



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA

**OPTIMIZACIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE PERFILES PROFESIONALES
DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL EN PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA:**

UNA PROPUESTA

T E S I S I N A
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA
P R E S E N T A
YSHEL SOTO ESPINOZA

ASESORA: MTRA. MARÍA DEL REFUGIO CUEVAS MARTÍNEZ

MÉXICO, D. F.

SEPTIEMBRE, 2004



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.

**OPTIMIZACIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE
PERFILES PROFESIONALES DE LOS
PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL EN
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA:**

UNA PROPUESTA

Se cruel en tu búsqueda de la verdad,
implacable en tu honestidad,
salvaje en tu irreverencia.
Se cruel en tu decisión,
acepta de buen grado las duras renunciaciones
y a veces los costos brutales a que
obliga la persecución implacable
de cualquier elevado ideal.
Se cruel en las obras de imaginario que crees.

MICHAEL FOUCAULT

Gracias por enseñarme esta lectura de la vida mamá.

ÍNDICE

PROLOGO.

RESUMEN..... 1

INTRODUCCIÓN..... 2

FUNDAMENTACIÓN

Capítulo 1. PSICOLOGÍA E INDUSTRIA: PROCESO Y SISTEMA..... 4

1.1 El papel del psicólogo en la industria..... 5

1.2 Reclutamiento y Selección..... 8

1.3 Reclutamiento y Selección en México..... 9

1.4 El proceso..... 10

1.4.1 Medios de reclutamiento..... 12

1.4.2 Análisis de puestos..... 15

1.4.3 Elaboración del perfil..... 17

1.4.3.1 Asignación de perfiles: definición e importancia..... 17

1.5 Del servicio social..... 18

1.5.1 Antecedentes históricos del servicio social en México..... 19

1.5.2 Carrera de Psicología: procedimientos del servicio social..... 21

1.5.3 El servicio social en Presidencia de la República: la detección de necesidades..... 24

PROBLEMÁTICA..... 27

PROPÓSITOS..... 29

CARACTERÍSTICAS DE LA INSTITUCIÓN..... 32

Marco legal..... 34

Procedimiento que se lleva a cabo en servicio social..... 35

ACTIVIDADES DESARROLLADAS Y POBLACIÓN ATENDIDA..... 39

COMENTARIOS Y CONCLUSIONES.....	43
Propuestas y recomendaciones.....	44
BIBLIOGRAFÍA.....	49
ANEXO 1 Diagrama de flujo que indica el procedimiento que se lleva a cabo conforme al registro de prestación del servicio social/prácticas profesionales en Presidencia de la República.....	52
ANEXO 2 Formato de registro del prestador de servicio social/prácticas profesionales.....	61
ANEXO 3 Carta compromiso.....	64
ANEXO 4 Carta compromiso de discrecionalidad para la prestación del servicio social y/o prácticas profesionales.....	66
ANEXO 5 Formato del vale para la elaboración de credencial.....	68
ANEXO 6 Formato de la carta compromiso para becarios de SEDESOL.....	70
ANEXO 7 Formato de evaluación de la prestación de servicio social/prácticas profesionales.....	73
ANEXO 8 Tríptico informativo proporcionado a los estudiantes que desean prestar el servicio social/prácticas profesionales en Presidencia de la República.....	76

PROLOGO

Se dice que todo gran ideal surge y emerge del corazón de un ser y, la realización del servicio social más que un mero compromiso curricular es, para mi, un peldaño que avanzo en estas emergencias y metas. Este ideal y la idea de servicio hacia los otros me llevaron a la decisión de considerar como el lugar más apropiado aquel que atiende las problemáticas nacionales: la Presidencia de la República.

Por mi parte en esta obra y en esta Institución me ubico en el amplio plano que permite la Oficina de Servicio Social al aguzar los sentidos sobre lo que se dice y como se dice, en el observar la mímica y el lenguaje corporal, el discurso sobre lo que suele ser una de las primeras aproximaciones al ámbito laboral... me ubico en el prestar atención a los llamados imperceptibles, a los bisbiseos, a las excitaciones y a las resonancias casi mudas que permiten aprovechar al potencial y las capacidades de una persona frente a mi, para lograr así, eficacia y un desempeño laboral que preserve el lado humano del colaborador potencial. Y es que sin los estudiantes como colaboradores potenciales e incorporados, las cargas de trabajo rebasarían por mucho lo demandado por esta nación. Sea entonces que como psicóloga y prestadora de servicio social tuve la oportunidad de ser partícipe en el desarrollo de dicha problemática así como de su posible solución.

Va mi gratitud a quienes me orientaron y respetaron la vía que elegí para arribar al camino final y que no tuvieron miedo al señalarme los errores:

Gracias a la Lic. Haidé Selene Gómez Zarraga, al sensei Lic. J. J. Victor Sánchez Hernández y a la Psic. Sara Landeros Romagnoli. Gracias a mis amistades de la Coordinación de Capacitación y Desarrollo de Personal, a las de Palacio Nacional en las diferentes áreas y a mis compañeros de servicio social porque sin ellos, mi estadía allí jamás se hubiera convertido en una experiencia significativa y sobre todo, imborrable.

Es evidente que las palabras rebasan por mucho la deuda infinita que tengo con los profesores de la FES Zaragoza, por lo cual me resulta imposible mencionar y expresar mi gratitud a cada uno de ellos... Gracias mil a la Mtra. María del Refugio Cuevas Martínez y al Dr. Alfonso Correa por ser mentores, cimiento y apoyo en lo que es un estilo de vida pero sobre todo, por enseñarme que los esquemas se forman de piel para adentro y no de piel para afuera.

Queda lacrada en mí la deuda infinita que conservo con la Universidad Nacional Autónoma de México por su grandeza e historia, de la cual formé parte sustantiva.

Yschel

RESUMEN

El presente trabajo aborda la problemática suscitada durante la prestación del servicio social en el área "Administración de Recursos Humanos" en Presidencia de la República, presentando como alternativa al desfazamiento que existe entre las actividades realizadas por los prestadores de servicio social y las que idealmente deberían realizar, una propuesta para la designación de áreas y perfiles profesionales. Esta propuesta resulta más pragmática y ergonómica a la Institución ya que parte del aprovechamiento de los recursos humanos y materiales realmente existentes dentro de las necesidades de requerimientos laborales de cada área administrativa.

INTRODUCCIÓN

Los seres humanos en su mayoría han sido educados para desear hacer cosas y realizar tareas con el mayor grado de perfección posible, pese a las diferencias de rendimiento en cualquier tipo de actividad entre unas personas y otras. Hoy día estas tareas se han caracterizado por las vertiginosas exigencias del ámbito productivo y laboral sumado a la tecnología, por la búsqueda de la perfecta ecuación: mayor productividad, menos personal, eficiencia total sin altos costos y sobre todo, un estilo conveniente de toma de decisiones, oportunidades y beneficios.

Por ello, en México, el acontecer de la vida productiva que se muestra bajo esta ecuación, es un reflejo mismo de su incorporación a la vanguardia del mercado laboral y al cambio organizacional inevitable de donde se puede destacar el cada vez mayor reconocimiento a la administración de recursos humanos como un eslabón en la consolidación de la rentabilidad y productividad en el mercado; de la cual no está exento el gobierno. Esta situación ofrece a los profesionales de la psicología ya sea la adquisición o la oportunidad de profundizar en los conocimientos de Reclutamiento y Selección de Personal, razón misma por la que se decidió prestar el servicio social en Presidencia de la República.

Las exigencias laborales de México y el mundo ahora se encaminan a personas arriesgadas que no dudan en exponerse al fracaso con tal de alcanzar el éxito, a aquellas que renuncian a la seguridad de los viejos métodos y fórmulas con tal de impulsar el crecimiento; la exigencia laboral se ha orientado entonces al inicio de una concepción seria respecto al capital humano o el capital intelectual en el cual se trabaja con rostros y nombres propios que se desempeñan colectivamente dentro de la empresa empleando su propia individualidad. Así pues, no se omite el mencionar que para el gobierno de México resulta indispensable contar con personal de muy alta calidad y con un elevado grado de compromiso con la Institución. Por lo tanto, en lo referente al contenido del texto y análisis del presente trabajo, se puede leer que para alcanzar la meta "**éxito**" se debe contar,

entre otras cosas, con la persona ideal para cada puesto de trabajo (sea remunerado o no) y que cumpla con el perfil y los requerimientos necesarios. Tal como lo indica el análisis de puestos planteado en el presente, se encontrará con una breve descripción teórico-práctica de lo que el proceso de reclutamiento y selección de personal no remunerado (prestadores de servicio social y/o prácticas profesionales) en Presidencia de la República y una propuesta de mejora para la asignación de perfiles profesionales en las diferentes áreas administrativas.

Sea entonces que la mayor significación de este trabajo reside en la propuesta final en la que el objetivo central es el subrayado de: precisar las funciones y relaciones de cada unidad de trabajo para deslindar responsabilidades, el evitar la duplicidad y detectar omisiones, el servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales para así reducir los errores operativos, los costos humanos en rendimiento y desgaste; pero sobre todo, el hincapié reside en el facilitar el sostenimiento de un buen nivel organizacional.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Cáp. 1 PSICOLOGÍA E INDUSTRIA: PROCESO Y SISTEMA

Las empresas, organizaciones e instituciones se enfrentan más frecuentemente a la problemática que arrojan los mercados en demanda, a lograr la mejoría para competir y sobrevivir en el ámbito productivo; todo esto con el máximo de eficiencia y el mínimo de inversión. Por ello, cada vez resulta más importante consolidar una estructura sólida en cada uno de sus departamentos o en la estructura total de las mismas, conformar un sistema sólido que permita la activación y diseño de un proceso acorde a las necesidades de la organización, por lo que la creación de departamentos de reclutamiento y selección de personal es la alternativa más fiable.

Esta complejización y búsqueda de lo ideal ha conducido a la formación de varias áreas de especialización, como lo es el caso de la psicología industrial la cual, según Blake y colaboradores (1964) plantean que lo más destacado que se posee al distribuir recursos humanos, es la disciplina producto de la aplicación de procedimientos definidos para reunir datos y objetivarlos.

Las personas representan uno de los recursos más importantes para las empresas industriales o de negocios. Así, los términos de selección y colocación designan fases separadas del campo, cada vez más importante, de la planeación del potencial humano. Las tendencias hacia la automatización así como la computarización están haciendo que la selección y colocación de personal sea cada vez más eficaz y objetiva (Blum y Naylor, 1992).

Per se, la psicología Industrial involucra a los trabajadores, la administración, y los consumidores ya que el psicólogo industrial aplica sus conocimientos en las siguientes áreas:

- **Selección, colocación y entrenamiento de los empleados.** En este punto el psicólogo industrial se interesa en crear circunstancias optimas para el

empleo de las personas en la industria, esto con base en su capacidad intelectual, temperamento, capacidad motora, intereses, actitudes, nivel de aspiraciones, educación y demás factores requeridos por el perfil específico del puesto y las políticas empresariales (Ramos, 2002).

- **Eficiencia del trabajador.** Retomando la consideración de Arias (1989), el hombre moderno pasa una parte considerable de su tiempo integrado al trabajo; tiempo en el que no puede renunciar a su personalidad, intereses, sentimientos, etcétera; por tanto, requerirá que su trabajo constituya una forma de realización de sus potencialidades; requerirá aprovechar esos elementos subjetivos a favor de la empresa y la obtención de ganancias.
- **Administración de organizaciones.** Respondiendo especialmente al imperativo de las organizaciones, lo que se busca es sobrevivir en condiciones de competición por medio de la combinación acorde de recursos técnicos, materiales y humanos, siendo el pilar más fuerte los recursos humanos con que cuenta la organización ya que le dan su significado.
- **Comportamiento del consumidor.** Abarcando desde la creación de necesidades hasta la penetración de las resistencias más profundas, la contribución de esta rama de la psicología se observa desde el envasado, la comercialización y publicidad de los artículos de una empresa, en la incidencia económica que se tiene sobre el país así como en el constante bombardeo de mensajes que incitan a la compra y a probar algún nuevo artículo (Schultz, 1988).

En esencia la relación de la Psicología y la industria es traducida como la pesquisa no del mejor elemento humano, sino como la búsqueda y el conocimiento de las cualidades y posibilidades que en varios aspectos tiene la persona elegida dentro de nuestro sistema y el desarrollo de un proceso en consonancia a las metas de la empresa, de nuestra empresa.

1.1 EL PAPEL DEL PSICÓLOGO EN LA INDUSTRIA

Si al ingresar se consigue una tarea apropiada a sus aptitudes, el hombre tiene sobre la máquina dos propiedades que el jefe de la empresa nunca debe olvidar: su iniciativa y su posibilidad de perfección (Cohen, 1993); por lo que desde la industrialización bajo esta perspectiva se generó la necesidad de ubicar al empleado dentro de un marco social y económico, situación que también generó la necesidad de crear un área especializada en la que se aplicasen técnicas de reclutamiento, selección y capacitación de personal que en conjunto lograran el progreso hacia las metas de la empresa o Institución.

Las primeras preguntas que se hicieron tenían que ver con el problema de evaluar y seleccionar trabajadores así como con la aplicación de pruebas, por lo que el proceso de selección se hizo mucho más científico a medida que se trataban de identificar las características particulares que la organización requería de cada nuevo miembro. Los psicólogos industriales tuvieron que empezar a trabajar más de cerca con los ingenieros para analizar las características básicas de cada trabajo y poder, así, asignarle a cada persona el cargo que optimizara sus capacidades físicas y humanas, para que aumentara la coordinación, el trabajo en equipo y la garantía de eficiencia en todos los aspectos (Schein, 1982).

El interés por la organización como sistema total se presentó poco después, a raíz de los estudios que se hicieron sobre la motivación del trabajador, los sistemas de incentivos, las políticas de personal y las relaciones intergrupales; lo que significó que en 1965 el campo fuese "nuevo pero en constante flujo", que en 1970 estuviera aun en proceso de formación y que para 1982 fuese una realidad la conformación de un campo interdisciplinario (op cit). En la época actual la industria es un terreno fértil donde el hombre se desenvuelve en la búsqueda de satisfactores para sus necesidades, es un marco en el que como personas y consumidores se recibe de manera directa la influencia de la industria, por lo cual, la psicología del trabajo se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones y a través de las formas en que los procesos allí efectuados ejercen su impacto en las personas. El estudio siempre es

referente a los sentimientos, actitudes, valores, de una persona y su proceso de desarrollo bien sea en su relación con un grupo o con otro individuo, o consigo mismo, pero siempre en el contexto de la organización (Zepeda, 1999).

Partiendo entonces de la empresa como un sistema dinámico, abierto, adaptable y progresivo se puede observar entonces que el papel del psicólogo del trabajo en las instituciones laborales depende del tipo de organización, de sus objetivos y de la actitud que la `dirección´ tenga hacia la psicología, pero sobre todo, de cómo cambian y evolucionan las organizaciones mismas en respuesta a fuerzas internas y externas.

No esta por demás mencionar que en México el campo paso de una psicología industrial enfocada en el individuo a una perspectiva psicológica de la organización enfocada a los sistemas y su desarrollo (Schein, 1982), y es que al vertiginoso ritmo que marca la pauta global y el nuevo orden económico del mundo, lo que básicamente se esta tratando de lograr es adaptar la empresa de tal manera que se pueda dar respuesta a las exigencias de los cambios tecnológicos y sociales que surgen no solo en el medio sino también en la organización misma, el confrontar la competencia y otras fuerzas que se derivan de las organizaciones y de unidades dentro de la organización misma; de lo cual como primer encargado, se designa al psicólogo industrial.

En las funciones del psicólogo del trabajo o psicólogo industrial se atienden cuestiones de índole relativas al personal como la selección, entrenamiento, valoración, mejoramiento e incentivos así como situaciones de carácter físico-social como el liderazgo, comunicación, conducta de grupo e ingeniería humana (Smith y Wakeley, 1977). Esto es, el rol del psicólogo puede ser de investigación a fin de lograr una mayor comprensión de los fenómenos. Mayormente sus esfuerzos se encaminan a la investigación aplicada, mas que a la investigación básica; de orientación de la declaración de lineamientos, la conducción de proyectos y la dirección de funciones que animan a las organizaciones; como parámetro que facilita el diagnostico, el monitoreo y la evaluación de proyectos, roles y funciones

de la organización; el agente que comprendía y describía los conocimientos, las habilidades y las herramientas que optimizan la vida organizacional.

Según Zepeda (1999), los insumos de la psicología industrial son la nutrición por los avances y los descubrimientos aportados por la investigación básica y, principalmente, por la investigación aplicada, así como de aportaciones de otras disciplinas con las que mantiene estrecha relación, también actúan así las preocupaciones y los problemas reales de los individuos, grupos e instituciones. Finalmente los cambios de tipo político, social y cultural le plantean a la psicología organizacional retos ante los cuales debe responder. En lo que respecta a los productos que esta a arrojado pueden contarse entre el aumentar la motivación y satisfacción tanto de colaboradores como de organizaciones, el mejorar la eficiencia, el favorecer el crecimiento de los recursos humanos de lo personal a lo empresarial, el fortalecimiento del liderazgo, la promoción de la formación de verdaderos equipos de trabajo, el derribe de las barreras psicológicas de la creatividad, el facilitar la comprensión de los factores que inciden en la generación de conflictos al interior de los grupos y proporcionar herramientas que permitan afrontarlos de manera constructiva así como el enriquecimiento de la toma de decisiones y propuesta de mecanismos mas productivos.

Sea entonces que el psicólogo del trabajo ha descubierto como aprenden los hombres, como pueden ser adiestrados, ha aprendido a interpretar los sentimientos, emociones y reacciones mientras que aprovecha los recursos más próximos para lograr paradójicamente hacer más con menos, sin caer en la manipulación o explotación.

1.2 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

La selección dentro de los grupos siempre ha estado presente, ha evolucionado haciéndose una actividad remunerada, de tal manera que comienza a resultar básica, convirtiendo así las formas que iniciaron como observaciones meramente objetivas, en estimaciones psicométricas (Rivera 1990 citado en Conde, 1999) que

evalúan y reclutan gente para optimizar las habilidades manuales o intelectuales, capacidades o destrezas de los mismos. Por ello, el reclutamiento es el paso básico para consolidar un equipo eficaz, es el buscar y conseguir personas que desempeñen adecuadamente cierta función con base en la formación específica del candidato.

Entonces si el reclutamiento según Chiavenato (1983) es el conjunto de procedimientos que tienden a atraer candidatos posiblemente calificados, capaces de laborar en la empresa cubriendo a su vez, oportunidades de empleo, el reclutamiento se entiende como: "... que se permita la realización del trabajador en el desempeño de su puesto y el desarrollo de sus habilidades y potencialidades a fin de hacerlo más satisfactorio a si mismo y a la comunidad en que se desenvuelve para contribuir, de esta manera, a los propósitos de la organización" (Arias, 1989); mientras que por otro lado la selección es el conjunto de procedimientos científicos que se han desarrollado para obtener la información necesaria acerca de una o más personas, con el objeto de decidir entre un grupo, al o los candidatos que se consideran óptimos para desempeñar una tarea (Siegel, 1995); no es de extrañarse que actualmente se incremente la necesidad de que toda empresa conozca sus requerimientos de personal en cada área o departamento en sus diferentes niveles para emplear al personal mejor calificado.

1.3 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EN MÉXICO

Las primeras aplicaciones de la Psicología a la industria han sido la resultante del avance social, de las constantes adaptaciones a los complejos procedimientos y los radicales cambios que se han dado en el campo educativo y, que a su vez, repercuten en el ámbito laboral. Por ello, se observó la necesidad de crear métodos para medir las diferencias individuales en las primeras décadas del siglo XX (French, 1983).

En México esta especialidad es sumamente joven ya que sus orígenes se remontan a los años 40 con la selección técnica del personal en instituciones bancarias, en

1950 Se crea el Instituto de Personal y se imparte la primera cátedra en la Universidad Iberoamericana por el Dr. Germán Herrera para que ya en 1956 el Dr. Carlos Gómez Robledo haga lo mismo en la Universidad Nacional Autónoma de México (Loo, 1988). .

En 1960 se crea, por vez primera, la asociación de estudiantes de psicología industrial; esta se desintegra a un año y medio de su fundación por falta de participación (Díaz, 1998).

Las investigaciones se trasladaron de las condiciones experimentales a situaciones reales que tienen origen en las mismas organizaciones cuyo cimiento son los recursos humanos. Por ejemplo: en una encuesta realizada por Michelsen y Otálora en 1970 se encontró que de 214 ejecutivos afiliados a la Confederación Mexicana de Asociaciones de Relaciones Industriales el 67.50% utilizaba como recurso el análisis de puestos (Arias, 1989), lo cual demuestra que México va cada vez más acorde a los requerimiento laborales internacionales (op cit).

Por lo que respecta los años 80 y 90, las universidades se vieron el la necesidad de responder a la creciente demanda del área industrial y crear postgrados, maestrías, cursos de especialización así como realizar congresos que permitiesen a los profesionistas mexicanos estar al nivel de cualquier norma internacional.

Actualmente, la psicología industrial está en boga bajo el precepto de mayor eficiencia, mayor productividad, mayores ganancias con un mínimo esfuerzo; utilizando las habilidades y capacidades del sujeto al mismo tiempo que se garantice la satisfacción de éste y es que lo planteado por ésta es el explotar las habilidades y capacidades del sujeto sin que éste se encuentre a disgusto con lo que hace.

1.4 EL PROCESO

El proceso de reclutamiento y selección se origina después de haber valorado los recursos existentes, haber hecho la planeación para lograr los objetivos

pertinentes y determinar las necesidades en cuanto a cantidad así como a la calidad de la empresa.

Este proceso parte de la planeación, la cual es una técnica que abastece y demanda empleados dentro de una organización. Al establecer el número y la clase de empleados que se necesitan, el departamento de personal puede planear sus labores de reclutamiento, selección, capacitación de la misma forma que otros más; permitiendo a su vez la organización del personal idóneo en el momento idóneo.

Sustentado en tres pilares básicos: la colocación, la orientación y la ética profesional (Arias, 1989); el proceso de reclutamiento y selección de personal involucrará a los candidatos a cubrir dichas necesidades equiparando habilidades, intereses, aptitudes, actitudes, experiencia así como los objetivos del puesto (incluyendo las políticas que la empresa requiere); lo que será fundamentado en las técnicas lógicamente estructuradas que comprenden:

- **La vacante o puesto sin titular** ya por ser una plaza de nueva creación o por ausencia de alguien que había venido desempeñando la tarea.
- **Requisición** que es el aviso al área encargada de estas funciones así como la notificación del porqué, la fecha y el tiempo de contratación así como el horario, sueldo, departamento y turno.
- **Análisis y evaluación de puestos** para determinar el perfil más acorde al igual que el salario idóneo.
- **Inventario de recursos humanos** es la localización del candidato ideal dentro del inventario con que cuenta la misma empresa, para así disminuir el tiempo de capacitación; o bien, se recurrirá a la lista de candidatos en espera de una oportunidad.
- **Fuentes de reclutamiento** ya sean internas o externas, lo cual se detallará más adelante.
- **Decisión final** que es tomada con la información obtenida en cada una de las diversas fases del proceso de selección.

- **Inducción** la cual es informar al candidato sobre la decisión que de ser favorable le marcara la pauta en su nuevo 'habitat' y si no le orientará hacia un nuevo camino en el que subsane sus deficiencias ya sea por visión propia o del reclutador.

No obstante, la psicología industrial tiene múltiples campos de acción y en consecuencia, influye casi en todos los aspectos de la vida empresarial: repercute en todo lo que se refiere al mundo del trabajo. Sin embargo, la prioridad del factor humano en el trabajo de empresas y organizaciones cualesquiera que sean sus dimensiones involucra la capitalización de la selección y designación de puestos, involucra la historia de vida de cada sujeto para realizar un pronóstico que en el peor de los casos resulta desafortunado y un impedimento para la aceptación de una persona con suma capacidad o bien, dar carta abierta de ingreso a alguien negativo que puede frustrar el funcionamiento o eficacia de la organización.

En conclusión, los pasos del proceso de reclutamiento y selección cambian de acuerdo con las políticas de la organización, jerarquías, el puesto que se desee ocupar, cada etapa y la efectividad de la misma.

1.4.1 MEDIOS DE RECLUTAMIENTO

Los medios de reclutamiento son medios selectivos que se dividen en dos vertientes principalmente: los comunes y aquellos en que se emplea la técnica científica (Rivera 1990 citado en Conde, 1999).

Dentro de los medios comunes encontramos aquellos que no atienden a las cualidades y aptitudes, sino a la impresión y el efecto que una persona produce en otra; de allí que encontremos como los ejemplos más tácitos, las recomendaciones, las cartas de referencia, las referencias orales, la fisonomía, la impresión personal, el *curriculum vitae*, la entrevista (rasgos de personalidad pero no profundiza en aspectos prácticos) y los periodos de prueba. En lo que respecta a los procedimientos científicos, estos se componen de la aplicación de psicometría

y el análisis que ésta permite realizar sobre la personalidad, inteligencia, conocimientos y aptitudes, vía la elaboración del perfil, la presolicitud, la solicitud, las entrevistas inicial y de selección, las evaluaciones técnica y psicológica, la encuesta socioeconómica y el examen médico (Ortueta, 1998).

Asimismo existen dos fuentes de reclutamiento: la *externa* y la *interna*. El reclutamiento es externo cuando involucra candidatos reales o potenciales, disponibles u ocupados en otras empresas, se denomina interno cuando aborda candidatos reales o potenciales ocupados únicamente en la propia empresa y su consecuencia es el proceso de recursos humanos; el reclutamiento interno ocurre cuando, habiendo determinado un cargo, la empresa trata de llenarlo mediante la promoción de sus empleados (movimiento vertical) o transferirlos (movimiento horizontal) o aun transferirlos con promoción (movimiento diagonal) (Aquino, 1992).

Basándose en lo anterior, el psicólogo deberá hacer uso efectivo de las técnicas ya conocidas para lograr una evaluación rica en elementos y que le permita seleccionar al candidato más apto, por lo que las técnicas comúnmente utilizadas son las siguientes:

- ▣ **Solicitud de empleo elaborada:** Según Blum y Naylor (1992) es un formato impreso a través del cual se proporciona información personal a una empresa, con el propósito de que sea considerado en el proceso selectivo. Esta es considerada la primera aproximación informativa del trabajador y un auxiliar para las entrevistas, de acuerdo a un orden lógico: datos personales, preparación académica, antecedentes laborales, pertenencia a instituciones, distinciones, pasatiempo y referencias por lo que estarán diseñadas según el nivel ejecutivo o de mando al que se están aplicando, esto tomando en cuenta las diferentes características de cada puesto y los requerimientos de cada uno.
- ▣ **Entrevista inicial o preliminar** En el mínimo de tiempo posible esta entrevista pretende detectar los aspectos más "aprovechables" del candidato y su relación con lo requerido dentro del perfil del puesto (se evalúa la apariencia física, facilidad de expresión verbal, habilidad para relacionarse, etc.), al tiempo que se le

informa también la naturaleza del trabajo, el horario, la remuneración ofrecida, las prestaciones para que él decida si le interesa seguir adelante en el proceso.

▣ **Entrevista de selección:** Representando un instrumento clave en el proceso de selección, implica el conocimiento de diversas técnicas que se emplean dependiendo de las características del entrevistado y del nivel a que se está seleccionando. La tarea del entrevistador es preparar el ambiente en que se realizará la entrevista y la cual puede condicionarse, dependiendo esto de las reacciones del entrevistado que pretende conocer.

▣ **Pruebas psicológicas:** En esta etapa del proceso de selección se hará una evaluación de las habilidades, capacidades, potencialidades del candidato, así como de su capacidad en relación con los requerimientos del puesto y las posibilidades de futuro desarrollo. Esta evaluación se logra a través de la aplicación de pruebas de personalidad, de inteligencia, de intereses, rendimiento, de aptitud; administradas ya sea en grupo o de manera individual (Schultz, 1988). El procedimiento para la aplicación de las pruebas psicológicas se puede describir *grosso modo* como:

1. Las instrucciones de la prueba deberán seguirse siempre sin ninguna desviación, los candidatos deben comprender la importancia de leer y aplicar las instrucciones al pie de la letra.
2. Las preguntas de los candidatos deberán contestarse dentro del contexto de las instrucciones de la prueba.
3. Los límites de tiempo deben observarse estrictamente.
4. El examinador y sus ayudantes deben verificar, ocasionalmente, el progreso de los examinados. El mejor procedimiento es colocarse estratégicamente en lugares desde donde puedan atender individualmente a los candidatos y no volver a circular hasta que comience una nueva prueba.

▣ **Entrevista final:** En la gran mayoría de las empresas modernas es el supervisor inmediato o el gerente del departamento interesado quien tiene en último término la responsabilidad de decidir respecto a la contratación de nuevos

empleados. Siendo éste el caso, es obvio que el futuro supervisor desea tener elementos para tomar su decisión. Con frecuencia, el supervisor es la persona idónea para evaluar algunos aspectos (especialmente habilidades y conocimientos técnicos) del solicitante.

▣ **Solicitud de documentos que informan sobre el candidato.** Según Stanton (1985) , generalmente se le conoce como estudio económico-social el cual debe de cubrir tres áreas:

a) Proporcionar una información de la actividad sociofamiliar, a efecto de conocer las posibles situaciones conflictivas que influyan directamente en el rendimiento del trabajo.

b) Conocer lo más detalladamente la posible actitud, responsabilidad y eficacia en el trabajo en razón de las actividades desarrolladas en trabajos anteriores.

c) Corroborar la honestidad y veracidad de la información proporcionada. En esta fase se verifican los datos proporcionados por el candidato en la solicitud, y en la entrevista del proceso de selección.

▣ **Examen médico:** El examen médico de admisión reviste una importancia básica en las organizaciones, al grado de llegar a influir en elementos tales como la calidad y cantidad de producción, índices de ausentismo y/o puntualidad entre otras. También existen otras razones entre las que se cuentan el deseo natural de evitar el ingreso de un individuo que padece una enfermedad contagiosa y que convivirá con el resto de los empleados, hasta la prevención de accidentes (Adler, 1986).

▣ **Decisión final:** Con la información obtenida en cada una de las fases del proceso de selección, se procede a evaluar comparativamente los requerimientos del puesto con las características de los candidatos. Hecho esto, se presenta al jefe inmediato y, de ser necesario, al jefe del departamento o gerente de área, para su consideración y decisión final.

1.4.2 ANÁLISIS DE PUESTOS

El análisis de puestos es algo de naturaleza relativamente reciente que surge ante la necesidad de optimizar recursos humanos, así como materiales dentro del proceso productivo, esto es, tomar en cuenta el tiempo de adiestramiento, aptitudes, temperamento, intereses, capacidades físicas y requerimientos especiales debido a condiciones poco usuales en el trabajo.

Adicionalmente, el análisis de puestos permite que la Institución se rija por la normatividad y la legalidad así como el que seleccione el personal acorde a sus políticas y necesidades sociales (Gómez-Mejía et al, 2000 citado en Ramos, 2002). La finalidad del análisis de puestos es describir exacta y específicamente las tareas que los sujetos deberán ejecutar en su trabajo, el instrumental o equipo del que echarán mano, las remuneraciones y las tareas especiales y otros aspectos del empleo; es describir y conducir conductas que conduzcan al éxito.

De acuerdo con Schein (1988) las partes que integran este proceso son tres:

1. Identificación del puesto: es la designación precisa del mismo en un espacio físico y un nombre ya sea como una clave, una combinación de letras o algún elemento que permita su fácil acceso y manejo en una base de datos.
2. Descripción del puesto: ya sea general o minuciosa, resume las características del puesto, responsabilidades, operaciones, funciones u objetivos a perseguir con base en las jerarquías establecidas en el organigrama de la empresa, las responsabilidades designadas al igual que las aptitudes requeridas.
3. Especificaciones del puesto: es dejar en claro lo que el puesto y la empresa requieren para un desempeño exitoso; éstas sirven como guía parcial en la contratación.

Es por esto que los diferentes métodos para realizar un análisis de puestos deben ser ejercidos por personal capacitado ya que de otra manera se tornaría subjetivo, esto es que las especificaciones deben ser realistas de acuerdo al puesto porque si son altas se pueden tener empleados sobrecalificados desaprovechando sus capacidades, o bien, si son inexistentes, las prácticas de contratación son obsoletas a la empresa.

Estos métodos pueden ser efectuados por observación, por la aplicación de cuestionarios o por incidencias críticas.

Dunnette, et al en 1997 (citado en Ramos, 2002) sugiere que para que un análisis de puestos sea completo debe incluir una descripción detallada de las cualidades necesarias de las personas que aspiren a ocupar tales puestos; otra alternativa es la combinación de varios métodos de estudio-empresa para dictaminar el tiempo de aplicación y análisis, además del personal que realizará el estudio.

1.4.3 ELABORACIÓN DEL PERFIL

Al recibir una requisición, el psicólogo deberá trabajar un perfil conforme a las necesidades de la empresa para seleccionar al candidato idóneo, con base en el perfil resultante. Estos datos se refieren principalmente al área intelectual, de personalidad y habilidad: las características intelectuales estarán determinadas por los factores de capacidad, en términos de análisis, síntesis, nivel de pensamiento, integración, organización, etc., que el puesto requiera. Las características de habilidades, por las condiciones técnicas y laborales que vaya a realizar y las de personalidad se refieren a factores internos como motivación, intereses, estabilidad emocional, juicio, etc. (Schein, 1982).

Se entiende entonces, que un perfil profesional es el conjunto de funciones entendidas que desempeñará el futuro profesional, de conocimientos y habilidades que requiere para ello y en colaboración con profesionistas de otras áreas (Bellido, 1986 citada en Loo, 1988).

1.4.3.1 ASIGNACIÓN DE PERFILES: DEFINICIÓN E IMPORTANCIA

La evaluación del posible desempeño de los potenciales humanos al interior de la empresa es básico para el funcionamiento de la misma, ya porque facilita la realización, ya por la satisfacción del empleado dentro de su puesto. Es por esto que el análisis de puestos es la técnica base para asignar perfiles o conceptualizar

la organización como una infraestructura eficaz en la que cada trabajador emplea sus aptitudes al tiempo que realiza las actividades necesarias que forman una unidad de trabajo específica.

La asignación de perfiles generalmente se hace a tres niveles: obrero u operativo, medio o mandos intermedios y ejecutivo o gerencial. Sea entonces que el reclutador deberá contar con los elementos definidos para la elaboración y asignación del puesto al tiempo que deberá obedecer el siguiente procedimiento (Tiffin, 1971).

- φ Confirmar con el jefe inmediato las funciones que se requiere que cubra el sujeto.
- φ Tener en consideración lo que realmente es el puesto y no la expectativa que se tiene sobre éste.
- φ Hacer la revisión interna, poner en marcha el escalafonario.
- φ Tener presente el formato específico de cada puesto respecto a los requerimientos así como de los perfiles necesarios.
- φ Obtener la conformidad del ocupante de dicho puesto, autorización del jefe inmediato así como del responsable de área.
- φ Delimitación de funciones y apreciación del desempeño.

Dentro de esta propia asignación se toma como referente la Ley Federal del Trabajo, las necesidades sociales así como las necesidades de eficiencia y productividad propias de la Institución o empresa. Ya de manera inmediata, esta etapa de la asignación de perfiles se trabaja en función de la fijación de objetivos con el establecimiento de un programa de acción así como con la fijación del presupuesto respectivo; de la observación (ya sea de manera natural o controlada), de cuestionarios (de respuestas abiertas o elección forzosa) y/o entrevistas.

En sí, la asignación de un perfil profesional o un puesto se hará en función de los requerimientos, la experiencia, la capacitación, la responsabilidad del sujeto, así como en función de aspectos externos como lo son las condiciones de trabajo en cuanto ambiente, tipo, los riesgos y el perfil mismo (Arias, 1989).

1.5 DEL SERVICIO SOCIAL

Según Molina Piñeiro (1979) en el libro "Cuarenta años de servicio social universitario", el servicio social ha sido entendido de dos maneras: inicialmente como una concepción en la cual se pensaba que el pasante ofrecía un servicio profesional de carácter moral, y segundo, como una mutua cooperación entre la nación y el sujeto mismo. Sea entonces que el servicio social es un área de experimentación teórico-académico, un trabajo temporal acorde a intereses y perfiles académicos, una contribución al país en el área productiva y en el fortalecimiento de la actitud benéfica-asistencial.

Así mismo, sus objetivos generalmente encaminados a la retribución social por los beneficios recibidos a través de la educación, la contribución al mejoramiento de la calidad de vida de los sectores sociales del país que lo requieren, así como la complementariedad de la formación del futuro profesionista, han cambiado de perspectiva hasta ser lo que hoy se considera un mero requisito para la obtención de un grado académico.

1.5.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL SERVICIO SOCIAL EN MÉXICO

Desde el siglo XVI se tienen datos de la labor filantrópica, pero hasta 1910 que Justo Sierra iniciara el planteamiento de que la educación superior y el ejercicio profesional no podían mantenerse al margen de las necesidades y problemáticas del país. Esto llevó a que en la Constitución de 1917, en el artículo 4º y 5º, se expresara la necesidad de formar profesionistas útiles con idea de servicio.

En 1929 los estudiantes lucharon por la Autonomía Universitaria, proponiendo ellos mismos la realización de un servicio social obligatorio, esto como requisito indispensable para la obtención de un título profesional. Más tarde, en 1934, se propuso que el servicio social sirviese como puente entre la realidad profesional del estudiante, la práctica y el conocimiento teórico adquirido durante su formación académica; lo que se inició con la puesta en práctica de este en 1936, al llevarse a

cabo el primer convenio entre una dependencia del sector público y la UNAM (Mazatan, 1983).

En 1945 se promulgo la Ley Reglamentaria de los artículos 4º y 5º constitucionales, en los cuales se estableció el servicio social como requisito indispensable para obtener el titulo de aquellas profesiones que lo requieran en su ejercicio, siendo en 1954 la UNAM promotora de la creación de brigadas multidisciplinarias para prestar dicho servicio, las cuales se conocieron como "Misiones Universitarias" (Molina, 1979).

De tal forma que en 1972 se realizo el Primer Congreso Nacional para la Reforma del Servicio Social, en el cual se consideró la posibilidad de organizar el servicio social en forma coherente y sistemática. (Secretaría de Rectoría de la Universidad Nacional Autónoma de México, Comisión Coordinadora del Servicio Social, Secretaría Técnica y Unidades Responsables, 1980).

Hoy día la ejecución y realización de este acto de servicio esta sustentado en un efectivo plan de acción que identifique prioridades, señale oportunidades y alternativas y garantice eficiencia y eficacia, que vinculen congruentemente recursos, responsabilice a los prestadores y a los beneficiarios del servicio y, finalmente a los responsables de todo el proceso a fin de perfeccionarlo. Por ello, la Ley de profesiones dictamina cuatro objetivos para el ejercicio del servicio social en México:

El **primer objetivo**, como una verdad evidente e indiscutible y como garantía prima de que los estudiantes responderán en el futuro con una conciencia objetiva de servicio establece que, el servicio social debe ser realizado como un pago o retribución a la sociedad por los beneficios de ella recibidos a través de la educación.

El **segundo objetivo**, en el reflejo fiel del sentido social que persigue dicho servicio, se alude a la responsabilidad para contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de los sectores sociales menos beneficiados por el desarrollo económico.

Respecto al **tercer objetivo**, se puede considerar que si bien es cierto que para la obtención de título profesional es requisito legal el prestar previamente servicio social, esta a sido la mayor justificación para el desvirtuó que dicha actividad a sufrido durante el transcurso del tiempo.

El **cuarto objetivo**, señala el carácter formativo del servicio social, en cuanto a la capacitación del prestador de servicio social se complementa a través de la formación que le proporciona el conocimiento directo de los problemas del país.

La capacitación en este sentido, debe ser entendida ante todo, como la inmersión en el medio problemático. Y aunque esto pueda ser entendido en forma individual, es decir, como la iniciación en el mundo del trabajo con sus problemas y modalidades, debe también entenderse como una capacitación institucional, es decir, dentro de las instituciones de educación superior, aprendiendo así a actuar en y como el medio (Comisión Coordinadora del Servicio Social de Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior, 1980).

1.5.2 CARRERA DE PSICOLOGÍA: PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO SOCIAL

PROCESO ESTÁNDAR:

- 1.** El alumno se presenta y desea conocer los Programas por los que puede optar para cubrir su Servicio Social. Se le permite revisar los mismos que se encuentran registrados, tanto externos a la UNAM como los internos. El alumno toma los datos y él se contacta directamente con los responsables de dichos programas.
- 2.** El alumno solicita a Servicios Escolares la constancia de créditos o realiza vía electrónica la consulta e impresión del historial académico donde acredite haber cubierto mínimo el 70% de los créditos del Plan de Estudios.
- 3.** La Coordinación de Servicio Social, después de constatar el porcentaje de créditos del alumno, elabora la carta de presentación con la que el alumno asiste a la Institución.

4. El responsable del programa de servicio social que haya escogido el alumno y una vez que el mismo haya sido aceptado, le proporcionará al mismo una carta de aceptación donde se señala claramente el período en que se cubrirá el servicio social, el cual no deberá ser:
 - a) por un plazo menor a seis meses, y
 - b) por un total no menor a 780 horas.
5. El alumno solicita a la Coordinación de Servicio Social su registro, presentando la siguiente documentación:
 - a) Carta de créditos que demuestre tener cubiertos el 70% de los créditos de la licenciatura.
 - b) Dos fotografías tamaño infantil
 - c) Carta de aceptación del programa de servicio social donde quedará registrado.
6. Fotocopia de la CURP
7. La Coordinación registra la inscripción del alumno en el programa respectivo, le asigna un número de folio consistente en 5 dígitos (los dos primeros corresponden al año, luego, separados con un guión, los tres últimos dígitos que corresponden al número consecutivo de registro que para tal efecto deberá existir en la Coordinación de Servicio Social.
8. El alumno debe haber presentado el o los informes trimestrales que correspondan según la duración de su Servicio Social.
9. El alumno presenta su Reporte Final del Servicio Social de acuerdo al Manual respectivo de fecha octubre de 1996. En caso de que el alumno escoja la opción de titulación a través del Reporte de Servicio Social, la liberación del mismo se otorga hasta que el asesore de dicha prueba escrita otorgue el visto bueno al trabajo.
10. En el casos de que el alumno escoja otra opción de titulación distinta al Reporte de Servicio Social (Tesis, Tesina o Examen Profesional Objetivo), la Coordinación de Servicio Social revisa y, en su caso, otorga el visto bueno al Reporte Final, firmando el Coordinador y sellando el original del Reporte.

11. El alumno reproduce el Reporte para entregar a la Coordinación el original y un ejemplar para el banco de datos de la Carrera de Psicología. Además entrega a la Coordinación el original y copia de la carta de asignación de plaza así como el original y copia de la carta de término del Servicio Social otorgada por la institución donde se efectuó la prestación.
12. La Coordinación asigna número progresivo de liberación y lo asienta en el libro respectivo, elaborando la carta de liberación dirigida al Jefe de la Unidad Administrativa de la FES Zaragoza y la carta de liberación dirigida "A Quien Corresponda" como Constancia de Liberación.
13. La Coordinación entrega al alumno la carta de liberación dirigida al Jefe de la Unidad Administrativa de la FES Zaragoza, la carta de liberación dirigida "A Quien Corresponda" como constancia de Liberación y la carta única de Servicio Social.

PROCESO DE CONVALIDACIÓN:

Existe la posibilidad, para aquellos pasantes que laboran en instituciones públicas de educación, ya sean de carácter Federal, Estatal o Municipal, de acreditar el cumplimiento de su Servicio Social mediante la convalidación de su ejercicio profesional remunerado como Servicio Social. Lo anterior está fundamentado en el Art. 91 de la Ley General de Profesiones.

1.- Para la convalidación se requiere que el pasante esté ejerciendo funciones profesionales relativas a la práctica de la Psicología, lo cual deberá de demostrar mediante la presentación de la siguiente documentación:

- a) Original y copia de los dos últimos talones de pago, que contengan la plaza o nombramiento que ocupa en la institución, esta debe de ser de Psicólogo.
- b) Original y copia de una constancia de empleo que contenga: nombre, clave, sueldo, antigüedad y área de trabajo. Este documento debe estar elaborado en papel membretado y contar con la firma del responsable de la institución así como con el sello de oficial la institución.

c) Programa detallado de las actividades profesionales desempeñadas por el pasante, con una extensión de 4 a 5 cuartillas, en papel membretado y con la firma de su Jefe inmediato superior. Este documento debe contener los datos generales de la institución (dirección y teléfono).

2.- La Coordinación de Servicio Social dictamina la solicitud de convalidación y, en su caso, solicita la liberación del Servicio Social por convalidación antes el PSSM.

1.5.3 EL SERVICIO SOCIAL EN PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA: DETECCIÓN DE NECESIDADES

Para llevar un control cuidadoso del número de plazas que se ofertan a los estudiantes, el proceso de reclutamiento y selección de personal al que estos son sometidos y estar al tanto de los requerimientos de las diversas unidades administrativas, Presidencia de la República realiza una detección de necesidades anual, misma que también sirve para requisitar los formatos con que se registran los programas de servicio social y/o prácticas profesionales en cada escuela.

Llevar a cabo la detección de necesidades implica lograr la correcta asignación de los estudiantes en las unidades administrativas de Presidencia, implica tramitar toda la documentación inherente a la prestación de servicio social y practicas profesionales ante las instituciones educativas. Por ello, esta tiene por objetivo lograr la correcta asignación de los estudiantes a las unidades administrativas de la Presidencia de la República, según el número y perfil académico que éstas hayan solicitado, como resultado de la difusión y registro del programa de servicio social o prácticas profesionales de Presidencia de la República en las Instituciones Educativas a nivel técnico y/o superior que se ubican en el área metropolitana de la Ciudad de México.

Por lo que respecta al procedimiento que se lleva a cabo en servicio social, de manera específica se detallará más adelante en un apartado del mismo nombre.

Sea entonces que promocionar ante instituciones educativas el servicio social y las prácticas profesionales en Presidencia de la República ha tenido como resultado el

que, tomando en cuenta a las 21 unidades administrativas de esta Institución que respondieron a la detección de necesidades de servicio social y prácticas profesionales, se tiene una demanda de 609 prestadores para el 2004, de los cuales 56% está pidiendo turno matutino y 44% vespertino (Presidencia de la República, 2003 b).

Según la misma (op cit), las unidades administrativas que mas personas de servicio social y prácticas profesionales solicitan son:

- φ Coordinación de Atención Ciudadana, 101 Prestadores
- φ Dirección de Informática y Sistemas, 98 Prestadores
- φ Coordinación General de Comunicación Social y Opinión Publica e Imagen, 66 Prestadores
- φ Coordinación de Prestaciones y Servicios Sociales, 55 Prestadores
- φ Secretaria Particular, 39 Prestadores

Las carreras más solicitadas por las unidades administrativas son:

- φ Licenciatura en Informática, 58 Prestadores
- φ Secretaria Ejecutiva, 56 Prestadores
- φ Economía, 43 Prestadores
- φ Ingeniería en Electrónica y Comunicación, 36 Prestadores
- φ Ciencias Políticas y Administración Publica, 32

Cabe mencionar que la demanda de estudiantes de la carrera de Psicología no es mucha ya que se solicitan, por el tipo de actividades que se realizan en Presidencia de la República, más carreras de corte administrativo (vease tabla 1, misma en la que se enlistan las carreras solicitadas por dicha Institución).

Tabla 1. Carreras solicitadas para realización del servicio social y/o prácticas profesionales en Presidencia de la República.

1 Actuaría	23 Economía	45 Mecánica Automotriz
2 Administración	24 Educación Física	46 Mercadotecnia
3 Administración Financiera	25 Enfermería	47 Nutrición
4 Administración Industrial	26 Filosofía	48 Pedagogía
5 Administración Pública	27 Filosofía y Letras	49 Periodismo
6 Analistas Programadores	28 Físico Matemático	50 Periodismo y Comunicación Colectiva
7 Archivonomía	29 Higienista	51 Psicología
8 Arquitectura	30 Historia	52 Química de Alimentos
9 Bibliotecología	31 Informática	53 Relaciones Internacionales
10 Biblioteconomía	32 Ing. Aeronáutica	54 Relaciones Públicas
11 Ciencias de la Comunicación	33 Ing. Civil	55 Secretaria Ejecutiva
12 Ciencias Políticas	34 Ing. en Comunicaciones	56 Secretariado
13 Ciencias Políticas y Administración Pública	35 Ing. en Sistemas Computacionales	57 Sociología
14 Ciencia Sociales	36 Ing. Química	58 Téc. Capturista
15 Comercio Internacional	37 Intérprete Traductor del Idioma Francés	59 Téc. en Administración
16 Comunicación	38 Intérprete Traductor del Idioma Inglés	60 Téc. en Computación
17 Comunicación Social	39 Letras Hispánicas	61 Téc. en Contabilidad
18 Comunicador Gráfico	40 Lic. en Composición o Música	62 Téc. en Dietética
19 Contaduría Pública	41 Lic. en Educación	63 Téc. en Informática
20 Derecho	42 Lic. en Educación Física	64 Trabajo Social
21 Derecho (Especialidad en Internacional)	43 Lic. en Enseñanza en Inglés	
22 Diseño Gráfico	44 Lic. en Teatro o Arte Dramático	

PROBLEMÁTICA

Generalmente la asignación de áreas y perfiles profesionales encuentra dentro de su camino complejidades ya porque se pierde de vista toda la organización o porque se piensa solo en una vacante a cubrir por extrema necesidad (sea de la empresa o del candidato a ocupar el puesto), ya porque se consideran los pasos que median entre el principio y el fin del proceso como un innecesario trámite de carácter esencialmente burocrático o porque paralelamente, hay una disociación entre la asignación del perfil y los conocimientos o habilidades del sujeto mismo.

Las necesidades de los tiempos modernos han cambiado la forma en que se distribuyen los recursos y se lleva a cabo el proceso laboral, cada vez es más frecuente la búsqueda de optimización de recursos sobre todo humanos, que permitan el alcance de los objetivos laborales sin ser disonantes del perfil profesional del sujeto. Por ello, dentro de la Administración de Recursos Humanos de Presidencia de la República la optimización de la asignación de áreas y prestadores de servicio social a partir de la Coordinación de Capacitación y Desarrollo de personal buscan contribuir al crecimiento de la organización, satisfaciendo las necesidades de sus diferentes áreas en materia de recursos humanos, proporcionando consistentemente las técnicas de vanguardia que les permita desarrollar sus capacidades en un contexto de mejora continua (Presidencia de la República, 2000).

No obstante y pese a tener objetivos claros, las fluctuaciones de la cantidad de estudiantes que acuden a dicha Institución conducen a la saturación de áreas; por lo que en ocasiones se les ofrecen otras que resultan disonantes de su perfil profesional (verbigracia: a un psicólogo se le ofrece una plaza para un administrador ya que el primero se encuentra disponible y motivado mientras que se carece del segundo y las cargas de trabajo en el área rebasan al personal existente) o bien, se les propone enviarles a donde se requiere capital humano de

suma urgencia. Por lo tanto, si se suma la multiplicidad de factores involucrados como el hacinamiento (las oficinas son pequeñas), las cargas del acumulativo trabajo diario, las auditorias y reuniones emergentes, la carencia de infraestructura y demás; se obtiene un conflicto específico por área administrativa, un conflicto de efecto ondulatoria y, a la larga, atraso y subdesarrollo a nivel nacional.

Cabe mencionar que gran parte de este conflicto se debe a que los estudiantes que prestan el servicio social en Presidencia de la República, regularmente salen de las actividades cotidianas del programa para subsanar las deficiencias de recursos humanos que generan los factores ya antes mencionados; mismos que fluctúan a lo largo del año. Consecuentemente, esto ha conducido a que la disociación entre el perfil profesional de los alumnos de las diversas Instituciones educativas se desfase de las actividades ofrecidas al inicio de la prestación, lo cual se traduce de manera inmediata como un extremo disonante de la optimización de recursos humanos que tanto se plantea al interior de la Institución.

PROPÓSITOS

PROPÓSITOS GENERALES DEL SERVICIO SOCIAL LA CARRERA DE PSICOLOGÍA (ENEP Zaragoza, 1990)

- φ Proporcionar situaciones de aplicación práctica psicológica que permita relacionar al psicólogo como profesional de la conducta, comprometido con la solución de problemas nacionales.
- φ Adecuar el perfil profesional del psicólogo a los problemas nacionales prioritarios.
- φ Propiciar situaciones que permitan detectar formas concretas de intervención psicológica como medios alternativos a la docencia.
- φ 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.

PROPÓSITO ESPECÍFICO DE LA INSTITUCIÓN

Según lo planteado en el Manual de la Dirección General de Administración de Presidencia de la República (2002 b), es el atender con prontitud las necesidades de Presidencia de la República, es decir, apoyar de forma administrativa y organizacional al C. Presidente de la República mediante las diferentes coordinaciones y unidades administrativas. Procurando que los recursos humanos que integran dicha Institución contribuyan al desempeño e intercambio de conocimientos y habilidades sinérgicas a favor de los sectores más desprotegidos de la población.

PROPÓSITOS ESPECÍFICOS DEL PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL DE PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

Según El Modelo Estratégico para la Innovación y la Calidad Gubernamental (Presidencia de la República, 2003 a) así como el Manual de Normas y Procedimientos para la Presentación de Servicio Social y Práctica Profesionales de Presidencia de la República (Presidencia de la República, 2002 c), los propósitos específicos del programa de servicio social en esta Institución son:

- φ Instrumentar los mecanismos de operación que aseguren el óptimo desarrollo del Programa de Servicio Social, a fin de brindar la opción para que los estudiantes de nivel profesional y profesional técnico realicen su servicio social o prácticas profesionales en Presidencia de la República.
- φ Proporcionar los servicios de capacitación y educación para atender con oportunidad, eficacia y eficiencia los requerimientos de nuestros clientes, a fin de mejorar el desempeño de cada uno de los servidores públicos para coadyuvar en la conformación de mejores cuadros en Presidencia de la República.
- φ Desarrollar recursos humanos de excelencia, a través de la educación y formación continua del personal, a fin de que sea un área reconocida por su alto rendimiento, comprometida con el servicio de calidad y cultura laboral para atender con oportunidad y responsabilidad los programas encomendados.
- φ Lograr un crecimiento con calidad, conforme se establece en el Plan Nacional de Desarrollo (Presidencia de la República, 2001), impulsando la calidad, así como el desarrollo de habilidades para una adecuada y oportuna toma de decisiones y un sentido de pertenencia del servidor público hacia su Dependencia, que redunde en un cambio en la cultura laboral.

PROPÓSITOS PERSONALES

- φ Reconocer la problemática existente de las diversas áreas administrativas de la Institución.

- φ Ofrecer alternativas de solución que vuelvan idónea la asignación de plazas de prestación de servicio social acordes a los perfiles profesionales y a las necesidades detectadas en Presidencia de la República.

CARACTERÍSTICAS DE LA INSTITUCIÓN

La Constitución Federal del 4 de octubre de 1824 estableció el cargo de Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos como titular del Poder Ejecutivo Federal. El primer mandatario de la nación dispuso de la colaboración de los Secretarios de Estado y servidores públicos para atender los asuntos de la República, y contó desde entonces con asistencia directa para el servicio de sus propias oficinas y el desarrollo de sus actividades. Durante el siglo XIX y las tres primeras décadas del siglo XX, la asistencia directa al Ejecutivo se orientó fundamentalmente a cuidar aspectos administrativos relacionados con los recintos oficiales, la seguridad y disciplina militar, y la atención de los asuntos de orden público y privado en los que estaba involucrado de manera personal el Primer Mandatario (Presidencia de la República, 2002 a).

A mediados de la década de los años 30, las oficinas de Presidencia de la República empezaron a institucionalizarse, creándose oficinas más especializadas, además de las Áreas destinadas a la administración y los asuntos del titular del Ejecutivo. Este proceso institucional derivó posteriormente en la creación de la Secretaría de la Presidencia en 1958, misma que fue concebida, por un lado, como un órgano de planeación, coordinación y vigilancia global de la Administración Pública Federal y por otro, como una dependencia de apoyo y asesoría directa al titular del Ejecutivo. Corresponde a este período el "*Proyecto del Reglamento del Orden Interior del Palacio Nacional*" de 1838, que consideraba entre otros a los siguientes funcionarios: un Gobernador como Jefe de Palacio Nacional, un Conserje a cargo y cuidado del Palacio Nacional y un Arquitecto responsable de elaborar planos y dirigir las obras que se emprendieran en el Palacio Nacional (Presidencia de la República, 2002 d).

En 1853 se emitió el "Reglamento para el Gobierno Interior del Palacio Nacional" (Presidencia de la República, 2002 d).que contemplaba además de los cargos anteriores, a un Capellán y a un Relojero. En 1901 aparece el "*Reglamento para el Servicio Militar en las Residencias Oficiales del Poder Ejecutivo*", mismo que suprime el cargo de Gobernador de Palacio y lo sustituye por un Jefe Militar de las Residencias Presidenciales responsable de la seguridad personal del Primer Mandatario. Derivado de este proceso se crea lo que en la actualidad se conoce como el Estado Mayor Presidencial. Este proceso de institucionalización derivó posteriormente en la creación de la Secretaría de la Presidencia en 1958, misma que fue concebida, por un lado, como un órgano de planeación, coordinación y vigilancia global de la Administración Pública Federal y por otro lado, como una dependencia de apoyo de asesoría directa al titular del Ejecutivo. Con la expedición de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal se suprimió en 1976 la Secretaría de la Presidencia, quedando solamente como Presidencia de la República. Desde esta fecha el citado ordenamiento ha sido el marco de referencia para establecer las Areas y Unidades Administrativas que integran a Presidencia de la República.

En la actualidad, Presidencia de la República está conformada por una Dirección General de Administración y 11 oficinas, las cuales se encuentran distribuidas en diferentes inmuebles de la Ciudad de México (Presidencia de la República, 2001).

En diciembre de 1988 desapareció el Departamento de Capacitación adscrito a la Subdirección de Personal de la Dirección General de Administración para dar paso a una nueva estructura orgánica, creándose la Coordinación de Capacitación y Desarrollo de Personal, incorporando además las funciones de la Biblioteca de la Presidencia de la República por iniciativa presidencial.

Hasta 1997 la Coordinación de Capacitación y Desarrollo de Personal como área administrativa adscrita a la Dirección de Personal de la Dirección General de Administración de la Presidencia de la República se le estableció como objetivo, proporcionar los servicios de: capacitación, sistema de enseñanza abierta,

otorgamiento de becas, incorporar estudiantes de servicio social y dar servicio de biblioteca, proporcionando con oportunidad y calidad los requerimientos de las unidades administrativas (Presidencia de la República, 2002 e).

Las unidades administrativas que integran la Dependencia desarrollan programas en los cuales los pasantes al tiempo que adquieren una capacitación para el empleo, complementan su formación académica al tener oportunidad de interrelacionarse con otros estudiantes de distintas disciplinas, durante su participación en las labores requeridas para el óptimo cumplimiento de los compromisos asumidos por el C. Presidente; en el entendido de que el servicio social es un servicio temporal y obligatorio que tiene por objetivo contribuir a fortalecer la vocación de una labor social comprometida con la sociedad, impulsando proyectos productivos y de beneficio social en comunidades rurales y urbanas, a través de prestadores de servicio social integrados a acciones y proyectos de desarrollo comunitario; propiciando de esta manera el arraigo de los jóvenes estudiantes en sus comunidades de origen o en su caso el retorno de estudiantes a sus localidades, así como contribuir a su formación académica y capacitación profesional. Por ello, Presidencia de la República, a través de la Coordinación de Capacitación y Desarrollo de Personal, adscrita a la Dirección de Recursos Humanos, se encarga de integrar y operar el Programa de Servicio Social a quienes sean egresados de escuelas públicas y privadas de nivel licenciatura y técnico, a fin de responder a las necesidades manifestadas por todas las unidades administrativas de la Dependencia, para el desarrollo de sus diferentes proyectos.

MARCO LEGAL

Con base en el fundamento legal que la prestación del servicio social y prácticas profesionales obedece en México, esta Institución se apega a los lineamientos publicados en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 1981 y el 22 de abril del 2002, al igual que respeta los reglamentos internos de las escuelas o

Facultades que envían estudiantes a cualquiera de sus programas, quedando como sustento legal de la prestación los siguientes documentos:

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo. 5°.
2. Ley Federal de Educación, Artículo. 11.
3. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
4. Ley General de Salud, Artículos 78 al 88.
5. Reglamento para la Prestación del Servicio Social de los Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior en la República Mexicana. D. O. 30-III-1981.
6. Acuerdo por el que se establecen las bases para la prestación del Servicio Social Educativo por Alumnos de Educación de tipo Medio Superior y Superior. D .O. 30-I-1976.

Fue así el servicio social una actividad práctica que permite aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la formación académica, adquirir elementos para el desempeño profesional y una primera aproximación a lo que será la normatividad profesional; lo cual resulta de gran importancia como elemento formativo, dado que el realizar una práctica bien instrumentada, puede traducirse en acciones concretas que coadyuven a la solución de problemas sociales.

PROCEDIMIENTO QUE SE LLEVA A CABO EN SERVICIO SOCIAL

INICIO. La Coordinación de Capacitación y Desarrollo de Personal adscrita a la Dirección de Recursos Humanos de la Dirección General de Administración, da a conocer los requisitos para la prestación de servicio social y prácticas profesionales, con la finalidad de instrumentar los mecanismos de operación que aseguren el óptimo desarrollo del Programa de Servicio Social de Presidencia de la República (veae el diagrama de flujo correspondiente en el anexo 1).

El pasante que desee prestar sus servicios en Presidencia de la República deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- φ Constancia expedida por la institución educativa con el 50% de créditos a nivel técnico y el 70% de créditos a nivel licenciatura, como mínimo.
- φ Dos fotografías tamaño infantil.
- φ Copia fotostática del acta de nacimiento.
- φ Dirección de la escuela o Facultad.
- φ Nombre y cargo del responsable del servicio social y número telefónico de la Escuela o Facultad.

Los pasantes interesados en prestar su servicio social o prácticas profesionales, ya sea de licenciatura o de nivel técnico, podrán acudir a realizar trámites durante todo el año en la Coordinación de Capacitación y Desarrollo de Personal, de lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas. El horario para prestación será a elegir en turnos matutino, vespertino o mixto.

Asimismo, el estudiante deberá obedecer las normas para la prestación de servicio social dictaminada por Presidencia de la República, misma que regirán y serán de observancia para los prestadores que se incorporen al programa. Cabe mencionar que la revisión y/o actualización de las normas para la prestación será responsabilidad de la Coordinación de Capacitación y Desarrollo de Personal y dependerá de los cambios que se establezcan en el Diario Oficial de la Federación y en la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) a través del Programa "*Jóvenes por México*".

El pasante de servicio social o prácticas profesionales que desee prestar sus servicios en Presidencia de la República deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- 1.** Cumplir con el horario que se le haya asignado y cuando, por causa mayor, falte, presentar por escrito la justificación.
- 2.** Observar conducta respetuosa y disciplina para sus superiores, compañeros de trabajo y público que debe atender.
- 3.** Manejar con cuidado los documentos y material de trabajo que se le proporcione, así como entregarlos al término.

4. Informar periódicamente sobre sus avances a la institución educativa de donde provenga.
5. Contribuir al logro de los objetivos y programas de trabajo del área con la que colabore, mediante el cumplimiento eficiente y oportuno de las tareas y actividades que se le encomienden.
6. Sujetarse al proceso de selección que determinen Presidencia de la República y el área y/o unidad administrativa a la que vaya a incorporarse en los tiempos y bajo las condiciones que éstas fijen.
7. Contar con disponibilidad de tiempo durante el periodo y horario establecidos, por acuerdo entre el prestador y el área de Presidencia que requiera el apoyo de la prestación del servicio social o de prácticas profesionales.
8. Cubrir como mínimo 480 horas de servicio social o de prácticas profesionales, o bien el tiempo que la institución educativa determine.
9. Asistir un mínimo de 4 horas diarias, de acuerdo a las necesidades del área asignada y las condiciones que se fijaron de común acuerdo con ésta.
10. Someterse al control de asistencia y tipo de evaluación que el área determine. No incurrir en faltas injustificadas, y en su caso, compensar las horas en su Área.

TERMINO. La Coordinación de Capacitación y Desarrollo de Personal, elabora y aplica una "Encuesta de entrada" a los prestadores de servicio social y prácticas profesionales. Lo anterior con la finalidad de conocer datos importantes que permitan ofrecerles un mejor servicio al asignarlos a las distintas unidades administrativas de acuerdo a sus perfiles y ubicación física de sus domicilios.

Recientemente se inició la aplicación de una "Encuesta de salida", la cual permite medir tanto la satisfacción del estudiante y de las unidades administrativas con respecto al trabajo realizado por los prestadores de servicio social y prácticas profesionales, como la relación que establece el pasante con su jefe inmediato. De todo esto se desprende la necesidad de aprender a valorar las acciones de manera en que se cuente con elementos tanto cualitativos como cuantitativos que permitan llevar a cabo la mejora continua de estas actividades; de tal suerte que hasta el momento las gráficas de "Encuestas de salida" indican que el trato

recibido en la oficina se califica de excelente y bueno, que la capacitación otorgada es satisfactoria en un 94% y, con respecto la colaboración remunerada (incorporación como agente laboral) con la Institución, la respuesta es afirmativa en 94%.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Dentro de Presidencia de la República existen muchas áreas en las cuales los prestadores de servicio social y prácticas profesionales pueden aportar sus conocimientos y habilidades para mejorar la Administración Pública Federal a través de los programas y proyectos en marcha, pero sobre todo, colaborar en planes que afectan directamente a sectores desprotegidos y carentes de atención hasta hoy. La oportunidad es única y la experiencia obtenida puede ser trascendental para el futuro servidor público, empresario, académico o profesionista de este país.

La Coordinación de Capacitación y Desarrollo de Personal cuenta con un catálogo de programas y actividades más extenso que todo prestador de servicio social y prácticas profesionales revisa para escoger con base en esto, su área de servicio, por lo que a continuación se describen las actividades más representativas de la prestación del servicio social en el área de Administración de Recursos Humanos:

1. Atención a peticionarios; filtro para la evaluación de perfil de puestos; revisión de documentos; atención a grupos; atención al público. Cuando los estudiantes se presentan en la oficina de servicio social de Presidencia de la República ya sea en grupos o de manera individual, lo primero que se realiza es el establecimiento de *rapport* y la revisión de documentos: si el trámite procede lo primero que se realiza es una entrevista semiestructurada que sirve como filtro para la evaluación del perfil de puestos y la asignación de áreas administrativas para así, canalizar a los estudiantes a la oficina de reclutamiento y selección de personal; si el trámite no procede por faltantes en la documentación se le explica al estudiante nuevamente el proceso y se le reasigna una cita o bien, si es por cuestiones inherentes a la persona se le regresa su documentación y se le dan las gracias.

2. Programación; desarrollo, análisis y atención al usuario de la oficina de servicio social vía telefónica; control de operaciones; asesoría. Es

decir, cuando los estudiantes se comunican vía telefónica o correo electrónico a la oficina de servicio social de Presidencia de la República, se les proporciona toda la información necesaria sobre los requisitos, se aclaran las dudas y/o preguntas que tenga el estudiante y se programa una cita para que entreguen la documentación correspondiente y, acorde a su formación profesional, elijan el programa en el que desean prestar el servicio social y/o prácticas profesionales. Una vez que ya hubieron realizado esto, se programa en coordinación con el Departamento de Reclutamiento y Selección de personal una nueva cita para que les sea aplicado el examen psicométrico. Cuando los estudiantes ya han aprobado el examen se les proporciona un tarjetón con la resultante del mismo y se les envía nuevamente a la oficina de servicio social, la cual se encargará de elaborar un memorando para que este sea presentado con quien será el jefe inmediato y se responda indicando horario, actividades principales, RFC y fecha de aceptación del estudiante dentro del área administrativa. Cabe mencionar que en ocasiones por cuestiones de hacinamiento y proporciones del espacio físico, los estudiantes son rechazados en el área administrativa asignada, por lo que deben regresar a la oficina de servicio social para que sean reubicados en otro programa.

3. Elaboración de programas; control de gestión; investigación por medio de Internet; creación de base de datos para la logística y planeación de reportes bimestrales, semestrales y anuales; seguimiento de temas por medio de la red de Internet. La tecnología dentro de las oficinas gubernamentales es básica y hasta indispensable, por lo que la oficina de servicio social de Presidencia de la República al llevar el control y gestión de todos los prestadores de servicio social y/o prácticas profesionales del gobierno público federal, se ve en la necesidad de crear y manejar bases de datos que permitan satisfacer y efficientar las necesidades de las cargas de trabajo diarias, por lo cual en conjunto con el departamento de Tecnologías de la Información se realiza dicha tarea. Las bases de datos que allí se manejan permiten, por medio de filtros, acceder más rápidamente a los datos de los estudiantes y formular las estadísticas

y análisis pertinentes para la elaboración de los reportes bimestrales, semestrales y anuales. Cabe mencionar que la red Internet permite a la oficina de servicio social estar en contacto con las diferentes Universidades con las que ha celebrado convenios y gestiones para el correcto desarrollo de dichas actividades, con las diferentes unidades administrativas para el intercambio y obtención de información y, sobre todo, para ofrecer un servicio de calidad a los estudiantes.

4. Análisis de documentos; captura de datos; emisión de reportes de actividades; elaborar controles; generar estadísticas; investigación.

Cuando los estudiantes solicitan sellos y firmas de las autoridades de presidencia para la validación de sus reportes de actividades y horas se verifica que estas sean congruentes a la formación profesional del estudiante, se habla de manera impersonal con ellos y se les pregunta sobre el trato en su área, las actividades, tareas y horarios, esto con la finalidad de detectar alguna anomalía ya sea por parte de Presidencia o del estudiante mismo. Ahora bien, siempre que un estudiante lleva algún reporte debe dejar un acuse en la oficina de servicio social, los cuales sirven para complementar la detección de necesidades anual. Parte del análisis y control de documentos consiste en trabajar junto con las secretarías para así, saber en que paso se encuentra cada trámite y en donde se ubica físicamente el expediente de la persona, supervisar la documentación, rubricarla y dar seguimiento al trámite.

5. Actualización de competencias; evaluación estadística; elaboración de gráficos y reportes; detección de cartas y desplegados; atención a peticionarios.

Cuando los alumnos van a registrar inicio o termino del servicio social en la Institución donde estudian, se les proporciona una carta de aceptación o termino expedida por Presidencia de la República; estas son analizadas en el transcurso del año corriente para la elaboración de gráficos y análisis estadísticos que se incluyen en los informes semestrales y anuales, así como en los planes de trabajo que se manejan en cada reunión de la Coordinación de Capacitación y Desarrollo de Personal. No omito relucir que el este procesamiento de información

permite actualizar la información de la oficina en relación al número de plazas de servicio social que se ofertan, el área en que se ubican, los perfiles profesionales que se requieren, las actividades que tiene mayor demanda, etc.

6. Elaborar proyectos de seguimiento; proponer herramientas y metodología para el seguimiento de la capacitación; recopilar y analizar los datos producidos del seguimiento; elaborar tablas para la obtención de datos que proporcionarán los indicadores de satisfacción de programas. Una vez que ya se tiene el producto de los datos brutos se elabora un análisis estadístico y gráfico, mismo que es significativo ante la interpretación y análisis cualitativo que permiten proponer herramientas y metodología para el seguimiento de los indicadores de satisfacción de programas, elaboración de los mismos y, sobre todo, ofrecer alternativas asequibles para las problemáticas emergentes que se presentan en el transcurso del año laboral. Generalmente lo que se hace es tomar indicadores como tiempo de transportación, género, carrera, edad, horario, etc., para evitar el desgaste de los estudiantes al ofrecerles plazas de servicio social cercanas a su domicilio o escuela, horarios flexibles a sus actividades laborales o escolares, actividades motivantes y oportunidades de desarrollo profesional.

7. Elaboración de reportes; registro de expedientes; revisar documentos, archivar y distribuir documentos; búsqueda de información. Debido a la cantidad de personas activas que tiene registrada la oficina de servicio social la cantidad de trabajo que se presenta es exhaustiva, por lo que para salir adelante en ello hay ocasiones en que también se desempeñan funciones secretariales como las arriba mencionadas. En este punto me es grato agregar que las personas ubicadas en la oficina de servicio social de Presidencia de la República funcionan como un equipo de trabajo, por lo cual, pese a que las funciones están claramente establecidas, no hay inconveniente alguno en apoyarse y desfasarse de estas para trabajar como un verdadero equipo de colaboradores.

COMENTARIOS Y CONCLUSIONES

El servicio social es una parte fundamental en el camino del profesionista, por lo que para realizarlo se debe contar con la seguridad de elección de la Institución donde desea prestarse, pues es allí donde comenzará a aplicarse el conocimiento adquirido en la experiencia previa, la vida cotidiana y la formación académica; es en ese momento cuando se debe tener mayor disposición al aprendizaje al coordinar teoría y práctica.

Ante tal hecho la Presidencia de la República representó, en lo particular, el lugar apropiado para crecer en el campo de la Psicología por ser la instancia en la que convergen todos los problemas sociales que se viven en el país. Sea de aquí que lo antes mencionado representa una preocupación creciente que exige contar con una amplia gama de recursos humanos y técnicos así como la coordinación de diferentes instituciones y programas disponibles de tal modo que permitan implementar estrategias y acciones útiles en la solución no solo de los problemas de mayor alcance, sino también los mediatos. Por ello, es mi aportación a dicha Institución el formular una opción viable que permita la optimización de los recursos humanos no remunerados.

Es importante mencionar que esta Dependencia no está exenta de las problemáticas diarias que se presentan, tales como la falta de comunicación entre los pasantes de servicio social y/o prácticas profesionales con los responsables de área, la carencia de cursos de inducción o capacitación estructurados, por otro lado la desvinculación con los problemas reales hacen que el pasante muestre poco o nulo interés por dichos problemas y limite sus actividades para con la población. No se omite mencionar que la consideración que muchos estudiantes hacen respecto a dicha actividad va más encaminada a un mero trámite y no a una primera aproximación al campo laboral especializado, como un andamiaje para ligar lo teórico con la aplicación que va más allá del contexto escolar, como un rol que desempeñarán más adelante.

Es entonces, el servicio social y/o prácticas profesionales, una etapa vital para la formación del profesionista en cuanto a la apropiación de eficiencia y

eficacia; esto aún a pesar de ser trabajos (no remunerados, pero trabajos en sí mismos) por cortos periodos de tiempo que carecen en la mayoría de los casos de continuidad y que provocan la mayoría de las veces pérdidas o rezago en la labor realizada anteriormente; desaprovechándose consecuentemente el posible avance que se puede dar con la optimización de dichas tareas. Por consiguiente, la mayoría de los estudiantes conceptualiza el servicio social como un trámite inútil, un proceso confuso o tergiversado que, aunado a la incongruente formación escolar, no coincide con los problemas a enfrentar en la práctica real; lo que lleva al prestador, muchas veces, a tomar decisiones con base al sentido común y no a la búsqueda de un mejor desarrollo profesional.

PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES

La visión sistémica y de causalidad múltiple sobre la espira que conforman los diarios sucesos en la Institución no da cabida a la reducida percepción mecanicista de causa-efecto. La capacidad de solucionar estos problemas y constantes requerimientos involucra la actuación, solución y el manejo de los problemas así como una complejidad de acción interdependiente entre factores humanos y tecnológicos; es decir, implica diferenciar entre el buen desempeño y el alto potencial (no todo aquel cuyo desempeño es deficiente en su actual trabajo carece de potencial) para así poder tener a la persona idónea en el puesto correcto.

El esquema de Presidencia de la República debería considerar la repartición de roles y la definición de puestos en función de las cargas de trabajo, de los niveles de automatización y del grado de especialización que mantengan entre sí; todo bajo la clara visión de que cualquier valoración que se haga acerca de la práctica o el potencial de un sujeto siempre deberá entenderse como una representación de sus competencias y frutos en un momento concreto, más que como una característica inmodificable. Esta estrategia permitiría la optimización de recursos humanos ya que una sola persona es capaz de desempeñar diferentes roles, lo cual le da congruencia al trabajo al permitir un

sistema flexible que se desarrolle vertical y horizontalmente al tiempo que permite el desarrollo del potencial del colaborador.

Con relación a esto, la asignación de prestadores de servicio social y/o prácticas profesionales inicialmente se basa en el perfil profesional del estudiante (su área de especialización: sociales y humanidades, económico-administrativa, químico-biológica o físico-matemática en sus diferentes modalidades), lo cual encuentra en su haber límites como son:

TIEMPO. Cuando los prestadores comienzan a integrarse al ritmo del trabajo diario generalmente es cuando están por concluir dicho servicio, por lo que lo más recomendable es establecer un manual de procedimientos que sea fácil y accesible para los sujetos, asimismo es recomendable el que las áreas soliciten su personal con un mes de antelación para conjuntar los aspectos teórico-prácticos.

ESPACIO. Generalmente las cargas de trabajo son superiores a la cantidad de personal que labora por área. Más lógico sería el que se solicitasen más prestadores de servicio, pero el inconveniente reside en que las oficinas son sumamente pequeñas y por cuestiones de hacinamiento no se echa mano de todos los recursos como se esperaría; por lo que una nueva redistribución de los espacios físicos sustentados en la ergonomía y la planeación urbana, según las necesidades específicas de cada área, probablemente sean la solución más asequible.

COBERTURA. Todas las áreas administrativas de Presidencia de la República, mismas que serían monitoreadas a través de encuestas de entrada y salida.

ESTRATEGIAS. La metodología de implementación de la óptima asignación de perfiles profesionales de los estudiantes sería vía un programa piloto que se distribuiría en fases.

Primera fase. Conocer las características del programa y aquello que le compone, para poder generar un plan de optimización diseñado para cada área por espacios físicos y personal disponible.

Segunda fase. Revisar y analizar las demandas pertinentes, hacer uso de los recursos ya dispuestos y reutilizarlos bajo una visión de ergonomía y distribución acorde a las dimensiones físicas del área.

Tercera fase. Canalizar las demandas y darles el seguimiento pertinente.

Cuarta fase. Supervisión y desarrollo del programa a través de un pre-test y un pos-test para conocer las mejoras, logros reales y condiciones en que se encuentra cada área.

Quinta fase. El seguimiento de las demandas se haría por medio de una entrevista informal y semiestructurada para conocer la opinión del personal que labora en cada área o Subdependencia. De ser satisfactorio completamente sería recomendable que se implementara en todas las áreas administrativas.

Ahora bien, irrefutablemente en todas las organizaciones y en todos sus puestos los recursos humanos son la medida que renueva y adecua la manera en que se desempeñan los roles, funciones y actividades en tres ámbitos: tecnológicos, políticos y culturales. Por consiguiente, se pretende que el estudiante reclutado para el trabajo reciba una idea clara de la organización y de cómo el trabajo se relaciona con la misión global de la Presidencia, que se le informe al estudiante de igual manera sobre los requerimientos de desempeño del trabajo que deberá realizar en el área administrativa elegida o asignada. Esto es que el ejercicio de los estudiantes en su trabajo dependa de condiciones sistémicas y no de meros circunstanciales accidentales, por lo tanto, se le debería dar la oportunidad a los jóvenes de tener responsabilidades reales, un desempeño y un trato como verdaderos profesionistas ya sea creando equipos temporales para proyectos claramente definidos, o bien, bajo la supervisión respectiva el desarrollo de algún proyecto que no de pauta al sacrificio de la calidad y la eficiencia por la seguridad de un viejo o conocido método.

Parte fundamental de innovación de la propuesta aquí planteada es que conviene ser específicos en las conductas que se desee promover; esto es, debe proporcionarse información numérica, citar modelos precisos, aclarar las expectativas sobre el desempeño así como las consecuencias del mismo, lo que consistiría en verificar si los resultantes de los estudiantes son observados como naturales o impuestos. Con el objeto de explorar alternativas se sugiere reconocer las sugerencias de los involucrados (unidades administrativas y

estudiantes) analizando ventajas y desventajas además de solicitar sugerencias, se parte de una actitud de apertura que permita la asignación óptima de los perfiles profesionales del estudiantado que llega a Presidencia de la República a prestar el servicio social y/o prácticas profesionales dado que para obtener el compromiso de actuar es conveniente identificar las dudas y objeciones de los involucrados y apoyar las resoluciones, mostrando estar de acuerdo y recompensando lo expresado por los demás.

Lo más práctico de esta propuesta radicaría, tal vez, en que el trabajo del psicólogo industrial residiría ya no solo en el diseño de la misma, sino en ir más allá de la puesta en marcha considerando como posibles metas a corto plazo el que los jóvenes estudiantes se consideren parte de la Institución, que sean capaces de tomar la iniciativa aceptando responsabilidades por encima y más allá de la concepción coloquial de servicio social, el que sepan interrelacionarse y/o comunicarse de manera inmediata y directa con los compañeros de trabajo, para compartir conocimientos. En sí, se pretende que los recursos humanos lleguen a un punto tal que les permita autoadministrarse: regulación del trabajo propio, propósitos, tiempo, nivel de desempeño, y crecimiento profesional.

A largo plazo, en una perspectiva entendida como visualización del trabajo en su contexto más amplio, se pretendería que se pudiese hacer mención de trabajo en equipo, del asumir responsabilidades compartidas, coordinar esfuerzos y lograr metas comunes entre los empleados y los prestadores de servicio social y/o prácticas profesionales.

Por otro lado, con respecto a los casos en que los estudiantes tienen que abandonar en algunas ocasiones las actividades planteadas inicialmente, si bien es comprensible que por emergentes de las mismas condiciones laborales se requiere que apoyen en funciones no comprendidas dentro de su perfil profesional; no obstante, esto no tiene porque ser un común y en caso de que ocurra sin un acuerdo previo entre la unidad administrativa y el prestador de servicio social y/o prácticas profesionales, esto debe ser reportado a las autoridades escolares inmediatas o al encargado de servicio social en Presidencia de la República. Los casos en que los estudiantes deciden prestar el servicio social en un área donde se desarrollan tareas fuera de su campo

profesional, se dan cuando estos son informados con antelación sobre las actividades del programa y la incongruencia de estas con su preparación profesional para que realicen una valoración personal y una jerarquía de prioridades: tal vez se desfasa el perfil del sujeto pero se puede considerar que la actividad por si misma es algo que el estudiante requiere como complemento dentro de su formación personal o profesional.

Por si misma y de manera conclusiva se pretende que la propuesta ofrecida en el presente trabajo esté encaminada a generar en los pasantes un compromiso laboral verdadero, un compromiso significativo para lo que cimentará su vida productiva a través del desarrollo, la importancia, la discusión y la utilización que garantiza el desarrollo de capacidades y una actuación personal satisfactoria, acorde a las necesidades o prioridades del trabajo. Esta propuesta pretende innovar y desarrollar nuevas soluciones, crear oportunidades para discutir las acciones valoradas, así como los obstáculos encontrados para permitir, en medida de lo real, la tan ansiada optimización de recursos humanos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

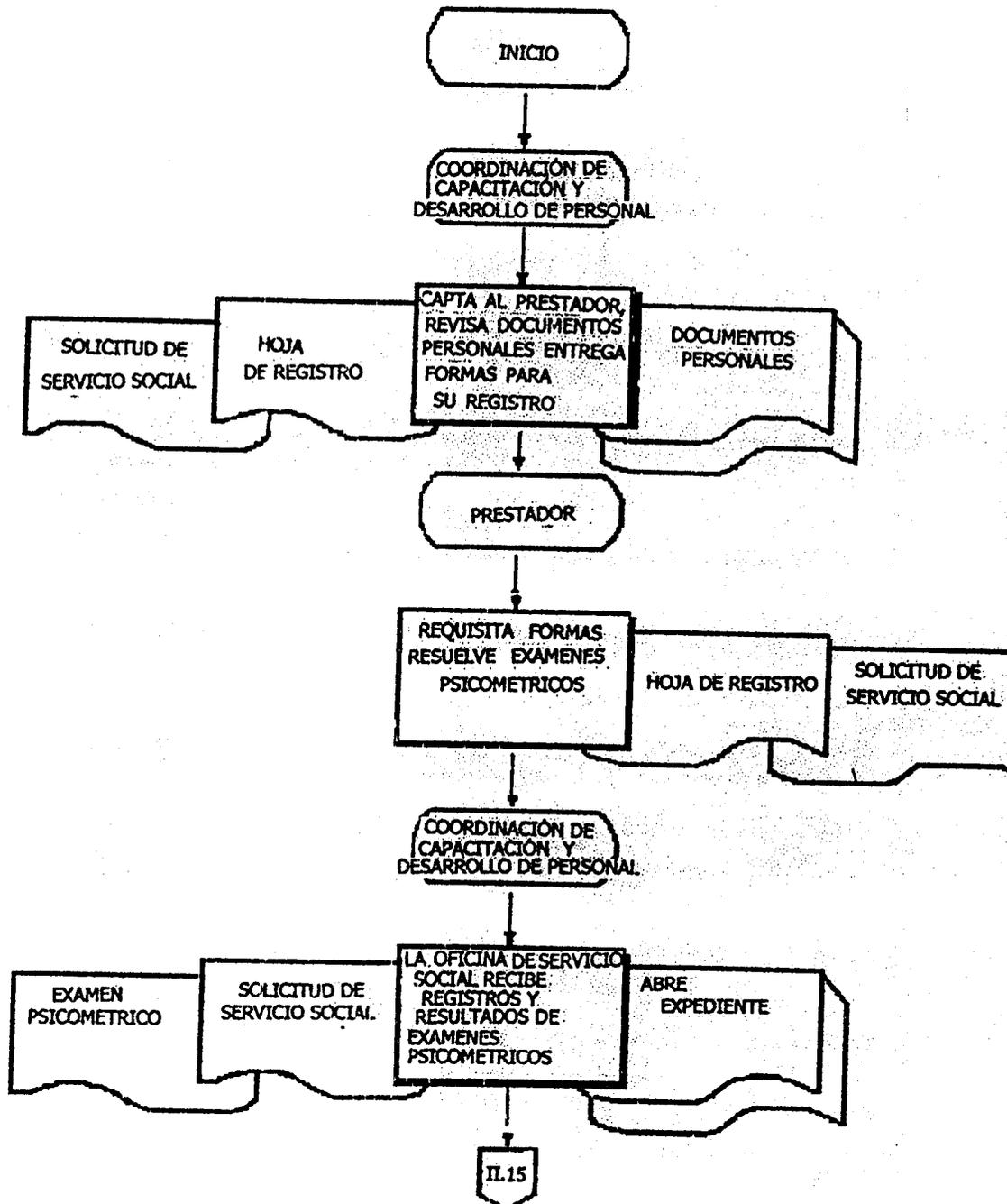
- Adler, N. (1986). *International dimensions of organizational behavior U.S.A.:* Plus- Kent.
- Aquino, J. (1992). *Recursos Humanos.* México: ECASA.
- Arias, F. (1989, 3ª.reimp.) *Administración de recursos humanos.* México: Trillas.
- Bellido, E. et al (1986). *Manual de evaluaciones de planes de estudio.* ENEP Zaragoza-UNAM, citada en Loo, I. (1988). *El campo laboral del psicólogo industrial desde la perspectiva de la Psicología del trabajo.* Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.
- Blake, R., Mouton, J., Barnes, B. y Greiner, L. (1964). *Breakthrough in Organization Development.* Harvard Business Review, (42).
- Blum, M. y Naylor, J. (1992, 2ª ed). *Psicología Industrial.* México: Trillas.
- Chiavenato, I. (1983). *Administración de Recursos humanos.* México: McGrown Hill
- Cohen, B. (1993, 6ª reimp.). *Como seleccionar nuestro personal.* México: Limusa-Noriega Editores.
- Comisión Coordinadora del Servicio Social de Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior. (1980). *Proyecto, Plan general del servicio social.* México.
- Conde, C. (1999). *Reclutamiento y selección de personal.* Reporte final de Servicio Social. FES Zaragoza, UNAM.
- Diario Oficial de la Federación, 22 de abril de 2002, segunda sección, Decreto para que se apruebe el programa sectorial denominado: "Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y el Desarrollo Administrativo 2001-2006".
- Diario Oficial de la Federación, 30 de marzo de 1981, Caps. I Y II, artículos 3, 5, 8, 9, 10, 11.
- Dunnette, P y Kirchner, K. (1997). *Psicología Industrial.* México: Trillas, citado en Ramos, E. (2002). *Administración de Recursos Humanos.* Reporte final de Servicio Social. FES Zaragoza, UNAM.
- ENEP Zaragoza. (1989, 1ª ed. 1990). *Reglamento interno de servicio social de la carrera de Psicología,* aprobado por el H. Consejo Técnico. México: ENEP Zaragoza-UNAM.
- Gómez, L., Balkin, D. y Cardy, R. (2000). *Gestión de Recursos Humanos.* México: Prentice Hall, citado en Ramos, E. (2002). *Administración de Recursos Humanos.* Reporte final de Servicio Social. FES Zaragoza, UNAM.
- Ley de profesiones, Ley reglamentaria del artículo 5º constitucional relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito federal y reglamento correspondiente. México: PAC.

- Loo, I. (1988). El campo laboral del psicólogo industrial desde la perspectiva de la Psicología del trabajo. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.
- Mazatan, M. (1983). El servicio social en las escuelas y facultades de psicología. Tesis de Licenciatura. Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
- Molina, V. (1979). Cuarenta años de servicio social universitario. México: UNAM.
- Ortueta, R. (1998). Inducción, reclutamiento y selección. México: Manual Moderno.
- Presidencia de la República (2000). Catálogo de Programas y Actividades para servicio social y prácticas profesionales de Presidencia de la República. México.
- Presidencia de la República (2001). Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006. México.
- Presidencia de la República (2002 a). Compilación de acuerdos de Presidencia de la República 2000. México.
- Presidencia de la República (2002 b). Manual de la Dirección General de Administración de Presidencia de la República. México.
- Presidencia de la República (2002 c). Manual de Normas y Procedimientos para la presentación de servicio social y prácticas profesionales de Presidencia de la República.
- Presidencia de la República (2002 d). Manual de Organización de Presidencia de la República. México.
- Presidencia de la República (2002 e). Manual de Inducción de Presidencia de la República 2002. México.
- Presidencia de la República (2003 a). Modelo Estratégico para la Innovación y la Calidad Gubernamental, Oficina de la Presidencia de la República para la Innovación Gubernamental. México.
- Presidencia de la República (2003 b). Detección de Necesidades de las Diferentes Áreas Administrativas de Presidencia de la República 2003. México.
- Ramos, E. (2002). Administración de Recursos Humanos. Reporte final de Servicio Social. FES Zaragoza, UNAM.
- Schein, E. (1982, 3ª ed.). Psicología de la organización. México: Prentice Hall.
- Schein, E. (1988) Psicología de la organización México: Prentice Hall.
- Schein, H. (1982). Psicología de la organización. México: Prentice Hall.
- Schultz, D. (1988, 3ª ed.). Psicología Industrial. México: McGraw-Hill.

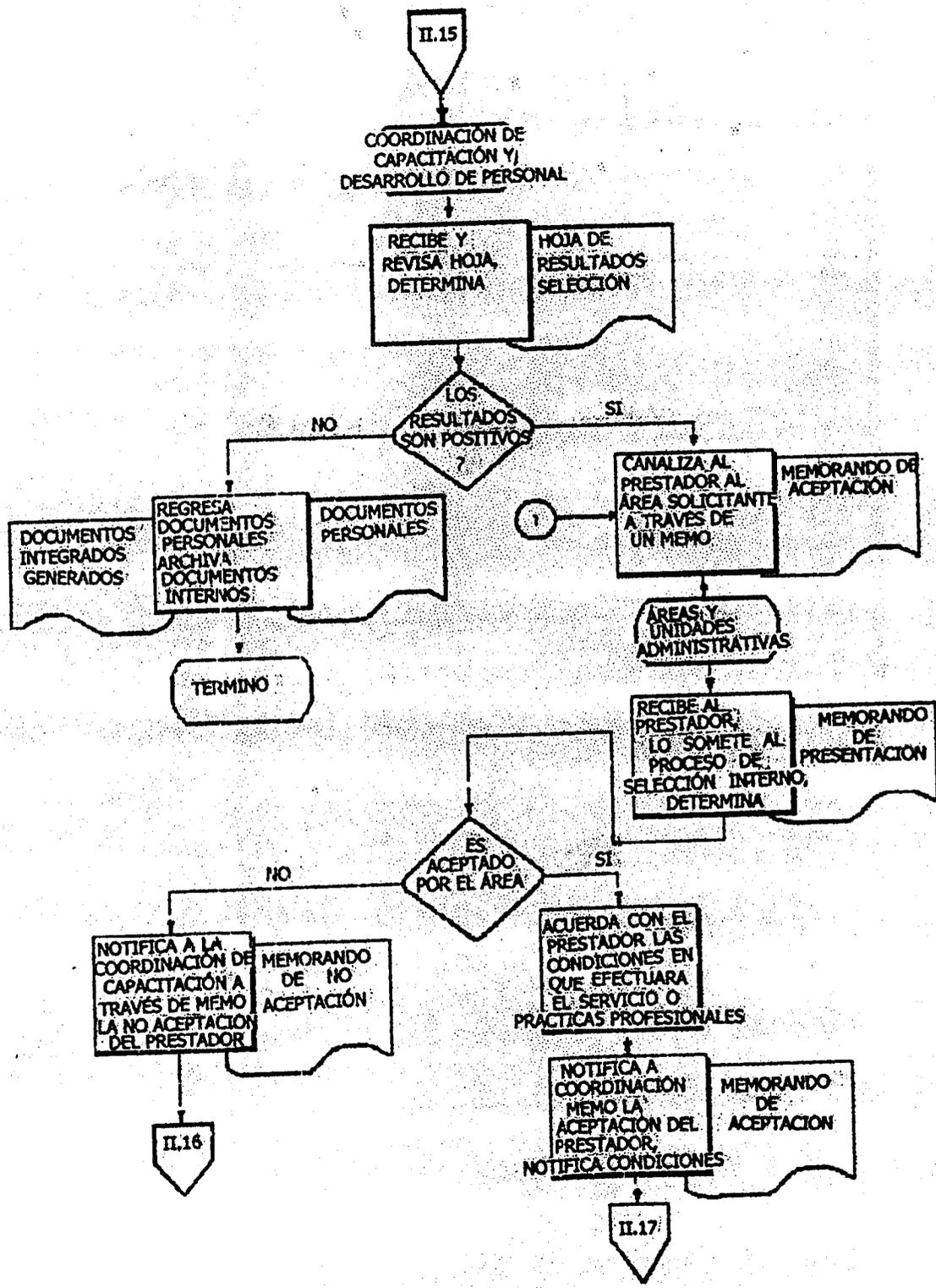
- Secretaría de Rectoría de la Universidad Nacional Autónoma de México, Comisión Coordinadora del Servicio Social, Secretaría Técnica y Unidades Responsables. (1980). Encuentro Multidisciplinario de Servicio Social para estudiantes Universitarios. México: UNAM.
- Siegel, L. (1995, 3 ed.). Psicología Industrial. México: Continental.
- Smith, H. y Wakeley, J. (1977, 1ª ed en español). Psicología de la conducta industrial. México: McGrown Hill.
- Stanton, L. (1985). Como tener un procedimiento de reclutamiento y selección efectivo. México: Limusa.
- Tiffin, J. (1971). Psicología industrial. México: Diana.
- Zepeda, F. (1999). Psicología organizacional. México: Pearson educación.

ANEXO 1
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO QUE SE REALIZA EN LA OFICINA DE SERVICIO SOCIAL EN PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

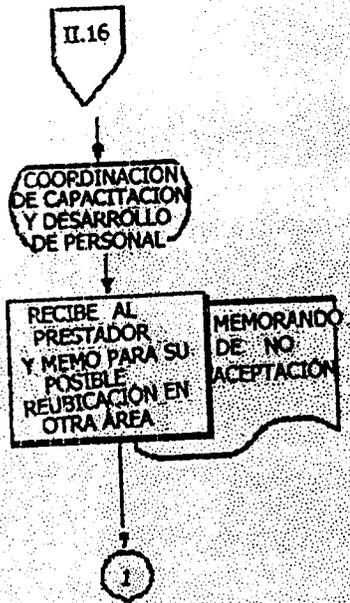
**NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL Y
PRÁCTICAS PROFESIONALES**



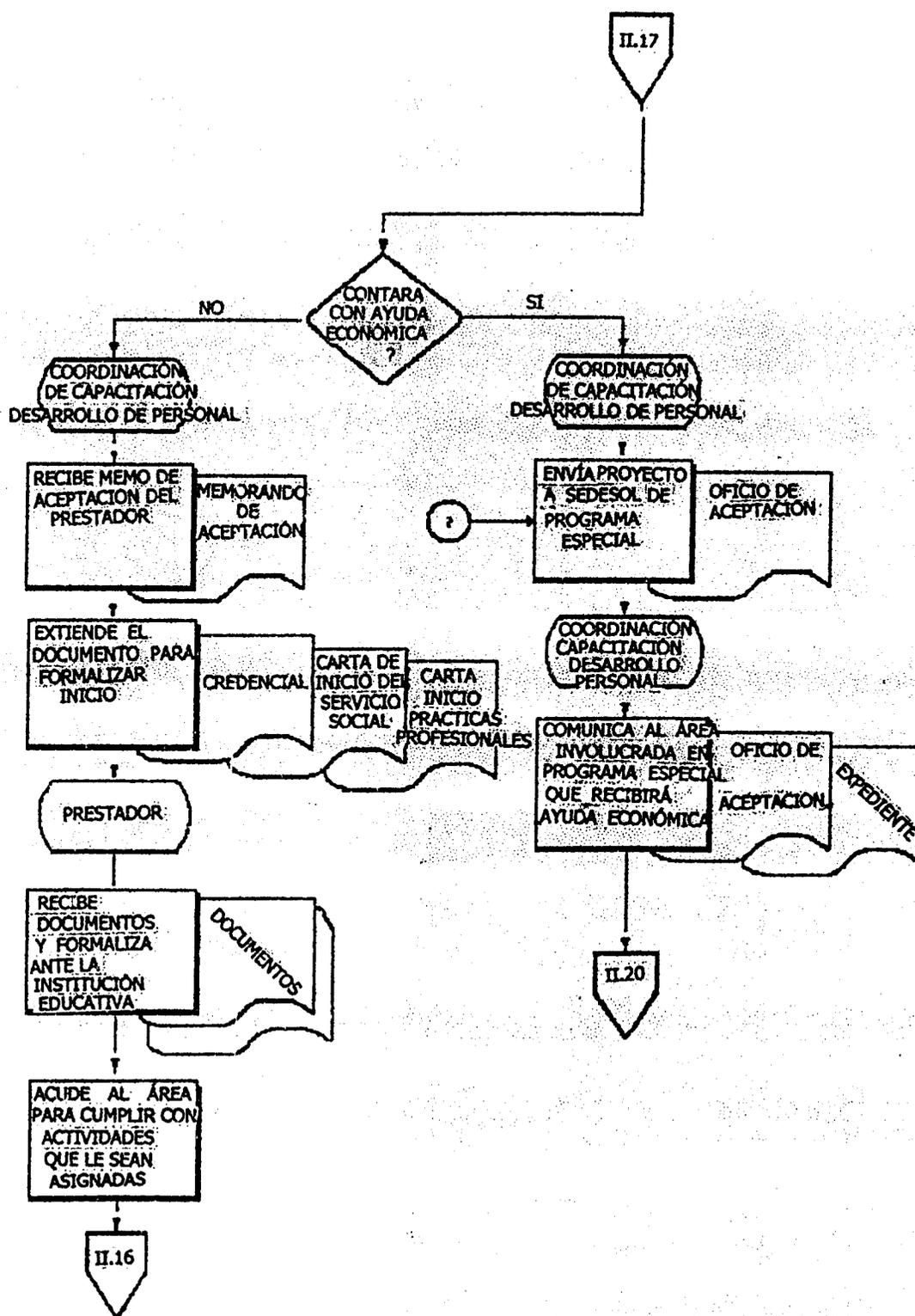
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL Y PRÁCTICAS PROFESIONALES



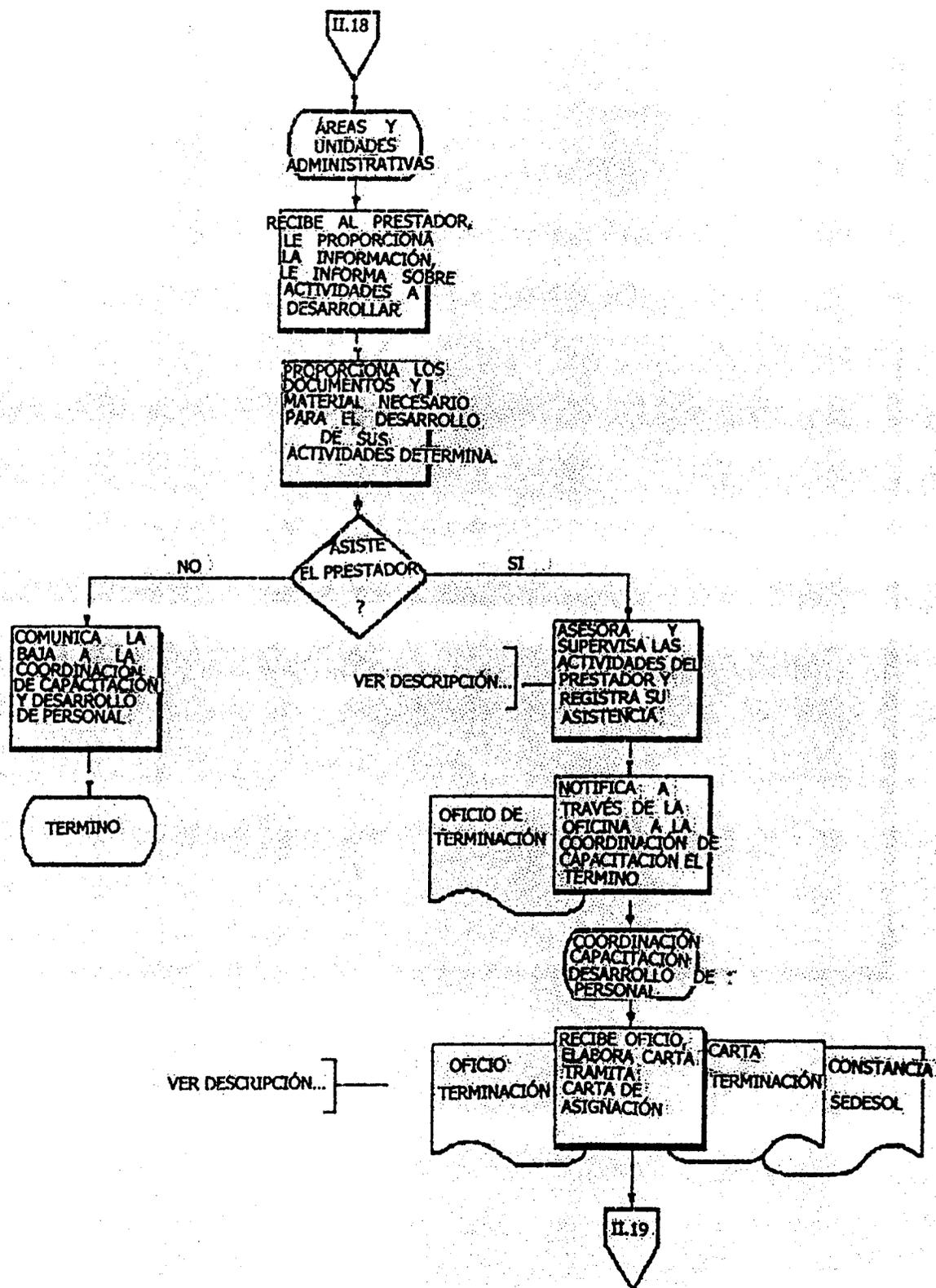
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL Y PRÁCTICAS PROFESIONALES



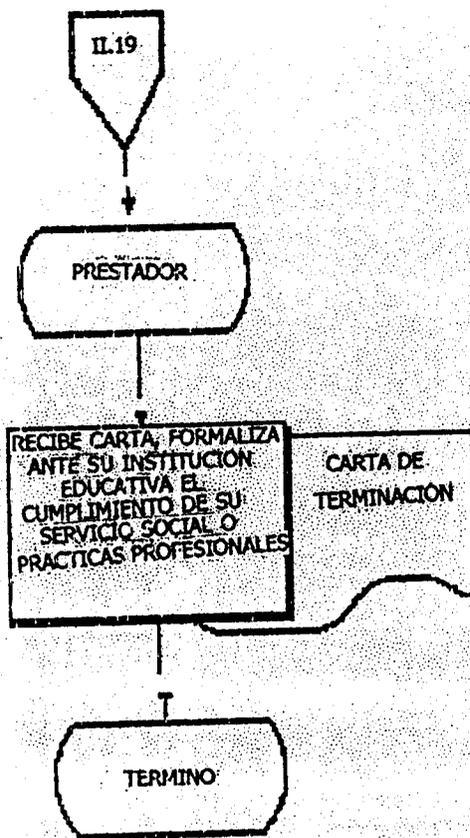
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL Y PRÁCTICAS PROFESIONALES



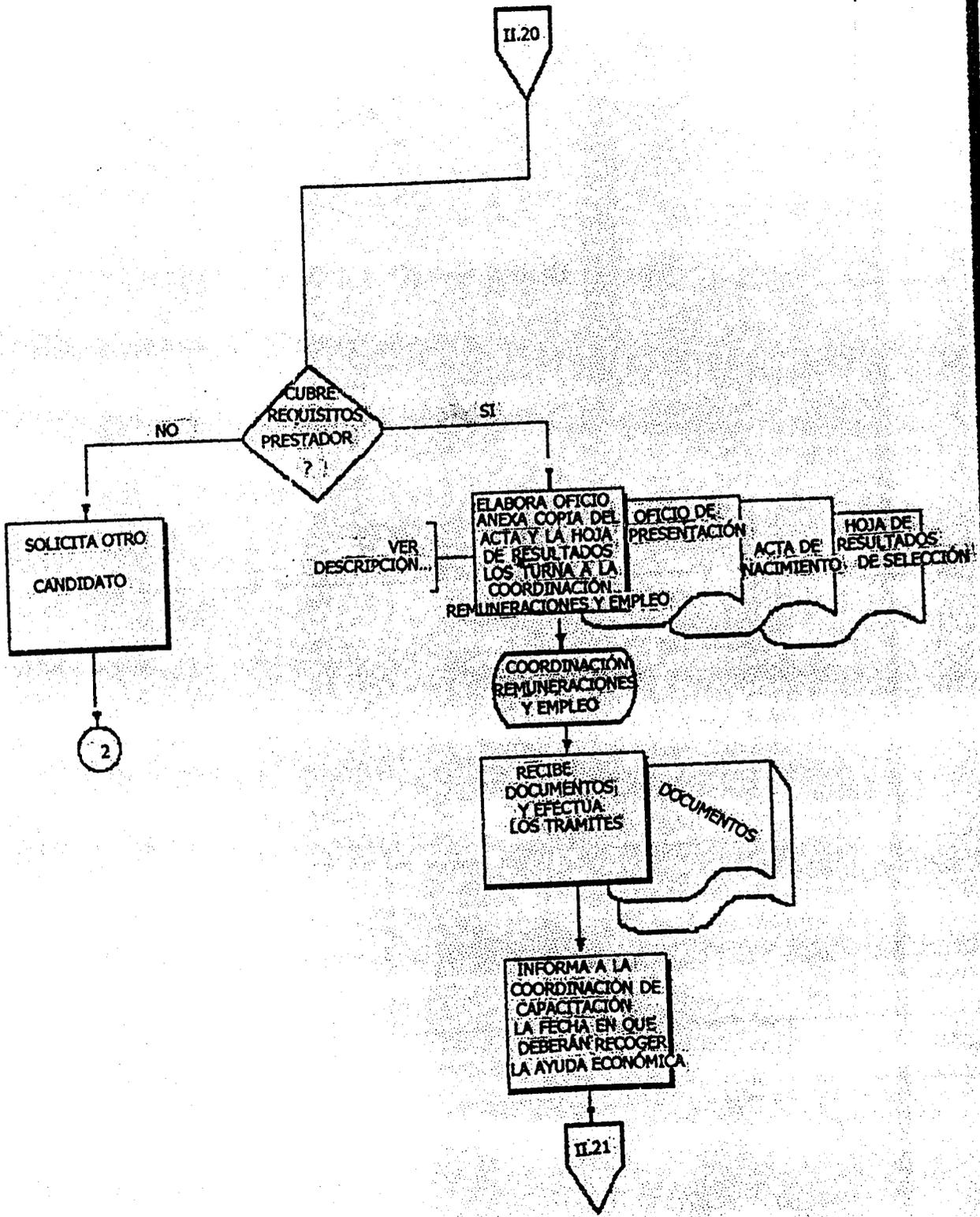
**NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL Y
PRÁCTICAS PROFESIONALES**



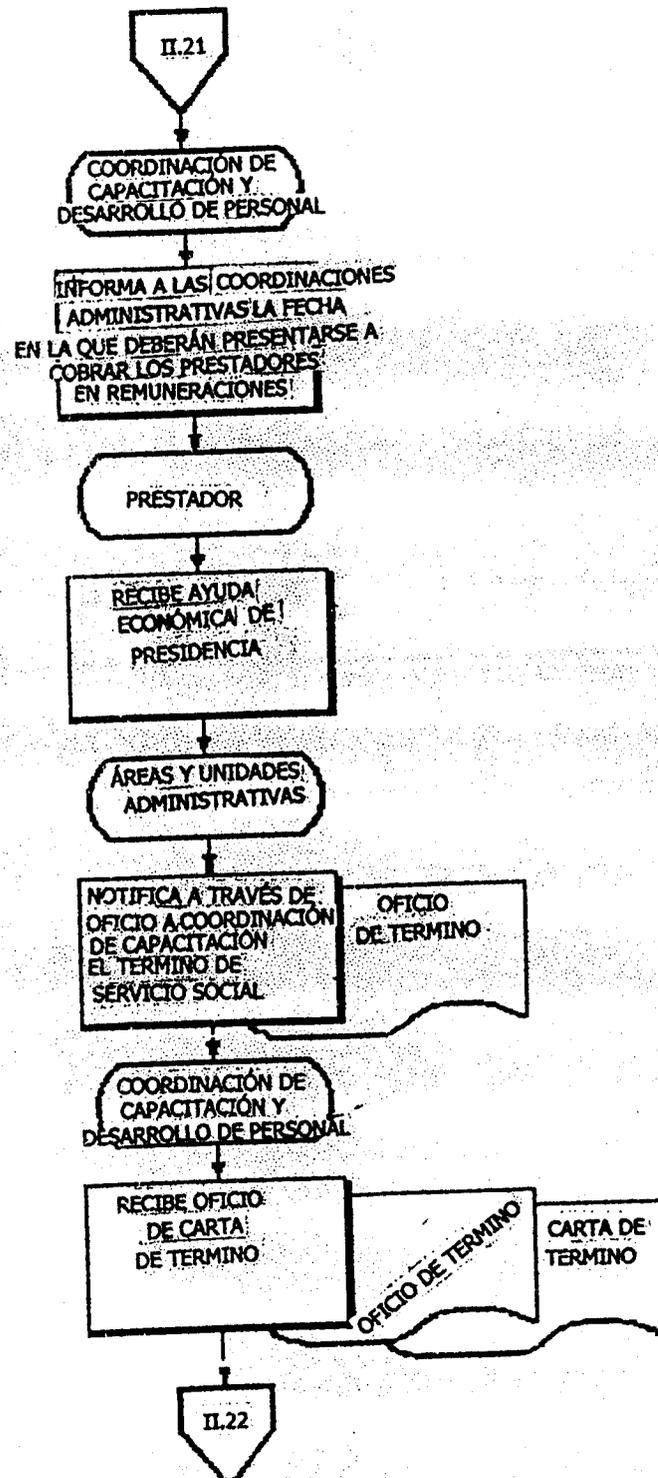
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL Y PRÁCTICAS PROFESIONALES



NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL Y PRÁCTICAS PROFESIONALES



NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL Y PRÁCTICAS PROFESIONALES

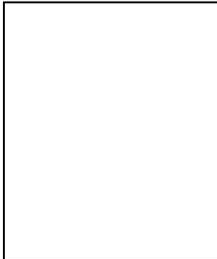


ANEXO 2

FORMATO DE REGISTRO DEL PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL / PRACTICAS
PROFESIONALES



Dirección General de Administración
 Dirección de Recursos Humanos
 Coordinación de Capacitación
 y Desarrollo de Personal



México D.F. a ____ de ____ del 20 ____.

REGISTRO DEL PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL / PRACTICAS PROFESIONALES

Nombre: _____
APELLIDO PATERNO APELLIDO MATERNO NOMBRE (S)

Sexo: M ____ F ____ Edad: _____ Estado civil: _____

Fecha de nacimiento: ____ / ____ / ____ Lugar de nacimiento: _____
DÍA MES AÑO

R.F.C.: _____ C.U.R.P.: _____

Domicilio actual: _____
CALLE NÚMERO COLONIA
DELEGACIÓN CÓDIGO POSTAL TELÉFONO

Escuela o Facultad: _____

Nivel técnico o licenciatura (Carrera): _____

Número de créditos: _____ Promedio general: _____

Número de registro o de control escolar: _____

Dirección de la Escuela o Facultad _____
CALLE NÚMERO COLONIA
DELEGACIÓN CÓDIGO POSTAL TELÉFONO

Servicio social:

Prácticas profesionales:

Nombre y puesto del responsable del Servicio Social o Prácticas Profesionales de tu
 Institución Educativa.

APELLIDO PATERNO

APELLIDO MATERNO

NOMBRE (S)

CARGO

ENCUESTA SOCIOECONÓMICA

1. ¿Qué tiempo haces de la escuela o de tu hogar al Servicio Social o Prácticas Profesionales? _____
2. ¿Qué tipo de transporte utilizas? _____
3. estás afiliado al:
IMSS ISSSTE NINGUNO OTRO _____
3. ¿Con quién vives? _____
4. ¿Cuántas personas dependen de tus padres económicamente? _____
5. ¿Cuántas personas dependen de ti? _____
6. llena el siguiente cuadro:

FAMILIAR	OCUPACIÓN ACTUAL	LUGAR DE TRABAJO	DE INGRESOS MENSUALES
PAPÁ			
MAMÁ			
ESPOSO (A)			

PREGUNTAS DE INTERÉS

1. ¿Cómo te enteraste que podías hacer tu servicio social / practicas profesionales en Presidencia de la República?
Internet Escuela Familiar o Amigo Carteles o Trípticos Otro
2. ¿Qué es lo que esperas al hacer tu servicio social / practicas profesionales aquí?
Llenar un requisito Aprender algo nuevo Colocarme en la Institución Otro
Especifica _____
3. ¿Cuál es tu área de interés para realizar tu servicio social / prácticas profesionales?

4. ¿Qué puedes aportar a esta Institución

¡GRACIAS!

PARA SER LLENADO POR EL DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL

- Carta de Créditos Puntuación T.N.V.
- Cuatro fotografías Percentil
- Observaciones _____
- _____
- _____

Firma del solicitante _____

ANEXO 3

CARTA COMPROMISO



Dirección General de Administración
 Dirección de Recursos Humanos
 Coordinación de Capacitación y
 Desarrollo de Personal

PRESIDENCIA DE LA
 REPÚBLICA

Carta Compromiso

El suscrito _____, (el “Alumno”) con domicilio en _____, estudiante inscrito en _____, en la carrera de _____, manifiesta lo siguiente:

Que a efecto de poder prestar, a partir de esta fecha, su servicio social (o prácticas profesionales) en la Presidencia de la República, acepta y reconoce que tendrá las siguientes obligaciones:

1. Ajustarse a todos los procedimientos y demás disposiciones contenidas en el manual del pasante, mismo que ha leído y acepta que conoce su contenido.
2. En todo momento, seguir y obedecer las indicaciones e instrucciones que le señale su superior jerárquico o en su caso, la Coordinación de Capacitación y Desarrollo de personal de la Presidencia de la república (la Coordinación).
3. En ningún caso y bajo ninguna circunstancia podrá utilizar papelería y demás material oficial al que tenga acceso, para fines distintos a los que expresamente le señale su superior jerárquico o en su caso, la Coordinación, durante la prestación del servicio social (o prácticas profesionales).
4. Cumplir con todos los trámites administrativos que se requieran para formalizar la prestación del servicio social (o prácticas profesionales) en la Presidencia de la República, inclusive en la presentación de todo tipo de exámenes.
5. Mantener y conservar en secreto cualquier información y documentación que estudie, genere, reciba, envíe o en general cualquier información y documentos a los que tenga acceso por cualquier causa en el desempeño de su servicio social (o prácticas profesionales) en la Presidencia de la República.

Por consiguiente, el Alumno se obliga a no revelar, comunicar o divulgar, en todo o en parte, dicha información y/o documentación por cualquier medio a ningún tercero, persona física o moral, ni utilizarla personalmente en beneficio de un tercero.

Al término de su servicio social (o prácticas profesionales), el Alumno se obliga a entregar a su superior jerárquico toda la información a la que se refiere este inciso, que tenga en su poder.

6. Devolver a la Coordinación, al término del servicio social (o prácticas profesionales), o en caso de que sea destituido, la credencial que se le proporcionara como identificación. En tanto el Alumno no cumpla con lo anterior, la Coordinación no le expedirá la carta de terminación de servicio social (o prácticas profesionales).

El alumno acepta y reconoce que no podrá iniciar la prestación de su servicio social (o prácticas profesionales) en la Presidencia de la República en tanto que no haya firmado el presente documento y el mismo haya sido entregado en la Coordinación.

En caso de incumplimiento a cualquiera de las obligaciones que por el presente documento asume el Alumno, éste será destituido inmediatamente del servicio social (o prácticas profesionales), sin perjuicio de las demás responsabilidades a las que pudiera hacerse acreedor, en términos de las leyes aplicables. Asimismo, e caso de incumplir con lo establecido en los incisos 3 y 5 de este documento, no le será reconocido el tiempo efectivo de prestación de servicio social (o prácticas profesionales) que haya hecho en la Presidencia de la República.

México D.F. a ____ de ____ del 20 ____.

 (Insertar Nombre del Alumno)

ANEXO 4

CARTA COMPROMISO DE DISCRECIONALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL
Y/O PRÁCTICAS PROFESIONALES



DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
COORDINACIÓN DE CAPACITACIÓN Y
DESARROLLO DE PERSONAL

CARTA COMPROMISO DE DISCRECIONALIDAD

México D. F., a _____ del _____.

Por medio del presente él (la) C. _____ estudiante de la carrera de _____ con domicilio particular en

_____ teléfono _____ correo electrónico _____, de la Institución Educativa _____; se compromete a realizar las actividades pertinentes a su servicio social en un periodo mínimo de seis meses y tres meses para prácticas profesionales o el tiempo que la Institución Educativa señale, en la Unidad Administrativa asignada por la Coordinación de Capacitación y Desarrollo de Personal de Presidencia de la República.

Así también el estudiante conviene que toda información técnica y administrativa que genere, de cualquier índole con motivo de la prestación de servicio social o prácticas profesionales y de la cual tenga conocimiento, así como, la documentación y material que se le entregue para su elaboración, se considera información reservada; por lo tanto el prestador se obliga a mantenerla en absoluta y estrecha confidencialidad y no podrá hacerla del dominio público.

En caso de incumplimiento a esta responsabilidad, el estudiante quedará dado de baja de la Unidad Administrativa donde presta el servicio social o prácticas profesionales y esta a su vez reportará por escrito a la Coordinación de Capacitación y Desarrollo de Personal. Dicha Coordinación elaborará un oficio para la institución educativa de donde provenga el estudiante, notificando la causa de la baja.

El prestador antes mencionado se compromete también a cumplir con los trámites administrativos pertinentes así como a devolver la credencial que se le proporcionó como identificación.

Nombre y Firma del estudiante

ANEXO 5

FORMATO DEL VALE PARA LA ELABORACIÓN DE CREDENCIAL



Dirección General De Administración
 Dirección De Recursos Humanos
 Coordinación de Capacitación y
 Desarrollo de personal

OFICINA DE SERVICIO SOCIAL

VALE PARA LA ELABORACIÓN DE CREDENCIAL

NOMBRE	
PROGRAMA	
VIGENCIA	
UNIDAD ADMINISTRATIVA	
UBICACIÓN	
No. DE CREDENCIAL	

FIRMA DEL PRESTADOR

FECHA

Vo. Bo.



Dirección General De Administración
 Dirección De Recursos Humanos
 Coordinación de Capacitación y
 Desarrollo de personal

OFICINA DE SERVICIO SOCIAL

VALE PARA LA ELABORACIÓN DE CREDENCIAL

NOMBRE	
PROGRAMA	
VIGENCIA	
UNIDAD ADMINISTRATIVA	
UBICACIÓN	
No. DE CREDENCIAL	

FIRMA DEL PRESTADOR

FECHA

Vo. Bo.

ANEXO 6

FORMATO DE LA CARTA COMPROMISO PARA BECARIOS DE SEDESOL



**Subsecretaría de Desarrollo Social y Humano
Dirección General e Políticas Sociales
Programa Jóvenes por México**



Introducción

La presente carta compromiso tiene como propósito establecer una corresponsabilidad entre el Prestador de servicio social y el Programa Jóvenes por México, buscando alcanzar los objetivos definidos en las reglas de operación y formalizar el compromiso social de los jóvenes estudiantes participantes.

Carta-Compromiso

El prestador de Servicio Social, beneficiado con estímulos económicos del Programa Jóvenes por México, deberá cumplir lo siguiente:

1. Ofrecer un servicio social con todo profesionalismo y la dedicación que su escuela, la sociedad y el país requieren.
2. Comprometer su conocimiento, esfuerzo, afecto y respeto e beneficio de las comunidades con las que trabajará.
3. Conocer y observar las reglas de operación vigentes del Programa Jóvenes por México publicadas el 15 de marzo de 2002, y que manifiesta que conoce los derechos y obligaciones que se adquieren durante el ejercicio del servicio social obligatorio.
4. Entregar, en tiempo y forma, la documentación que se le solicite.
5. Manifiestar, bajo protesta de decir verdad, sus datos personales relativos a nombre, edad, sexo, domicilio, situación socioeconómica, registro federal de contribuyentes (RFC), clave única de registro de población (CURP) y grado máximo de estudios.
6. participar en los cursos de inducción y capacitación que sobre las actividades a realizar impartirá el organismo executor correspondiente.
7. Hacer buen uso del espacio físico, material y equipo que se le proporcionen para el desarrollo de sus actividades.
8. El prestador de servicio, así como los jóvenes con educación obligatoria terminada mayores de 15 años, aceptan y reconocen que derivado de la prestación del servicio SOCIAL no existe prestación personal subordinada, y como consecuencia no genera ningún beneficio, tales como la seguridad social, liberando a las instituciones participantes de cualquier accidente, riesgo o enfermedad que se adquiera durante o con motivo de la prestación del mismo.

Tendrá derecho de:

9. Recibir con oportunidad los apoyos definidos en las reglas de la operación.
10. A ser escuchado y atendido en sus quejas, denuncias y sugerencias sobre la operación, entrega de apoyos, ejecución u otro aspecto relacionado con El Programa.
- 11. Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Esta prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.**

Datos del prestador de servicio social:

Nombre: _____

Domicilio: _____

Teléfono: _____ Correo electrónico: _____

Nombre de la escuela de procedencia: _____

Carrera y grado de estudios: _____

Nombre del funcionario responsable del programa de servicio social: _____

Firma del Prestador de Servicio Social: _____

Fecha: _____

ANEXO 7

FORMATO DE EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO SOCIAL/PRÁCTICAS
PROFESIONALES

7. ¿Tuviste oportunidad de expresar tus ideas?

Si No

¿Por qué? _____

8. ¿Cómo consideras que fue el ambiente de tú área de trabajo? ¿Por qué?

9. ¿Cumpliste tus objetivos personales?

Si No

10. ¿El programa cumplió con tus expectativas?

Si No

¿Por qué? _____

11. ¿Recibiste algún tipo de beca o ayuda económica?

Si No

12. ¿te gustaría colaborar para esta institución en un futuro?

Si No

¿Por que? _____

13. ¿tienes alguna sugerencia para mejorar el programa de servicio social / prácticas profesionales? _____

14. En general yo pienso que el servicio social / prácticas profesionales es: _____

¡GRACIAS!

Firma del estudiante _____

ANEXO 8

TRÍPTICO INFORMATIVO PROPORCIONADO A LOS ESTUDIANTES QUE DESEAN PRESTAR EL
SERVICIO SOCIAL/PRÁCTICAS PROFESIONALES EN PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

**Procedimientos para el trámite de
Servicio Social**

- 1.- Llenar solicitud correspondiente.
- 2.- Presentar examen psicométrico.
- 3.- De conformidad con los programas de las áreas de Presidencia de la República, podrás elegir la que más convenga a tus intereses.
- 4.- La Coordinación de Capacitación y Desarrollo de Personal elabora un "Memorándum", a la Unidad Administrativa coordinadora del programa que hayas seleccionado.
- 5.- La Unidad Administrativa enviará el oficio de respuesta a esta Coordinación. Si fuiste aceptado se te elabora tu carta de inicio y credencial.
- 6.- Traer a firmar los reportes que solicitan por parte de tu institución educativa con Vo. Bo. por los responsables de cada área para que posteriormente sean firmados y sellados por el responsable de Servicio Social de la Coordinación de Capacitación y Desarrollo de Personal.
- 7.- Al concluir tu servicio social, el área a donde fuiste asignado enviará un oficio de aviso a la Coordinación de Capacitación y Desarrollo de Personal para la elaboración de tu carta de término.

Disposiciones Generales

- 1.- Cualquier cambio de adscripción o trámite sobre tu servicio social se realizará a través de esta Coordinación.
- 2.- Deberás cumplir con el horario que se te haya asignado, y cuando por causa mayor faltes, presenta por escrito la justificación.

**Dirección General de Administración
Dirección de Recursos Humanos**

**Coordinación de Capacitación y
Desarrollo de Personal**

**Departamento de
Apoyo Formativo**

Lic. J. J. Víctor Sánchez Hernández

E-mail:

vicsanchez@presidencia.gob.mx

<http://www.presidencia.gob.mx>

INFORMACIÓN



Dirección General de Administración

Dirección de Recursos Humanos

**Coordinación de Capacitación
y Desarrollo de Personal**



¿Qué es el servicio social?

Es el trabajo de carácter temporal, obligatorio y previo a la titulación que realizan los estudiantes y pasantes de las carreras profesionales y técnicas, tendiente a la aplicación de los conocimientos y habilidades adquiridas en beneficio de la sociedad y del Estado.

Requisitos

- 1.- Para servicio social, constancia expedida por la institución educativa con un 70% de créditos como mínimo para nivel licenciatura y nivel técnico. Para prácticas profesionales, constancia expedida por la institución educativa con un mínimo de 50% de créditos para nivel licenciatura y nivel técnico.
- 2.- Dos fotografías tamaño infantil.
- 3.- Copia fotostática de acta de nacimiento.
- 4.- Dirección de la escuela o facultad.
- 5.- Nombre y cargo del responsable del servicio social, así como número telefónico de la escuela o facultad.

Áreas donde podrás realizar tu Servicio Social y Prácticas Profesionales dentro de la Presidencia de la República

- Secretaría Particular.
- Oficina para las Políticas Públicas y Crecimiento con Calidad.
- Oficina para la Planeación Estratégica y Desarrollo Regional.
- Oficina de Representación para la Promoción e Integración Social de las Personas con Discapacidad.
- Coordinación de Atención Ciudadana.
- Coordinación Administrativa para las Coordinaciones Generales de Comunicación Social y Opinión Pública e Imagen.
- Dirección de Informática y Sistemas.
- Contraloría Interna.
- Coordinación de Adquisiciones.
- Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- Coordinación de Prestaciones y Servicios Sociales.
- Coordinación de Giras Presidenciales

- Coordinación de Análisis y Dictaminación de Estructuras Orgánicas, Ocupacionales y Salariales.
- Dirección de Finanzas y Presupuesto
- Coordinación de Capacitación y Desarrollo de Personal.
- Coordinación de Remuneraciones.
- Asesoría de Políticas Públicas para la Infancia y la Adolescencia.

Presidencia de la República, solicita prestadores de Servicio Social y Prácticas Profesionales de las siguientes carreras:

Ingenierías:

Civil
Comunicaciones
Industrial
Mecánica Automotriz
Química
Química de Alimentos
Sistemas Computacionales
Telemática

Técnicos:

Administración
Administrador de Documentos
Analista Programador
Archivo
Archivonomía
Auxiliar Técnico
Capturista
Computación
Contabilidad
Contaduría
Dietética
Informática
Secretariado
Secretaría Ejecutiva
Trabajo Social

Licenciaturas:

Actuaria
Administración
Administración de Empresas
Administración Pública
Administración Financiera
Administración Industrial
Antropología
Archivonomía
Arquitectura
Bibliotecología
Biblioteconomía
Ciencias de la Comunicación
Ciencia Política
Ciencias Políticas y Administración Pública
Ciencias de la Educación
Comercio Internacional
Comercio Exterior
Comunicación
Comunicación Social
Comunicaciones
Comunicación Gráfica
Contaduría Pública
Derecho
Diseño Gráfico
Economía
Educación Física
Enfermería
Filosofía
Filosofía y Letras
Higienista
Historia
Informática
Intérprete Traductor del Inglés
Intérprete Traductor del Francés
Letras Hispánicas
Composición o Música
Enseñanza del Inglés
Teatro o Arte Dramático
Matemáticas
Mercadotecnia
Negocios Internacionales
Nutrición
Pedagogía
Periodismo
Periodismo y Comunicación Colectiva
Psicología
Relaciones Internacionales
Relaciones Públicas
Sociología
Trabajo Social