contribuciones favorecedoras que trascienden de acuerdo con la evolución de la misma sociedad.

Sumando el total de horas que se tienen registradas en el histórico de servicio social, que hasta el año 2023 son 983,582, se cuenta con el privilegio de contribuir con más de 1'000,000 de beneficios, donde la importancia no sólo radica en cubrir un requisito para obtener un grado de estudio, sino también el involucramiento que se realiza en diferentes sitios donde las aportaciones que se hacen pueden llegar a cambiar diferentes entornos, con lo que se parte a cubrir apoyo en instancias gubernamentales y hasta llegar a apoyar con esfuerzo y cariño a aquellos que tienen algún tipo de vulnerabilidad.

Conclusiones

La evolución de la sociedad ha traído como consecuencia que las necesidades a las cuales se tiene que cubrir sean diversas y en cierta forma distantes de lo que originalmente se demandaba; la contribución del servicio social tiene como característica primordial impactar no sólo en una entidad social, sino que busca acciones pequeñas donde se contribuya al beneficio nacional y mundial, donde las aportaciones que se hacen a un grupo selecto permiten que esto trascienda más allá de las fronteras donde los cambios son sumados en su totalidad y logran grandes proezas en pequeñas escalas.

El servicio social, lejos de ser un requisito indispensable para la titulación, debe ser concebido como una aportación a la sociedad, donde todos y cada uno de los participantes como prestadores deben visualizar que este tiempo es indispensable para retribuir a todos aquellos que necesitan un aliciente para hacer frente a la rutina y a la vida diaria, donde las aportaciones de cada una de las licenciaturas ofrecen una nueva esperanza de vida y posibles adaptaciones ante los cambios constantes que en ello se presentan.

La Licenciatura de Mercadotecnia en sus 30 años de trayectoria ha aportado grandes logros, donde las habilidades y destrezas emi-

tidas por nuestros alumnos han contribuido a un crecimiento social debido a los diversos proyectos en los cuales han logrado realizar cambios en un ente social; por otro lado, es importante resaltar que nuestros planes de estudios buscan estudiar y analizar mediante investigaciones de mercado la satisfacción de necesidades de los consumidores, elaboración de estrategias mercadológicas donde se implementan aspectos en beneficios de un ente social, donde la base de ello es encontrar mecanismos que contribuyan a solventar problemáticas, por lo que la implementación del servicio social es parte de la esencia del mercadólogo, y el implementar acciones benéficas suele ser parte de la propia del *mercadólogo*.

Referencias bibliográficas

- Cámara de Diputados Federal. (2018). Ley Reglamentaria del Artículo 5 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. *Última reforma Diario Oficial de la Federación (DOF)*, 19-01-2018. https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/208_190118.pdf
- Francis, J. A. (2018). El servicio social como facilitador de la responsabilidad universitaria, con referencia al caso mexicano. *Riesed-Revista Internacional de Estudios sobre Sistemas Educativos*, 2(8): 233-249.
- González-Alonso, F., Ochoa-Cervantes, A., y Guzón-Nestar, J. L. (2022). Aprendizaje servicio en educación superior entre España y México. Hacia los ODS. *Alteridad. Revista de Educación*, 17(1): 76-88.
- Guerrero González, Edison Santiago, Macías Vera, Tyrone, Posso Pacheco, Richar Jacobo, Saa Cedillo, Mishel, y Játiva Burbano, Ricardo Patricio. (2021). Proyecto de actividades de entrenamiento y formación en culturismo: Una experiencia aprendizaje-servicio. *Podium. Revista de Ciencia y Tecnología en la Cultura Física*, 16(2): 616-628.
- Navarrete-Ramírez, A. M., Barrera-Bustillos, M. E., y Martín-Pavón, M. J. (2010). Evaluación de proyectos de servicio social en una universidad mexicana. *Magis, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 2(4): 371-382.
- Otero, N. (2017). UNESCO, el mundo se une en favor de la ciencia y la cultura. *Muy Interesante*. <https://www.muyinteresante.com/historia/35296.html>
- Seañez Martínez, Z. P., y Guadarrama Atrizco, V. H. (2022). La vinculación social universitaria: Un camino hacia la pertinencia social. *Emerging Trends in Education*, 4(8A): 80-93. <https://doi.org/10.19136/etie.a4n8A.4720>
- Secretaría de Relaciones Exteriores. (s/f). *¿Qué es la UNESCO?* Recuperado de <https://mision.sre.gob.mx/unesco/index.php/que-es-la-unesco> (1 de abril 2024).
- UNESCO. (2022). *Reimaginar juntos nuestros futuros. Un nuevo contrato para la educación* (pp. 1-200). <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381560>

- Universidad Autónoma de Aguascalientes. (2015). *Modelo educativo institucional*. Recuperado de <https://www.uaa.mx/portal/wp-content/uploads/2018/10/modelo-educativo.pdf> (6 abril 2024).
- . (2024). *Servicio Social*. Recuperado de <https://www.uaa.mx/portal/alumnos/servicio-social/> (25 de marzo de 2024).
- Varea Vélez, C. I. (2020). *Servicio social obligatorio: ¿Experiencia integral?* (pp. 1-10). Puebla: Universidad Iberoamericana Puebla-Repositorio Institucional-Área Servicio Social. <http://repositorio.iberopuebla.mx>

