



**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ACATLÁN**

**ANÁLISIS DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN
EL DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL Y
BOLSA DE TRABAJO DE LA FES ACATLÁN**

TESINA

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN COMUNICACIÓN**

PRESENTA

JOSÉ DE JESÚS CORDERO LUNA

ASESOR: LIC. FERNANDO MARTÍNEZ VÁZQUEZ

JULIO 2006



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.

DEDICATORIAS

A DIOS Y A LA VIRGEN DE GUADALUPE POR DARMER UNA SEGUNDA OPORTUNIDAD DE VIVIR, Y POR CUIDARME TODOS LOS DÍAS DE MI EXISTENCIA.

A MI MADRE ROSITA, GRACIAS POR TU CARIÑO, AFECTO, COMPRENSIÓN, SACRIFICIO Y AMOR QUE ME HAZ DADO.

*A MI ABUELITA LUPITA, POR CONSIDERARME COMO UN HIJO PARA ELLA.
A MI ABUELITO PEDRO (Q.E.P.D) POR SU CARIÑO Y CUIDADOS HACIA MÍ.*

*A MI MADRINA DELFINA, POR TOMARME SIEMPRE EN CUENTA, POR SUS EJEMPLOS EN LA VIDA, DISCIPLINA Y CONSTANCIA PARA HACER LAS COSAS.
A MI PADRINO ESTEBAN, POR SU AYUDA, COMPRENSIÓN, Y POR ECHARME LA MANO EN TODO MOMENTO.*

A MIS TÍOS PASCUAL, JUAN Y DOMINGA, POR ENSEÑARME COSAS BUENAS EN LA VIDA Y POR PREOCUPARSE EN TODO MOMENTO.

A MIS PRIMOS CLAUDIA, LUPITA Y VÍCTOR, POR LAS ATENCIONES QUE HAN TENIDO HACIA MÍ

A MIS SOBRINOS DAFNE Y EMILIANO, POR HACERME REÍR Y PASAR MOMENTOS MUY GRATOS CON SU COMPAÑÍA.

A MI ASESOR FERNANDO MARTÍNEZ, POR GUIARME POR EL CAMINO CORRECTO Y ORIENTARME, TAMBIÉN A LOS SINODALES MICHEL ALCANTARA, DANIEL LARA, ESTEBAN LIZAMA Y HUMBERTO RAMOS, POR SU IMPORTANTE COLABORACIÓN EN LA REVISIÓN DE MI TRABAJO.

AL CLUB AMÉRICA, ¡GRACIAS POR TANTAS ALEGRÍAS!, ¡YO TE LLEVO EN EL CORAZÓN!

A MIS AMIGOS DE SIEMPRE, ÁNGEL CORDOVA, ALBERTO ROSALES, MIGUEL CEBALLOS, PACO COLLAZOS, MIGUEL MARTÍNEZ Y ROMÁN ARMANDO, POR SU AMISTAD, APOYO Y ÁNIMO RECIBIDO.

A TODOS MIS AMIGOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL Y BOLSA DE TRABAJO DE LA FESA, POR SU COLABORACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE ESTE TRABAJO.

A MIS AMIGOS DEL PARQUE TEZOZOMOC, POR AYUDARME A SEGUIRLE ECHANDO GANAS A TODO EN LO QUE ME PROPONGO.

GRACIAS A TODAS Y CADA UNA DE LAS PERSONAS QUE COLABORARON CON SU GRANITO DE ARENA PARA QUE SIGUIERA SIEMPRE ADELANTE.

REFLEXIONES

"LOS CUATRO ACUERDOS DE LA FILOSOFÍA TOLTECA"

I- SE IMPECABLE CON TUS PALABRAS

II- NO TOMES NADA PERSONAL

III- EVITA LOS SUPUESTOS

IV- REALIZA SIEMPRE TU MÁXIMO ESFUERZO

LO MÁS DIFÍCIL Y BELLO A LA VEZ, ES CUANDO PUEDES SER JUSTO EN TODOS TUS ACTOS DE LA VIDA.

EL ÉXITO NO SE LOGRA HACIENDO ALGO CORRECTO UNA VEZ, SINO HACIENDO LAS COSAS BIEN CON REGULARIDAD. LOS HÁBITOS SON LA CLAVE DE TODOS LOS ÉXITOS.

HAL URBAN

LA VIDA SE NOS HA DADO PARA BUSCAR A DIOS...LA MUERTE PARA ENCONTRARLO...Y LA ETERNIDAD PARA POSEERLO.

SANCHO: SEÑOR, LOS PERROS LADRAN

DON QUIJOTE: DÉJALOS, ES SEÑAL DE QUE CAMINAMOS.

SER REALMENTE HOMBRE SIGNIFICA:

LEVANTARSE CADA VEZ QUE SE CAE O SE FRACASE, EN VEZ DE EXPLICAR POR QUÉ SE FRACASÓ.

ES TRAZARSE UN PLAN Y SEGUIRLO, PESE A TODAS LAS CIRCUNSTANCIAS EXTERIORES.

SER ALGUIEN DISTINTO Y DIFERENTE A LOS DEMÁS.

¡DIOS MIO!

DAME SERENIDAD PARA ACEPTAR LAS COSAS QUE NO PUEDA CAMBIAR, DAME CARÁCTER Y VALOR PARA CAMBIAR LAS QUE SE PUEDAN, Y DAME SABIDURÍA PARA ENTENDER LA DIFERENCIA.

NUNCA TE CONFÍES DE NADIE, NO HAY ENEMIGO PEQUEÑO. JJ

SE INTELIGENTE...PERDONA, OLVIDA Y SE FELIZ.

AYER ES LA PALABRA DE LOS NOSTÁLGICOS...MAÑANA ES EL PRETEXTO DE LOS INDECISOS...HOY ES EL PROGRAMA DE LOS CONVENCIDOS. PORQUE EL PASADO YA NO ESTÁ Y EL FUTURO AÚN NO HA LLEGADO, DE MODO QUE ES EL PRESENTE EL TIEMPO DE CONSTRUIR, DE LUCHAR Y DE AMAR.

CUIDA DEL TIEMPO

EL TIEMPO ES MONEDA MUY VALIOSA. TU TRIUNFO EN LA VIDA DEPENDE DE CÓMO LO EMPLEAS. NO LO PIERDAS EN COSAS INÚTILES.

**LA ALEGRÍA DE TU CORAZÓN MANTIENE LA LUZ DEL DÍA EN TU MENTE Y LA LLENA DE UNA SERENIDAD ESTABLE Y PERPETUA
JOSEPH ADISON**

**EL ENTUSIASMO QUE PERDURA NO PUEDE NACER MÁS QUE DE LA FE. EL HOMBRE QUE TIENE FE NUNCA SE AGOTARÁ TOTALMENTE.
LOUIS LEBRET**

SÉ UN HOMBRE ÚTIL MÁS QUE UN HOMBRE HÁBIL, HONESTO, AUNQUE NO TE VEAN, SÉ ALGUIEN QUE VIVA COMO PIENSA.

SE ENNOBLECE TU VIDA:

**CULTIVANDO: LA BONDAD, LA SABIDURÍA Y LA AMISTAD
APRECIANDO: LA CORDIALIDAD, LA ALEGRÍA Y LA DECENCIA
BUSACANDO: LA VERDAD, LA FILOSOFÍA Y LA COMPRENSIÓN
EXCLUYENDO: LA IGNORANCIA, LA OFENSA Y LA ENVIDIA
COMBATIENDO: LA MENTIRA, EL OCIO Y LA CALUMNIA
CONSERVANDO: LA SALUD, EL PRESTIGIO Y EL BUEN HUMOR.**

**TODO LO QUE SE VE COMO UNA VICTORIA, NO SIEMPRE SIGNIFICA GANAR; Y PERDER, NO SIEMPRE SIGNIFICA ESTAR DERROTADO.
IDRIES SHAH**

NO BEBAS EL VENENO DE LA ADULACIÓN, APÁRTATE DE ÉL...NO CONFÍES EN LAS PERSONAS QUE TE ALABAN SIN MOTIVOS. MUÉSTRATE ABIERTO A LA CRÍTICA HONESTA Y CIÉRRATE A LA FALSA CORTESÍA...LOS ELOGIOS NO MERECIDOS NOS PERJUDICAN Y NOS CREAN ILUSIONES.

**LOS MEDIOCRES CRITICAN A OTROS PARA PODER SOBRESALIR.
JJ**

SÉ HOMBRE DE PALABRA, QUE SABE LO QUE HACE, COHERENTE EN LO QUE HACE, QUE MANTIENE LA SERENIDAD PORQUE CONFÍA EN SUS VALORES.

SÉ TÚ MISMO, NUNCA CAMBIES TU FORMA DE SER, ACTUAR, PENSAR, DECIR Y HACER LAS COSAS, AUNQUE SEAS EL BLANCO DE CRÍTICAS, CHISMES Y ENVIDIAS. JJ

NO GUARDES EN TU CORAZÓN AMARGURAS Y RESENTIMIENTOS, TEMORES Y TRISTEZAS. ¡SIGUE TU CAMINO SIN DETENERTE!

SI TUVISTE ALGUNA DECEPCIÓN, DI QUE ESTÁS SUFRIENDO, PERO LEVANTA EL CORAZÓN. LA ALEGRÍA ES LA MEJOR MEDICINA QUE DIOS PROPORCIONA A LOS HOMBRES PARA CURAR TODAS SUS HERIDAS.

CAMINA CON PIES FIRMES, PORQUE LOS QUE HABLAN MAL DE TI SE QUEDARÁN PARADOS, EN LA MITAD DEL CAMINO. CUANDO ELLOS SE DEN CUENTA, TÚ HABRÁS AVANZADO TANTO EN EL CAMINO, QUE TE PERDERÁN DE VISTA...

NO TE HAGAS ESCLAVO DE OPINIONES SIN FUNDAMENTO O DE IGNORANCIAS...DE NADA SIRVE LO QUE OTROS PIENSAN O DICEN DE NOSOTROS...LO QUE IMPORTA DE VERDAD ES LO QUE REALMENTE SOMOS.

TEN FE, CREE Y CONFÍA EN TI MISMO EN TODO LO QUE HAGAS ¡SIEMPRE! JJ

CUANDO LA DUDA INVADA TU ALMA, TEN LEVANTADO EL CORAZÓN, DESEANDO SINCERAMENTE LLEGAR HASTA EL FINAL

NO DES OÍDOS A LAS PIEDRAS QUE COLOCAN LA ENVIDIA, EL CHISME, LA INTRIGA...MARCHA CON LA CABEZA EN ALTO, DECIDIDAMENTE, TRIUNFARÁS SOBRE LOS OBSTÁCULOS DEL CAMINO. Y SI LLEGAS HERIDO, RECUERDA QUE LAS CICATRICES SERÁN EL RESPLANDOR DE TU TRIUNFO.

NO LO OLVIDES: QUIEN SE CREE ALGUIEN SERÁ HUMILLADO, PERO EL QUE ES SENCILLO SERÁ TOMADO EN CONSIDERACIÓN.

PERDONA SIEMPRE Y SIGUE ANDANDO, NO LE DES IMPORTANCIA A LO QUE DICEN DE TI.

ENCARA LA VIDA COMO SE PRESENTA, CON ALEGRÍAS Y PENAS, Y NUNCA PIENSES EN HUIR COBARDEMENTE.

HAZ SIEMPRE EL BIEN Y TUS SUEÑOS SERÁN HERMOSOS Y BUENOS

ESPÍRITU SANTO, ILUMINA MI ENTENDIMIENTO Y FORTALECE MI VOLUNTAD.

TOMA TUS PROPIAS DECISIONES, NUNCA DEJES QUE LOS DEMÁS DECIDAN POR TÍ.

ME DOBLARÉ ANTE CUALQUIER SITUACIÓN...PERO NUNCA QUE QUEBRARÉ.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
 CAPÍTULO 1- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1. Planteamiento del Problema.....	5
 CAPÍTULO 2- LA ORGANIZACIÓN Y SU ENTORNO	
2.1 Contexto Histórico de la ENEP Acatlán.....	20
2.2 De ENEP a FES Acatlán.....	25
2.3 Antecedentes Históricos del Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo de la FES Acatlán.....	29
2.3.1 Servicio Social.....	29
2.3.2 Bolsa de Trabajo	35
 CAPÍTULO 3- ORGANIZACIÓN FORMAL DEL DEPTO. DE SERVICIO SOCIAL Y BOLSA DE TRABAJO	
3.1 Dimensión Formal.....	49
3.2 Estructura.....	59
3.3 Estructura Funcional.....	65
3.4 Lineamientos de Control.....	72
3.5 Proceso de Trabajo dentro del Depto. de S.S y B. T.....	80
3.6 Reclutamiento: Selección y Socialización de los Integrantes.....	81
3.7 Grupos y Actores.....	83

CAPÍTULO 4- EL CLIMA ORGANIZACIONAL

4.1 Comunicación e Información.....	88
4.1.1 Comunicación Organizacional.....	92
4.2 Clima Organizacional.....	96
4.2.1 Teoría del Clima Organizacional de Likert.....	96
4.2.2 Sistema I. El Clima Autoritario, Autoritario Explotador.....	97
4.2.3 Sistema II. Autoritario Paternalista.....	97
4.2.4 Sistema III. El Clima Participativo, Consultivo.....	98
4.2.5 Sistema IV. Participación en Grupo.....	99
4.3 Metodología.....	101
4.3.1 Elaboración de la Herramienta Metodológica.....	107
4.3.2 Tabla de Especificación de las Dimensiones de Clima Organizacional.....	107
4.3.3 Cuestionario.....	112
4.3.4 Procesamiento de los Datos e Interpretaciones.....	122
4.3.5 La Entrevista.....	133
4.3.6 Aspectos Positivos y Negativos de la Organización.....	138
CONCLUSIONES.....	143
ANEXO 1: Entrevistas.....	150
BIBLIOGRAFÍA.....	159

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene por objeto hacer un análisis sobre las causas y consecuencias que afectan el clima de trabajo dentro de una determinada organización, en nuestro caso el Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo de la FES Acatlán.

Por otro lado la importancia de esta investigación radica básicamente en ser una opción para el mejoramiento de las funciones administrativas y las relaciones laborales dentro de nuestro objeto de estudio, el cual busca una interacción más cercana con el alumnado, una mayor calidad y eficiencia del personal administrativo.

El Clima Organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para todas las organizaciones del mundo, las cuales buscan irremediablemente un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento en la productividad, sin perder de vista el factor humano.

Haciendo referencia al Banco Interamericano de Desarrollo se puede entender que la UNAM al ser una organización pública, se identifica con el conjunto de entidades responsables de la producción de bienes y la prestación de servicios de interés general, así la Universidad se encuentra dentro de los organismos operativos y técnicos del Estado que son destinados a la prestación de bienes y servicios, en particular el Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo de la FESA.

Ahora bien, de lo antes dicho, es necesario hacer una definición de lo que es una empresa pública que hace referencia a organismos del gobierno la cual requiere ser justificada desde el por qué es entendida como empresa y a que se refiere lo público. Primeramente la Ley Federal de Trabajo en el artículo 16 establece que la empresa es la unidad económica de producción o distribución de bienes o servicios.

Mientras tanto el término de sector público se entiende como el servicio que se presta a la población en forma regular y constante para satisfacer una necesidad general por un organismo oficial o por particulares mediante una concesión de la entidad pública, como la UNAM y todas sus escuelas, facultades, dependencias y departamentos que se encuentran orientadas a brindar un servicio a la sociedad en la formación de profesionales, al mismo tiempo ser una ruta de acercamiento con las empresas a través del Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo.

Para conocer más de este interesante tema (clima organizacional), se tomarán en cuenta las definiciones de importantes estudiosos sobre clima organizacional y también de manera significativa las opiniones y referencias dadas por destacados autores contemporáneos.

Considerando lo antes expuesto, en seguida se explica de manera general el contenido de cada apartado para entrar en materia, por lo tanto en el Primer Capítulo, se describe el planteamiento del problema, él cual será analizado en los siguientes capítulos.

En el Capítulo Dos se hace una descripción histórica sobre el origen de la ENEP y su transformación a Facultad de Estudios Superiores Acatlán, así como del surgimiento, cambios, características y funciones del Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo, con el fin de conocer las características de nuestro objeto de estudio.

En el Capítulo Tres entramos ya en materia referente a nuestro objeto de estudio, partiendo en identificar cuáles son los elementos y características que hacen que exista dicha organización, conocer su estructura formal, para dar una idea de como funciona, haciendo referencia a su filosofía, de que elementos se vale para hacer su trabajo, cómo se distribuyen las tareas, quién tiene el poder y cómo se da, cómo se relacionan y de que forma se les motiva para que sigan trabajando aquí.

En el Capítulo Cuatro se explicará y se conocerá la importancia del clima organizacional dentro de una organización, conociendo del clima sus características más importantes que nos ayuden a interpretar el ambiente predominante en el objeto de estudio, esto con la ayuda de entrevistas y un cuestionario que se aplicó a todos los miembros del Departamento, para hacer luego las interpretaciones correspondientes y después elaborar las conclusiones que ayuden a identificar y conocer el ambiente de trabajo en el Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo de la FESA.

Finalmente se hace una cordial invitación a todas aquellas personas que se interesen en el tema expuesto para que sigan enriqueciéndolo con sus estudios, análisis, diagnósticos y críticas, pero sobre todo, lo más importante es que esta investigación coadyuve a solventar las relaciones laborales de los actores y de esta manera mejorar su clima organizacional para hacer más feliz su estancia dentro de la empresa.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La comunicación dentro de cualquier empresa repercute de manera importante en su clima de trabajo, ya que sirve para proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento y logro de las actividades, metas, políticas y objetivos de una organización. La comunicación empleada de forma constante, franca, abierta y transparente beneficia tanto a la organización como a sus miembros, ya que a ambos los provee de estabilidad y equilibrio, con lo cual se puede elevar conjuntamente la productividad y el sentido de pertenencia de los actores, logrando con esto una mejor calidad en los servicios que ofrece nuestro objeto de estudio.

De esta manera el Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo debe de generar un ambiente comunicativo rico para la organización y sus diversos públicos, tanto internos como externos, ayudando así a la creación de un ambiente de trabajo estable en beneficio para todos. Pero no es fácil conseguirlo, porque se necesita que los mismos actores cooperen y se comprometan por su trabajo, es decir, por los resultados obtenidos, los problemas y soluciones que surjan durante el proceso productivo, por la mejoría de las relaciones interpersonales, liderazgo, comunicación y motivación. Pero al mismo tiempo debe determinar cuáles son las causas que inciden negativamente sobre el accionar y comportamiento de los actores con respecto al trabajo que realizan en cada área, dichas causas probablemente tarde o temprano repercutirán en el rendimiento laboral y su satisfacción haciendo más difícil su estancia dentro de la organización.

La importancia de la comprensión del clima laboral se basa en la influencia que éste ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores; se puede decir entonces que una comunicación eficaz dentro de la empresa permite que los trabajadores se sientan motivados originando de cierta forma un aumento de su compromiso y rendimiento hacia el trabajo que realizan, esto gracias a las interacciones comunicativas que se producen entre ellos en donde involucran en todo momento sus actitudes, sentimientos, relaciones y habilidades; las cuales generan un ambiente laboral benéfico o perjudicial.

En el Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo probablemente la falta de comunicación pueda crear en ocasiones temor, sospecha, inseguridad, intranquilidad, hermetismo y malas relaciones laborales, ya que el instinto de conservación y defensa de los actores les lleva a planear una respuesta predeterminada ante cualquier acontecimiento, lo cual repercute de manera significativa en su clima laboral. Porque comunicarse con otro quiere decir entenderlo y dejarse entender por él, de esta manera la comunicación incluye así, un esfuerzo de comprensión; pero no se da sino existe un mutuo entendimiento entre las partes que intervienen para lograrlo, ya que sin ella no se puede dar una cooperación, participación y comprensión entre el jefe y los miembros. Ya que la comunicación conlleva a entender a otro, captar lo que dice, siente, piensa y quiere en todo momento.

Para que todos los miembros del Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo se entiendan es necesario que sea a través de intercambios de ideas y puntos de vista con objetividad, sinceridad y cordialidad, para generar un

ambiente favorable para el crecimiento personal y organizacional, con lo cual seguramente se aumentará la productividad y eficacia de la organización.

Ya que muchas veces las causas que impiden la comunicación son las actitudes de superioridad o de resentimiento, actitudes egoístas, agresivas, o bien prejuicios o diferentes formas de ser.

Por lo cual posiblemente el clima de trabajo dentro del Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo pueda presentar cierta apatía, desinterés, poca comunicación y desconfianza. Y el deterioro del clima interno entre los miembros a lo mejor puede presentar malos entendidos entre ellos, que en ocasiones no se escuchan o hablen entre sí y no exista interés por relacionarse con otros actores de la empresa, esto debido a la carga de trabajo, tensión o por cuestiones de actitud.

Y para lograr que el clima de trabajo sea estable dentro del Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo deben tomarse en cuenta, conocerse todos y cada uno de los aspectos o elementos que intervienen para su realización como orgullo, satisfacción, motivación, liderazgo, competencia, salario, condiciones de trabajo, relaciones laborales, toma de decisiones, productividad y comunicación.

Es importante analizar este Departamento de la FES Acatlán, por que tiene como interés primordial: hacer un trabajo eficaz y de calidad, que ponga de manifiesto su eficiencia y transparencia, al mismo tiempo conocer lo que es y hace en beneficio de la comunidad, todo ello gracias a un óptimo clima de trabajo.

Ya que el factor humano es el motor que mueve a las empresas, es la razón de su existencia y funcionamiento, por ello es importante que desarrollen todas sus cualidades dentro de un armónico clima organizacional con la ayuda de una comunicación abierta y empática, promoviendo así las buenas relaciones laborales, aumentando la productividad, mejorando la situación empresarial y dando una mejor imagen ante la sociedad.

Por consiguiente, esta investigación plantea que la comunicación y los demás elementos que conforman el clima organizacional deben ser considerados como punto de partida del funcionamiento del Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo, que no es un elemento aislado, ya que tiene contacto con el exterior. De esta forma se busca un crecimiento para el Departamento. Las políticas de la dirección, el estilo de liderazgo, o los modos de comunicación en el interior de la empresa entre otros aspectos convergen conjuntamente para condicionar el comportamiento de un individuo, lo cual lleva a la conformación de un determinado tipo de clima.

La comunicación por tanto debe cumplir una serie de funciones dentro del Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo como son: proporcionar información de procesos internos, posibilitar las funciones de mando, toma de decisiones, soluciones de problemas, crear un buen ambiente de trabajo. Que muchas veces no se da porque no existe una participación activa de los actores y no hay una retroalimentación adecuada durante el proceso productivo. Aquí la comunicación cara a cara es el mejor medio para que se produzcan las relaciones de trabajo, ya que brinda una retroalimentación inmediata entre los actores generando al mismo tiempo confianza y franqueza entre ellos.

Las relaciones que se dan entre los miembros de una organización se establecen gracias a la comunicación; que es un proceso de intercambio en donde se asignan y se delegan funciones y se establecen compromisos.

Así, de esta manera la comunicación promueve la participación, la integración y la convivencia dentro del clima organizacional, en donde es importante tomar en cuenta las funciones y capacidades de cada miembro, en donde la empresa debe ser un espacio abierto, un lugar donde los individuos obtengan el reconocimiento, la realización personal y profesional.

Resulta evidente que la comunicación es un elemento esencial para la vida de las organizaciones. La comunicación permite compartir y convivir, estar bien, llegar a acuerdos con los otros para evitar conflictos y corrige las disoluciones a través del dialogo.

Dentro del Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo de la FESA, como se mencionó anteriormente, la comunicación juega un papel importante en las relaciones interpersonales, porque a medida en que los miembros conocen su empresa y son conscientes de sus habilidades, intercambian experiencias que contribuyen al logro de los objetivos trazados por la organización.

Además la comunicación dentro de nuestro objeto de estudio, genera un ambiente de trabajo que repercute en el éxito o fracaso de la organización ya que depende de los actores que en ella laboran, pues son los mismos miembros los que definen los objetivos organizacionales, la estrategias para lograrlos, las estructuras, los procesos de producción, y son ellos quienes adquieren y

utilizan los recursos financieros, tecnológicos, y humanos que ponen en marcha al Departamento. Entonces, ¿de qué forma la comunicación y todos los elementos que constituyen el clima organizacional del Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo de la FESA influyen para su eficaz funcionamiento; que a su vez repercute en las relaciones laborales internas de sus miembros y así lograr que se cumplan los cometidos propuestos por la organización? ¿De qué forma el clima influye en el desempeño y productividad de los actores miembros de esta organización?

Es importante tomar en consideración los párrafos anteriores, ya que el clima organizacional no es un tema fácil, ya que requiere de mucho tiempo de trabajo, de un análisis sustancial y al mismo tiempo conocer sus características las cuales le dan forma y sentido al Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo de la FESA, por tal motivo a continuación se profundizará en el tema para comprenderlo mejor.

En primera instancia es importante conocer los aspectos trascendentales sobre lo que se entiende por clima organizacional.

Las características del concepto de clima organizacional según Brunet son:

- 1- El clima está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización.

2- El clima es fenomenológicamente exterior al individuo quien, por el contrario, puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.

3- Tiene consecuencias sobre el comportamiento

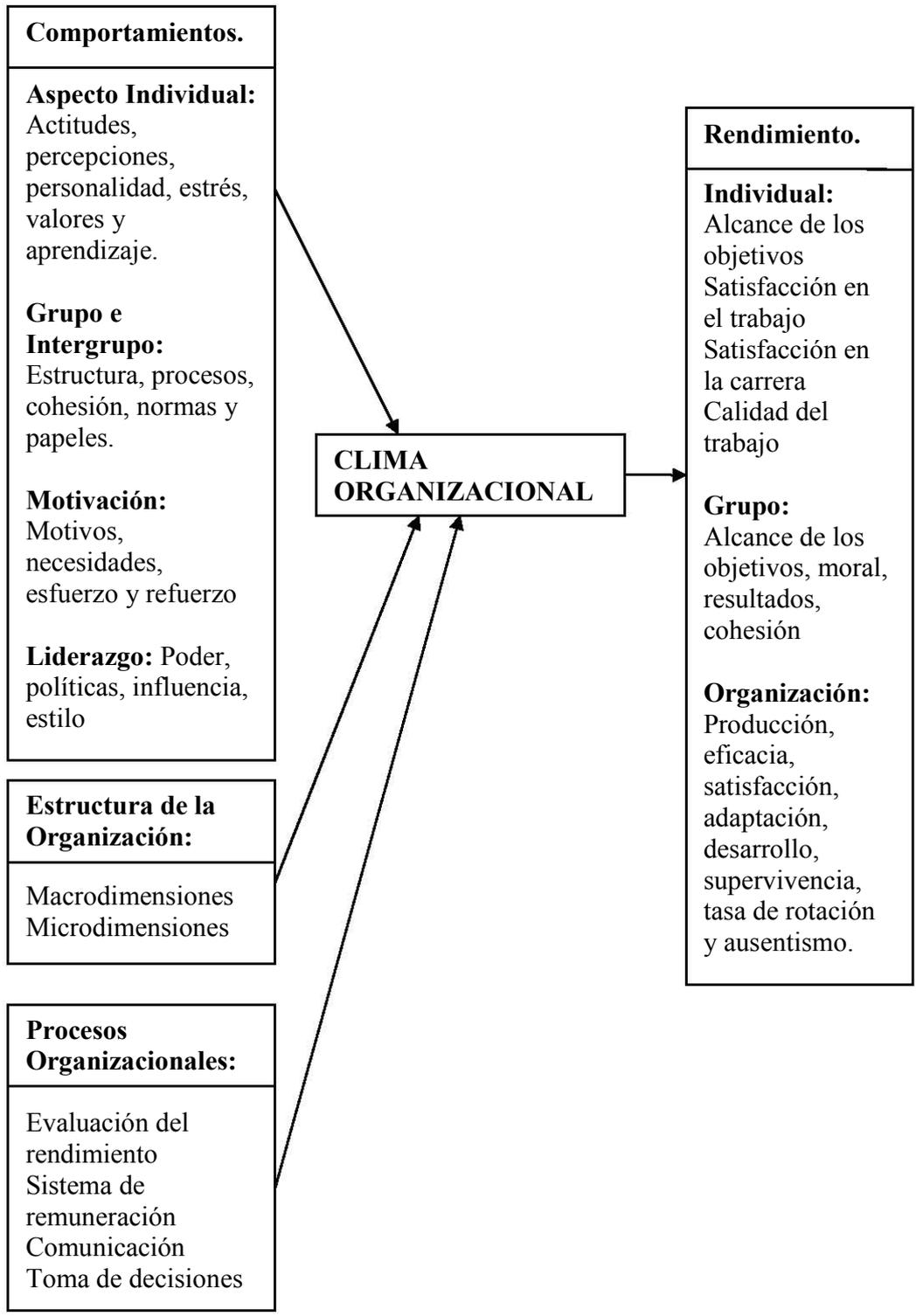
4- Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas que son determinantes directos del comportamiento.

(Taguiri en Brunet, 1987:13)

El clima dentro de una organización también puede dividirse en estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo, entre otros. Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características que presenta, en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de las personas en cuestión. (Brunet, 1987:12)

Por tal motivo es importante conocer cuáles son las variables de la estructura, es decir, toda la parte física de la empresa y los procesos organizacionales, aspecto que tiene que ver con el uso de recursos humanos que a fin de cuentas influyen en el clima de trabajo.

Los Componentes del clima organizacional (Sacado y adaptado por Gibson en Brunet, 1987:40) son los siguientes:



Ahora bien, las variables involucradas para la definición de clima organizacional que se relacionan con la estructura y procesos son:

(Brunet, 1987: 20)

1- Variables del Medio: Como el tamaño, la estructura de la organización y la administración de los recursos humanos que son exteriores al empleado.

2- Variables Personales: Como las aptitudes, actitudes y las motivaciones del empleado.

3- Variables Resultantes: Como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y personales.

En consecuencia el clima refleja los valores, actitudes y creencias de los miembros, construye la personalidad de la organización ayudando a fortalecer su imagen tanto interna como externa.

Por otra parte Keith Davis (1989:25-26) entiende al clima organizacional como el ambiente humano dentro de cual realizan su trabajo los empleados de una compañía. Éste se refiere al ambiente de un departamento o una unidad importante. El clima no se ve ni se toca, a su vez el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de ella.

Las organizaciones son siempre únicas, cada una posee su propia cultura, sus tradiciones y métodos de acción que, en su totalidad, constituyen su clima. Algunas organizaciones son muy activas y eficiente, mientras que otras son más informales; algunas son muy humanas, otras duras y frías. Una organización tiende a atraer y conservar a las personas que se adaptan a su clima, de modo que sus patrones se perpetúan en cierta medida.

El clima influye en la motivación, el desempeño y la satisfacción en el empleo, esto lo hace creando ciertas clases de expectativas con respecto a qué consecuencias se generarán a través de diferentes acciones. Los trabajadores esperan ciertas recompensas, satisfacciones y frustraciones basándose en la percepción que tienen del clima de la organización

Los empleados sienten que el clima es favorable cuando están haciendo algo útil que les proporciona un sentido de valor personal, con frecuencia desean trabajos que representen un desafío, que sean intrínsecamente satisfactorios.

Muchos trabajadores buscan la responsabilidad, la oportunidad de tener éxito, de ser escuchados tratados de tal manera que se les reconozca su valor como individuos. Desean sentir que la organización se preocupa realmente por sus necesidades y problemas.

Los elementos clave que contribuyen a crear un clima favorable se mencionan a continuación:

- Calidad de Liderazgo
- Grado de Confianza
- Comunicación ascendente y descendente
- Sentimiento de realizar un trabajo útil
- Responsabilidad
- Recompensas Justas
- Presiones razonables del empleo
- Oportunidad
- Controles razonables, estructura y burocracia
- Compromiso del empleado: Participación

(Davis, 1989: 27)

Daniel Katz en su libro *Psicología de las Organizaciones* (1989:77) nos dice que el clima organizacional refleja la historia de luchas internas y externas, los tipos de gente que la organización atrae; sus propios procesos laborales y su planta física, las formas de comunicación y cómo se ejerce la autoridad dentro del sistema.

Abraham Nosnik en Fernández Collado (2003) expresa que el clima laboral es el conjunto de relaciones interpersonales y grupales que reflejan la satisfacción e insatisfacción de los individuos de una organización con su atmósfera de trabajo.

Fred Luthans (1979) en su libro *Modificación de la Conducta Organizacional* menciona que el clima organizacional tiene que ver con el estado atmosférico; es ambiental y ecológico. Y se encuentran características tales como los sentimientos, creencias, actitudes o las conductas predominantes.

Tagiuri en Luthans define al clima organizacional como una calidad relativamente permanente del medio ambiente interno de una organización que lo experimentan sus miembros, influye en la conducta de éstos, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto particular de características (o atributos) de la organización
(1979:240)

Rubio Navarro nos dice que el clima organizacional es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad (2001)

En otras palabras, el clima de trabajo depende del estilo de liderazgo utilizado, de las políticas y los valores existentes, de la estructura organizacional, de las características de las personas que participan en la empresa, de la actividad de la empresa. (Chiavenato, 2001:314)

Dicho de otra manera el ambiente organizacional se refiere a un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que trabajan en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta en el trabajo. (Hodgetts, 1990:376)

Después de conocer las definiciones de varios autores, se puede concluir que el clima organizacional abarca todos aquellos factores internos (comunicación, satisfacción, insatisfacción, autoridad, poder, motivación, valores entre otros) que mueven a la organización, pero al mismo tiempo afectan de manera directa o indirecta el comportamiento del individuo en relación con su trabajo y su entorno.

Por lo cual la presente investigación pretende ser una opción para el mejoramiento de las funciones y relaciones laborales dentro de nuestro objeto de estudio el cual busca una interacción más cercana con el alumnado, y una mayor calidad y eficiencia del personal administrativo.

Debido a la importancia de los actores dentro del funcionamiento del Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo de la FESA, en esta investigación se verá la relación existente con las demás partes que configuran dentro de ella, así como una serie de propuestas para reforzar los factores positivos y sustituir los factores negativos en propuestas que beneficien tanto a los actores como al Departamento, y logrando de esta manera un mayor compromiso con la calidad y la excelencia para beneficiar aún más a los usuarios.

Lo que hace necesario conocer el contexto histórico de la FES Acatlán, así como las características más significativas del objeto de estudio en cuestión, para poder comprender mejor la situación en la que se encuentra relacionada con el clima de trabajo que predomina en ella.

2. SURGEN LAS ESCUELAS NACIONALES DE ESTUDIOS PROFESIONALES

La UNAM al ser una de las más importantes Instituciones Educativas de América Latina, y para consolidarse aún más, acordó la creación de las Escuelas Nacionales de Estudios Profesionales, para incrementar así su matrícula y al mismo tiempo para abrir las puertas a los jóvenes con deseos de superación.

La principal causa de la aparición de las Escuelas Nacionales de Estudios Profesionales, fue la explosión de la demanda de educación superior, que provocó un aumento considerable de la población universitaria. Lo anterior llevó a plantear a la UNAM la descentralización como una política de desarrollo educativo en la década de los 70's, el programa de descentralización permitirá a la Universidad mejorar los servicios de educación superior elevando los niveles académicos y desarrollando la investigación, al mismo tiempo que ampliaría la difusión universitaria hacia sitios de la metrópoli densamente poblados, manteniendo un adecuado equilibrio entre instalaciones, personal y alumnado.

En 1974, surge la primera Escuela Nacional de Estudios Profesionales (ENEP), hoy Facultad de Estudios Superiores en Cuautitlán Izcalli; a finales de 1975 comienzan las clases en la ENEP Acatlán e Iztacala, y en 1976 en Aragón y Zaragoza.

La localización geográfica de las mismas fue acorde con los siguientes criterios: el crecimiento de la zona metropolitana de la Ciudad de México, originó una fuerte expansión hacia el norte y noroeste; y hacia el oriente; la procedencia de un alto porcentaje los estudiantes de la UNAM corresponde a estas mismas zonas del área metropolitana; los recursos físicos y humanos ya existentes en esas zonas y una infraestructura suficiente permiten prestar a la comunidad universitaria los servicios necesarios.

Considerando al noreste como la adecuada ubicación geográfica de las nuevas unidades, se estimó indispensable que la primera de ellas iniciara sus actividades en Cuautitlán en el año escolar de 1974; dos más ubicados en Acatlán e Iztacala del propio Estado de México que iniciaron sus actividades el 17 de Marzo de 1975.

Por tanto, las Escuela Nacional de Estudios Profesionales Cuautitlán, Acatlán e Iztacala conformaron el núcleo noreste del área metropolitana de la Ciudad de México, que al mismo tiempo ofrecieron una diversidad de alternativas profesionales de mayor demanda.

La descentralización de la UNAM es puramente geográfica y sigue latente en cuanto a la toma de decisiones, eficiencia administrativa y académica que se buscó alcanzar a través de la interdisciplinariedad y la departamentalización.

2.1 ENEP ACATLÁN

Situada en el Municipio de Naucalpan, Estado de México, con instalaciones en avenida Jardines de San Mateo y Avenida San Juan Totoltepec, Acatlán cuenta con una superficie de 300,000 m².

El Consejo Universitario aprobó la creación de las Escuelas Nacionales de Estudios Profesionales Acatlán e Iztacala, que comenzaron a funcionar en marzo de 1975, y el presupuesto correspondiente al ejercicio del mismo año, que ascendió a \$2, 735, 270, 036.00.

El 8 de Noviembre de 1974, el Consejo Universitario aprobó el acuerdo de Creación de la ENEP Acatlán, como propuesta del entonces rector de la UNAM, el Dr. Guillermo Soberón Acevedo, pero es hasta el 17 de marzo, cuando inicia sus actividades. El director fue el Lic. Raúl Bejar Navarro. (OAEA, 1988:15-16)

Como un nuevo avance en el Programa de descentralización de la UNAM, el Consejo Universitario acordó que el 17 de Marzo de 1975, empiecen a funcionar las Escuelas Nacionales de Estudios Profesionales Acatlán e Iztacala.

Cuando inició la Escuela apenas contaba con 4,306 alumnos, de los cuales 3,670 eran de primer ingreso y 636 estudiantes de reingreso a la carrera de Derecho, que estudiaban en la ENEP Cuautitlán.

Las políticas de descentralización, los criterios de diseño, los procedimientos y programas con que se determina la organización, atienden en lo fundamental los siguientes puntos:

- a) Los sistemas de comunicación interna,
- b) Los procesos de formación y superación académica, y
- c) Al grado de responsabilidad y propositividad con que participan los funcionarios, puesto que son ellos los encargados de articular a la comunidad, de atender racionalmente a las demandas de la misma y de promover la innovación y el perfeccionamiento crítico; aspectos permanentes en el plantel. Queda así justificada la existencia de dos grandes actividades que realiza la Acatlán: La de servicios a la sociedad y la de apoyo a la comunidad universitaria, que responden al tipo de compromisos establecidos.

En el caso de los servicios, la Dirección de Acatlán se vale de tres programas cuya cobertura responde a los objetivos establecidos en la Ley Orgánica. Y en el caso de los apoyos, la Dirección cuenta con tres áreas: Servicios de Apoyo Académico-Administrativo, Servicios Administrativos y Servicios de Personal Académico, las cuales se encargan de mantener disponibles los recursos requeridos para el funcionamiento de Acatlán.

Las dependencias como Acatlán tienen un status equivalente al de las escuelas (Art. 8, Frac. XIX del Estatuto General de la UNAM), sus principales autoridades son el Director y un Consejo Técnico (Art. 12, Frac. V y VI del Estatuto).

Acatlán por tanto es independiente tanto académica como administrativamente de las actuales facultades y escuelas, estará dirigida por las autoridades que señala la Ley Orgánica y Estatuto General de la UNAM y se integrará conforme a las disposiciones legales aplicables; además cuenta con una estructura académica por departamentos y programas establecidos en relación con las áreas de estudio o carreras que se estimen necesarias para realizar sus fines. (DESARROLLO ORGANIZATIVO, ACATLÁN, 1975-1980)

Acatlán ofreció inicialmente las carreras de actuaría, arquitectura, ciencias políticas y administración pública, derecho, economía, filosofía, historia, lengua y literatura hispánicas, pedagogía, periodismo y comunicación colectiva, relaciones internacionales y sociología.

Finalmente Acatlán es una institución de Educación Superior descentralizada de la UNAM, siendo su propósito primordial crear, promover y mantener vínculos y buenas relaciones de cooperación e intercambio con el entorno inmediato.

En resumen, el propósito original de la creación de Acatlán como unidad Multidisciplinaria, fue construir un nuevo centro educativo en el área Metropolitana incorporando innovaciones en la organización académica-administrativa y fortaleciendo la diversidad de opciones profesionales, favoreciendo asimismo la desconcentración académica.

Del punto anterior se desprende la misión fundamental de Acatlán:

Misión:

La formación integral de profesionales, atendiendo al desarrollo intelectual, social, emocional y físico; de manera que sean promotores del cambio para la consecución de una sociedad que dé más valor a la justicia, la cultura y la responsabilidad, a través de un proyecto académico con una triple variante: innovación, interdisciplinariedad e inserción en el entorno. (PLAN DE DESARROLLO 1993-2000, Acatlán, 1993:1)

Objetivo:

Formar profesionales, investigadores, profesores y técnicos útiles a la sociedad; así como crear, promover y mantener vínculos y buenas relaciones de cooperación e intercambio con el entorno inmediato. (MANUAL DE ORGANIZACIÓN, 1995:37)

Acatlán actualmente esta conformada por ocho áreas:

Dirección, Secretaría de la Dirección, Unidad de Planeación, Oficina Jurídica, Secretaría General, Coordinación de Servicios Académicos, Coordinación de Extensión Universitaria y Secretaría Administrativa. Todos ellos a su vez tienen subáreas de apoyo. (MANUAL DE ORGANIZACIÓN, 1995:3-10)

Políticas Generales de Acatlán

- El respeto a la libertad de cátedra y de investigación y a todas las corrientes de pensamiento y a todas las tendencias de carácter científico y social.
- El impulso a la estabilidad laboral y mejoramiento de las condiciones de trabajo.

- La convicción de que la administración deberá apoyar a la academia y salvaguardar los principios esenciales del proyecto académico de la Escuela tanto en lo que de común tienen con el proyecto universitario general como en sus características propias.
- La apertura ante las aspiraciones legítimas de los diferentes sectores de la comunidad universitaria para llevar adelante el proyecto colectivo que es la ENEP Acatlán.
- La consolidación como centro de la vida cultural, académica y de investigación de la zona circunvecina.
- El impulso y desarrollo de la interdisciplina dentro de la multidisciplinariedad.
- La promoción y el reconocimiento de la calidad profesional de los egresados de la ENEP Acatlán ante la sociedad.
- El fortalecimiento de los programas de desarrollo, capacitación y actualización de la planta docente. (MANUAL DE ORGANIZACIÓN, 1995:38-40)

Estructura y Funciones

La Escuela está estructurada en torno a cuatro ejes fundamentales:

El Programa de Estudios profesionales

El Programa de Posgrado

El Programa de Investigación

El Programa de Extensión Universitaria

Estas cuatro funciones sustantivas encuentran su basamento en dos pilares administrativos de apoyo:

Secretaría de Personal Académico

Secretaría de Servicios Administrativos.

2.2 DE ENEP A FES ACATLÁN

En un suceso histórico e irrepetible para la comunidad de Acatlán, el H. Consejo Universitario de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) aprobó, por aclamación unánime, concederle el carácter y denominación de Facultad a la Escuela Nacional de Estudios Profesionales (ENEP) Acatlán, durante su sesión del 5 de Marzo del 2004.

Esta determinación que marco la culminación de un largo proceso de desarrollo académico fuertemente fortalecido en los últimos tres años con la apertura de cuatro posgrados más, inició el 14 de Noviembre del 2003 con la presentación de la iniciativa impulsada por la maestra Hermelinda Osorio Carranza, actual directora de Acatlán, ante el H. Consejo Técnico del Plantel, y posteriormente ante los consejos académicos de las áreas de las Ciencias Físico Matemáticas y de las Ingenierías, de las Humanidades y las Artes, de las Ciencias Sociales y de su Comisión de Posgrado, los cuales emitieron su opinión favorable, al igual que la Comisión del Trabajo Académico y la Comisión de Legislación, ambas del Consejo Universitario, que aprobaron la propuesta con amplias felicitaciones a la ENEP Acatlán, pues cumplía a cabalidad con los requisitos establecidos por el Estatuto General de la UNAM y por el Reglamento General de Estudios de Posgrado para tener el carácter y denominación de Facultad. (Castro Ofelia, Gaceta FES Acatlán, Marzo 2004:2)

De esta forma en la Antigua Escuela de Medicina, se llevó a cabo este evento encabezado por la maestra Hermelinda Osorio Carranza quien resaltó el arduo trabajo de Acatlán durante sus 29 años de existencia, que la han transformado en la mejor opción educativa de la zona, gracias a su constante labor académica, tanto en la docencia, la licenciatura y el Posgrado, así como en investigación, cultura y actividades deportivas.

Marco Legal en el que sustenta el cambio de estatus de Acatlán de Escuela a Facultad

El Artículo 8º, del Título Segundo del Estatuto General de la Universidad Nacional Autónoma de México dice que:

“Para que una de estas instituciones tenga el carácter y la denominación de Facultad deberá participar en, al menos un programa doctoral, conforme a las disposiciones del Reglamento General de Estudios de Posgrado. La transformación de una Escuela Nacional en Facultad, requerirá acuerdo aprobatorio del Consejo Universitario, previa aprobación y solicitud del consejo técnico respectivo y opinión del consejo académico del área correspondiente”. (Gaceta FES Acatlán, Marzo 2004: 3)

Así, oficialmente la FES Acatlán es considerada como formadora de académicos y profesionistas del más alto nivel con lo cual se incrementará el prestigio de la Universidad.

En un emotivo evento celebrado en las instalaciones de la FESA, encabezado por la directora a la que asistieron autoridades acatlecas, directores de entidades académicas, consejeros técnicos, universitarios de la UNAM y los ex directores de Acatlán, se reveló una placa conmemorativa de dicho acontecimiento.

Además se hizo un reconocimiento especial a los ex directores de Acatlán:

Lic. Raúl Bejar navarro (1975-1981)

Lic. Francisco Casanova Álvarez (1981-1985)

Ing. José Agustín Valera Negrete (1985-1989)

Mtro. Víctor Palencia Gómez (1989-1997)

Lic. José Nuñez Castañeda (1997-2001)

(Delgado Margarita, Gaceta FES Acatlán, Marzo 2004: 8)

La FESA se ubica en el Municipio de Naucalpan de Juárez en una de las zonas más industrializadas del Estado de México, la FES Acatlán cuenta ahora con la población promedio de 16 mil alumnos y ofrece 16 licenciaturas del sistema escolarizado, dos en el sistema de universidad abierta y 18 estructuras curriculares del posgrado, además de los servicios extensionales y el desarrollo de investigación, lo que la convierte en la unidad multidisciplinaria con mayor diversidad de campos del conocimiento en la UNAM.

(Gaceta FES Acatlán, Marzo 2004: 14)

Acatlán cuenta con 30 edificios que están distribuidos de la siguiente manera: tres edificios para posgrado, uno para Investigación y tres para 29 talleres y laboratorios, los restantes 23 albergan 268 aulas para impartir clases; tiene un Centro de Información y Documentación, de Enseñanza de Idiomas, de Desarrollo tecnológico, de Unidad de Seminarios y un Centro Cultural Acatlán.

El aspecto más importante para este cambio de estatus es nuestro posgrado. A la fecha, Acatlán participa en cinco programas de posgrado de la UNAM, de los cuales cuatro ofrecen doctorado y además pertenecen al Padrón Nacional CONAYT: Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, Economía y Urbanismo, y el de Docencia para la Educación Media Superior, que fue recientemente aprobado por el H. Consejo Universitario. Asimismo, el Posgrado de Acatlán ofrece cuatro especializaciones, que sumadas a las maestrías y doctorados, totalizan 18 opciones educativas de este nivel.

(Gaceta FES Acatlán, Marzo 2004: 15)

Acatlán ofrece 16 licenciaturas: Derecho, Comunicación, MAC, R.I, Arquitectura, C.P y A.P, Diseño Gráfico, Pedagogía, Economía, Actuaría, Sociología, Ingeniería Civil, Historia, Filosofía, Enseñanza del Inglés y Lengua y Literatura Hispánicas.

En hora buena para todos aquellos que conforman la FES Acatlán y a la UNAM por el logro obtenido. Después de conocer un poco sobre la historia y evolución de la FESA, a continuación se hará referencia sobre el desarrollo de

uno de sus más importantes Departamentos, nos referimos al de Servicio Social y Bolsa de Trabajo, ya que por el papel que desempeña dentro y fuera de la institución, en la colocación de alumnos y egresados en el sector laboral es importante abordarlo y conocerlo más a fondo, especialmente en esta investigación.

2.3 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL Y BOLSA DE TRABAJO DE LA FES ACATLÁN.

2.3.1 SERVICIO SOCIAL

El Servicio Social surge con el propósito de vincular al estudiante con su entorno y devolver en forma de beneficio social la oportunidad que recibió para su formación profesional. En México, el Servicio Social nace en el año 1936, durante el gobierno del General Lázaro Cárdenas, siendo Director de la Escuela Nacional de Medicina de la Universidad Nacional el Dr. Gustavo Baz Prada, quienes firmaron un convenio en el que participaron el Departamento de Salubridad, a cargo del Dr. José Suirob y el rector de la Universidad Nacional, Lic. Luis Chico Goerne; en dicho documento, se estableció como requisito para titulación, el cumplimiento de 5 meses de práctica médica en el medio rural.

En 1954, la UNAM promovió brigadas multidisciplinarias de servicio social y en 1957, se incrementó el servicio social a 12 meses. En 1978 se crea por acuerdo presidencial la Comisión Coordinadora del Servicio Social de Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior (COSSIES); En 1979 se propone la creación de La Comisión Ínteruniversitaria de Servicio Social (CISS).

En 1981, bajo la coordinación del COSSIES, se publica el reglamento para la prestación de Servicio Social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en la República Mexicana. En 1985 desaparece COSSIES y surge, al interior de la Secretaría de Programación y Presupuesto, la Dirección de Apoyo al Servicio Social de los Estudiantes y de Análisis del Empleo (DASSEAE), misma que en 1989 se transformó en Dirección de Apoyo al Servicio Social (DASS), pasando a formar parte de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) hasta 1994.

El compromiso actual, es conocer la evolución del Servicio Social, analizar su impacto, difundir y adecuar su normatividad y reorientar sus objetivos en función de las necesidades del país para fortalecer la atención a la población abierta, a través de la ampliación de cobertura, la prestación de los servicios con mayor calidad y eficiencia y la distribución equitativa de los beneficios del desarrollo hacia los grupos más vulnerables.

Una actividad previa a la titulación y que tienen que realizar todos los estudiantes, es el Servicio Social.

Ahora bien en cuanto al Servicio Social de Acatlán, ésta comienza a funcionar partir de la descentralización, en 1976 la escuela ya contaba con un departamento de Servicio Social, porque cuando la escuela se creó, ya venían alumnos iniciados, por ejemplo la carrera de Derecho, era una carrera que ya existía en la FES Cuatitlán, entonces llegaron alumnos que ya llevaban un avance en cuanto a semestres en quinto y séptimo, y entonces al poco tiempo debieron de haber hecho los trámites de servicio social.

El Servicio Social se rige por las disposiciones de Ciudad Universitaria, en 1991 se creó el Primer Reglamento de Servicio Social a nivel ENEP Acatlán, extraído de lo que es el Reglamento Universitario de Servicio Social UNAM.

Durante 1981-1984 el Servicio Social de la ENEP Acatlán se preocupó por buscar formas más adecuadas para que la prestación del servicio social cumpliera ampliamente con dos objetivos: servir de práctica en la formación profesional del estudiante, procurando que la sociedad recibiera los beneficios del fruto que se ha preocupado por obtener y formar el profesionista que el país necesita.

Para ello se realizaron numerosos convenios con diferentes organismos gubernamentales y algunas entidades de beneficio social. Cabe mencionar que algunos de los convenios están incluidos dentro del programa UNAM-COSSIES que, parte de fortalecer el vínculo de la universidad con la sociedad y ponerla al servicio de ella.

Entre 1985 y 1988 el Servicio Social tuvo como objetivo prioritario observar la filosofía que dio origen al mismo y que consignan nuestras normas vigentes. Así, su prestación por parte de los estudiantes del plantel se realizó en función de las necesidades sociales. De 1989 a 1994 el Departamento se encargaba de continuar con su labor de planear, programar, promover y difundir la prestación del Servicio Social. Es así, que desde 1995 a la actualidad el Departamento sigue funcionando como desde 1989, continuaron registrando programas tanto internos como externos con instituciones y dependencias públicas. Se registraron programas de titulación a través de la opción de Servicio Social.

Las actividades de las dos áreas son independientes pero no dejan de ser afines, ya que en ambos casos buscan insertar a los alumnos y egresados al campo laboral conforme a la carrera que estudiaron, la diferencia radica en que servicio social es un trámite obligatorio y la Bolsa de Trabajo es un trámite opcional.

Servicio social se compromete a que los alumnos no lo vean como un requisito obligatorio, es un trámite para la titulación, pero no lo deben de ver así, sino como una oportunidad para que el alumno ponga en práctica sus conocimientos profesionales en beneficio de la comunidad, es este caso por el hecho de ser una Institución Pública estamos obligados a remunerar a la sociedad lo que nos dio en estudios.

FUNCIONES

Las funciones que realiza se hacen con el fin de que los alumnos pongan en práctica sus habilidades y conocimientos dentro de las organizaciones, proporcionando nuevas opciones de crecimiento profesional y para mejorar los trámites administrativos.

- Establecer los programas y procedimientos de trabajo anuales que satisfagan las necesidades y servicios que requiera el Departamento.
- Elaborar un programa anual de los requerimientos necesarios para el buen funcionamiento del Departamento y controlar su correcta utilización.
- Elaborar el anteproyecto anual del Presupuesto del Departamento de acuerdo a los lineamientos marcados por la constitución.
- Difundir ante la comunidad estudiantil de Acatlán la importancia de la prestación del Servicio Social.

- Difundir los diferentes programas de Servicio Social con que cuenta el Departamento para cada una de las carreras de la Escuela.
- Realizar los procesos y mecanismos de gestión ante las instancias correspondientes para la canalización y aprobación de los prestadores de Servicio Social.
- Asesorar a los alumnos sobre trámites administrativos y operativos que se requieran para llevar a cabo el Servicio Social.
- Elaborar programas de Servicio Social multidisciplinario conjuntamente con los programas académicos de la Escuela.
- Establecer contacto con dependencias de los sectores: Público Federal, Estatal y Municipal para la realización y ejecución de programas de Servicio Social.
- Implantar nuevas modalidades de Servicio Social en base a los planes y programas de estudio vigentes.
- Implantar los mecanismos idóneos para la titulación por medio del Servicio Social.
- Obtener programas de Servicio Social con incentivos en beneficio de los estudiantes.
- Otorgar la acreditación formal de la prestación del Servicio Social mediante la carta de liberación.
- Controlar los recursos humanos a fin de que la prestación del servicio sea eficiente
- Elaborar el informe bimestral de las actividades que realiza el Departamento de Servicio Social.
- Evaluar los servicios que presta el departamento con el propósito de mejorarlos.

(MANUAL DE ORGANIZACIÓN, 1995: 235-237)

ESTRUCTURA

El Servicio Social de Acatlán brinda sus servicios a los alumnos y egresados de las 16 licenciaturas impartidas dentro de la Facultad de Estudios Superiores Acatlán, el servicio Social tiene como función apoyar a los universitarios con su búsqueda de oportunidades de servicio social que correspondan al perfil de su carrera y que les permita poner en práctica sus conocimientos profesionales en beneficio de la comunidad. Por ello las dos secciones (Registro y Control de Alumnos; y Orientación, Promoción Difusión y Evaluación de Servicio Social), realizan diversas actividades, enfocados a dos áreas: alumnos e instituciones, y en general cada una de las secciones realiza las siguientes actividades.

REGISTRO Y CONTROL.

Lleva el Registro y Control de alumnos, da seguimiento de los procesos de cada uno de ellos y hace revisión en cuanto a informes de práctica, hace trámites de liberación de cartas y todo lo relativo a alumnos.

ORIENTACIÓN, PROMOCIÓN, DIFUSIÓN Y EVALUACIÓN DE SERVICIO SOCIAL.

Se encarga de vincular a las instituciones para abrir convenios de servicio social, orienta a los alumnos en cuales son las opciones que tienen para hacer su servicio social, promueve y difunde las instituciones, así como sus programas para que estén más enterados los alumnos en que consisten cada uno de ellos. Evalúa cada uno de los programas que llegan a nivel UNAM, entre los que se tienen que seleccionar: los programas PRONABES, que son los programas a los cuales pertenecen los alumnos que están becados en el programa de becas de Educación Superior.

Organiza módulos informativos, promueve propiamente lo que es el Departamento y orienta en cuanto a modalidades de servicio social a todos los alumnos y egresados.

2.3.2 BOLSA DE TRABAJO

Es un servicio que presta la Universidad a sus alumnos y egresados con el objetivo de fungir entre su comunidad y el sector laboral, para permitir a los que se acercan a sus servicios, conseguir ofertas laborales acordes al perfil de sus estudios.

“Por la problemática de deserción estudiantil, el frecuente abandono de estudios debido a la falta de recursos económicos la Dirección de Servicios Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México creó en abril de 1954 la Bolsa de Trabajo Universitaria dando la oportunidad a los estudiantes de obtener plazas en las distintas empresas acordes a su perfil profesional permitiendo de esta manera conservarlos en su seno, además de la mejor preparación de éstos” (Primera Reunión de Bolsa Universitaria de Trabajo, 1983)

El objetivo principal de la Bolsa de Trabajo es el “estrechar una relación entre los universitarios que buscan trabajo con las organizaciones y entidades que puedan proporcionárselos” (Primera Reunión de Bolsa Universitaria de Trabajo, 1983)

Adicionalmente persigue distintos fines como son:

- Apoyar a la comunidad estudiantil para conseguir empleos que permitan mejorar su situación económica y desarrollarse profesionalmente.

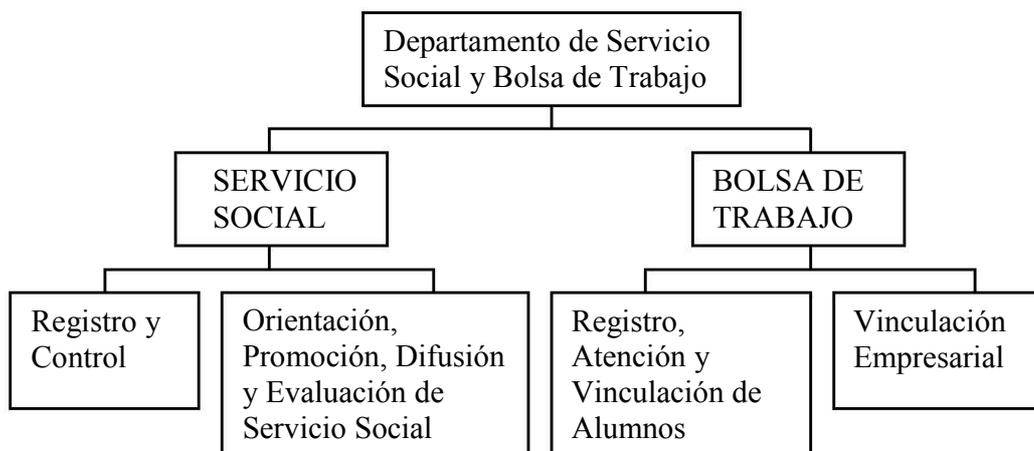
- Que los empleos ofrecidos sean en horarios que no se empalmen con los escolares.
- La creación de un organismo que fomentará la desconcentración de la zona centro a otros lugares de la República en donde existen fuentes de trabajo.
- Fomentar en las empresas e instituciones la contratación de estudiantes desde que están estudiando.
- Convencer a los estudiantes de su responsabilidad en lo concerniente para la aplicación de sus conocimientos y la honorabilidad con que se debe cumplir con las tareas encomendadas.
- Conseguir que la orientación vocacional se identifique con el empleo proporcionado.

En la Facultad de Estudios Superiores Acatlán (FESA) se cuenta con la Bolsa de Trabajo local que cumpliendo con el objetivo de la Universidad busca ser “el mejor enlace en la incorporación al sector laboral” (Lema de Bolsa de Trabajo), dicha Bolsa de Trabajo se encarga de proporcionar sus servicios a las 16 licenciaturas que se imparten en la FES Acatlán.

La Bolsa de Trabajo de Acatlán comienza a ofrecer sus servicios en 1983 como parte del Área de Trámites del Departamento de Servicio Social, y en 1984 se constituye como una sección, durante 1993 se convierte en un órgano de la Secretaría General desligándose por completo de Servicio Social.

Cada vez que se realizaba un cambio la Bolsa de Trabajo debía reajustarse a su nivel orgánico.

Es en 1999 que se conforma la estructura orgánica actual, Bolsa de Trabajo nuevamente como área del Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo, con dos secciones: Registro, Atención y Vinculación de Alumnos y Vinculación Empresarial, quedando conformada dentro del departamento de la siguiente manera:



Después de un año de haberse incorporado Bolsa de Trabajo al Departamento de Servicio Social, se realizaron algunas acciones tanto para mejorar los servicios como el reconocimiento dentro de la escuela, tales acciones se enlistan a continuación:

- Se creó el logotipo de Bolsa de Trabajo
- Se realizó la estructuración de funciones, dejando de trabajar de forma empírica, determinando responsabilidades.
- Se instaló el sistema BUT-2000 en el equipo de cómputo
- Participó de manera activa dentro de tres grupos de intercambio: ADIP, Nuevo Horizonte y Amigos.

- Se organizó y realizó la primera feria de Bolsa de Trabajo dentro del plantel.
- Aumentó un 40% las ofertas de trabajo

Actualmente la Bolsa de Trabajo de la FES Acatlán pertenece a cuatro Grupos de Intercambio: “ADIP”, “Amigos”, “Nuevo Horizonte” y “SCANIA”. En los tres últimos años Bolsa de Trabajo a crecido tanto en la cantidad de alumnos y egresados inscritos, como en las ofertas de trabajo, iniciándose la automatización de las actividades que se realizan en esta área (registro de alumnos y/o egresados, y ofertas) mediante el sistema BUT-2000 creado e instalado por la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos, dicho sistema no cubre el 100% de las necesidades expuestas en los Objetivos de Bolsa de Trabajo, así como sus exigencias y demandas.

Pero no sólo la demanda de alumnos y egresados ha aumentado, si no que también han crecido los servicios de la Bolsa de Trabajo, como es el caso de la implementación de las pre-entrevistas que son utilizadas como filtro entre la empresa y la escuela, generando una mayor información de los alumnos y egresados, dicha información consiste en: su perfil profesional, habilidades y competencias; dichos datos no fueron contemplados en la creación del Kardex de datos de los inscritos en la Bolsa de Trabajo, los mismos nuevos datos se manejan manualmente, los cuales no se encuentran dentro de la Base de Datos BUT-2000, provocando que su manejo sea mecánico sobre todo al proporcionar dicha información a las empresas o instituciones.

Las transformaciones de Bolsa de trabajo han venido avanzado y actualizando de manera importante creando innovaciones para su mejor funcionamiento. Pero esto no ha sido suficiente, ya que se necesitan implementar mejores medios para mejorar el desempeño de la Bolsa de Trabajo.

De igual forma se viene buscando un mayor vínculo con las empresas e instituciones para brindarles un mejor servicio rápido y eficaz en su búsqueda de candidatos para ocupar las plazas vacantes, consiguiendo a la vez que los alumnos y egresados de Acatlán pasen a formar parte de la población trabajadora económicamente activa de México.

FUNCIONES

Las funciones que desempeña se hacen para fortalecer, integrar y mejorar la imagen de la UNAM, al mismo tiempo con esto se busca fomentar la inserción de egresados al campo laboral, por tal motivo es necesario que sus actividades se lleven en tiempo y forma programados.

- Diseñar y llevar a cabo proyectos de promoción de los programas y actividades que se desarrollen en la Escuela
- Establecer, fomentar y mantener relaciones con instituciones y organismos públicos y privados con la finalidad de obtener apoyos tendientes a subsanar las carencias de infraestructura, materiales y equipo de la Escuela.
- Planificar y programar acciones realistas de comunicación y de obtención de recursos, acordes con las políticas, metas y objetivos, tanto de la institución como de la comunicación institucional.
- Proponer a la dirección los proyectos de convenios de colaboración con instituciones y organismos interesados en participar con el desarrollo de la Escuela.

- Fomentar la cooperación y participación de la comunidad universitaria en los proyectos del Departamento.
- Proponer a la Dirección los proyectos específicos para la obtención de recursos en satisfacción de los requerimientos de la Escuela que no puedan ser cubiertos por el presupuesto ordinario
- Canalizar los recursos obtenidos a las instancias internas correspondientes y tramitar la expedición de los recibos y reconocimientos a las instituciones, organismos y/o personas donantes.
- Evaluar periódicamente las políticas, estrategias y objetivos de comunicación y obtención de recursos propios de la Institución.
- Establecer los vínculos con los egresados de la Escuela con el fin de ofrecerles los beneficios de los que pueden gozar como miembros de la institución y de obtener de ellos ayuda para efectuar los proyectos y programas del Departamento.
- Coordinar las actividades de la Bolsa Universitaria de Trabajo al interior de la Escuela, con los aspirantes a colocaciones y al exterior con instituciones y organismos.
- Coordinar con el Departamento de Información, a través de la Secretaría de la Dirección, lo relativo a la difusión de los programas de promoción requeridos.
- Vigilar que las actividades del Departamento se desarrollen conforme a lo establecido en la Legislación Universitaria y las políticas vigentes en la Dependencia.
- Coordinar y/o desarrollar las acciones de apoyo logístico para la verificación de los eventos organizados o en que participe el Departamento.
- Realizar las actividades que se deleguen por acuerdo superior.

(MANUAL DE ORGANIZACIÓN, 1995:61-63)

CARACTERÍSTICAS DE BOLSA DE TRABAJO

La Bolsa de Trabajo de Acatlán como se había mencionado pertenece al Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo, pero dentro del área existe una estructura que permite tratar a los alumnos y a las empresas de manera ordenada, realizando distintas actividades y prestando diversos servicios.

ESTRUCTURA

La Bolsa de Trabajo de Acatlán se divide en dos secciones internas (1-Registro, Atención y Vinculación de Alumnos y 2-Vinculación Empresarial), cada una de ellas realiza diversas actividades, enfocadas a dos áreas: alumnos y empresas, a continuación se describen las actividades de cada sección.

REGISTRO, ATENCIÓN Y VINCULACIÓN DE ALUMNOS

Tiene contacto directo con los alumnos y egresados que se inscriben a la Bolsa de Trabajo. Mantiene y controla el acceso a la cartera de ofertas; aclara y proporciona información a los alumnos y egresados sobre los servicios y las ofertas; verifica la vigencia de las ofertas; lleva a cabo las estadísticas de las inscripciones y consultas realizadas.

VINCULACIÓN EMPRESARIAL

Mantiene contacto con las empresas e instituciones; vigila la validez de las ofertas, organiza eventos, cursos y talleres; prepara, diseña y controla la difusión de la Bolsa y de las ofertas; vigila y sigue a detalle el proceso de la oferta (registra las ofertas en el libro de registro, selecciona candidatos, redacta listados, informes, realiza talleres, exámenes y preentrevistas con alumnos y egresados inscritos).

Y además valora las competencias de los posibles candidatos, así como el reciente inicio del servicio de aplicación de interpretación de pruebas psicométricas.

ACTIVIDADES DE LA BOLSA DE TRABAJO

Puesto que las actividades mencionadas son parte del trabajo normal de la Bolsa, a continuación se explican cada una de ellas.

INSCRIPCIÓN DE ALUMNOS Y EGRESADOS

El registro ante la Bolsa de Trabajo permite a estudiantes y egresados beneficiarse de los servicios de la Bolsa, en esta actividad los responsables recopilan la información de los alumnos y egresados para con esto poder conseguirles una vacante y a su vez a las empresas e instituciones les permite contar con posibles candidatos que cubran sus ofertas.

BÚSQUEDA DE OFERTAS

Para que la Bolsa de Trabajo pueda ofrecer sus servicios debe contar con una lista de ofertas de trabajo de empresas e instituciones que requieran de personal, es por ello que la bolsa de trabajo realiza varias actividades para conseguir estas ofertas:

OFERTAS DIRECTAS

Estas ofertas son ofrecidas por las empresas e instituciones que conocen los servicios de la Bolsa de Trabajo, son entregadas a Bolsa por medio de teléfono, fax, correo electrónico e inclusive por representantes de la misma empresa.

Estas ofertas son registradas en el formato Oferta de Empleo, la escritura del mismo debe de ser realizada a máquina de escribir. Una vez registrada la oferta se procede a enviar una lista de posibles candidatos en la que se debe de revisar uno a uno los registros de alumnos y egresados inscritos, esta lista se puede enviar de acuerdo con las indicaciones de la empresa por medio de fax o correo electrónico, lo que conlleva a capturar los candidatos encontrados en un procesador de textos electrónico para su posterior impresión o envío electrónico. Si la empresa o institución lo desea se realiza una pre-entrevista de selección, con la que es posible enviar un mejor grupo de candidatos acordes no sólo en conocimientos y experiencia requeridos, si no coherente con el perfil de presencia y de valores requerido.

OFERTAS POR GRUPOS DE INTERCAMBIO

Los Grupos de Intercambio son reuniones entre personas que provienen de las áreas de personal, recursos humanos o de bolsas de trabajo de diferentes empresas e instituciones, en estas juntas comporten sus ofertas y sus candidatos para ellas. Las reuniones son una vez al mes y se efectúan en las instalaciones que decida el miembro al que le corresponda organizar dicha reunión, cabe mencionar que en varias ocasiones se ha tenido la oportunidad de efectuar y organizar las reuniones dentro de la FES Acatlán.

De estos grupos se obtienen una gran cantidad de ofertas, pero no todas forman parte del perfil de las 16 carreras impartidas dentro de la FES Acatlán a quienes la Bolsa presta sus servicios, es por ello que se debe de proceder a catalogar las ofertas y capturar las que no puedan ser cubiertas por la comunidad de Acatlán y enviarlas por fax o correo electrónico a bolsas de trabajo de facultades y escuelas de la UNAM que cuenten con personas que puedan cubrir este perfil.

Para poder asistir a estas juntas los encargados de Bolsa de Trabajo elaboran un listado que contiene la información de los alumnos y egresados inscritos en el periodo de un mes previo a la junta, para compartirlo con las empresas e instituciones asistentes, este listado se denomina Boletín Mensual.

Como se había mencionado la Bolsa de Trabajo pertenece a cuatro Grupos de Intercambio: ADIP, Nuevo Horizonte, Amigos y SCANIA con los cuales se tiene contacto con un total de 102 empresas y 39 Bolsas de Trabajo. Y ante cada una de ellas se debe de presentar un listado.

DIFUSIÓN DE OFERTAS

Todas las ofertas, no importando cómo hayan sido conseguidas, son difundidas dentro de las instalaciones de la escuela, en puntos donde los alumnos de la carrera solicitada puedan observarla. La mecánica del proceso de difusión es la siguiente: se captura una a una las ofertas, se imprimen y se colocan en los siguientes puntos:

- Una copia de cada oferta en el edificio A8, frente a las ventanillas de Servicio Social.
- En los programas de Actuaría, MAC e Ingeniería Civil.
- Y uno de cada carrera en el periódico mural en la jefatura y lugares estratégicos.

BÚSQUEDA DE CANDIDATOS

Cuando se tiene una vacante se ofrece a la empresa o institución el envío de un listado de posibles candidatos que pudieran cubrir la plaza, si la empresa o institución acepta esta búsqueda, los responsables del área proceden a revisar los expedientes de los inscritos, esta búsqueda es sistemática, el primer punto se reduce a las carreras solicitadas para el puesto, y se procede a revisar cada kardex existente.

CONSULTA DE CARTERA DE OFERTAS

La cartera de ofertas contiene las vacantes con que cuenta la Bolsa, éstas están contenidas en varios fólderres que agrupan las ofertas por carrera, de tal manera que se facilite la consulta.

Igualmente provoca que si se tiene una oferta que solicita varias carreras el formato de Oferta de Empleo, debe llenarse por cada carrera solicitada. El proceso de consulta es el siguiente:

- El alumno y/o egresado acude a Bolsa de Trabajo y solicita la consulta de la cartera mostrando su credencial.
- El encargado le proporciona la cartera correspondiente a la carrera del solicitante.
- El solicitante revisa la cartera y pide los datos de las ofertas donde cubre los requisitos mostrándoles los folios respectivos al encargado.
- El encargado busca los folios que contiene los datos de las empresas.
- El encargado le presenta los datos de la empresa solicitante.
- El solicitante anota dichos datos.
- Regresa la información de la empresa al encargado.
- Se registra en el formato Candidatos enviados a empresas.

PRE-ENTREVISTAS

En algunas ocasiones si la empresa o institución lo solicita, se realiza una selección más completa, después de obtener una serie de inscritos que cumplan con el perfil buscado, se dispone a concertar con ellos una cita en la que presentan a una entrevista de trabajo, en ésta los encargados de la Bolsa de Trabajo efectúan la entrevista observando determinadas actitudes del entrevistado, forma de vestir, de hablar, de conocimientos, así como del comportamiento y tendencias psicopedagógicas que permitan conocer a la persona entrevistada y poder determinar si encaja dentro del perfil requerido además si es el tipo de persona que aceptaría o requiere la empresa o institución.

APLICACIÓN DE PRUEBAS PSICOMETRÍCAS

Una herramienta más en la selección de candidatos, son las pruebas psicométricas, que permitan medir la personalidad, la inteligencia y las aptitudes que tenga cada individuo, la Bolsa de Trabajo se vale de esta herramienta aplicando a grupos de posibles candidatos previamente seleccionados a través de una búsqueda de candidatos y una entrevista, de tal manera que se pueda contar con una información más completa sobre los alumnos y egresados inscritos en la Bolsa de Trabajo.

INFORMES

Si bien el trabajo de la Bolsa es en beneficio de la comunidad, dentro de la organización que es la UNAM, específicamente la FES Acatlán, es necesario conocer qué tanto se ha ayudado a la población estudiantil, es por ello que se deben realizar informes mensuales y anuales sobre las actividades realizadas.

Estos informes deben presentar a cuántos alumnos o egresados se han inscrito, cuánta difusión se ha realizado y/o con cuántas empresas e instituciones se tuvo contacto en el período.

La realización de estos informes implica: en el caso de las ofertas un cuaderno foliado, en el que se registran cada una de éstas, anotándose: Fecha, Nombre de la Empresa, Carrera o Carreras Solicitadas, Número de Vacantes. Cuando se notifica a la Bolsa de Trabajo que la oferta ha sido cubierta se localiza ésta en el libro y se anota que fue cubierta, enfatizando las que han sido cubiertas por personas de la comunidad de Acatlán. Para llevar el control de alumnos inscritos, se utiliza el formato de Registro de Inscripción, en el que el alumno o egresado que solicita su inscripción a la Bolsa de Trabajo registra su nombre, número de cuenta y carrera.

Cabe señalar que en este punto se tiene una pérdida de información y de recurso, puesto que el alumno inscrito en ocasiones no recoge su credencial, requisito indispensable para realmente participar dentro de los beneficios de la Bolsa de Trabajo, ocasionando que no se pueda asegurar el número exacto de alumnos y egresados que acuden a tramitar su inscripción a la Bolsa, lo que implica que sea difícil calcular exactamente el número de personas que no recogen su credencial.

Finalmente Bolsa de Trabajo se compromete a entregar alumnos de calidad preparados técnicamente, académicamente, para que puedan ser eficientes en cualquier campo de la administración como pueden ser instituciones públicas o privadas.

SERVICIOS DE LA BOLSA DE TRABAJO

Los servicios que presta son los siguientes:

Para Alumnos y Egresados

- Consulta de Ofertas
- Asesoría en Elaboración de Currículums
- Asesoría en Entrevistas
- Difusión de sus datos con Empresas e Instituciones

Para Empresas e Instituciones

- Boletinar las vacantes tanto dentro del plantel como en las demás facultades y escuelas de la UNAM.
- Selección de candidatos de algunas de las 16 licenciaturas que se imparten en el plantel.
- Envío de relación de candidatos que cumplan el perfil solicitado y sean alumnos o egresados del plantel.
- Realización de pre-entrevistas.
- Concentración de citas.
- Apoyo en el reclutamiento masivo dentro del plantel.
- Aplicación de pruebas psicométricas.

Ahora bien, después de conocer el origen, evolución y desarrollo de la FESA, al igual que del Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo, así como identificar sus características, funciones y aspectos de mayor importancia, es necesario ahora hacer un estudio más profundo, concreto e interno sobre sus estructuras organizacionales que la proveen de los elementos necesarios para su óptimo rendimiento, para lo cual es importante desmenuzar y explicar cada uno de los aspectos que permiten la existencia de la organización, tema que se abordará en el siguiente capítulo.

3. En el presente capítulo se explicarán y describirán las principales características del Departamento, es decir, se va a conocer la estructura interna de la organización que permite a sus miembros llevar a cabo cada una de sus actividades asignadas, en tiempo y forma.

3.1 DIMENSIÓN FORMAL

3.1.2 TIPO DE ORGANIZACIÓN.

Actualmente las instituciones se distinguen unas de otras por aspectos económicos, políticos, sociales, educativos, religiosos y hasta culturales, las cuales se han contrapuesto a las asociaciones y agremiaciones voluntarias, las cuales se han subdividido, a su vez, con arreglo a sus objetivos.

Para lo cual Mayntz dice en su libro *Sociología de la Organización* que “las organizaciones pueden ordenarse con arreglo a toda una serie de factores analíticos; por ejemplo, según el grado de voluntariedad que suponga pertenecer a ellas, los rasgos estructurales, su constitución más democrática o autoritaria según las distintas propiedades de su objetivo”. (Mayntz, 1996:71)

Cada rasgo por el que se distinguen las organizaciones entre sí representa al mismo tiempo una dimensión en un sistema pluridimensional de coordenadas. Dentro de este sistema de coordenadas, cada organización puede situarse con arreglo a sus rasgos concretos. Como las características de las organizaciones, no pueden variar arbitrariamente, muchas características aparecen regularmente combinadas entre sí.

Es decir, sí se elige ante todo una dimensión de las características dentro de la cual se puedan ordenar las organizaciones, se encontrará que las organizaciones que en esta clasificación unidimensional caen dentro de una categoría determinada poseen otras características comunes. Así, a través de la clasificación basada en una dimensión analítica se puede llegar a una diferenciación de tipos de organización más compleja. (Mayntz, 1996:71)

Para tal efecto Amitai Etzioni propone una clasificación basada en una característica analítica. El llama a su rasgo distintivo *compilarse*, y entiende por esto la especie de control a que está sometido el rango inferior de los miembros, junto con la actitud de estos miembros respecto a la autoridad de la organización. (citado por Mayntz, 1996:72)

Por lo cual Etzioni distingue tres tipos diferentes de organización:

- **Coercitiva:** Es el medio de control predominante sobre los miembros inferiores que reaccionan frente a ella con una actitud negativa intensiva. Por ejemplo la cárcel.
- **Utilitaria:** El medio de control principal es de naturaleza financiera, y la actitud de los grupos de miembros inferiores es una actitud calculadora. Por ejemplo la empresa.
- **Normativa:** Aquí los controles se apoyan en sanciones normativas, y los miembros se caracterizan por una actitud moralmente orientada, por ejemplo la familia.

Para nuestro caso ubicamos al Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo dentro de la normatividad, ya que en una primera instancia el servicio social emana de una regla, una norma, de una ley; si se basa en la pirámide normativa, siempre arriba va a estar la Constitución de 1917.

Entonces se están apegando a una ley, el artículo 5° Constitucional, el cual expide que se debe hacer servicio social para poder ser un profesionalista, entonces a partir de este artículo va a existir su ley reglamentaria la cual va a tener su propio reglamento.

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 3o.** La **fracción VIII** de este artículo fue adicionada en 1980 para elevar a rango constitucional la Autonomía de Universidades e Instituciones de Educación Superior (entre otras a la UNAM), facultándola para gobernarse a sí misma, respetando la libertad de cátedra e investigación y determinar sus planes y programas.
- **Artículo 5o.** párrafo cuarto, última parte, establece la base jurídica del servicio social universitario, señalando la obligatoriedad de los servicios profesionales de índole social.
- **Ley Reglamentaria de los artículos 4o. y 5o. constitucionales** relativos al ejercicio de las profesiones en el DF. En esta ley se plasmaron los lineamientos generales del ejercicio de las profesiones, en los **capítulos II, IV, VI, VII y el artículo 14o. transitorio**, regulan específicamente al servicio social.

- **Decreto que reforma y adiciona el Reglamento de la Ley Reglamentaria del artículo 4o. y 5o. constitucionales**, donde se modifica el nombre de esta legislación suprimiendo el numeral 4o. del mismo.
- **Reglamento de la Ley Reglamentaria del artículo 5o. constitucional.** De este Reglamento, los **capítulos I, IV, VI y VIII**, se refieren al servicio social; los textos de estos capítulos matizan y precisan las disposiciones ya contenidas en la ley que le dio origen.
- Asimismo, este Reglamento en el **artículo 91**, excusa a los estudiantes y profesionistas trabajadores de la Federación y del Gobierno del Distrito Federal, de la obligación de prestar un servicio social distinto al desempeño de sus funciones.
- **Ley Orgánica de la UNAM. Reglamento General de Estudios Técnicos y Profesionales de la UNAM**, hace referencia al servicio social en los **artículos 21 y 22**, donde subraya la obligatoriedad del servicio social como requisito previo a la obtención del título profesional.

Por otro lado en cuanto a la Bolsa de Trabajo, no existe un acuerdo propiamente dicho que se pudiera considerar como un antecedente legal para la creación de un órgano de esta naturaleza. No obstante, dado su carácter normativo se toman algunos artículos de la Ley Orgánica y del Estatuto General de la UNAM que se encuentran en la Legislación Universitaria para asentar un fundamento legal, así como de algunos Reglamentos en los que respecta a las actividades específicas de esta instancia.

En la Legislación es en donde están tanto los apartados para cuestiones académicas, alumnos, titulaciones, inscripciones, y el estatuto de personal académico, que es la que regula todas las instancias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, **Artículo 3**, Fracción VIII
- **Ley Orgánica de la UNAM, Artículo 15**, Fracciones I, II, III, IV, V y VI. **Artículo 18**
- **Estatuto General de la UNAM**
- Reglamento sobre la Participación y Colaboración de los egresados con la UNAM, **Artículos 12, 13, 14 y 15**

A partir de la Legislación, cada facultad o escuela a través de su H. Consejo técnico ve reglamentos internos aplicables para la conducta y el bienestar de la comunidad. En la Oficina Jurídica, le dan la interpretación de acuerdo a los casos que se generan y viene siendo la reguladora del bienestar de la comunidad universitaria en general.

Además todos los miembros tienen una actitud que se encuentra moralmente orientada por el sentido de pertenecer a la UNAM, al mismo tiempo a la FES Acatlán y por el compromiso que adquieren ellos por formar parte de estas instituciones.

Y no es utilitaria, porque independientemente de que tengan un puesto, se tienen que cumplir ciertas funciones de su trabajo y no por eso se les da más dinero.

3.1.3 OBJETIVO.

Ahora bien, Mayntz, también hace una distinción de las organizaciones, pero enfocadas en su objetivo, que se define de la siguiente manera: “objetivo parece indicar algo de la organización misma y puesto por su propia voluntad, es algo a que se aspira y tal vez que será alcanzado un día y un fin nos da la idea de un instrumento, algo impuesto desde afuera, algo que se cumple continuamente y, por tanto, una prestación continuada.

Objetivo y fin, dirigido a un objetivo y orientado a un fin, son expresiones que se utilizarán como sinónimas, aunque se suele preferir la primera cuando se habla de una organización y la palabra fin, en cambio, cuando se habla de la sociedad”(Mayntz, 1996:76)

Los tres tipos de objetivos son:

1- En la **primera categoría** se encuentran aquellas organizaciones cuyos objetivos se limitan a la coexistencia de los miembros, a su actuación común y al contacto recíproco que esto exige, como círculos de esparcimiento, clubes y otras asociaciones recreativas. Aquí interesa siempre el objetivo primario.

Las organizaciones con objetivos recreativos están estructuradas, por regla general, conforme al modelo democrático, los miembros deciden en común, los dirigentes son elegidos y la pertenencia a estas organizaciones es voluntaria.

2- En la **segunda categoría** se pueden incluir todas las organizaciones que tienen por objetivo actuar de manera determinada sobre un grupo de personas que son admitidas para este fin, al menos transitoriamente, en la organización, como prisiones, universidades, hospitales e iglesias.

En esta categoría se distinguen subgrupos, que se someten a la actuación de la organización de una manera voluntaria o forzosa e integrada por dos grandes grupos de miembros separados, el grupo inferior y el grupo superior.

3- En la **tercera categoría** se encuentran las organizaciones que tienen como objetivo el logro de cierto resultado o una determinada acción hacia fuera.

En esta categoría pueden distinguirse tres subgrupos según la relación característica del grueso de los miembros con el objetivo correspondiente:

a) Los miembros pueden ver en el objetivo de la organización un valor al que están dispuestos a contribuir sin obtener a cambio ventajas personales dignas de mención.

b) El objetivo de la organización puede identificarse con el interés personal de los miembros; a este subgrupo pertenecen la mayoría de las asociaciones de intereses, las cooperativas y los sindicatos.

c) Finalmente los miembros pueden servir al objetivo de la organización porque su cooperación les proporciona ventajas que no se identifican con el objetivo mismo, como empresas, organizaciones de la vida social, la administración o la policía.

(Mayntz, 1996:77-78)

El **objetivo** del Departamento es¹:

Establecer vínculos con las organizaciones del sector público y privado, captando vacantes de forma constante y efectiva para la incorporación de nuestros estudiantes y egresados en el sector laboral dando a conocer a la comunidad del plantel las alternativas de empleo. Y que el alumno haga su servicio en el lugar de su interés recontribuyendo a la sociedad por medio de sus conocimientos todo lo aprendido en la carrera, por qué, porque la sociedad necesita a los alumnos.

Por lo anterior el objetivo del Departamento se puede situar dentro de la tercera categoría y al mismo tiempo en la primera subcategoría, ya que al Servicio Social hay que verlo de una manera formativa, de recontribuir y poner en práctica los conocimientos, los alumnos tienen que pasar por un proceso para tomar conciencia poco a poco de lo que van hacer, por que no es lo mismo lo teórico que estar en el campo laboral.

Y se busca una ideología, hay que estar convencida de ella para aportárselo a los alumnos como parte de su formación, por otro lado, en Bolsa de Trabajo, son un servicio que prestan, su objetivo es colocar alumnos egresados de nuestra Universidad, dependen de las empresas para saber si tienen vacantes y si hubo contratación, dependen de un factor externo de lo que es la organización.

¹ Recopilación obtenida a partir de las entrevistas aplicadas a cada uno de los actores durante el mes de abril del 2005, situadas en el **ANEXO 1**.

La relación con las empresas es satisfactoria, los espacios se han abierto más con el reconocimiento de las empresas al contratar más gente de la UNAM, y lo dicen abiertamente en los grupos de intercambio. A parte no les están pagando por hacer las cosas y sin en cambio están ayudando a formar a los alumnos. No se gana nada, salvo el orgullo de ser parte de esa formación, su trabajo lo hacen consciente de que van ayudar a otras personas, pero no les recontribuye en nada. Sí les pagan porque es su trabajo, pero aparte por ayudar no, son parte de un proceso académico y formativo.

Lo que les rige es que son un servicio y se deben a los alumnos, a la institución y que se comprometen por ser el vínculo por demás eficaz tanto en Bolsa como en Servicio, tratan de cuidar la imagen de la UNAM y tiene estrecha relación con el objetivo de la escuela.

3.1.4 MISIÓN.

La Misión hace referencia al propósito o sentido de la organización, para nuestro caso la del Departamento es²:

Apoyar a las zonas que de verdad lo necesitan y que el alumno aplique sus conocimientos; ser un vínculo eficaz que logre la colocación de nuestros egresados y alumnos asegurándose de dar una atención inmediata y adecuada a las necesidades de las empresas que solicitan el servicio, además de garantizar el envío de candidatos que cumplan con los perfiles que las empresas requieren y un trato amable a los egresados que requieran de los servicios de Bolsa de Trabajo. La cual tiene estrecha relación con la misión de la FES Acatlán por el hecho de formar profesionistas que ayuden a la sociedad a mejorar.

² *Ibidem*

3.1.5 VISIÓN.

La Visión se refiere a cómo se ve la organización en un futuro para el Departamento es³: Dando un servicio del 100% enfocado a comunidades urbanas, semiurbanas, rurales que necesiten apoyo y tratar de lograr más vínculos con las empresas y poder preparar a los usuarios de manera adecuada para vincularse mejor al campo laboral.

Tratando de buscar proyectos de calidad que beneficien a la sociedad, en que los alumnos no tengan que quitarles el trabajo a la gente de base, ya que la gente sindicalizada es un poco difícil de tratar.

Ver a los alumnos que en un futuro realmente pongan en práctica sus conocimientos a la comunidad que realmente la requiere.

3.1.6 VALORES.

Los Valores son conceptos o pautas de conducta consideradas importantes para el trabajo de la Organización, y entre los que maneja el Departamento se encuentran⁴:

- Puntualidad, en el sentido que se tiene un horario de atención y de trabajo
- Responsabilidad, en el sentido de que cuando estas en una actividad debes ser responsable de lo que estas haciendo o informando.
- Honestidad, es cuanto no prestarse a hacer cosas que no se deben hacer durante la actividad de cada quien.
- Compromiso con los alumnos, egresados y empresas en todos los trámites en que se vean relacionados.

³ *Ibíd*

⁴ *Ibíd*

- Brindar una atención cordial y adecuada al alumno en todo momento.
- Excelencia, dar siempre algo más de nuestras actividades laborales.
- Mejor servicio, estar conscientes de que es un área de atención al público
- Respeto en todos los ámbitos.

3.2 ESTRUCTURA

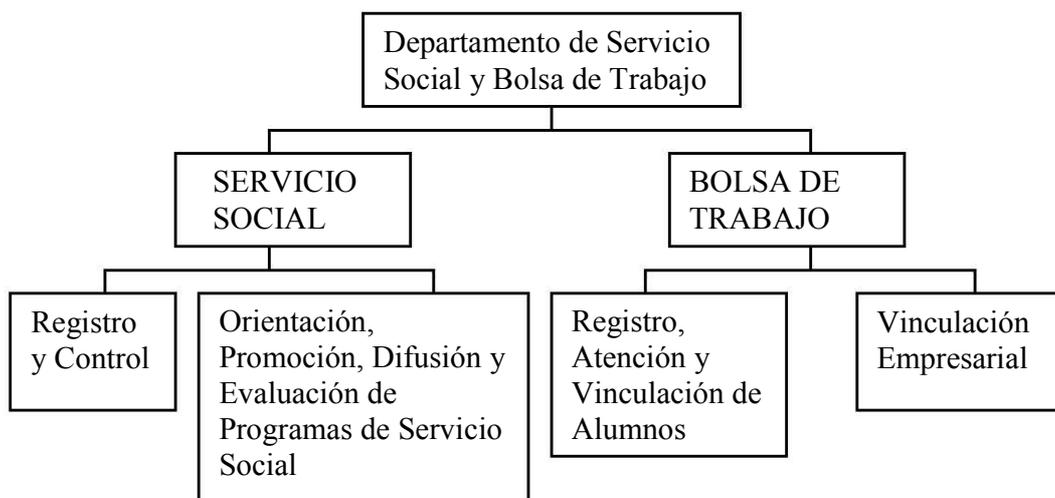
3.2.1 ESTRUCTURA FORMAL

Por estructura se entiende, “el ensamblaje de una construcción, una ordenación relativamente duradera de las partes en un todo. La estructura de la organización es, por tanto, el modelo relativamente estable de la organización; es tan sólo un aspecto del todo y nunca es idéntica al sistema social.

Entre los elementos estructurales figuran, en primera línea, la división de los cometidos, la distribución de los puestos y la ordenación de las instancias; en suma, todo lo referente a relaciones, actividades, derechos, obligaciones, que es preciso fijar mediante reglas y ordenanzas” (Mayntz, 1996:105).

El Organigrama es una lectura de la estructura de la organización, de relaciones de poder y autoridad. Tejido de la interacción informativa y comunicativa. Es el mundo conceptual de cómo se forma la organización, ya sea por estructuras (departamentos o áreas) y por función (actividad, rol, función).

Por lo cual enseguida se presenta la estructura de la organización que define la forma en que las tareas de los puestos se dividen, agrupan y coordinan formalmente.



En donde:

El área de Servicio Social se subdivide a su vez en dos subáreas: 1- Registro y Control la cual se encarga de la atención, registro y trámite para realizar el servicio social en la institución correspondiente y 2- Orientación, Promoción, Difusión y Evaluación de programas de Servicio Social cuya función es mantener las relaciones con las organizaciones públicas y privadas para que los alumnos puedan liberar su servicio social.

Por otro lado el área de Bolsa de Trabajo se subdivide igualmente en dos subáreas: 1- Registro, Atención y Vinculación de Alumnos, que básicamente se encomienda a la vinculación de los alumnos con las empresas e instituciones, da información sobre vacantes y los orienta para sus entrevistas de trabajo y 2- Vinculación Empresarial: promueve a los alumnos en cuanto a ofertas de trabajo y contacta empresas que cuenten con bolsa de trabajo.

3.2.2 COOPERACIÓN Y DIVISIÓN DEL TRABAJO.

Por principio de cuentas una organización únicamente existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre sí y de esta forma alcanzar objetivos comunes, que no pueden lograrse individualmente.

Dentro de la estructura de la organización se define la forma en que las tareas de los puestos se dividen, agrupan y coordinan formalmente, por tal motivo se define que: “Una organización es la coordinación racional de las actividades de un cierto número de personas, que intentan conseguir una finalidad y objetivo común y explícito, mediante la división de las funciones y del trabajo, y a través de una jerarquización de la autoridad y de la responsabilidad” (Schein, 1972:19)

Para su análisis tenemos que hacer una distinción entre tres elementos:

División del Trabajo, se refiere al grado en el cual están divididas las tareas en trabajos separados de la organización.

Distribución de Puestos, es que en lugar de que una persona realice todo el trabajo, éste se divide en varios pasos, y cada elemento termina uno de los pasos por separado.

Responsabilidades, hace alusión a que los trabajadores se especializan en hacer parte de una actividad en lugar de toda ella.

Área: Jefatura del Departamento:

Puesto: Jefa del Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo

Categoría: Funcionario

Nombre: Lic. Wendy Bautista Montoya.

Responsabilidades: Se encarga en todo lo relativo en cuanto a relaciones con instituciones, sector público, todo lo del servicio social como firmas ya que es la única responsable de esa actividad, atender algunos casos como acudir a reuniones dentro de la misma UNAM y fuera de ella con funcionarios y autoridades de las instituciones tanto públicas como privadas, organismos gubernamentales y no gubernamentales, en juntas de trabajo con diferentes responsables de servicio social y bolsa de trabajo. Organiza eventos, ferias, cursos y stands. Hacer promoción del mismo Departamento.

Área: Servicio Social

Puesto: Encargado de la Orientación, Promoción, Difusión y Evaluación de Programas de Servicio Social

Categoría: Confianza

Nombre: Luis Manuel López Sandoval

Responsabilidades: Se encarga de difundir todas las instituciones de servicio social, atender a alumnos, mostrar y actualizar todas las opciones, atender a las 16 licenciaturas en cuanto a la búsqueda de opciones. Se encarga de toda la promoción de servicio social, evaluación, apertura de convenios.

Área: Servicio Social

Puesto: Atención y Registro de alumnos

Categoría: Confianza

Nombre: Marcela Martínez Rángel.

Responsabilidades: Atención y registro de alumnos, hacer todo el trámite desde que se inscriben, hacer su trámite de término, liberación del servicio, mantener el archivo de todos sus expedientes, capturar información. Revisión en cuanto a informes de práctica.

Área: Bolsa de Trabajo

Puesto: Encargada de Vinculación Empresarial

Categoría: Docente con horas prácticas en asuntos administrativos

Nombre: Guadalupe Soto

Responsabilidades: Vincula a las empresas promoviendo a los alumnos en cuanto a ofertas de trabajo y contacta empresas para que nos ofrezcan bolsa de trabajo y ambos asisten a grupos de intercambio donde se juntan varias empresas ofertando sus empleos.

Área: Bolsa de Trabajo

Puesto: Vinculación y Registro de alumnos

Categoría: Confianza

Nombre: Giovanni Medina D.

Responsabilidades: Atención a alumnos, registro de alumnos, vincularlos con las empresas e instituciones, información sobre las vacantes, dar cartas de presentación cuando realizan prácticas profesionales, promover servicios como talleres, la feria del empleo, dar orientación para hacer un currículum, sobre competencias laborales. Elabora boletín mensual de los alumnos registrados para distribuirlo dentro de los grupos de intercambio

Área: Servicio Social

Puesto: Secretaria Atención y Registro de alumnos

Categoría: Base

Nombre: Leticia Palomec

Responsabilidades: Colabora en los trámites administrativos del Servicio Social

Área: Bolsa de Trabajo

Puesto: Secretaria

Categoría: Base

Nombre: Hilda Irra Andrade

Responsabilidades: Elabora documentos, cartas, solicitudes, corrige los datos de las vacantes de la Bolsa.

Área: Jefatura del Departamento

Puesto: Secretaria

Categoría: Base

Nombre: Rosalina López

Responsabilidades: Apoya en toda la documentación del propio Departamento, auxilia a Marcela y a Wendy en algunas actividades

Retomando las funciones y actividades de los miembros, a cada uno se le exige trabajo, profesionalismo y compromiso, estas expectativas proceden de la Jefa del Departamento.

Aquí la división del trabajo se da en forma de cooperación, se presenta una cooperación espontánea basada en la división del trabajo establecida, ya que se apoyan mutuamente en actividades que no interfieren de sobremanera en la realización de sus labores.

En la UNAM las plazas se manejan diferente, como existe un sindicato por eso hay gente con base, manejan horarios de acuerdo al sindicato y áreas de trabajo muy específicas, que es la gente sindicalizada, las plazas de confianza son creadas para apoyar a los administrativos en distintas funciones dentro de la misma Universidad, los docentes que tienen sus horas frente al grupo y los que tienen horas prácticas. Los de honorarios son los que no generan una antigüedad, no se les da seguro, prestaciones, vales y aguinaldos.

3.3 ESTRUCTURA FUNCIONAL.

Para que una organización funcione adecuadamente y pueda llevar a cabo su misión, visión y objetivos, debe contar con el personal, elementos materiales y recursos financieros necesarios.

3.3.1 RECURSOS HUMANOS.

Lic. Wendy Bautista Montoya.

Marcela Martínez Rángel.

Luis Manuel López Sandoval

Guadalupe Soto

Giovanni Medina

Rosa Hilda

Leticia Palomec

Rosalina López

Prestadores de Servicio Social

3.3.2 RECURSOS MATERIALES.

Equipo de Cómputo- 7

Teléfonos- 7

Impresoras- 3

Escritorios- 8

Sillas- 27

Pizarrones- 3

Archiveros- 14

Fax- 1

3.3.3 RECURSOS FINANCIEROS.

Las Partidas: Cada Jefe o responsable de departamento o coordinación tiene conocimiento de que partidas va a utilizar y cual es su presupuesto, dependiendo de lo que se vaya a gastar para obtener un bien material o dar los viáticos correspondientes al personal se declara bajo que partida se toma el dinero. Las autoriza la Secretaría Administrativa, ya que verifica el presupuesto que le fue asignado a cada departamento, Unidad Administrativa o a cada coordinación. Cada uno cuenta con un presupuesto diferente, por rango de organigrama y por actividades.

En nuestro caso se tienen dos partidas: 1- La partida 200, en donde se encuentran viáticos para el personal, que por año es de 1,929.00 pesos M/N; otros pasajes, que se utilizan para necesidades primordiales para el Departamento, como la salida a juntas de intercambio donde tienen que pagar

desayuno, fotocopias, cuotas de asociación y para papelería; servicios externos no hay una cantidad asignada y otros servicios comerciales no hay partida asignada pero corre a cargo de la Coordinación de Servicios Académicos porque tiene más presupuesto y más representatividad dentro de la FESA.

2- La partida 400, que por año se tienen 18,000.00 pesos M/N, en donde se tienen que pagar cuotas para la Feria del Empleo y para el personal que auxilia; también se paga cafetería, papelería; también se compran artículos materiales y útiles, en donde no se ahorra mucho ya que forzosamente sólo se debe comprar en Lumen y papelería Olivo o Palacio de Hierro, donde los precios son excesivos; pero se tienen convenios con papeleras para hacer pedidos grandes, pero no se le da el dinero directamente, si no se tiene que esperar por lo menos cuatro meses, para que se le pueda pagar ese dinero.

Entran gastos directos, como cosas que uno no se pueden comprar, como papelería, que se tiene que indicar específicamente, el material que se pide, número de piezas, de que marca o modelo, y se tiene que hacer un listado con todo y códigos de Lumen y papelería Olivo o Palacio de Hierro, no se puede comprar material de cómputo, inmobiliario, fotocopidora. Todo se debe de justificar, no se da nada sin decir en que o por qué se va a gastar. El Gobierno Federal decide a quién se le compra y a quién no, se tienen listas para eso.

3.3.4 FORMALIZACIÓN Y BUROCRACIA.

Las organizaciones tienen siempre una estructura funcional; esto se refiere a todas las actividades diferenciadas con relación a la división del trabajo, las cuales están establecidas en ellas mediante reglas y encomendadas como obligaciones a los titulares de ciertos puestos.

La palabra formalización la emplearemos para ver en que medida las actividades y relaciones en una organización se presentan determinadas por reglas fijamente establecidas.

Organizar significa crear reglas generales o duraderas para la actuación dirigida a un fin. Por improvisación se entiende, por el contrario, dar órdenes preliminares o provisionales, y por disposición, las instrucciones específicas válidas para una sola vez que pueden estar completamente desvinculadas o bien hallarse dentro del marco de una reglamentación organizativa duradera. (Mayntz, 1996)

Para este caso sólo existe una reglamentación organizacional que se encuentra en el nexo contractual de los integrantes con la UNAM, y no por disposiciones, aunque no es lo más conveniente pero si práctico para cubrir las necesidades de la comunidad, pero surgen improvisaciones que resultan favorables al trabajo que se debe realizar, aunque en realidad falta un manual de procedimientos que delimite las funciones de cada miembro y lo que se espera de ellos.

La formalización de una organización depende, ante todo, de que los miembros se atengan a reglas. Esto sucede principalmente en organizaciones como las empresas y los departamentos administrativos. Tales organizaciones están generalmente estructuradas en forma de una jerarquía escalonada, con canales de órdenes que van de arriba-abajo.

Para tal efecto, Max Weber (Mayntz, 1996:112-113) menciona que son organizaciones las que responden ampliamente al tipo ideal de la burocracia moderna que se caracteriza por los siguientes aspectos:

- 1- Delimitación precisa de las competencias
- 2- Facultades de mando de un miembro y señalan sus obligaciones de obediencia
- 3- Estructura jerárquica
- 4- Separación entre los miembros y los medios de explotación
- 5- Los puestos en las organizaciones no son propiedad personal
- 6- El nexo contractual de los miembros con la organización
- 7- Selección según la calificación profesional
- 8- Remuneración fija
- 9- Actividad profesional
- 10- Ascenso en una carrera

La Burocracia Moderna sí se presenta en el Departamento, ya que existen reglas específicas para cada caso en particular que regula todo en la organización, existe una delimitación de las competencias. Para estar en el puesto los actores deben cubrir requisitos profesionales, contar con las habilidades, aptitudes y actitudes, para llevarlo a cabo, contar con disposición, predomina la solidaridad y existen relaciones interpersonales entre todos los miembros sin importar su jerarquía.

Las facultades de mando y sus obligaciones de obediencia, también se da dentro del Departamento y de la UNAM, la estructura jerárquica de igual manera existe, la separación entre los miembros y los medios de explotación existe como tal.

En el caso de los puestos, en la organización no son propiedad de nadie ya que existe cierta incertidumbre ya que desafortunadamente en algunas ocasiones, la permanencia de un puesto determinado por más de 10 años probablemente ocasionaría vicios dentro del proceso, estos serían a lo mejor más notables cuando el personal en el puesto es de una personalidad con baja autoestima, poco profesionalismo, insegura y falta de criterio que no busca el crecimiento y desarrollo de la organización, sino que se encierra posiblemente en una metodología retrograda y sin propuestas de cambio o innovaciones.

Y es cuando en estos casos se crea una dependencia entre el puesto y el trabajador. El nexo contractual de los miembros con la organización si es algo que se presenta.

Se observa una disyuntiva, en el punto de selección según la calificación profesional en el Departamento, ya que en la mayoría de los casos, el personal ya es algo asignado debido al tipo de contratación por lo que solo ciertos puestos son removibles o cambia de personal donde éste sí es escogido pero no por un proceso de elección igual o parecido al que utilizan las empresas por lo que existen incidencias justificadas al punto 5.

La remuneración fija siempre se cumple ya que no les pagan más por hacer otras cosas, las hacen por que se sienten comprometidos con la UNAM y con los usuarios.

La actividad profesional existe, pero de forma variable ya que los factores que pueden llegar a afectar la certeza de este punto se debe al factor humano; y el ascenso en una carrera es algo que no se da a nivel UNAM en puestos administrativos docentes, esto sí se nota en los casos de docentes y plazas de técnicos ya que estas plazas se otorgan por concurso abierto una vez obtenidas el definitivo solicita su cambio de categoría, la cual se otorga en el caso de haber demostrado trabajo docente y de investigación, el cual es evaluado por una comisión dictaminadora y aprobada por el H. Consejo Técnico de acuerdo a lo establecido en el Estatuto de Personal Académico en el apartado a lo referente a Concursos de Oposición Cerrado.

Pero, al mismo tiempo, nos habla de una organización flexible que va de acuerdo con las expectativas de todos los miembros, y que en teoría debe de responder de mejor manera a los cambios del entorno, pero se ve frenado por tanto trámite administrativo que se tiene que llevar a cabo al interior de la FESA y de la UNAM, esto le puede poner trabas a la flexibilidad y al rendimiento del propio Departamento.

También los recursos humanos, financieros y tecnológicos son escasos y el reglamento del Departamento debe ser más flexible, ya que las empresas deben de cumplir ciertos requisitos para Acatlán, dichos requisitos no son burocráticos, pero lo burocrático se vuelve por estar centralizado por C.U, sino los trámites se agilizarían más rápido.

3.4 LINEAMIENTOS DE CONTROL.

3.4.1 AUTORIDAD Y PODER.

Es importante que las empresas lleven el control de cada una de las actividades que desarrollan sus miembros, con el fin de que todo funcione bien y al mismo tiempo se cumplan las metas o las acciones planteadas desde un principio.

Las organizaciones no sólo están siempre estructuradas por definición, sino que también poseen siempre e inevitablemente una estructura de poder que es la división entre las facultades de decisión y de mando establecidas en reglas y papeles, por un lado, y las obligaciones de ejecución y obediencia por otro.

Aún cuando todos los miembros de una organización estén interesados de una manera altruista en su objetivo y estén dispuestos a hacer sin vigilancia todo lo que sea necesario para su realización, la coordinación de las actividades exige que algunos manden y otros obedezcan. (Mayntz, 1996:125)

La Jefatura del Departamento posee una autoridad delegada por instancias superiores – la Dirección y la Coordinación de Servicios Académicos-, y se encuentra sometida a sus instrucciones. Mientras, las actividades de ejecución son realizadas por el resto de los integrantes.

La dominación o la autoridad es para Max Weber la probabilidad de que las órdenes específicas encuentren obediencia en grupos dados de personas, se trata de una relación entre puestos y funciones y no del poder o de la influencia que se ejerce sobre una persona cualquiera.

De la dominación o autoridad también forma parte para Weber, un mínimo determinado de voluntad de obediencia por parte de los subordinados a ella, lo cual indica que una relación hay que estudiarla en dos direcciones:

- 1- Cómo justifican los dominadores su pretensión a la obediencia y
- 2- Por qué motivos se someten los dominados a sus órdenes.

(Mayntz, 1996:134-135)

Se puede decir que en el primer caso el Departamento justifica la autoridad por el tipo de dominación legal, basada en el nombramiento oficial de una Jefa por instancias superiores que de igual manera fueron establecidas legítimamente. Mientras en el segundo caso, todos los miembros obedecen a la Jefa porque ante ellos es la autoridad legal que el miembro reconoce. Coincidiendo la pretensión de legitimidad de la que manda con los motivos para la obediencia.

Al mismo tiempo Weber en Mayntz, (1996:135) desarrolló tres tipos de dominación legítima:

1- **Dominación Legal**, se justifica por su referencia a la legalidad de un orden establecido, en virtud del cual los titulares de determinados puestos tienen un poder de mando establecido por este ordenamiento.

2- **Dominación Tradicional**, se apoya en las tradiciones vigentes, en virtud de las cuales determinadas personas son llamadas a ejercer la dominación.

3- **Dominación Carismática** se basa, finalmente, en la pretensión de que hay que prestar obediencia a determinadas personas por razón de sus cualidades extraordinarias.

Por lo tanto la dominación que se presenta en el Departamento es legal y la da la jefa, porque ella es la que planea, controla y dirige todas las actividades o proyectos relacionados con el departamento de servicio social y bolsa de trabajo.

Después de conocer los lineamientos de control en la organización, es importante al mismo tiempo saber de qué forma se les motiva para que continúen en la empresa.

3.4.2 MOTIVACIÓN

En cualquier organización, siempre hay que tomar en cuenta la forma en que se motiva a cada uno de sus miembros para su mejor desempeño y se sientan tomados en cuenta.

Por eso Gibson, Ivancevich y Donnelly en su libro *Las Organizaciones: Comportamientos, Estructura y Procesos* (1998:162, 164-165), nos dicen que la motivación, aun siendo un determinante principal del rendimiento individual, no es el único factor a considerar, otras variables, como el esfuerzo, la capacidad y la experiencia previa, también influyen en el rendimiento.

Para tal efecto ellos definen a la motivación como el concepto que se usa para describir las fuerzas que actúan sobre el individuo o que parte de él para iniciar y orientar su conducta.

Los directivos o jefes han de motivar a un grupo de personas muy diverso e imprevisible en muchos aspectos, la diversidad da lugar a distintas pautas de conducta que están relacionadas de alguna manera con las necesidades y objetivos. Las necesidades son carencias que experimenta un individuo en un determinado momento, estas carencias pueden ser fisiológicas, por ejemplo, la necesidad de alimentos; psicológicas, por ejemplo, la necesidad de autoestima o sociológicas por ejemplo, la necesidad de interacción social.

Y la importancia de los objetivos se hace evidente en cualquier debate sobre motivación, el proceso motivacional, tal como muchos teóricos lo interpretan, está orientado a los objetivos. Los objetivos, o los resultados, que el empleado persigue se perciben como fuerzas que atraen a las persona; el logro de los objetivos deseados pueden tener como resultado una disminución significativa de las deficiencias en lo referente a las necesidades.

Canpbell y Cols en Gibson, (1996:167-168) dicen que las teorías sobre la motivación se dividen en dos categorías: Teorías de Contenido y Teorías de Proceso. Las de Contenido concentran su atención en los factores de la persona que dan vigor, orientan, mantienen y detienen la conducta, estas teorías pretenden determinar las necesidades específicas que motivan a la gente. Las de Proceso describen y analizan de qué forma se vigoriza, se oriente, se mantiene y se detiene la conducta.

Enseguida se explica la Teoría de Maslow (Hodgetts, 1990:100-101) sobre la motivación que se aplica en algunas organizaciones, en especial dentro del Departamento en ocasiones de manera implícita y en otras no tanto:

Teoría de las necesidades de Abraham Maslow

Maslow formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades básicas:

1- Fisiológicas que consisten en requerimientos físicos tales como alimentos, dormir, refugio, sed y sexo entre otras. Maslow afirma que si algún ser se le priva de todas sus necesidades, su impulso por satisfacer las necesidades fisiológicas sería mayor que cualquier otro. El salario que las personas perciben por su trabajo les ayuda a resolver estas necesidades.

2- De Seguridad que incluyen el deseo de seguridad, estabilidad y protección del daño físico y emocional. Dentro de las organizaciones, éstas se satisfacen con frecuencia por medio de un seguro médico, programa de jubilación, prestaciones y el suministro de equipos de seguridad para los empleados que trabajan en zonas donde existe peligro.

3- Sociales que comprenden el afecto, la pertenencia, la aceptación, la amistad, es decir, la necesidad de sentirse necesario. Éstas características se satisfacen con frecuencia mediante la interacción social, que permite que la persona dé y reciba afecto. Dentro de las organizaciones, los grupos informales desempeñan un papel clave para satisfacer dichas necesidades.

4- De Estima que tienen una naturaleza dual, por un lado los individuos necesitan sentirse importantes, es decir, deben de tomar en cuenta su autonomía y su logro; y por otro lado deben recibir de los demás reconocimiento que respalde estos sentimientos tales como el estatus y la atención.

Los reforzamientos de esta índole generan sentimientos de confianza en si mismo y prestigio. La retroalimentación positiva de esta naturaleza se obtiene a menudo de compañeros del mismo nivel de la persona dentro de la organización.

5- De Autorrealización donde según Maslow las define como el deseo de ser cada vez más lo que se es personalmente, es decir, incluye el crecimiento personal, lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo. Las personas tratan de satisfacer sus necesidades de autorrealización, dominando su ambiente al aprender lo que son y no son capaces de hacer.



La teoría de Maslow contiene 3 suposiciones básicas:

1- Las necesidades de nivel más bajo (fisiológicas y de seguridad) deben satisfacerse antes que las del nivel más alto (estimación y autorrealización).

2- Una vez satisfecha una necesidad, ya no sirve como motivador, por ende, una persona cuya necesidad de alimento se asocia en su forma básica, tenderá a proseguir a niveles más elevados (seguridad y logro social) dentro de la jerarquía.

3- En la mayoría de los casos, varias necesidades afectan la conducta de un individuo en un momento dado.

Después de conocer la teoría Maslow acerca de la motivación para mejorar el rendimiento de las personas, a continuación se mencionan una serie de estímulos que gozan los miembros de nuestro objeto de estudio y que tienen relación con ésta teoría:

Formalmente la UNAM otorga ciertas prestaciones, pero dependiendo de las circunstancias que se presenten en el momento relacionadas con el trabajo, no se sabe si realmente se otorgan o se hacen valer.

Los premios son: Vales de despensas canjeables sólo en la UNAM, que equivalen a 400.00 pesos M/N cada mes, bonos cada seis meses de acuerdo al desempeño laboral, ventas especiales para trabajadores de la UNAM para comprar muebles, artículos de oficina y financiamiento para comprar un auto, comidas de fin de año, obsequios significativos como velas, dulceros, tarjetas, rifas de regalos, becas para gimnasio, idiomas, centro cultural y centro de cómputo.

También un Premio económico al cumplir los siguientes requisitos: puntualidad, calidad en el trabajo, eficiencia, honradez y honestidad, lo califican cada cuatro meses, la encargada de hacerlo es la jefa del departamento o coordinación correspondiente, asciende al 90% del total del salario y de ahí disminuye hasta un 10%.

Tienen seguro por parte del ISSSTE, compra de lentes en una determinada óptica asignada por la UNAM una vez por año, para el propio trabajador, sus hijos y sus papas.

Obsequio de boletos cuando juegan los Pumas en C.U.

Descanso en días festivos como 1° de Enero, 5 de Febrero, 8 y 21 de Marzo, Semana Santa, 1°,5, 10 y 15 de Mayo, dos periodos vacacionales: las de verano y las de Diciembre. 16 de Septiembre, 2 de Noviembre. El día de su cumpleaños les obsequian una tarjeta felicitando a la persona

En el caso de los que son contratados por honorarios, (para no dar prestaciones que originan un mayor gasto) se les contrata por la prestación de un servicio profesional; que en términos legales es independiente y no está subordinado a un patrón, por que si no fuera así estaría comprendido dentro de la definición de trabajador que el artículo 8° de la Ley Federal de Trabajo maneja y que dice: trabajador es la persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado.

Para los efectos de esta disposición, se entiende por trabajo toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio. (LEY FEDERAL DEL TRABAJO, 1996:26-27)

Las organizaciones actuales deben preocuparse por mantener a sus miembros con un alto nivel de eficiencia satisfaciéndoles todas sus necesidades más indispensables, esto lo realiza por medio de un contrato psicológico, es decir, un contrato que no aparece por ninguna parte, entre el individuo y la organización.

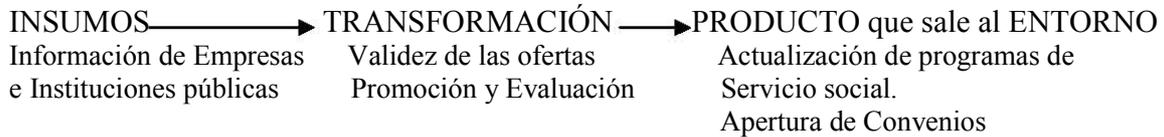
3.5 PROCESO DEL TRABAJO

Para describir el proceso de trabajo, nos basaremos en la Teoría de Sistemas, que considera la apertura al medio y la interrelación de las partes o subsistemas que considera las entradas y salidas al sistema u organización (Fernández, 2003: 28-31).

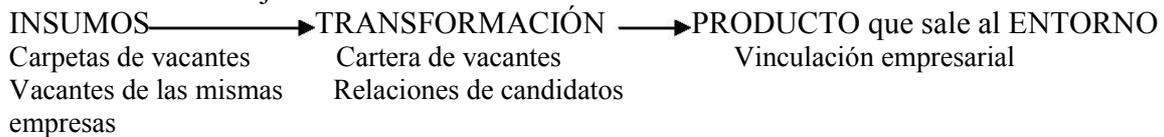
El proceso de trabajo comienza cuando entra información al Departamento, dicha información consiste básicamente en el listado que hacen las empresas tanto públicas como privadas sobre las vacantes que hay por cubrir para servicio como para bolsa de trabajo, ahí sufre una transformación, es decir, con la información que se tiene, se procede a trabajarla creando las carteras de vacantes, las relaciones de candidatos y haciendo válidas las ofertas de promoción, todo esto se traduce en un producto (servicio), dichos productos son la actualización de programas de servicio social, la apertura de convenios actualizada y la vinculación empresarial para insertar a alumnos y egresados al campo laboral; los cuales son consumidos diversos públicos que encontramos en el entorno, y a través de ellos es como se produce la retroalimentación del Departamento.

Se identificaron dos procesos de trabajo:

Para Servicio Social:



Para Bolsa de Trabajo:



Después de conocer el proceso de trabajo en nuestro objeto de estudio, a continuación se explica la forma en que la organización selecciona a sus miembros para que laboren en ella.

3.6 RECLUTAMIENTO: SELECCIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE LOS INTEGRANTES.

La organización debe cumplir con un triple proceso: 1- Ganar miembros, 2- Lograr su permanencia y 3- Hacer que desempeñen su trabajo. La manera como las organizaciones reclutan a sus miembros depende estrechamente de la actitud del miembro potencial relacionado con el objetivo de la organización y de los motivos para su ingreso (Mayntz, 1996:143-144).

Antes de continuar es conveniente hacer una diferenciación entre:

Reclutamiento: Se produce cuando alguien ingresa a la organización con una solicitud de empleo.

Selección: Es cuando se elige una persona entre varias.

Socialización: Es el proceso de enseñar cómo funcionar en la organización, cuáles son las normas y reglas de conducta, aprender como funciona la organización. (Shein, 1982:19)

Mayntz (1996:144-147) también habla de dos formas de reclutamiento: 1- en el contacto activo la misma organización busca a sus miembros; y 2- la pasiva donde los candidatos llegan solos o espontáneamente a solicitar el empleo.

En el Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo, el reclutamiento se da en el contacto, ya que la misma organización busca a sus miembros, o se hace a través de conocidos que se recomiendan. En ocasiones la selección de los miembros lo hace la Jefa, considerando si la persona puede ser la adecuada para el puesto vacante, pero no se aplican pruebas psicométricas que permitan analizar si la persona es la idónea para el trabajo, la organización, su objetivo y la cultura existente.

Lo anterior en algunas o varias ocasiones provoca problemas al interior de la organización, pues se presentan problemas de funcionamiento, si la persona recién egresada no comparte los valores y objetivos, y no es compatible con la personalidad de los demás miembros del Departamento.

La socialización de los miembros en ocasiones sí se da, pues al ingresar una persona al área se le explica bien como funciona la organización, cuáles son las actividades a realizar y los miembros se adaptan a sus funciones, las cuales las aprenden sobre la marcha, las labores se han adecuado conforme a las circunstancias y características de la persona que realiza las actividades.

Para seleccionar a los miembros del Departamento, hay reglas específicas que determina la UNAM. Ya que existen categorías de rango para poder diferenciar unos de otros, por ejemplo están los funcionarios, titulados, los que tienen el 100% de créditos y los que no tienen el 100% de créditos, esto sirve para poder determinar el pago que se da en cada nivel.

Otro aspecto a considerar son las reglas a los que se ve condicionado el trabajo en la UNAM a través del nexo contractual, lo cual remite a la formalización que existe. Los funcionarios están supeditados a que en un momento dado se les pida el puesto, tienen derecho a un sueldo específico, tienen que cumplir un horario de labores determinado y gozan de diversas prestaciones.

Los que se encuentran en nómina, pertenecen a la AAPAUNAM que son los que imparten clases dentro de la facultad y los demás trabajadores que se encuentran dentro de la STUNAM, con los beneficios de varias prestaciones, tienen que cubrir el horario por el que se les contrato, obedecer a la autoridad legal correspondiente y tienen la posibilidad de que cada seis meses puedan ser despedidos.

Los que son contratados por honorarios, se les contrata por la prestación de un servicio profesional, que en términos legales es independiente y no está subordinado a un patrón.

3.7 GRUPO Y ACTORES

Los actores de la organización son los que le dan vida y forma al funcionamiento de la misma, de ahí parte la importancia de identificar a cada uno de ellos y a los grupos que integra para este cometido.

Al mismo tiempo es importante conocer todo tipo de relaciones que viven los miembros del Departamento a menudo, para ver cuales son sus características y como es su personalidad.

Las personas tienden a formar grupos para lograr un objetivo implícito o explícito, por seguridad, autoestima, interacción y afiliación, por poder y por alcanzar metas en el caso del Departamento se puede hablar de una organización en la que se pueden encontrar grupos formales e informales que responden a intereses diferentes. Para ver la incidencia que tienen los actores en el funcionamiento de la organización nos centramos en el grupo formal conformado por las áreas de la Jefatura, Servicio Social y Bolsa de Trabajo.

Pero antes definimos que Grupo “es la designación sociológica conveniente para indicar cualquier número de personas, grande o pequeño, entre los cuales se han establecido tales relaciones que solo se pueden imaginar a aquellas como un conjunto, un número de personas cuyas relaciones mutuas son tan importantes para que demanden nuestra atención” (Olmsted, 1996:16).

Y es un conjunto de personas (dos o más) que interactúan entre sí y que comparten un destino común, poseen estructura organizacional y se comunican a través del tiempo para lograr los objetivos establecidos. (Fernández, 2003:69)

A partir de lo anterior las tres áreas pueden ser identificadas como grupo, por el contacto que tienen y perciben la existencia de cada uno de ellos con el objetivo de establecer vínculos con las organizaciones para que los alumnos se desarrollen profesionalmente y pongan en práctica sus conocimientos a través de Bolsa de Trabajo y Servicio Social.

Stephen Robbins (1999:240) dice que “En los grupos formales, el comportamiento que ha de observarse queda estipulado por las metas de la organización y depende de ellas. En cambio, los grupos informales son alianzas que carecen de una estructura formal y que no han sido determinadas por la empresa”.

También los grupos formales son los que poseen una firme estructura social y jerárquica establecida por autoridades externas. Las normas son claras y formales, lo que conlleva a que los roles de trabajo sean específicos y los miembros estén conscientes del tipo de relaciones internas que deben tener con el grupo para el logro de ciertos objetivos.

Los grupos pueden sub-clasificarse posteriormente en grupos de mando, de tareas, de interés o amistad.

Los grupos de mando y los de tarea dependen de la organización formal, mientras que los de intereses y amistad son alianzas informales. (Robbins, 1999:240)

Para nuestro caso, nos enfocaremos hacia los grupos formales que son los que intervienen en la relación con instituciones y empresas. Pero también con los informales para conocer como se relacionan.

Grupo de Mando: Está determinado por el organigrama de la empresa. Se compone de los subordinados que reportan directamente a un gerente. (Robbins, 1999:240) Dentro del Departamento, el grupo de mando está conformado por la Jefatura con la Lic. Wendy y Rosalina; y las áreas de Servicio Social con Marcela, Giovanni y Rosa Hilda; y Bolsa de Trabajo con Guadalupe, Manuel y Leticia.

Grupo de Trabajo: Está determinado por la organización, representan a personas que trabajan juntas para efectuar determinado trabajo. Sin embargo, no están limitados a su superior jerárquicamente inmediato. (Robbins, 1999:240)

Para el departamento, las áreas de Servicio Social y Bolsa de Trabajo, se encuentra un grupo de trabajo que no esta limitado a su superior jerárquico, ya que no hay jefes en las diferentes áreas, sino que todos son responsables de las actividades desarrolladas y se apoyan mutuamente sin importar su puesto o jerarquía.

Grupo de Interés: Las personas que pertenecen o no a grupos comunes de mando o trabajo pueden afiliarse a fin de alcanzar cierto objetivo que desean. (Robbins, 1999:240)

En el Departamento todos los miembros en común buscan los mismos objetivos, que son de incorporara a los alumnos y egresados al campo laboral ya sea mediante su Servicio Social, Prácticas Profesionales y Bolsa de Trabajo aunque sus actividades sean diferentes.

Grupo de Amistad: Los miembros poseen una o más características comunes. Los miembros del departamento se llevan bien aparentemente por la existencia de ciertas afinidades como edad, educación, formas de pensar, características de su personalidad y por el contacto que tienen a diario, sin embargo muchas veces no se llevan bien por fricciones que surgen en el trabajo o porque no comparten los mismos intereses. (Robbins, 1999:241)

Finalmente luego de conocer más a fondo el funcionamiento de la organización, abordando temas sobre qué tipo de organización es, haciendo una categorización más específica, al mismo tiempo con la información que se obtuvo de las entrevistas fue posible la creación de su misión, visión, valores y objetivos, también se pudo constatar la forma en que se encuentran distribuidos para realizar las tareas que a cada miembro lo corresponde llevar a cabo y de que elementos se valen para lograrlo.

Por otro lado se hizo énfasis en las normas o reglas con las cuales se rigen para llevar un control adecuado de sus tareas; sobre quién recae el poder-autoridad para tomar decisiones, se tocaron aspectos que incitan a la motivación de los actores en un determinado momento, finalmente se supo cómo el departamento capta a sus miembros, de que modo se relacionan entre ellos, por lo tanto es importante identificar y conocer las características de su ambiente organizacional en el que actúan, por tal motivo en el siguiente capítulo se profundizará en el tema.

4. Cada día es necesario que las empresas establezcan un clima organizacional favorable para todos sus elementos que son parte de ella, a partir de una comunicación eficiente, cabe mencionar que si una organización no cuenta con un clima favorable se verá en desventaja con otras que sí lo tienen, ya que proporcionarán una mayor calidad en sus productos o servicios. Lo que se busca es conocer en que ambiente actúan los miembros del Departamento.

4.1 COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Los términos comunicación e información han sufrido cambios importantes en los últimos años. Así, Dimitri Weiss, sostenía en 1971 que es el objetivo perseguido y no la estructura de datos transmitidos lo que permite distinguir esas dos nociones. De este modo, la información remite a la transmisión (emisión y recepción) de conocimientos estructurados, mientras que la comunicación consistiría en intercambios de información con objeto de cambiar el comportamiento de los otros.

Para P. Joffre y G. Koenig, el término información se refiere a situaciones en las que sólo el receptor tiene un rol activo, mientras que la idea comunicación trata de relaciones interactivas. (Bartoli, 1992:69)

B. Galambaud también concibe los dos términos en este mismo sentido: información corresponde a la simple relación de las personas con los hechos y comunicación es la relación entre las personas. (Bartoli, 1992:69-70)

Bartoli concluye que:

La información se produce en un solo sentido, del emisor al receptor.

La comunicación se produce en varios sentidos dado que cada emisor se convierte en receptor y cada receptor en emisor en la misma secuencia de comunicación.

La empresa está afectada en distintos niveles:

Por la información, como emisora de mensajes hacia adentro o hacia fuera; como receptora de mensajes para captar y analizar, provenientes de afuera o de adentro.

Por la comunicación, como vector de intercambios interactivos con su medio (particularmente con sus clientes); como organizadora de reuniones o lugar de intercambios informales entre su personal.

La comunicación interesa a numerosas disciplinas que, como subraya Lucien Sfez, tienen cada una su significado propio. De este modo, la comunicación es, a la vez, acto, objeto y medio de la puesta en común o de la transmisión.

En la empresa no es distinto: la comunicación es un conjunto de actos más o menos estructurados; también es un objeto, incluso un recurso fundamental de la empresa si se considera la comunicación como fruto de informaciones, en especial operativas.

Finalmente, la comunicación debe ser un medio de motivación, de estrategia e incluso de performance. (Bartoli, 1992:71)

Por esta razón, trabajar la cuestión de la comunicación en la empresa significa interesarse por diferentes aspectos:

- Información operativa o funcional (descendente, ascendente y lateral);
- Sistemas de información manuales o informatizados;
- Sistemas y procedimientos de coordinación;
- Comunicación interna en la vida de la organización;
- Comunicación externa;
- Intercambios informales; etcétera.

(Bartoli, 1992:71)

Paoli entiende a la comunicación como el acto de relación entre dos o más sujetos, mediante el cual se evoca en común un significado.

El significado es aquello que nos representamos mentalmente al captar un significante el cual podrá ser una palabra, un gesto, un sabor, olor, algo suave o áspero.

Requerimos experiencias comunes y cuanto más rico sean éstas, más y mejor podremos comunicarnos. (Paoli, 1983:11)

Define a la información como conjunto de mecanismos que permiten al individuo retomar los datos de su ambiente y estructurarlos de una manera determinada, de modo que le sirvan como guía de su acción. (Paoli, 1983:15)

Comunicación y la información son fenómenos ligados, dependen uno del otro. La sociedad no puede ser tal sin comunicación y no puede transformarse sin la información. (Paoli, 1983:17)

En el libro *La Organización Habitable* (2001:53) se encontró que en general, se entiende a la comunicación como una alternativa de comportamiento que supone una interacción y que ahorra energía por el recurso a la información.

Es una alternativa de comportamiento, una interacción indispensable para sostener el equilibrio de cualquier sistema de interacción humana, incluidos los sistemas organizacionales.

Mientras tanto la información es un proceso o fenómeno que engloba y rebasa a la comunicación. Es un principio de orden, sea en la conformación de un sistema, en su comportamiento o dinámico o en su expresión comunicativa.

La comunicación se vale y usa ese orden para coordinar y cohesionar, para trazar los rumbos de la organización, el qué hacer y cómo hacerlo. (2001:61)

Idalberto Chiavenato en su libro *Proceso Administrativo* (2001:324) dice que la comunicación se aplica en todas las funciones administrativas, pero es particularmente importante en la función de dirección, ya que representa el intercambio de pensamiento e información para proporcionar comprensión y confianza mutuas además de buenas relaciones humanas.

La comunicación implica intercambio de hechos, ideas, opiniones y emociones entre dos o más personas; también se define como interrelaciones mediante palabras, letras, símbolos o mensajes y medio para que los miembros de una organización compartan significadas y comprensión con los demás.

Una empresa puede entenderse como una serie de grandes redes de comunicación que se entrelazan y entrecruzan para unir las necesidades comunicativas de cada proceso decisorio a la fuente de información. La comunicación se basa en el concepto de información, significado y comprensión de una persona a otra. (Chiavenato, 2001:327)

4.1.1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación constituye uno de los aspectos básicos de la actividad gerencial; si administrar es lograr que las personas cumplan las tareas, y que las ejecuten con eficiencia y eficacia, es necesario comunicarles constantemente qué debe hacerse, cómo, cuándo, por qué y cuánto.

La comunicación es el proceso mediante el cual el gerente garantiza la acción de las personas para promover la acción empresarial, la cual tiene dos propósitos:

1- Proporcionar la información y la comprensión necesarias para que las personas puedan cumplir sus tareas.

2-Propiciar las actitudes necesarias que promuevan la motivación, la cooperación y la satisfacción en los cargos.

En conjunto, promueven un ambiente que conduce a lograr espíritu de equipo y mejor desempeño de las tareas (Chiavenato, 2001:328-329)

La comunicación es un fenómeno que se da naturalmente en toda la organización, cualquiera que sea su tipo o su tamaño. Sin ella, el hombre se encontraría aún en el primer escaño de su desarrollo y no existirían sociedad ni cultura.

La comunicación es una disciplina cuyo objeto de estudio es, precisamente, la forma en que se da el fenómeno de comunicación dentro de las organizaciones, y entre éstas y su medio.

La comunicación se entiende también como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio.

(Fernández, 2003:12)

Esta disciplina se centra en el análisis, diagnóstico, organización y perfeccionamiento de las complejas variables que conforman los procesos comunicativos en las organizaciones, con el fin de mejorar la interrelación entre sus miembros, entre éstos y el público externo y así fortalecer y mejorar la identidad y desempeño de las entidades.

Fernández Collado define la comunicación organizacional como “el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y los diferentes públicos que tiene en su entorno”, también la entiende como: “Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos” (Fernández, 2003:12)

A partir de esta definición, la comunicación organizacional se divide en:

- La comunicación interna: Son las actividades que se realizan dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medio de la circulación de mensajes originados por los diversos medios de comunicación, con el objetivo de proveer comunicación, unión, motivación y así alcanzar las metas establecidas por la organización.

- La comunicación externa: Son los actos comunicativos dirigidos a públicos externos, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones públicas y así proyectar mejor la imagen corporativa de la organización.

- Las relaciones públicas: Son actividades y programas de comunicación creados para sostener buenas relaciones con los diferentes públicos de la organización.
- La publicidad: Son mensajes emitidos a través de medios masivos de difusión con el objetivo de incrementar la venta de los productos o servicios de la organización.
- La publicidad institucional: Es la actividad de las relaciones públicas, que evoca en los públicos una imagen favorable de la organización.

Postulados básicos:

La comunicación es integral: La comunicación organizacional abarca una gran variedad de modalidades: interna, externa, vertical, horizontal, ascendente, descendente, interpersonal, intragrupal, intergrupala e institucional.

La comunicación es un sistema: Esto implica que el subsistema técnico y humano, es decir, los medios que se utilizan para enviar información y las personas que se comunican entre sí directamente, están interrelacionadas y son interdependientes.

La comunicación y la cultura están íntimamente relacionados: Se entiende a la cultura como un conjunto de significados compartidos que proporcionan un marco común de referencia y, por tanto, patrones similares de comportamiento.

La comunicación es responsabilidad compartida: Como todos en la organización se comunican, hacerlo bien es una responsabilidad de todos, si bien algunos desempeñan un papel más importante en este sentido, la se debe producir en todos los niveles y sentidos.

(Fernández, 2003:14)

Es por eso que la comunicación organizacional nos habla tanto de la realidad que vive la organización como de su identidad corporativa, que se basa en una serie de procesos, mensajes y medios de transmisión de información por parte de la organización, tomando en cuenta los actos, al comportamiento mediante el cual las empresas transmiten información sobre su identidad, filosofía y la forma de hacer las cosas.

En toda empresa existe una compleja combinación de medios por los cuales transita y se propaga la comunicación, según el flujo direccional en la empresa, las comunicaciones pueden clasificarse en:

Comunicación Descendente: Fluye de arriba hacia abajo, incluye intercambio de información cara a cara entre el jefe y el subordinado a lo largo de la cadena jerárquica, informes administrativos, manuales de políticas y procedimientos, circulares a los empleados, informes escritos sobre desempeño.

Comunicación Ascendente: Fluye de abajo hacia arriba, conversaciones informales con superiores, informes de desempeño y planes de sugerencia.

Comunicación Formal: El mensaje se envía, se transmite y se recibe a través de un patrón de autoridad determinado por la jerarquía de la empresa.

Comunicación Informal: Ocurre fuera de los canales formales, mediante formato oral o escrito.

En el Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo la comunicación fluye en todas direcciones, los miembros se comunican internamente para delegar responsabilidades y hacer cumplir los objetivos o proyectos de la organización, lo cual promueve las buenas relaciones laborales, la integración, cooperación y el compromiso personal.

4.2 CLIMA ORGANIZACIONAL

4.2.1 TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LIKERT:

Las variables de ambientes físicos y sociales, estructurales, personales y propios del comportamiento organizacional, que más adelante se hablará de ellos, interactúan entre sí y traen como consecuencia la determinación de dos grandes tipos de clima organizacionales, estos son:

1. Clima de Tipo Autoritario.

- 1.1. Sistema I. Autoritario Explotador
- 1.2. Sistema II. Autoritarismo Paternalista.

2. Clima de Tipo Participativo.

- 2.1. Sistema III. Consultivo.
- 2.2. Sistema IV. Participación en Grupo.

4.2.2 SISTEMA I. EL CLIMA AUTORITARIO, AUTORITARIO EXPLOTADOR.

Se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.

Las actitudes son hostiles y se considera a los empleados como esclavos, no existe el trabajo en equipo. Hay una insatisfacción fuerte sentida por los empleados frente a su tarea, sus semejantes, el administrador y la organización completa.

Los objetivos no son más que órdenes, parece que se aceptan pero generalmente surge una resistencia intrínseca. Hay poca comunicación ascendente, lateral o descendente, y generalmente es percibida con desconfianza por parte de los empleados puesto que la distorsión caracteriza generalmente esta comunicación y existe una organización informal y busca reducir el control formal. (Brunet, 1987:33)

4.2.3 SISTEMA II. AUTORITARIO PATERNALISTA

Se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.

Existe poco trabajo en equipo y poca influencia ascendente salvo a través de medios informales. Se reconocen órdenes con ciertos posibles comentarios, hay una aceptación abierta de los objetivos pero con una resistencia clandestina.

Hay poca comunicación ascendente, descendente y lateral, las interacciones entre superiores y subordinados se establecen con consentimiento por parte de los superiores y con preocupación por parte de los subordinados.

Las políticas se deciden en la cumbre pero algunas decisiones con respecto a su aplicación se hacen en los niveles más inferiores, basadas sobre información adecuada y justa.

Algunas veces se desarrolla una organización informal pero ésta puede apoyar parcialmente o resistirse a los fines de la organización. (Brunet, 1987:34)

4.2.4 SISTEMA III. EL CLIMA PARTICIPATIVO, CONSULTIVO

Se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se les es permitido a los trabajadores tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estimación, existe interacción entre ambas partes, existe la delegación. Esta atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar.

Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los empleados, las actitudes son generalmente favorables y la mayor parte de los empleados se sienten responsables de lo que hacen, se observa satisfacción mediana en el trabajo, con los semejantes, el administrador y la organización.

Existe una cantidad moderada de interacciones de tipo superior/subordinado, muchas veces con un nivel de confianza bastante elevado, los objetivos están determinados por las órdenes establecidas después de la discusión con los subordinados. Se observa una aceptación abierta pero algunas veces hay resistencias

La comunicación es de tipo descendente con frecuente comunicación ascendente y lateral. Puede darse un poco de distorsión y de filtración. Se puede desarrollar una organización informal, pero ésta puede negarse o resistirse parcialmente a los fines de la organización. (Brunet, 1987:35)

4.2.5 SISTEMA IV. PARTICIPACIÓN EN GRUPO

Existe la plena confianza en los trabajadores por parte de la dirección, toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical-horizontal - ascendente - descendente. El punto de motivación es la participación, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos, las relaciones de trabajo (supervisor - supervisado) se basa en la amistad, las responsabilidades compartidas. El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo como el mejor medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica. (Brunet, 1987:36)

Así Brunet nos dice que: Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado, donde existe una estructura rígida por lo que el clima es desfavorable; por otro lado los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto con una estructura flexible creando un clima favorable dentro de la organización.

Entonces el clima organizacional debe referirse al ambiente interno existente entre los miembros de una empresa y está estrechamente relacionado con su grado de motivación.

Si el ambiente organizacional permite satisfacer las necesidades individuales de los miembros, el clima de trabajo tiende a mostrarse favorable y positivo; si el ambiente organizacional frustra la satisfacción de las necesidades de los miembros, el clima tiende a mostrarse desfavorable y negativo.

A continuación se mencionan las características de un Diagnóstico de Clima Organizacional:

1- Las variables que se definen en el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.

2- Se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización con cambios relativamente graduales.

3- Un clima organizacional tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Es decir este clima es lo que los motivará o limitarán a participar activa y eficientemente en el desempeño de sus tareas.

4- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.

5- El clima de una organización es afectado por diferentes variables estructurales, tales como el estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos.

6- El clima organizacional es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de las organizaciones y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes.

7- El ausentismo y la rotación de personal pueden ser indicadores de un mal clima laboral

8- El cambio en un clima organizacional es siempre posible, pero se requiere de cambios en más de una variable para el cambio sea duradero, es decir para conseguir que el clima de la organización, se establezca en una nueva configuración.

9- Es muy frecuente que en casos de anuncio de mejoras o remuneraciones, instalaciones físicas, relaciones laborales, se provoquen expectativas y mejorías en el clima organizacional, para luego ante la concreción efectiva de los cambios anunciados no superaron las expectativas.

En este caso, se producen frustraciones, desconfianza y una actitud sumamente negativa hacia la organización con el correspondiente clima de trabajo. (Rodríguez, 1999:164)

En resumen:

El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.

Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.

Después de conocer los puntos más importante sobre el clima organizacional y sus variantes, a continuación se va a construir una metodología con el propósito de conocer e identificar los aspectos más significativos del clima de trabajo en nuestro objeto de estudio.

4.3 METODOLOGÍA

Manuel García Ferrando (1992:134-135) dice que: El cuestionario es el instrumento más utilizado para la obtención de datos en los estudios de sociología empírica. Pese a su rigidez, pues se trata de un listado de preguntas que se han de formular de idéntica manera a todos los entrevistados respecto a una o más variables a medir, presenta otras ventajas que superan claramente a sus inconvenientes.

La función del cuestionario en el proceso de una investigación social es doble, por un lado, pretende colocar a todos los entrevistados en la misma situación psicológica y, por otro, mediante un sistema de notaciones simples, facilita el examen y asegura la comparabilidad de las respuestas.

La secuencia que adquieren las preguntas al elaborar un cuestionario es muy importante en el logro de una entrevista con éxito.

Al organizar las preguntas en un cuestionario conviene considerar tres aspectos: el logro de una introducción apropiada, la transición fácil y razonable de un tema a otro y la formulación de una adecuada conclusión a la entrevista.

De este modo se le introduce a la persona entrevistada no sólo al problema a investigar, como también en el papel de sujeto que se enfrenta con un instrumento de análisis. Después vienen las preguntas más complejas o con mayor carga emocional, que conviene formular cuando la persona entrevistada se encuentra en una situación que corresponda a la naturaleza de los estímulos.

A pesar de los esfuerzos que se puedan realizar para que el cuestionario transcurra con suavidad, y que la secuencia de los temas tenga sentido para el entrevistado, algunas veces resulta imposible evitar un salto brusco de un tema a otro, en tales casos el entrevistador debe ayudar al entrevistado a realizar el cambio; lo más usual es informar al entrevistado de que se ha completado la discusión de un tema y de que se va a iniciar uno nuevo.

Y por otro lado Luc Brunet (1987:19) nos dice que el cuestionario es el instrumento más utilizado para medir el clima organizacional en una empresa, por su naturaleza multidimensional y perceptiva del clima. Sus dimensiones cubren las variables humanas y estructurales relacionadas con la tarea y las tecnologías según un cierto grado decreciente de importancia (Escala Tipo Likert).

Los cuestionarios de Likert miden la percepción del clima en función de 8 dimensiones que son las siguientes:

Los métodos de mando: La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados

Las características de las fuerzas motivacionales: Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.

Procesos de comunicación: La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.

Procesos de influencia: la importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.

Procesos de toma de decisiones: La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.

Procesos de planificación: La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.

Procesos de control: El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.

Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento: La planificación así como la formación deseada.

El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida, y básicamente, podemos hablar de dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas.

1- Las preguntas abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado; en teoría, es infinito.

2- Las preguntas cerradas contiene categorías o alternativas de respuesta que han sido delimitadas. Es decir, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuesta y ellos deben circunscribirse a ellas, pueden ser dicotómicas (dos alternativas de respuesta) o incluir varias alternativas de respuesta.

En las preguntas cerradas las categorías de respuesta son definidas a priori por el investigador y se le presentan al respondiente, quien debe elegir la opción que describa más adecuadamente su respuesta. (Hernández, 1999: 277, 280)

Cada cuestionario obedece a diferentes necesidades y problemas de investigación, lo que origina que en cada caso el tipo de preguntas sea diferente, cada tipo de pregunta tiene sus ventajas y desventajas. Las cuales se mencionan a continuación. (Hernández, 1999:281)

Las preguntas cerradas son fáciles de codificar y preparar para su análisis. Asimismo, estas preguntas requieren de un menor esfuerzo por parte de las personas a las cuales se les aplica, éstos no tienen que escribir o verbalizar pensamientos, sino simplemente seleccionar la alternativa que describa mejor su respuesta. Responder a un cuestionario con preguntas cerradas toma menos tiempo que contestar a uno con preguntas abiertas.

La principal desventaja de las preguntas cerradas reside en que limitan las respuestas y en ocasiones ninguna categoría describe con exactitud lo que las personas tienen en mente, no siempre se captura lo que pasa por la cabeza de los sujetos. Para poder formular preguntas cerradas es necesario anticipar las posibles alternativas de respuesta.

Las preguntas abiertas son particularmente útiles cuando no tenemos información sobre las posibles respuestas de las personas o cuando esta información es insuficiente.

Su mayor desventaja es que son más difíciles de codificar, clasificar y preparar su análisis; además pueden presentar sesgos derivados de distintas fuentes. El nivel educativo, la capacidad de manejo del lenguaje y otros factores pueden afectar la calidad de las repuestas (Black y Champion, 1976). Igualmente, responder a preguntas abiertas requiere de un mayor esfuerzo y tiempo.

La elección del tipo de preguntas que contenga el cuestionario depende del grado en que se puedan anticipar las posibles respuestas, los tiempos de que se disponga para codificar y si se quiere una respuesta más precisa o profundizar en alguna cuestión.

Una recomendación para construir un cuestionario es que se analice variable por variable qué tipo de pregunta o preguntas pueden ser más confiables y válidas para medir esa variable, de acuerdo con la situación del estudio (planteamiento del problema, análisis que se piensa hacer)

El método más conocido para medir por escalas las variables que constituyen actitudes, es el método de escalamiento Likert. Este método fue desarrollado por Rensis Likert a principios de los 30s; sin embargo, se trata de un enfoque vigente y bastante popularizado.

Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala.

El cuestionario estaría compuesto por preguntas estandarizadas referidas a las dimensiones del clima organizacional (Motivación, comunicación, satisfacción, reconocimiento adaptación, liderazgo, relaciones entre los actores, entre otras) adaptadas a la realidad concreta de la organización.

Un método de investigación de clima laboral en una empresa en la que los trabajadores pudiesen mantener el anonimato, a pesar de formar parte de una plantilla reducida, puede consistir en la contestación por escrito a una serie de sencillas preguntas relacionadas con cada una de las dimensiones del clima.

Para mejorar el clima de trabajo dentro del Departamento se elaborará un cuestionario con los tópicos correspondientes con el fin de identificar los procesos organizacionales que puedan ayudar a entender y medir su clima, y se tratara de ofrecer propuestas acerca de los posibles cambios que resultarían convenientes en la organización para un mejor desempeño.

La aplicación del ya mencionado cuestionario tuvo efecto del 29 de Noviembre al 6 de Diciembre del 2005, esto debido a las cargas de trabajo que presentaban los actores, se entrego de forma individual en su lugar de trabajo a cada miembro un cuestionario para que lo contestará anónimamente y sin ninguna represión al respecto, se les hizo saber que era para fines puramente académicos.

4.3.1 ELABORACIÓN DE LA HERRAMIENTA METODOLÓGICA

4.3.2 TABLA DE ESPECIFICACIÓN DE LAS DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.

Por principio de cuentas, fue necesaria la elaboración de una tabla de especificaciones para definir de manera precisa los aspectos de mayor interés para la investigación.

Pero antes es necesario saber que es una tabla de especificaciones, la cual es una herramienta que sirve para relacionar el concepto principal con sus respectivas categorías e indicadores que se deseen estudiar y que ayudan para la elaboración de los reactivos correspondientes, es decir, existe una correlación entre estos cuatro elementos.

Los cuales conformarán un instrumento, en este caso un cuestionario que permita conocer el clima de trabajo dentro del Departamento.

La tabla de especificaciones se elaboró a partir de las dimensiones más significativas que conforman el clima organizacional de nuestro objeto de estudio (Orgullo, Competencia Salario, Condiciones de Trabajo, Relaciones Laborales, Reconocimiento, Toma de Decisiones, Comunicación, Motivación, Satisfacción, Productividad), posteriormente se hizo la definición de cada una de ellas para poder comprenderla y así de esta manera se realizaron los tópicos correspondientes que tuviesen relación alguna con dicha dimensión y el Departamento de servicio social y bolsa de trabajo. En conclusión, para medir el clima organizacional se incluyeron las dimensiones del ambiente que se desean evaluar y sus indicadores o aspectos a través de los que se manifiesta dicha dimensión.

CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADORES	REACTIVOS
1- CLIMA ORGANIZACIONAL	1.1 Orgullo	1.1.1 Sentimiento de pertenencia a la org	1.1.1.1 Me siento orgulloso de pertenecer a la empresa actual 1.1.1.2 Me siento realizado en mi trabajo
	1.2 Competencia	1.1.2 Percepción que se tiene de la org. con respecto a otra organización.	1.1.2.1 Considero que la infraestructura de la organización es mejor que otras dentro de la UNAM 1.1.2.2 Creo que el funcionamiento y los resultados obtenidos, hacen de la organización la mejor dentro de la UNAM, con respecto a otros departamentos de servicio social y bolsa de trabajo
	1.3 Salario	1.1.3 Percepción que tiene el trabajador de lo que recibe económicamente por su trabajo	1.1.3.1 Considero que está bien remunerado mi trabajo 1.1.3.2 De acuerdo con los sueldos que existen en la empresa, cree que debería de ganar más
	1.4 Condiciones de Trabajo	1.1.4 Percepción del ambiente físico de la organización.	1.1.4.1 El lugar donde trabajo es agradable, cómodo y bien iluminado 1.1.4.2 Cuento con el equipo físico indispensable para realizar mi trabajo 1.1.4.3 Son suficientes las instalaciones de las que se dispone para el trabajo 1.1.4.4 Deseo disponer de un puesto de trabajo mejor diseñado, más amplio y cómodo
	1.5 Relaciones Laborales	1.1.5 Relación del empleado con su trabajo, compañeros y jefe	1.1.5.1 Me siento integrado en la empresa 1.1.5.2 Me llevo bien con mis compañeros de trabajo 1.1.5.3 Tengo problemas con alguno o algunos de ellos 1.1.5.4 Me ayudaron, cuando me incorporé a la empresa, alguno de mis compañeros en sus primeros días 1.1.5.5 Se producen discusiones, en algunas ocasiones, entre mis compañeros de trabajo

CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADORES	REACTIVOS
	1.6 Reconocimiento	1.1.6 Del desempeño de su trabajo	<p>1.1.5.6 Mi jefe me trata normalmente bien, con amabilidad</p> <p>1.1.5.7 Considero a mi jefe autoritario</p> <p>1.1.5.8 Considero a mi jefe participativo</p> <p>1.1.5.9 Trabajo con mi jefe y compañeros, a mi juicio, en auténtico equipo</p> <p>1.1.6.1 Creo que se realiza correctamente por mi jefe, el reconocimiento al esfuerzo que desempeño en mi puesto de trabajo</p> <p>1.1.6.2 Tengo oportunidades para desarrollar mis capacidades y mejorar mi situación laboral en la organización</p> <p>1.1.6.3 Se impulsa la calidad mediante el reconocimiento del logro del personal, el esfuerzo en formación y en el impulso al factor humano</p>
	1.7 Toma de Decisiones	1.1.7 Participación de los actores en la toma de decisiones	<p>1.1.7.1 Participo en la toma de decisiones que afectan mi trabajo</p> <p>1.1.7.2 Se me escucha cuando sugiero algo</p> <p>1.1.7.3 Cuento con el apoyo de mis superiores</p>
	1.8 Comunicación	1.1.8 Existente entre todos los actores de la organización sin importar su jerarquía.	<p>1.1.8.1 La Comunicación es uno de los aspectos más importantes para lograr el trabajo en equipo</p> <p>1.1.8.2 Hay buena comunicación entre su jefe y usted</p> <p>1.1.8.3 Existe buena comunicación entre mis compañeros de trabajo</p> <p>1.1.8.4 La comunicación es parte integral del trabajador, así como su responsabilidad</p> <p>1.1.8.5 Considero que en la empresa mi jefe escucha las sugerencias de los empleados y tiene en consideración sus iniciativas personales</p>

Posteriormente de haber terminado la tabla de especificaciones con sus respectivas definiciones, categorías, indicadores y reactivos, se procedió a la construcción del cuestionario con los reactivos (preguntas) correspondientes siguiendo un orden pre-establecido.

Finalmente el cuestionario se elaboró con el fin de identificar los procesos organizacionales que puedan ayudar a entender y conocer el clima organizacional dentro del Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo de la FESA.

La escala de respuestas de Likert que se utilizo es la siguiente:

- 1-Totalmente Deacuerdo
- 2- Deacuerdo
- 3-Sin opinión/Neutral
- 4-En Desacuerdo
- 5- Totalmente en desacuerdo

4.3.3 CUESTIONARIO

INTRODUCCIÓN

El siguiente cuestionario tiene la finalidad de obtener información acerca de las diferentes opiniones e ideas que usted, como trabajador, tiene respecto a su medio ambiente laboral.

El cuestionario está compuesto en su mayor parte, por preguntas que tienen cinco opciones de respuesta cada una. POR FAVOR MARQUE SOLO UN PARENTESIS DESPUÉS DE CADA PREGUNTA.

Ejemplo:

En esta empresa estoy bien informado de lo que sucede:

- Totalmente de acuerdo**
- De acuerdo**
- Neutral/ Sin opinión**
- En desacuerdo**
- Totalmente en desacuerdo**

GRACIAS.

1- Me siento orgulloso de pertenecer a la empresa actual

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

2- Me siento realizado en mi trabajo

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

3- Considero que la infraestructura de la organización es mejor que otras dentro de la UNAM

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

4- Creo que el funcionamiento y los resultados obtenidos, hacen de la organización la mejor de la UNAM, con respecto a otros departamentos de servicio social y bolsa de trabajo

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

5- Considero que está bien remunerado mi trabajo

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

6- De acuerdo con los sueldos que existen en mi empresa, creo que debería de ganar más

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

7- El lugar donde trabajo es agradable, cómodo y bien iluminado

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

8- Cuento con el equipo físico indispensable para realizar mi trabajo

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

9- Son suficientes las instalaciones de las que se dispone para realizar mi trabajo

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

10- Deseo disponer de un puesto de trabajo mejor diseñado, más amplio y cómodo

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

11- Me siento integrado en la empresa

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

12- Me llevo bien con mis compañeros de trabajo

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

13- Tengo problemas con alguno o algunos de ellos

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

14- Me ayudaron, cuando me incorporé a la empresa, alguno de mis compañeros en los primeros días

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

15- Se producen discusiones, en algunas ocasiones, entre mis compañeros de trabajo

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

16- Mi jefe me trata normalmente bien, con amabilidad

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

17- Considero a mi jefe autoritario

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

18- Considero a mi jefe participativo

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

19- Trabajo con mi jefe y compañeros, a mi juicio, en auténtico equipo

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

20- Creo que se realiza correctamente por mi jefe, el reconocimiento al esfuerzo que desempeño en mi puesto de trabajo

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

21- Tengo oportunidades para desarrollar mis capacidades y mejorar mi situación laboral en la organización

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

22 Se impulsa la calidad mediante el reconocimiento del logro del personal, el esfuerzo en formación y en el impulso al factor humano

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

23- Participo en la toma de decisiones que afectan mi trabajo

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

24- Se me escucha cuando sugiero algo

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

25- Cuento con el apoyo de mis superiores

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

26- La Comunicación es uno de los aspectos más importantes para lograr el trabajo en equipo

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

27- Hay buena comunicación entre su jefe y usted

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

28- Existe buena comunicación entre mis compañeros de trabajo

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

29- La comunicación es parte integral del trabajador, así como su responsabilidad

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

30- Considero que en la empresa mi jefe escucha las sugerencias de los empleados y tiene en consideración sus iniciativas personales

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

31-Me gusta lo que hago en mi trabajo

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

32- Recibo lo justo en salario por mi trabajo

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

33- Considero que es muy rutinario mi trabajo

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

34- Tengo posibilidades de ascenso y futuro en la organización

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

35- Son adecuados los procedimientos de trabajo en la organización

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

36- La calidad del trabajo hecho en la organización es excelente

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

37- Consigo en mi puesto un elevado desarrollo personal y me ofrece la posibilidad de mostrar mi capacidad y habilidades

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

38- Estoy satisfecho con mi trayectoria en la empresa

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

39- Si pudiera dejar la empresa por otro trabajo, a igualdad de remuneraciones, lo dejaría

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

40- Acabo la jornada cansado a consecuencia de mi puesto de trabajo

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

41- Tengo muy clara la idea de lo que la organización quiere de mí

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

42- Siempre se con exactitud que tan bien realizo mi trabajo y se valoran mis esfuerzos

- 1-Totalmente De acuerdo ()
- 2- De acuerdo ()
- 3-Sin opinión/Neutral ()
- 4-En Desacuerdo ()
- 5- Totalmente en desacuerdo ()

El cuestionario se aplicó del 29 de Noviembre al 6 de Diciembre del 2005 a los 8 miembros que integran el Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo para conocer de que forma perciben su ambiente de trabajo y ver si éste incide directa o indirectamente con sus actividades de trabajo.

Los resultados obtenidos de dicho cuestionario se mencionan a continuación:

4.3.4 PROCESAMIENTO DE LOS DATOS E INTERPRETACIONES

Tabla de Vaciado

PREGUNTA	T. DE ACUERDO	DE ACUERDO	SIN OPINIÓN NEUTRAL	EN DESACUERDO	T. EN DESACUERDO
1	7 = 87.5%	1 = 12.5%			
2	6 = 75%	2 = 25%			
3	3 = 37.5%	3 = 37.5%	2 = 25%		
4	3 = 37.5%	3 = 37.5%	2 = 25%		
5		3 = 37.5%	5 = 62.5%		
6	2 = 25%	4 = 50%	2 = 25%		
7	5 = 62.5%	2 = 25%	1 = 12.5%		
8	1 = 12.5%	2 = 25%	3 = 37.5%	1 = 12.5%	1 = 12.5%
9		3 = 37.5%	2 = 25%	2 = 25%	1 = 12.5%
10	1 = 12.5%	4 = 50%	3 = 37.5%		
11	5 = 62.5%	3 = 37.5%			
12	4 = 50%	3 = 37.5%	1 = 12.5%		
13	1 = 12.5%	2 = 25%	1 = 12.5%	2 = 25%	2 = 25%
14	1 = 12.5%	5 = 62.5	1 = 12.5%		1 = 12.5%
15	1 = 12.5%	3 = 37.5%	2 = 25%	1 = 12.5%	1 = 12.5%
16	7 = 87.5%		1 = 12.5%		
17			1 = 12.5%	3 = 37.5%	4 = 50%
18	4 = 50%	3 = 37.5%	1 = 12.5%		
19	2 = 25%	4 = 50%	1 = 12.5%		1 = 12.5%
20	3 = 37.5%	3 = 37.5%	2 = 25%		
21	4 = 50%	4 = 50%			
22	2 = 25%	5 = 62.5%	1 = 12.5%		
23	4 = 50%	3 = 37.5%			1 = 12.5%
24	4 = 50%	3 = 37.5%			1 = 12.5%
25	3 = 37.5%	4 = 50%		1 = 12.5%	
26	4 = 50%	3 = 37.5%	1 = 12.5%		
27	4 = 50%	4 = 50%			
28	3 = 37.5%	4 = 50%	1 = 12.5%		
29	5 = 62.5%	3 = 37.5%			
30	5 = 62.5%	2 = 25%	1 = 12.5%		
31	8 = 100%				
32		1 = 12.5%	6 = 75%	1 = 12.5%	
33		1 = 12.5%	3 = 37.5%	1 = 12.5%	3 = 37.5%
34	2 = 25%	1 = 12.5%	5 = 62.5%		
35	1 = 12.5%	5 = 62.5%	2 = 25%		
36	2 = 25%	5 = 62.5%		1 = 12.5%	
37	5 = 62.5%	3 = 37.5%			
38	3 = 37.5%	3 = 37.5%	1 = 12.5%	1 = 12.5%	
39		1 = 12.5%	2 = 25%	1 = 12.5%	4 = 50%
40		3 = 37.5%	3 = 37.5%	1 = 12.5%	1 = 12.5%
41	3 = 37.5%	3 = 37.5%	2 = 25%		
42	3 = 37.5%	4 = 50%	1 = 12.5%		

ORGULLO

PREGUNTA 1

Todos los integrantes dicen estar orgullosos de pertenecer a la organización, ya que se encuentran dentro de la UNAM por ser la Universidad más importante de México y de América Latina, además por su alto renombre a nivel internacional.

PREGUNTA 2

El 75% se sienten totalmente realizados, mientras el 25% sólo están de acuerdo en ello, porque era lo que esperaban de su puesto de trabajo y por las actividades que llevan a acabo diariamente dentro de la institución.

COMPETENCIA

PREGUNTA 3 y 4

El 75% de las personas consideran que la infraestructura de la organización, el funcionamiento y resultados del departamento la hacen mejor con respecto a otras que existen dentro de la UNAM en base al trabajo diario de cada uno de los actores y las relaciones que tengan con las empresas; mientras el 25% no se comprometió a firmar o negar esto por no precipitarse con su respuesta o por que no lo creen igual que al resto de sus compañeros.

SALARIO

PREGUNTA 5 y 6

El 37.5 % de los actores está de acuerdo con que está bien remunerado su trabajo, pero el 62.5% no dio ninguna opinión al respecto, tal vez no están del todo satisfechos por lo que reciben, por lo que el 75% de los trabajadores

creen que deben de ganar más en la organización, debido a las actividades que desempeñan o por los años de servicio dentro de la UNAM, pero hay que tener en consideración si es personal de confianza, de base o sindicalizada.

CONDICIONES DE TRABAJO

PREGUNTA 7

El 87.5% de los miembros dicen que el lugar donde trabajan es cómodo y agradable para realizar mucho mejor su trabajo, lo que se ve reflejado en los resultados del departamento, pero el 12.5% no dio ninguna opinión porque no le parece así o se siente incomodo.

PREGUNTA 8 y 9

El 75% dicen que sí cuentan con el equipo físico para poder trabajar y que sí son suficientes las instalaciones para ello, entonces de esa forma se puede decir que deben mejorar su desempeño tanto individual como colectivo en beneficio de la organización, sin embargo el 62.5% no le parece así, porque creen necesario una mejor distribución del espacio físico para sentirse mejor trabajando.

PREGUNTA 10

El 62.5% desean disponer de un trabajo mejor diseñado y más amplio, ya que el departamento es pequeño, es necesario la creación de más espacios de trabajo.

RELACIONES LABORALES

PREGUNTA 11

Todos los miembros se sienten integrados a la empresa en su totalidad, ya que comparten los mismos ideales tanto con sus compañeros de trabajo como con los objetivos de la organización.

PREGUNTA 12

El 87.5 % de los actores se lleva bien con sus compañeros de trabajo, tal vez por las relaciones de amistad y de trabajo que existe entre ellos y porque comparten cosas afines, mientras el 12.5% no quiso dar ninguna opinión al respecto

PREGUNTA 13

El 37.5% dice tener problemas con sus compañeros, ya sea por diferencias personales o por conflictos que de pronto surgen entre ellos por trabajo; el 50% mencionó todo lo contrario, que no existen conflictos entre ellos, mientras tanto el 12.5% no dio ninguna opinión.

PREGUNTA 14

El 75% de los miembros dice que sí le ayudaron en su trabajo cuando se incorporó a la organización, además de familiarizarlo con sus actividades, pero el 12.5% dice que no le ayudaron, que no le dijeron que hacer, cómo y para qué hacerlo, ni las funciones que se desempeñan dentro de la institución.

PREGUNTA 15

El 50% afirman que sí se producen discusiones entre sus compañeros de trabajo por diversos factores, ya sea por trabajo, cuestiones personales o por diferencias, pero el 25% dice que no se presentan discusiones, tal vez porque tienen poca interacción con los otros actores.

PREGUNTA 16

El 87.5% de los miembros aceptan que su jefa los trata con amabilidad, lo que se refleja en los resultados de su trabajo y en su desempeño profesional, mientras el 12.5% no opinó al respecto porque posiblemente no ha tenido mucho contacto físico con su jefa.

PREGUNTA 17 y 18

El 87.5% de los actores no consideran a su jefe autoritario, sino todo lo contrario ya que el 87.5% de los miembros creen que su jefe es una persona participativa lo que nos lleva a pensar que el jefe siempre está pendiente de cada miembro, se preocupa por su desempeño y bienestar dentro de la organización.

PREGUNTA 19

El 75% del personal aseguran que trabajan en equipo, es decir, todos cooperan para un fin en común sin importar las labores individuales, el 12.5% no quiso dar opinión tal vez porque en algunas ocasiones sí se da o no, y el otro 12.5% está totalmente en desacuerdo, porque considera que a veces trabajan en equipo por la fuerza o por condición de la jefa.

RECONOCIMIENTO

PREGUNTA 20

El 75% cree que su jefa reconoce el esfuerzo a su trabajo, ya sea por comentarios positivos hacia su persona o por felicitaciones que hacen que el personal se sienta más y mejor motivado para mejorar aún más su desempeño dentro del departamento.

PREGUNTA 21

Todos los actores dicen tener oportunidades de mejorar su situación laboral y desarrollar sus capacidades dentro del departamento, lo que nos habla de la posibilidad de que pueden cambiar de área o de funciones dentro de la misma organización y desarrollar sus aptitudes y actitudes de la mejor manera posible.

PREGUNTA 22

El 87.5% dice que se impulsa la calidad mediante el reconocimiento del logro personal y se impulsa el factor humano, lo que nos quiere decir que se reconoce todo esfuerzo al trabajo que cada uno de los miembros hace en su trabajo para beneficio de la organización.

TOMA DE DECISIONES

PREGUNTA 23 y 24

El 87.5% de los actores dice participar en la toma de decisiones en consecuencia se les escucha cuando sugieren algo, que a final de cuentas es positivo porque permite una retroalimentación para beneficio personal y colectivo, mientras el 25% dijo estar totalmente desacuerdo, punto que se debe de considerar para evitar a futuro diferencias entre los actores en cuestiones de participación con la jefa.

PREGUNTA 25

El 87.5% de los trabajadores dice que cuenta con el apoyo de sus superiores, punto a favor en beneficio del funcionamiento de la organización, ya que al estar con el respaldo de los jefes, los miembros se sienten seguros para poder tomar decisiones, hablar cuando tengan problemas y para pedir apoyo, por otro lado el 12.5% dijo estar en desacuerdo, quizá porque no ha tenido el suficiente apoyo de su jefe.

COMUNICACIÓN

PREGUNTA 26

El 87.5% de los miembros dicen que la comunicación es uno de los aspectos más importantes para poder trabajar en equipo, ya que es la forma o la manera mas civilizada para poder llegar a acuerdos o mediar las situaciones tanto personales como las relacionadas con el trabajo o proyectos de la organización, mientras el 12.5% no quiso dar su opinión al respecto ya que es posible que no lo consideran así.

PREGUNTA 27

Todos los miembros aceptan y reconocen que sí existe una buena comunicación con su jefe, lo que propicia las buenas relaciones entre ellos, una clara comunicación y participación abierta en la toma de decisiones.

PREGUNTA 28

El 87.5% de los actores dicen que efectivamente existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo, lo que nos hace pensar que sus relaciones personales son de las mejores, tanto para desempeñar su trabajo como para socializarse, también esto les ayuda para limar las asperezas o malos entendidos que surjan, mientras el 12.5% no dio opinión quizá porque no está totalmente integrado al grupo de trabajo que existe en el departamento.

PREGUNTA 29

Todos los trabajadores asumen que la comunicación es parte integral de ellos, así como su responsabilidad para poder llevar y mantener las buenas relaciones en todos los aspectos entre ellos tanto fuera como dentro del departamento, para crear una atmósfera más apropiada para poder trabajar.

PREGUNTA 30

El 87.5% acepta que la jefa escucha sus sugerencias y toma en cuenta sus iniciativas personales en pro de la organización y a nivel personal, ya que de esta manera la jefa sabe las inquietudes o preocupaciones de su personal y la manera de abordarlo será dependiendo de cada caso, también los considera para cualquier actividad.

MOTIVACIÓN

PREGUNTA 31

Todos los actores les gusta lo que hace en su trabajo por lo cual se sienten identificados, integrados y satisfechos dentro de la organización.

PREGUNTA 32

El 75% de los miembros no dieron ninguna opinión al respecto ya que no se atreven a decir que no lo reciben, talvez porque se sienten agustos por pertenecer a la organización.

PREGUNTA 33

El 12.5% reconoce que si es muy rutinario su trabajo, debido posiblemente a una carga de trabajo en su puesto o porque ya no se siente a gusto trabajando; el 37.5% no dio ninguna opinión al respecto quizá por que solo en algunas ocasiones se les hace o por el hecho de que se sienten a gusto trabajando dentro y para la UNAM, el 50% no considera su trabajo rutinario ya que piensan que explotan sus habilidades personales y les permite crecer como profesionistas.

PREGUNTA 34

El 37.5% de los miembros dijo que tiene posibilidades de ascenso y futuro en la empresa, ya que creen que tienen la posibilidad de cambiar de área dentro Departamento o porque no en la misma Facultad y por ende de funciones y cargos, mientras el 62.5% no quiso dar su opinión al respecto, porque no lo ven así o piensan que es muy difícil, debido en la forma en que se manejan los puestos en la Universidad.

SATISFACCIÓN

PREGUNTA 35

El 75% de los miembros considera que sí son adecuados los procedimientos de trabajo en la organización, ya que se siguen conforme a los planes o proyectos planeados durante la semana los cuales les permite desarrollar adecuadamente su trabajo en tiempos y espacios pertinentes, mientras el 25% no dio opinión al respecto tal vez porque le da igual la forma de trabajo, lo importante es sacar el trabajo a como de lugar.

PREGUNTA 36

El 87.5% consideran que el trabajo hecho en la organización es excelente, por los resultados obtenidos durante los últimos años, por la atención que se tiene hacia los usuarios y empresas, mientras el 12.5% está en desacuerdo posiblemente por la falta de mostrar más dedicación hacia el trabajo.

PREGUNTA 37

Todos los integrantes de la organización consiguen en su puesto un elevado desarrollo personal y les ofrece la posibilidad de mostrar sus capacidades porque se sienten a gusto con lo que hacen, entienden e identifican el funcionamiento de la organización a la cual pertenecen para poder explotar sus habilidades intelectuales y manuales.

PREGUNTA 38

El 75% se encuentra satisfecho con su trayectoria en la empresa debido a los logros que han conseguido o a las oportunidades de crecimiento que han obtenido en años anteriores, también por su desempeño laboral, y el otro 12.5% está en desacuerdo posiblemente porque no se siente a gusto en su puesto de trabajo.

PREGUNTA 39

El 62.5% del personal dijo que no lo dejaría, esto es por las prestaciones que tienen, algunos pertenecen al sindicato, otros porque son personal de base o porque tienen posibilidades de ascenso en su trabajo a futuro; el 25% de ellos no emitió ninguna opinión al respecto ya que tal vez se sienten inseguros de dejar o no a la organización y un 12.5% dejaría la organización por otro trabajo lo que nos dice que en otro tiene más prestaciones o posibilidades económicas para mejorar su estilo de vida.

PRODUCTIVIDAD

PREGUNTA 40

El 37.5% esta de acuerdo que acaba la jornada de trabajo cansado por la excesiva carga de trabajo que en momentos se llega a presentar, por la presión interna o externa y también por el stress, el otro 37.5% no dio opinión al respecto tal vez porque no se presiona para sacar el trabajo diario y el 25% no lo considera así porque le gusta mucho su trabajo lo que nos dice que las funciones que realiza le permite explotara sus habilidades.

PREGUNTA 41

El 75% de los actores tiene muy clara la idea de lo que la organización quiere de ellos, es decir, que se entreguen al máximo en su trabajo, que se comprometan con la UNAM, los usuarios, que se identifiquen con la filosofía de la Universidad, mientras el otro 25% no dio su opinión porque es posible que realmente no lo sepan o crean que sólo están aquí por trabajar y ganar dinero.

PREGUNTA 42

El 87.5% dice saber con exactitud que tan bien realizan su trabajo y se valoran sus esfuerzos, ya que a menudo tienen una comunicación con su jefa para hablar de estos aspectos e intercambian puntos de vista que enriquecen a ambos para beneficio personal y de la organización; mientras el otro 12.5% no opinó porque no se acerca con su jefa y compañeros a platicar y no sabe si realmente hace del todo bien su trabajo.

4.3.5 LA ENTREVISTA

La entrevista es una conversación oral entre dos seres humanos, de los cuales uno es el entrevistador y el otro el entrevistado; el papel de ambos puede variar según el tipo de entrevista. (Pardinas, 1988:112)

Para Raymundo Riva Palacio la entrevista es el género periodístico por medio del cual un personaje habla, expresa sus opiniones, ideas, reflexiones o críticas sobre determinado tema. Es también la forma periodística que permite conocer a fondo a una persona, por medio de la cual se miden sus reacciones frente a un hecho o ante una situación, y hasta sus debilidades. (Ibarrola, 1986:18)

En la actualidad existen diferentes tipos de entrevistas, a las cuales se les da diferentes usos, dependiendo de lo que se pretenda hacer o saber; por lo tanto enseguida se presenta una lista de las más comunes:

Entrevista Dirigida o Estructurada: El entrevistador hace preguntas concretas y muy concretas al entrevistado, dándole poco margen para las respuestas. Se sigue un guión de preguntas y las respuestas son cortas.

Entrevista Abierta o no Estructurada: El entrevistador no formula preguntas sino frases que generan el discurso del entrevistado y la conduce. El entrevistado debe destacar sus logros, sus puntos de vista, de forma ordenada y tranquila creando un ambiente de diálogo. Se hacen preguntas generales.

De Profundidad: El entrevistador cuenta con un esquema fijo de cuestiones, pero las preguntas no se encuentran estandarizadas, aunque sí ordenadas y formuladas. El entrevistador puede formular alguna pregunta adicional si considera que puede ser útil para los propósitos de la investigación.

Estandarizada por medio de cuestionario: Permite al entrevistador un grado menor de espontaneidad, ya que tiene que responder a preguntas perfectamente formuladas en el cuestionario.

Además permite comparar las respuestas dadas a la misma pregunta por diferentes entrevistados y permite cuantificar los resultados.

Para nuestro caso, la entrevista que se va a utilizar es la Semidirigida en donde el entrevistador hace preguntas abiertas y generales, deja que el entrevistado se extienda en sus respuestas; el entrevistado debe responder de tal forma que facilite el diálogo.

Además es la máxima interacción entre el investigador y la persona investigada, implica un dialogo directo y espontáneo, que puede ser apoyado en un cierto aparato técnico, denominado guión o quía de tópicos que ayudan a semidirigir, la conversación sin hacer que el sujeto investigado se sienta limitado. (Ortí, 1991:195)

Esta técnica cualitativa se orienta a captar, analizar e interpretar los aspectos significativos diferenciales de la conducta y de las representaciones de los sujetos encuestados, de sus intereses informativos, creencias, expectativas y orientaciones del valor sobre las informaciones recibidas y deseos. (Ortí, 1991:195) La entrevista semidirigida no requiere de un cuestionario específico, pero más bien de una guía de tópicos que se tomaran en cuenta para orientar la entrevista.

El entrevistador parte de un esquema, pero lo modifica a partir de las respuestas y reacciones del aspirante. Combina preguntas concretas con otras de respuesta amplia.

Para tal efecto las preguntas que se aplicaron para la entrevista fueron a tres de los miembros más importantes o con más antigüedad en el Departamento para conocer sus opiniones y su sentir con respecto a las siguientes interrogantes o tópicos relacionadas con el que hacer organizacional en el mes de abril del 2005 dentro del Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo de forma individual, para después hacer la transcripción correspondiente.

La guía de tópicos que se tomó en consideración fue la siguiente:

- 1- Conocer cuáles son las actividades que desempeñan cada uno de los integrantes del Departamento
- 2- Cuáles son los elementos de los que se valen para hacer su trabajo dentro del Departamento
- 3- Hacer referencia de los antecedentes sobre el Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo de la FESA
- 4- Conocer la manera en que se coordinan para llevar a cabo su trabajo
- 5- Cuál es el compromiso que tienen con la sociedad
- 6- Saber la finalidad de su trabajo en el Departamento
- 7- Conocen y saben la misión, visión y valores del Departamento
- 8- Cuáles son los retos que afrontan
- 9- Cómo enfrentar o dar solución a los problemas que se lleguen a presentar
- 10- Saber por qué es importante la permanencia del Departamento
- 11- Aspectos que hay que considerar para mejorar mi desempeño laboral

Las entrevistas se encuentran en el **Anexo 1**

Las conclusiones que arrojaron las entrevistas son:

Todos conocen el papel que desempeña cada uno de los miembros del Departamento, sus funciones más esenciales y en cuantas áreas se encuentra dividida la organización.

Los elementos de los cuales se valen para hacer su trabajo son básicamente tres: humanos, físicos y financieros, aunque en ocasiones éstos son insuficientes para tanto trabajo que se les llega a presentar.

Los tres manejan versiones parecidas en algunos aspectos, pero en esencia saben cómo y por qué surge el Departamento.

Para llevar a cabo su trabajo, lo hacen de forma independiente, pero son áreas afines que tienen el propósito de ayudar a los alumnos a incorporarlos al campo laboral.

Se comprometen con la sociedad en dar un buen servicio, ofrecer más opciones de servicio social como de bolsa de trabajo, orientar a los alumnos en su búsqueda de trabajo.

El trabajo de los miembros tiene un sentido especial, en recontribuirle a la sociedad lo que ella hizo por los alumnos.

La misión del departamento es que los alumnos pongan en práctica sus conocimientos, prepararlos mejor para el campo laboral con la ayuda de un vínculo mayor y eficaz con empresas que les abran las puertas.

La visión que tienen es ayudar en zonas donde realmente beneficien a la sociedad y lograr más vínculos con empresas e instituciones.

Los valores son una característica especial de la organización, ya que a partir de ello se generan los principios fundamentales de todo ser humano.

Los retos cada día son más grandes como ayudar a los alumnos a que tengan un mejor trabajo, tratar de buscar una retroalimentación con ellos y que pongan en práctica sus conocimientos académicos.

Para dar solución a los problemas es importante hacer uso de una comunicación eficaz entre todos los miembros del Departamento, así como con las empresas y usuarios.

La permanencia del departamento radica en la importancia de formar profesionistas con la ayuda de las empresas, y por otro es que el servicio social es un trámite necesario para poder titularse.

Para mejorar su situación laboral es necesario contar con más recursos humanos, financieros y físicos, estar al día o tomar cursos de capacitación acorde al área de cada actor.

4.3.6 ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

Después de analizar los resultados de los cuestionarios y de las entrevistas, se llegó a la conclusión de que existen aspectos positivos que ayudan a fortalecer aún más al Departamento y a sus miembros, pero también aspectos negativos que en algún momento pueden perjudicar a ambos.

ASPECTOS POSITIVOS

- Orgullo y satisfacción por pertenecer a la UNAN
- Sentido de realización personal con respecto a las actividades hechas en el Departamento
- El área de trabajo es cómoda y agradable
- Los actores se sienten integrados a la organización
- Contar con una jefa participativa y amable
- Reconocimiento del logro personal e impulso del factor humano
- Los miembros cuentan con el apoyo de sus superiores

-Buena comunicación entre los miembros y su jefa

-El trabajo hecho en la organización es excelente y les permite mostrar sus capacidades y habilidades

-Al considerar que la infraestructura, funcionamiento y resultados del Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo en la FESA con respecto a otras existentes dentro de la misma Universidad, permite que los miembros sean capaces de explotar sus capacidades, lo que representa una oportunidad de crecimiento para todos.

-Para mejorar el desempeño del Departamento es necesario la creación de más espacios de trabajo para sus miembros, así de esta manera se podrá contar con un tipo de trabajo mejor diseñado y mucho más amplio.

-Es importante seguir trabajando en equipo, aunque muchas veces no sea así por distintos factores, es necesario seguir con esta práctica y tratar de incorporar y hacer entender a todos que es la mejor forma de trabajar y de ser productivos, sin hacer menos a nadie con la ayuda de una comunicación abierta.

-Al participar en la toma de decisiones y que se les escuche cuando sugieren algo, es una gran oportunidad para la organización, ya que permite una retroalimentación entre todos los miembros para conocer las distintas variantes positivas y negativas para beneficio de todos y del Departamento.

Se debe mantener con esta constante para evitar a futuro discrepancias entre los actores.

-Existe una buena comunicación entre los miembros de la organización, lo cual se debe aprovechar para mejorar sus relaciones personales en el trabajo y al mismo tiempo para socializarse, lo que representa una oportunidad para la integración, aceptación y reconocimiento de las necesidades de todos.

-Los procedimientos de trabajo en la organización son los adecuados, aunque se pueden cambiar o improvisar sobre la marcha dependiendo de las circunstancias presentes para ahorrar tiempo y dar un mejor servicio a todos los usuarios.

ASPECTOS NEGATIVOS

-En cuanto al salario, la mayor parte de los actores consideran que deben ganar más de lo que perciben por su trabajo, lo que representa una amenaza para la organización, ya que al no estar bien económicamente posiblemente traten de buscar otra opción de trabajo dentro de la misma UNAM que les ofrezca una mejor remuneración para satisfacer sus necesidades y de esta forma la organización puede llegar a perder miembros.

-Aunque los miembros del Departamento tengan la oportunidad de ascenso y un mejor futuro dentro de la institución, esto muchas veces no es muy seguro ya que es difícil asegurarlo por la forma en que se manejan o controlan los puestos dentro de la Universidad actualmente lo que provoca incertidumbre.

-El Departamento no cuenta con los recursos económicos, humanos y manuales adecuados para un mejor funcionamiento, lo que nos habla de que muchas veces por la falta de estos tres elementos el trabajo se vea estropeado o los trámites se vuelvan más lentos, por lo tanto, la productividad disminuye.

-Aunque la mayoría del personal se lleve bien con el resto de sus compañeros, muchas veces surgen discusiones entre ellos, ya sea por cuestiones relacionadas con el trabajo o por diversos factores lo cual trae como consecuencia que existan problemas que repercuten en sus actividades y relaciones laborales, hace que se propicie un ambiente hostil para realizar cualquier tarea.

-Aunque la mayoría de los actores no considera su trabajo rutinario, la mitad de ellos piensa todo lo contrario y en algunas ocasiones lo cree así, debido posiblemente a una carga excesiva de trabajo o porque ya no se siente bien trabajando dentro de la UNAM, por monotonía de siempre hacer lo mismo, sin que existan variantes diferentes, lo que puede propiciar que los miembros se sientan incómodos, presionados y con mucha tensión, provocando un desempeño negativo en el trabajo, al mismo tiempo con sus compañeros de trabajo originando un clima no muy adecuado para la realización personal y colectiva.

-También por el exceso de trabajo terminan su jornada laboral cansados, lo que a la larga puede traer como consecuencia una disminución en la productividad, malestar, distracciones e incluso equivocaciones que pueden afectar el rendimiento de la organización y por ende el retraso de actividades.

Finalmente, después de un análisis cuidadoso, se obtuvieron datos importantes que arrojaron los cuestionarios sobre clima organizacional, lo que permitió identificar ventajas y desventajas del objeto de estudio en cuestión, así los miembros del departamento deben tener en consideración este punto, para beneficio propio y para el bien del Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo de la FESA.

Por que sí no se toman las medidas preventivas necesarias, es muy probable que tarde o temprano los aspectos negativos aumenten en lugar de contrarrestarse, aspecto que debe ser tomado en cuenta en el presente.

CONCLUSIONES

-El clima organizacional como lo dice Richard Hodgetts se refiere a un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de su trabajo, por lo tanto podemos decir que el ambiente dentro del Departamento afecta de forma directa o indirecta el comportamiento de los actores considerando factores tales como actitudes, percepciones, personalidades, otras como la comunicación, tensión y valores entre otros muchos; que dependiendo del tipo de clima en donde habitan hace que estos elementos se vean reflejados a la hora en que participan en el proceso productivo, es decir, si existe un ambiente estable sus comportamientos van a ser positivos, si es un ambiente hostil sucede todo lo contrario.

En nuestro caso los miembros al pertenecer a una de las Facultades más importantes de la UNAM, se sienten comprometidos, orgullosos e integrados a dicha institución, aspectos relevantes para su accionar dentro del departamento, ya que les permite incrementar su productividad, además porque existe una identificación con la misión, visión y valores, que hacen de ella una de las más importantes de la Universidad.

-El clima de trabajo que se presenta en el Departamento es de tipo participativo, haciendo referencia a Luc Bruet nos dice que este tipo de clima se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se les es permitido a los trabajadores tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estimación, existe interacción entre ambas partes, las actitudes son generalmente favorables y la mayor parte de los empleados se

sienten responsables de lo que hacen, la comunicación fluye de forma vertical-horizontal-ascendente–descendente, las relaciones de trabajo se basan en la amistad y las responsabilidades son compartidas.

En consecuencia todos y cada uno de los miembros comparten los mismos objetivos, ideales, valores, cooperan de cierta forma en otras actividades, cuando realmente es muy necesario; al mismo tiempo se sienten orgullosos, identificados, integrados a la empresa; los actores reconocen y aceptan que la comunicación es una parte esencial para poder lograr su trabajo; tienen una jefa que toma en cuenta a todos y cuentan con el apoyo de sus superiores.

-La manera en la que se encuentra organizado el Departamento es por medio de una estructura la cual podemos entender según Mayntz como el ensamblaje de una construcción, una ordenación relativamente duradera de las partes en un todo. La estructura de la organización es, por tanto, el modelo relativamente estable de la organización; es tan sólo un aspecto del todo y nunca es idéntica al sistema social.

Entre los elementos estructurales figuran, la división de los cometidos, la distribución de los puestos y la ordenación de las instancias; en suma, todo lo referente a relaciones, actividades, derechos, obligaciones, que es preciso fijar mediante reglas y ordenanzas; por eso como dice Edgar Shein una organización es la coordinación racional de las actividades de un cierto número de personas, que intentan conseguir una finalidad y objetivo común y explícito, mediante la división de las funciones y del trabajo, y a través de una jerarquización de la autoridad y de la responsabilidad, para tal efecto existe un organigrama dentro del Departamento que permite conocer cómo se

distribuyen los puestos, cuáles son las actividades que a cada área le corresponde hacer, y todo esto es posible mediante reglas establecidas por la jefa de la organización, en este caso es la Lic. Wendy la responsable de coordinar las tareas de los miembros, con la ayuda de recursos humanos, financieros y tecnológicos es posible realizar todo el trabajo. Aunque son dos áreas distintas Servicio y Bolsa, tienen cometidos afines que en algunas ocasiones les permiten trabajar en equipo.

-En cualquier organización, siempre hay que considerar la forma en que se motiva a cada uno de sus miembros para su mejor desempeño y se sientan tomados en cuenta.

Por eso Gibson, Ivancevich y Donnelly definen a la motivación como el concepto que se usa para describir las fuerzas que actúan sobre el individuo o que parte de él para iniciar y orientar su conducta. Los directivos han de motivar a su personal en muchos aspectos, lo cual genera una gran diversidad de distintas pautas de conducta que están relacionadas de alguna manera con las necesidades y objetivos.

Dentro del Departamento se toman en cuenta los motivos, necesidades, esfuerzos y refuerzos que hacen que los miembros continúen perteneciendo a la organización, ya sean económicos, sociales o de estatus, por el simple hecho de pertenecer a la UNAM, para nuestro caso se les motiva incentivos económicos, con prestaciones del ISSSTE, descuentos, descansos y todas las prestaciones que otorga la UNAM, lo que permite satisfacer sus necesidades más básicas como son fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y autorrealización, tal como nos dice Abraham Maslow en el capítulo 3 .

-Por otro lado la motivación se origina porque a los actores les gusta lo que hacen en su trabajo, creen que explotan sus habilidades personales lo cual les permite crecer como profesionistas en su campo laboral y confían en que quizás algún día tengan posibilidades de ascenso en el futuro.

El Clima Organizacional del Departamento va ligado con la motivación de su personal ya que repercute sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral, es decir, para que una persona pueda trabajar bien, debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella para así entender el ambiente donde se desenvuelve.

-Carlos Fernández Collado nos dice que la comunicación interna son todas aquellas actividades que se realizan dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medio de la circulación de mensajes originados por los diversos medios de comunicación, con el objetivo de proveer comunicación, unión, motivación y así alcanzar las metas establecidas por la organización. Por eso uno de los puntos más importantes en el ambiente laboral del Departamento es la comunicación interna ya que permite que los mismos actores puedan expresarse y que sus ideas sean escuchadas, valoradas, generando así un mayor compromiso de los actores hacia la empresa.

-En el libro *La Organización Habitable* se encontró que en general, se entiende a la comunicación como una alternativa de comportamiento, una interacción indispensable para sostener el equilibrio de cualquier sistema de interacción humana, incluidos los sistemas organizacionales

Es un principio de orden, sea en la conformación de un sistema, en su comportamiento o en su expresión comunicativa, por eso la comunicación se vale y usa ese orden para coordinar y cohesionar, para trazar los rumbos de la organización, el qué hacer y cómo hacerlo. La claridad en las relaciones se basa en una óptima comunicación, es importante que todos sepan de qué se está hablando en todo momento. Una buena comunicación es la única manera de conocer las necesidades de la empresa y de sus clientes; y para el Departamento este punto es muy importante para su crecimiento.

-Fernández Collado define la comunicación organizacional como el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y los diferentes públicos que tiene en su entorno, también la entiende como: un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos.

Es muy importante que las organizaciones mexicanas, en este caso el Departamento, debe de desarrollar sistemas para que la comunicación entre sus trabajadores sea eficaz, lo cual aumentará tanto la motivación, las buenas relaciones, la cooperación y su compromiso personal como organizacional.

-La comunicación es el proceso mediante el cual la jefa garantiza la acción de las personas para promover la acción empresarial, la cual tiene dos propósitos según Idalberto Chiavenato: 1- Proporcionar la información y la comprensión necesarias para que las personas puedan cumplir sus tareas y 2-Propiciar las actitudes necesarias que promuevan la motivación, la cooperación y la satisfacción en los cargos.

En conjunto, promueven un ambiente organizacional que llevan a lograr un espíritu de equipo y un mejor desempeño de las tareas. Así la comunicación que se produce en el Departamento impacta de manera importante en su clima de trabajo, ya que proporciona los medios necesarios para la realización de actividades y para la consecución de las metas, políticas y objetivos de la organización, además le proporciona estabilidad y equilibrio en todos los niveles.

-Podemos concluir que el clima organizacional abarca los procesos del rendimiento, sistemas de remuneración, comunicación, liderazgo, cooperación, poder y toma de decisiones; que son puntos importantes dentro del ambiente de trabajo del objeto de estudio, ya que el rendimiento se mide por medio de la productividad que tengan los actores, aunque muchas veces se quiera terminar el trabajo de la mejor forma, por la carga excesiva de trabajo que en momentos se presenta, por presiones o tensiones, no es posible en ciertas ocasiones, pero lo que aliviana un poco la carga es que los miembros saben que es lo que quiere la organización de ellos, y porque saben la forma en que trabajan, ya que al estar comunicados con la jefa les permite que haya un mutuo enriquecimiento entre las partes para aumentar la productividad.

-En cuanto a la remuneración muchas veces depende si el personal es de base, de confianza o sindicalizada para obtener un salario, que a la mayoría no lo tiene tan contento, quizá por esta diferencia; en cuanto a la comunicación es uno de los factores más significativos que ayudan al funcionamiento del Departamento como el entendimiento entre sus miembros para llegar a acuerdos con sus superiores, para procurar las buenas relaciones entre los mismos actores, escuchar quejas y sugerencias de todos, pero sobre todo es un aspecto importante para poder trabajar en equipo; en la toma de decisiones participan todos, ya que son tomadas en cuenta sus opiniones para beneficio propio y de la empresa.

ACTOR PREGUNTA	1	2	3	SIMILITUDES / DIFERENCIAS
<p>Referente a las Actividades que desempeñan cada uno de los integrantes del Departamento</p>	<p>El departamento esta compuesta por una jefatura, por 4 responsables de área y prestadores de servicio social y 3 secretarías de base... A nivel de servicio social... se constituyen dos áreas, que es el área de registro y control que la desempeña Marcela y se encarga de lo que es el registro y control de alumnos, da seguimiento a cada uno de los procesos de ellos y este... hace revisión en cuanto a informes de práctica, hace trámites de liberación de cartas y... en fin todo lo relativo a alumnos. El área de Orientación, Promoción, Difusión y Evaluación de Programas de servicio social que es la que coordina Giovanni heeeee... se encarga de vincular a las instituciones para abrir convenios de servicio social y se encarga como su nombre lo dice de orientar a los chicos en cuales son las opciones que tienen para hacer está, de promover y difundir las instituciones, así como sus programas para... que estén más enterados los chicos en que consiste cada uno de ellos y mmmm... evaluar cada uno de los programas he... que llegan a nivel UNAM... entre los que se tiene que seleccionar los programas PRONABES, que son los programas que...tienen que... a los que tienen que pertenecer los alumnos que están becados como su nombre lo dice en el programa de becas de educación superior y he... organizar módulos informativos, promover propiamente lo que es el Departamento y orientar en cuanto a modalidades de servicio social a todos los chicos.</p>	<p>Es la jefa del departamento y tres personas responsables de tres áreas...la jefa es Wendy Montoya, el responsable del área de servicio social del área de Orientación, Promoción, Difusión es Giovanni y la persona responsable del área de inscripción es Marcela... en la áreas de bolsa de trabajo son también dos, vinculación empresarial que es la prof. Guadalupe Soto y atención a alumnos es Manuel. La Lic. Wendy encabeza y representa el departamento ella es la que organiza, la que revisa el trabajo de cada uno y toma las decisiones de todo el departamento... por ejemplo Guadalupe Soto busca empresas donde los alumnos de la facultad puedan trabajar... el área de Orientación, Promoción de s.s que esta Giovanni al frente, orienta a los alumnos a donde hacer su servicio social, en qué instituciones</p>	<p>La Jefatura del Departamento esta a cargo de la Lic. Wendy Bautista Montoya... ella se encarga en todo lo relativo en cuanto a relaciones con instituciones, sector público, todo lo del servicio social como firmas ya que es la única responsable de esa actividad, atender algunos casos como acudir a reuniones dentro de la misma UNAM y fuera de ella con funcionarios y autoridades de las instituciones tanto públicas como privadas, organismos gubernamentales y no gubernamentales, en juntas de trabajo con diferentes responsables de servicio social y bolsa de trabajo. Organiza eventos, ferias, cursos y estands. Hacer promoción del mismo Departamento. El área de Orientación, Promoción, Difusión y Evaluación de Programas de S.S esta al frente Giovanni Medina D... y él se encarga de difundir todas las instituciones de servicio social, atender a alumnos, mostrar y actualizar todas las opciones... atender a las 16 licenciaturas en cuanto a la búsqueda de opciones... y de toda la promoción de servicio social, evaluación, apertura de convenios. Atención y Registro de alumnos... la encargada es Marcela Martínez Rángel... y su sus actividades son de dar Atención y registro de alumnos, hacer todo el trámite desde que se inscriben, hacer su trámite de término, liberación del servicio... mantener el archivo de todos sus expedientes, capturar información... Revisión en cuanto a informes de práctica.</p>	<p>A partir del organigrama y de la división del trabajo existente en el departamento se diferencian cada una de las actividades de los miembros, así como las funciones que ejecutan a diario y se ven las relaciones que se dan entre ellos. Se aprecia que de manera general, quizá en ocasiones no tan precisa, cada uno de los actores sabe que papel desempeña su compañero de trabajo dependiendo del área al que pertenezca.</p>

	<p>En bolsa de trabajo existen áreas similares que son Vinculación y Registro de alumnos que coordina Manuel... en este sentido ellos lo que hacen es promover ofertas de trabajo y captar a alumnos para boletinar entre las empresas en este caso es la diferencia que existe entre servicio social y bolsa de trabajo... la iniciativa privada sí entra en lo que es bolsa de trabajo y el área de Vinculación Empresarial que coordina Guadalupe y ella se encarga de vincular a las empresas promoviendo a los alumnos en cuanto a ofertas de trabajo y... contactar a empresas para que nos ofrezcan bolsa de trabajo y ambos asisten a grupos de intercambio donde se juntan varias empresas ofertando... vaya la redundancia sus ofertas de empleo y nosotros promoviendo a los candidatos que están inscritos en la bolsa.</p>		<p>El área de Vinculación Empresarial la maneja Guadalupe Soto A. y vincula a las empresas promoviendo a los alumnos en cuanto a ofertas de trabajo y contacta empresas para que nos ofrezcan bolsa de trabajo y ambos asisten a grupos de intercambio donde se juntan varias empresas ofertando sus empleos.</p> <p>Vinculación y Registro de alumnos esta a cargo de Manuel y su trabajo radica en dar atención a alumnos, registro de alumnos, vincularlos con las empresas e instituciones, información sobre las vacantes... dar cartas de presentación cuando realizan prácticas profesionales mmmm... promover servicios como talleres, la feria del empleo, dar orientación para hacer un currículum, sobre competencias laborales y ... elabora el boletín mensual de los alumnos registrados para distribuirlo dentro de los grupos de intercambio</p> <p>Secretaría Atención y Registro de alumnos: Rosa Hilda I contribuye a trabajar sobre toda la papelería de servicio social.</p> <p>Secretaría de Bolsa de Trabajo: Leticia Palomec, está en el área de bolsa de trabajo y ayuda a elaborar las credenciales y documentos que sean necesarios dentro de su área.</p> <p>Secretaría Apoyo a la Jefatura: Rosalina López, su labor básicamente es asistir a la jefa del departamento con la elaboración, recepción de documentos relacionados con el departamento en general.</p>	
--	---	--	--	--

<p>Elementos de los que se valen para hacer su trabajo dentro del Departamento</p>	<p>Yo pienso que esencialmente aquí nuestra materia prima es el alumno...sí, este... pero para poder informar a los alumnos, si tenemos que tener materia física en este caso, el departamento cuenta con... 5 computadoras insuficientes para la cantidad de trabajo que tenemos y 3 impresoras... cuanto económicamente desconozco cual es la cantidad de apoyo que se le proporciona al departamento como departamento he... y... en cuanto a personal yo también pienso que es insuficiente, sino no tendríamos que valernos del apoyo de portadores de servicio social.</p>	<p>Pues con recursos financiero no contamos con mucho...porque ... es en base al presupuesto que nos otorga cada año la secretaria administrativa es la que me parece que otorga el presupuesto para cada departamento y es de ahí donde tomamos para papelería... pasajes, cosas que cada... cada miembro del departamento va necesitando. Las materias primas... todo eso te lo proporciona la universidad, si contamos con computadoras, cada área de hecho tiene por lo menos dos computadoras y tenemos un fax nada más, tres líneas telefónicas.</p>	<p>Los recursos con que cuenta el departamento son... bueno... 4 Telefonos, 1 fax y 5 computadoras... espacio de trabajo, contamos con el apoyo de los prestadores de servicio social, 3 secretarias heee... económicamente se cuenta con el presupuesto del Departamento de S.S y B. T que es anual el cual se entrega a partir de marzo de cada año y concluye en febrero del siguiente año. Tenemos formatos, credenciales e Internet... las mismas empresas... grupos de intercambio, paquetería de diseño Gráfico y 3 impresoras</p>	<p>Es evidente de que los elementos que se valen para hacer su trabajo son recursos financieros, humanos y físicos que otorga la misma Universidad, pero en ocasiones este apoyo es muy limitado para las actividades del departamento, ya que constantemente se necesitan renovar los equipos de cómputo, papelería y colaborar con material físico y económico en expos, ferias del empleo, becas y juntas.</p>
<p>Antecedentes sobre el Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo de la FESA</p>	<p>El conocimiento que yo tengo... es que a partir de la descentralización la escuela ya debía de contar propiamente con un departamento de servicio social hasta donde tengo entendido, no estoy segura... el departamento siempre ha dependido de la coordinación de servicios académicos independientemente del nombre que tengan... con cada administración cambian el nombre de las áreas... en 1974 - 1975 cuando la escuela se creó ya venían alumnos iniciados, o sea, la carrera de derecho era una carrera que ya existía en la facultad de Cuatlitlán, entonces llegaron alumnos que ya llevaban avances en cuanto a semestres porque ya debían de haber tramitado o iniciado los tramites propios de servicio social, te puedo decir que llegamos con una idea de organización emanada de lo que era de C.U, nosotros nos regimos por las disposiciones de C.U.</p>	<p>El Servicio social me parece que surge hace... no recuerdo bien el año... cuando el Dr. Guztavo Baz Prada organizó un grupo de alumnos de la facultad de medicina de C.U para que prestaran servicio en una comunidad en Tlaxcala... y de ahí él instituyo el servicio social como requisito para poder titularse pero no recuerda bien en que fecha, pero de ahí viene el servicio social obligatorio. Bolsa de trabajo surge por las necesidades de los alumnos que al salir de aquí de la universidad... cómo enfrentarse ante el sector laboral y aquí los orientan... los apoyan para, para enfrentarse a esto.</p>	<p>Bolsa de Trabajo surge con la intención de ser el trampolín de salida de los alumnos y egresados para relacionarse con el sector productivo en todos sus ámbitos... básicamente</p>	<p>El departamento surge después de la descentralización de la UNAM en Acatlán; ya que en un principio venían a alumnos de derecho de la FES Cuatlitlán avanzados en semestres los cuales debían de haber iniciado los trámites de servicio social, también cuando el Dr. Guztavo Baz Prada organizó un grupo de medicina para que fueran hacer su servicio a Tlaxcala, a partir de esto lo instituyó como un requisito obligatorio para titularse. Y bolsa de trabajo surge por la necesidad de los alumnos para enfrentarse con el sector laboral, para brindarles una opción de trabajo inmediatamente después de concluir su carrera o antes.</p>

	<p>En 1991 se crea el primer reglamento de servicio social en la ENEP... lógicamente extraído de lo que es el reglamento universitario de servicio social UNAM y... 1985 el departamento estaba conformado como estamos ahorita, después se separan... no se en que administración, el área de bolsa de trabajo pasa a formar parte de otra coordinación y únicamente queda servicio social, antes de 1999, se vuelven a fusionar.</p>			
<p>La manera en que se coordinan para llevar a cabo su trabajo</p>	<p>Estamos en un único departamento aunque las actividades son afines no dejan de ser independientes, la diferencia radica en que servicio social es un trámite obligatorio y la bolsa de trabajo es un trámite opcional, el que se quiera inscribir se inscribe y no es obligatorio para los estudiantes o egresados</p>	<p>Con el fin de apoyar solo a los alumnos, que ellos den esté paso sin que se les haga pesado, sino orientarlos a que vean el servicio social de otra manera</p>	<p>Aunque las actividades son diferentes de las dos áreas... existen puntos afines... de los cuales el más importante para mí es acercar más al alumno al campo laboral... ya sea mediante el servicio social o bolsa de trabajo.</p>	<p>Cada miembro tiene una función para desempeñar dentro de su área y en conjunto realizan el proceso productivo del departamento. Aunque existe una notable diferencia, ya que el servicio social es visto como un requisito obligatorio para la mayoría de los alumnos, pero no lo deben ver así ya que sin él no se pueden titular, mientras bolsa de trabajo es opcional, dependiendo de las necesidades de cada alumno.</p> <p>En ambos casos es importante orientar a los alumnos, apoyarlos y acercarlos cada vez más al campo laboral para su propio beneficio.</p>
<p>Compromiso con la sociedad</p>	<p>Nosotros como departamento nos comprometemos como servicio social a que los alumnos ... no vean al servicio social como un trámite obligatorio, es un trámite para la titulación pero no queremos que lo vean como eso, como un trámite, la razón de ser de servicio social es meramente... la oportunidad de que el alumno ponga en práctica sus conocimientos profesionales en beneficio de la comunidad, en este caso</p>	<p>Nos comprometemos antes que nada... dando buen servicio no... orientándolos en todas sus dudas, porque a veces vienen con muchas dudas, a veces no saben que es el servicio social, porqué es, y bolsa de trabajo representa algo muy importante para ellos porque ya es un sector laboral no... entonces en algunos casos ellos van hacer prácticas profesionales, deben de buscar primero en que empresa y que realmente les respalden y les respeten su trabajo y</p>	<p>Nos comprometemos a ofrecer opciones de s.s donde puedan desarrollar sus conocimientos, todo de acuerdo a su perfil académico, porque desafortunadamente, en las instituciones muchas veces no respetan la cuestión de que están trabajando con un profesionista y no valoran la capacidad que tiene el alumno para realizar actividades acordes a su perfil. A veces los hacen sacar copias, hacer nada relacionado a su carrera o actividades muy administrativas.</p>	<p>Que los alumnos pongan en práctica sus conocimientos para beneficio de la sociedad y prepararlos técnicamente, académicamente, moralmente para que sean mucho más competitivos en el mercado laboral. Ayudan a los alumnos a buscar la mejor opción para hacer su servicio o prácticas dentro de la innumerable cantidad de empresas tanto públicas y privadas existentes en México.</p>

	<p>nosotros por el hecho de ser una institución pública estamos obligados a remunerar a la sociedad lo que ella nos dio en estudios heee... a eso nos podemos comprometer como servicio social y como bolsa de trabajo nos comprometemos a entregar alumnos preparados... técnicamente, académicamente para que puedan ser eficientes en cualquier ramo de la administración, en este caso pueden ser instituciones públicas o privadas, es lo que buscamos entregar alumnos de calidad.</p>	<p>se les remunere un poco, de esa manera se les apoya a los alumnos</p>	<p>Lo que se pretende es que los alumnos hagan su servicio social en instituciones con desarrollo profesional donde ellos realmente puedan aplicar sus conocimientos. Se rescata toda la cuestión académica con las instituciones, los convenios tienen que ser más académicos, no se trata de que la escuela tenga 100 convenios, si no son de calidad, entonces es lo que buscamos son convenios de calidad aunque sea pocos.</p> <p>Y lo que nos interesa es que en realidad el alumno haga su servicio en el lugar de su interés, que realice todos sus trámites en tiempo y forma</p> <p>En cuanto a bolsa de trabajo en darles herramientas para que ellos puedan obtener un mejor empleo como talleres, entrevistas, simulaciones de empresas, fortalecer sus competencias laborales</p>	<p>Siempre y cuando cumplan con los lineamientos y requisitos que la institución requiere para la apertura de convenios, dependiendo en cada caso.</p>
<p>La finalidad de su trabajo en el Departamento</p>	<p>Apoyar a los estudiantes que van a beneficiar a la sociedad... aunque tengamos actividades afines no somos lo mismo sí, en este sentido servicio social su finalidad es servir a la comunidad a través de los estudiantes</p> <p>Y que el alumno haga su servicio social en el lugar de su interés.</p>	<p>Para darle a la sociedad lo que esperan de los alumnos... ese es el propósito de servicio social y bolsa de trabajo. Los alumnos de servicio social... de pronabes por ejemplo, ellos tienen que dar asesorías retribuyendo lo que en algún momento gobierno les dio como apoyo económico. Además se busca establecer más vínculos con las organizaciones del sector público como privado, captando vacantes de forma constante y efectiva.</p>	<p>Recontribuir a la sociedad por medio de sus conocimientos todo lo aprendido en la carrera, por qué, porque la sociedad necesita a los alumnos. Las instituciones a través de diversos proyectos o convenios pueden canalizar al prestador para que de esa forma ayude a la sociedad.</p> <p>Poder insertar a más de los alumnos al campo laboral abriendo más convenios con las empresas, pero sobre todo lo más importante es orientar más a las personas, es la parte más difícil, porque podemos tener muchas vacantes pero muchas veces son ellos que no tienen experiencia, o muchos conocimientos... y Dar un servicio y apoyar y orientar a los alumnos a encontrar trabajo</p>	<p>Apoyar a los estudiantes para que se incorporen al sector productivo, orientarlos, asesorarlos y guiarlos en todos los trámites del servicio social como bolsa de trabajo.</p> <p>Brindarles mayores y mejores opciones para insertarlos más rápido a las empresas y con su trabajo ayuden a la sociedad directa o indirectamente.</p>

<p>Misión</p>	<p>La razón de ser de servicio social es que el alumno ponga en práctica sus conocimientos funcionales en beneficio de la comunidad, que no lo vean como un trámite... sino como una oportunidad de crecer y como el punto final para que ustedes ya sean profesionistas.</p>	<p>Cumplir con lo establecido... lo establecido es... cumplir con la sociedad... que los alumnos estén mejor preparados para que den mejor servicio no...</p>	<p>Ser un vínculo eficaz que logre la colocación de nuestros egresados asegurándose de dar una atención inmediata y adecuada a las necesidades de las empresas que solicitan el servicio y además de garantizar el envío de candidatos que cumplan con los perfiles que las empresas requieren y un trato amable a los egresados que requieran de los servicios de B.T</p>	<p>Que el alumno ponga en práctica sus conocimientos y habilidades en las empresas para que se desempeñen de una mejor forma y ayuden a la sociedad. Colocar a los alumnos y egresados en organizaciones que requieran de sus servicios dependiendo de los perfiles que necesiten.</p>
<p>Visión</p>	<p>En un futuro nos vemos... hemos trabajado en el sentido de que... estamos tratando de buscar proyectos de calidad que beneficien a la sociedad... estamos buscando proyectos en el que los alumnos no tengan que irles a quitar el trabajo a la gente de base... tú sabes que la gente sindicalizada es un poco difícil de tratar, siempre se ampara en el sindicato, entonces muchos de los responsables de las instituciones quieren que los alumnos ocupen esas funciones que les corresponden a ellos no... y eso es lo que nosotros queremos, en un futuro ver a los alumnos que realmente pongan en práctica sus conocimientos a la comunidad que realmente lo requiere y se pretende ahorita que sean grupos marginados, vulnerables los mayormente beneficiados en este sentido... ha sido una labor maratónica la que hemos estado haciendo y nos falta... nos falta mucho todavía... queremos que los alumnos ya estén consientes de lo que es el objetivo y misión de servicio social y quitar la idea desvirtuada que tienen del servicio social.</p>	<p>La organización creo que va ser diferente... de hecho ahorita que la Lic Wendy va a quedar nuevamente frente del departamento yo creo que va a mejorar muchas cosas</p>	<p>Tratar de lograr más vínculos con las empresas y poder preparar a los usuarios de manera adecuada para vincularse mejor al campo laboral.</p>	<p>Ser emprendedores, tener más vínculos con empresas, buscar proyectos de calidad, que los alumnos pongan en práctica sus conocimientos y habilidades en servicio a la comunidad que lo requiera dependiendo de cada caso. Y con la actual administración se pueden mejorar muchas cosas que no se han hecho en años pasados en beneficio de la comunidad y alumnos.</p>

<p>Valores</p>	<p>Responsabilidad, disponibilidad, confianza, compromiso... entrega, creo que son lo primordial y que sea gente honesta y comprometida con su trabajo.</p>	<p>Honestidad, respeto, compromiso... básicamente</p>	<p>Compañerismo, tolerancia con usuarios y entre nosotros mismos. Honestidad, responsabilidad, compromiso a empresas, alumnos, egresados en sentido laboral, puntualidad y respeto</p>	<p>Los valores y principios son la base para que una organización camine y compita con otras, ya que si sus miembros los entienden y los aplican en su trabajo diario pueden incrementar su productividad.</p>
<p>Retos</p>	<p>Si lo manejamos así, como una propuesta del objetivo... yo creo que la meta para este año es orientar...orientar al 100% a todos los alumnos y de ahí vamos arrancar para lanzarnos afuera, realmente los alumnos son los únicos que nos pueden retroalimentar qué es lo que esta pasando afuera, porque podremos tener programas de calidad, pero realmente afuera la situación es otra, y es la forma en que nos podemos retroalimentar</p>	<p>Hay...pues son muchos...por ejemplo... en el caso de bolsa de trabajo... que los alumnos obtengan un buen empleo después de salir de su universidad, ese sería un reto. De servicio social... que ellos aprendan... aprendan y pongan en práctica los conocimientos adquiridos dentro de su formación no...</p>	<p>Implementar más talleres de autoestima, de competencias laborales, de entrevista, abrir más vínculos con empresas e instituciones tanto para ofertas de empleo como para servicio social. Poder insertar más alumnos de lo normal Enseñarles como venderse, de que manera negociar, cómo hablar de nosotros, que son factores que influyen mucho en la hora de buscar trabajo.</p>	<p>Dar un mejor servicio, agilizar todos los trámites, buscar una retroalimentación más efectiva entre los alumnos para que ellos comenten que cosas podemos mejorar en nuestro servicio, ayudar a los alumnos a obtener un mejor trabajo a través de talleres y ferias.</p>
<p>Cómo enfrentar o dar solución a los problemas que se lleguen a presentar</p>	<p>Actualmente nosotros hemos hecho... bueno yo hice una propuesta de reglamento tratando de detectar esas deficiencias no... no te puedo decir que las hemos logrado al 100% pero de laguna manera les hemos podido dar un seguimiento, una secuencia... todo lo que hacemos esta amparado o respaldado por C.U, al final les servimos a los alumnos pero tenemos que rendir cuentas a la UNAM, entonces...lo que representa a la UNAM somos todos pero quien coordina es en la DEGOSE, entonces yo creo que por el hecho de que estamos respaldados por ellos es una forma de poder solventar los conflictos que se han llegado a presentar en x momento. La propuesta radica en implementar un curso inductivo a todos los alumnos... nosotros proporcionamos platicas informativas a las coordinaciones que nos</p>	<p>Pues con el apoyo de todos... con el apoyo de la jefa del departamento y de los responsables de cada área, todos se ponen de acuerdo y lo platican si en algún dado momento hay un problema, de seas manera se resuelve tomando en consideración la opinión de todos.</p>	<p>Cuando no se respetan los acuerdos lo que se hace es comunicarse con los responsables, el problema radica que las empresas constantemente cambian de responsables, entonces probablemente la gente nueva que esta ahí y la que no respeta los acuerdos es porque no los conoce y lo que se hace es recordarles de que existe un acuerdo y si es posible se le manda la forma de trabajo del departamento para que lo conozcan y sepan como se maneja. En caso de los alumnos, si no respetan alguno de los acuerdos se les sanciona como no prestarles la carpeta de vacantes, o una falta con una empresa no se les da servicio en la B. T</p>	<p>Con el apoyo de todos los miembros del departamento, escuchando sus opiniones e ideas para llegar a un consenso y enfrentar los problemas que surjan, al mismo tiempo mantener una comunicación abierta y constante con los encargados de los convenios existentes de las empresas tanto para servicio social como para bolsa de trabajo para estar al día si es que existe algún cambio al respecto. O simplemente haciendo propuestas o impartiendo cursos para que los alumnos ayuden también en este sentido.</p>

	<p>la requieren, entonces caso específico humanidades, comunicación hee... C.P y R.I son de las que normalmente nos invitan a dar pláticas informativas bajo ciertos requisitos... alumnos que van a pasar a la preespecialidad hee... ellos nos llegan a decir que les echemos la mano con el servicio, esto siempre esperábamos a que nos invitará la jefa del programa, la propuesta es de que ahora no vamos a esperar a que nos inviten... más bien ahora nosotros vamos hablar con ellos y de alguna manera organizarnos para que todos y cada uno de los alumnos que se supone que ya cubre su 70% de créditos estén informados que están a tiempo de hacer su servicio esa es la idea y también para todas las carreras... buscamos tener un contacto más cercano con los alumnos</p>			
<p>Porqué es importante la permanencia del Departamento</p>	<p>Enfocado a servicio social, siguiendo un mandato constitucional nosotros debemos cumplir un servicio social, no... eso es lo que nos estipula el art. 5º constitucional por lo cual se emitió la ley reglamentaria del art. 5º constitucional y subsecuentemente el reglamento de la ley reglamentaria del art. 5º constitucional que del cual emana toda la información de la ley de profesiones, la ley reglamentaria del servicio social universitaria y todas las leyes y reglamentos de s.s en todas las universidades del país, es un mandato constitucional por lo tanto corresponde a todo el país, ya sea una institución pública o privada</p>	<p>Por que es un departamento... en el que todos los alumnos tiene que cumplir con ese requisito para su titulación... el servicio social, si no existiera el departamento de servicio social no podrían titularse</p>	<p>Y evolución de la misma, mas cursos de capacitación ya que somos un enlace con el sector productivo del país, que a final de cuentas, la UNAM genera profesionistas de alta calidad, pero también ellos generan, incentivos económicos para el país y progreso al mismo</p>	<p>La importancia radica a que en toda institución pública o privada debe existir un departamento de servicio social y bolsa de trabajo para generar profesionistas de alta calidad; si no existiera los alumnos no podrían titularse de ninguna forma, además por un mandato constitucional debe existir un servicio social e internamente dentro de la UNAN una bolsa de trabajo para beneficio de la sociedad.</p>

<p>Aspectos que hay que considerar para mejorar mi desempeño laboral</p>	<p>Dentro de lo que yo hago trato de ponerme al día...me considero una persona muy autodidacta y me gusta mucho estarme metiendo a lo que es sistemas... ahorita todo lo que es tecnología es vanguardia y creo que debemos estar al día no... entonces ese estar al día es estar informándote, estar en contacto con la comunidad, con las instituciones para saber cuales son las necesidades, de que manera podemos apoyar y estarte capacitando constantemente, creo que eso es lo fundamental. Debemos de tener la capacidad de responder correctamente a los alumnos sin ofenderlos y lo hago con mucha paciencia.</p>	<p>Que nos proporcionarán más presupuesto para mejor material de trabajo, mejor equipo.</p>	<p>Contar con más personal para buscar más vacantes y para grupos de intercambio en lugar de estar con cinco, estar en 20 o más y tener muchísimas más vacantes</p>	<p>Contar con más presupuesto para tener las herramientas necesarias para mejorar su productividad, relacionarse con empresas tanto públicas como privadas para abrir más oportunidades a los alumnos para acercarlos al campo laboral, deben de estar mejor preparados tecnológicamente, psicológicamente y emocionalmente para afrontar los retos del Departamento.</p>
--	--	---	---	---

BIBLIOGRAFÍA.

ALBORS GARRIGOS, José, *Comportamiento Organizativo y Gestión*, Ed. De la PUV, Valencia, España, 2002.

Banco Interamericano de Desarrollo, *Las Empresas Públicas en América del Sur y México*, Ed. Limusa, México, 1979.

BARTOLI, Annie, *Comunicación y Organización. La organización comunicante y la comunicación organizada*, Tr. de Stella Maris garcía, Argentina, Piados, 1992

Boletín Informativo ENEP Acatlán No. 3, Bolsa de Trabajo, 1975

Boletín Informativo ENEP Acatlán No. 4, Ley Orgánica, 1975

Boletín Informativo ENEP Acatlán No. 5-6, Consejo Técnico, 1975

Boletín Informativo ENEP Acatlán No. 13, Objetivos ENEP, 1976

Boletín Informativo ENEP Acatlán No. 28, Origen ENEP, 1976

Boletín Informativo ENEP Acatlán No. 33, Estatuto General UNAM, 1977

Boletín Informativo ENEP Acatlán No. 35, Servicio Social, 1977

Boletín Informativo ENEP Acatlán No. 42, ENEP Acatlán, 1977

Boletín Informativo ENEP Acatlán No. 15, Qué es la ENEP, 1982

Boletín Informativo ENEP Acatlán No. 21, Nueva Época, Año 9, 1983

BRUNET, Luc, *El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Definición, Diagnóstico y Consecuencias*, Ed. Trillas, México, 1987

CHIAVENATO, Idalberto, *Proceso Administrativo*, Ed. Mc Graw-Hill Interamericana, Bogota, Colombia, 3era. Edición, 2001.

CHIAVENATO, Idalberto, *Administración del Recurso Humano*, Ed. McGraw-Hill Interamericana, México, 1988.

Contrato Colectivo de Trabajo de los Trabajadores de la UNAM, 2003

DAVIS, Keith, *El Comportamiento Humano en el Trabajo: Comportamiento Organizacional*, Ed. McGraw-Hill, México, D.F, 1989

Desarrollo Organizativo de la ENEP Acatlán 1975- 1980
Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán, Manual de Organización, ENEP Acatlán, México, 1995

Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán, Manual de Organización, Organización Académica de la ENEP Acatlán, México, 1988

FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos, *La Comunicación en las Organizaciones*, Ed. Trillas, 2ª. Edición, México, 2002, Reimpresión 2003

Gaceta Informativa de la Facultad de Estudios Superiores Acatlán, UNAM, Marzo, 2004

Gaceta Informativa de la Facultad de Estudios Superiores Acatlán, UNAM, No. 14, Nueva Era, 2005

GARCÍA, Ibáñez y Alvira, *Análisis de la Realidad Social: Métodos y Técnicas de Investigación*, Ed. Alianza, Madrid, España, 1992

GIBSON, Ivancevich, Donnelly, *Las Organizaciones: Comportamiento, Estructura, Procesos*, Ed. Irwin, España, 1996.

GONDARD, Francois, *La necesidad de comunicación en la empresa*. Edit. Orby, Barcelona, España 1996.

HODGETTS, Richard y Altaman, Steven, *Comportamiento en las Organizaciones*, Ed. Mc Graw-Hill, México, D.F, 1990.

IBARROLA, Javier, *La Entrevista*, Ed. Gernika, México, D.F, 1986

Informe de Actividades ENEP Acatlán, 1981-1984

Informe UNAM 1983- 1984

KATZ, Daniel, *Psicología Social de las Organizaciones*, Ed. Trillas, 2da. Edición, México D.F, 1989, reimpresión 1990.

LAROCCA, Héctor, et al, *Qué es Administración: Las Organizaciones del Futuro*, Ed. Macchi, Buenos Aires, Argentina, 1998

Los Grupos Humanos en las organizaciones. *Enciclopedia de Dirección y Administración de la Empresa*. Edit. ORBY, Barcelona, España 1996.

LUTHANS, Fred, *Modificación de la Conducta Organizacional*, Ed. Trillas, México, D.F, 1979, 7ª. Reimpresión 1991

MARTÍNEZ DE VELASCO Alberto, Nosnik Abraham, *Comunicación Organizacional Práctica: Manual Gerencial*, Ed. Trillas, México, D.F, 1988, reimpresión 1991

MAYNTZ, Renate, *Sociología de la Organización*, Ed. Alianza, Madrid, 1996, 6ª Reimpresión

MÉNDEZ, José, et al, *La Dinámica Social de las Organizaciones*, Ed. Mc Graw-Hill, 1990

ORTÍ, Alfornso, *La Apertura y el Enfoque Estructural: Entrevista Abierta Semidirigida y la Discusión de Grupo en: Análisis de la Realidad Social Métodos y Técnicas de investigación*, 1991

PARDINAS, Felipe, *Metodología y Técnicas en Investigación en Ciencias Sociales*, Ed. Siglo XXI, México, D.F, 1988

PINILLA, Antonio, *Relaciones Humanas y Laborales en la Empresa*, Ed. Técnicos Asociados, Barcelona, 1972.

REVILLA BASURTO, Mario Alberto, *Comunicación y Reproducción. Una reflexión desde el caso Telmex*, México, tesis de maestría en comunicación institucional, 2001.

ROBBINS, Stephen, *Comportamiento Organizacional*, Ed. McGraw-Hill, México, 1999

RODRÍGUEZ, M. Darío, *Diagnóstico Organizacional*, Ed. Alfa-Omega, Universidad Católica de Chile, 1999

RUBIO, Navarro E., *Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral*, Seminario de Economía Familiar. Consumo y Empleo, México, D.F, 2001

RUE Leslie y Byars Lloyd, *Administración: Teoría y Aplicaciones*, Ed. Alfa Omega, México, D.F, 1995

SERRANO, Rafael, *Reproducción e Innovación*, Cuadernos de Formación Docente, México, ENEP Acatlán, No. 25, Mayo1988.

Universidad Nacional Autónoma de México, Campús Acatlán; Plan de Desarrollo 1993-2000 UNAM Acatlán, Diciembre, 1993.