



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO**

**FACULTAD DE PSICOLOGIA**

**HACIA UNA EVALUACION INTEGRAL DEL SERVICIO  
SOCIAL EN LA FACULTAD DE PSICOLOGIA, UNAM:  
LA OPINION DE LOS PRESTADORES**

**T E S I S**

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE**

**LICENCIADO EN PSICOLOGIA**

**P R E S E N T A**

**MARIA DEL CONSUELO ESCOTO PONCE DE LEON**

**ASESOR: LICENCIADO PABLO VALDERRAMA I.**

**MEXICO, D. F.**

M-0108089

**1989**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**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.

7PS-4951

A.

## DEDICATORIA

A mi esposo :

JAIME

Porque desde que llego a mi vida, la ha llenado de alegría y esperanza, porque su presencia significa la tranquilidad de mi alma, por su apoyo para la realización del trabajo asi como por su amor . GRACIAS.

A mis hijos :

JOSE JAIME Y AL QUE ESPERO

Porque, ellos han significado una luz de esperanza que me alienta a lograr las más lejanas metas.

A mis padres :

JOSE Y MARIA DE JESUS

Porque toda mi vida han sido luz que ilumina mi camino y en cuanto caigo por ceguera del alma , siempre estan alerta para tenderme su mano franca.

A mis hermanos :

FERNANDO, JOEL , IVONNE, JANETH ,MARLYN E IVAN.

Porque a lo largo de mi vida han sido compañeros y amigos inseparables.

7. PS 4951

## AGRADECIMIENTOS.

Quiero hacer patente mi agradecimiento a los psicólogos Miriam Camacho Valladares y Alejandro Muñiz Campos por su valiosa cooperación para el tratamiento estadístico de los datos.

A los Licenciados Celso Serra Padilla , Concepción Conde, Elisa Saad y Gabriel Vásquez Fernández, por sus acertados comentarios en la revisión final del presente trabajo , así como por su comprensión para la agilización de la misma.

A la Psicóloga Irma Perales Gamiz, por las facilidades brindadas para la realización de esta tesis.

Especialmente al Lic. Pablo Valderrama Iturbe, por su valiosa cooperación, amistad y ayuda incondicional, sin lo cuál no hubiera sido posible culminar el presente trabajo.

SINCERAMENTE GRACIAS.

# INDICE

Página

Introducción.....	1
Capítulo I. La teoría general de sistemas en la planificación de servicios educativos y profesionales.....	3
a) La teoría de sistemas: conceptos generales.....	3
b) La teoría de sistemas en la planificación de servicios educativos.....	11
c) El Departamento de Servicio Social y Bolsa de trabajo como un sistema.....	15
Capítulo II. La opinión de los prestadores hacia varios aspectos del Servicio Social.....	20
- Planteamiento del problema.....	23
- Hipótesis.....	24
- Variables.....	24
- Método.....	27
- Resultados.....	28
A) Características demográficas y académicas de la muestra.....	28
B) Resultados generales de la opinión de los prestadores respecto a los diferentes atributos del Servicio Social Profesional.....	37

M-0102089

Capítulo III. Respuestas diferenciales de la opinión de los prestadores hacia los aspectos del Servicio Social, según sus variables académicas e institucionales.....	43
A) Diferencias significativas entre las variables independientes y la opinión del prestador respecto al apoyo brindado por la institución.....	43
B) Diferencias significativas entre las variables independientes y la opinión del prestador respecto al apoyo recibido en el departamento de Servicio Social.....	47
C) Diferencias significativas entre las variables independientes y la opinión del prestador respecto al beneficio obtenido con la realización del Servicio Social.....	50
Capítulo IV. Discusión y sugerencias.....	54
-Discusión.....	54
-Sugerencias.....	64
Bibliografía.....	71
Anexo.....	76

## INTRODUCCION

EL Servicio Social forma parte de la educación profesional y encierra una gran relevancia, debido a que el estudiante desempeña, por un mínimo de seis meses, una actividad que le sirve de instrumento para retomar los conocimientos adquiridos durante su carrera y aplicarlos a una situación real. Siendo dicha actividad el primer vínculo que el alumno tendrá con la práctica profesional, en escenarios no ficticios y por un período mayor al requerido en los trabajos escolares ordinarios. También es una forma en la cuál el estudiante se desenvolverá en forma más independiente y obviamente, tomará conciencia sobre su disciplina de estudio, lo cuál redundará en la adquisición de experiencia profesional.

Además de ser importante en el aspecto académico, el Servicio Social reviste gran importancia ya que persigue, como otro objetivo, retribuir a la sociedad por el beneficio profesional recibido a través de la educación.

En función de la importancia académica y social del Servicio Social Profesional, el presente trabajo tiene por objetivo obtener datos acerca del funcionamiento del mismo, desde la perspectiva del propio prestador de Servicio Social de tal modo que nos proporcione un panorama acerca de su opinión respecto a: a) El Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología, quien es el encargado de coordinar la mencionada actividad. b) La Institución captadora de servicios quien es finalmente el vínculo, entre la comunidad a la cuál llegan los servicios profesionales y la comunidad estudiantil. c) los beneficios obtenidos a través de la realización del Servicio Social Profesional.

La investigación se realizó analizando la información que se recaba a través del Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología , por medio del cuestionario "Evaluación Final ".

Debido a que se cuenta con un cúmulo de información y datos que no han sido analizados y a la importancia que reviste el análisis de estos, se decidió interpretar la información recabada en los años de 1985 y 1986, de tal modo que pudiera obtenerse un diagnóstico de la opinión de los prestadores.

Cabe señalar que dicha investigación forma parte integral de una Evaluación global que se realiza en el Departamento de Servicio Social, la cual pretende obtener un Diagnóstico global del funcionamiento del Servicio Social profesional en la Facultad de Psicología. Los datos del estudio servirán para tomar decisiones respecto al Servicio Social.

La perspectiva adoptada para la realización del presente trabajo , estuvo basada en el enfoque sistémico, de acuerdo con el cual , la evaluación se encuentra inmersa en todo proceso de sistema y es parte fundamental en la toma de decisiones que permiten ratificar o rectificar el rumbo del sistema estudiado.



**CAPITULO I. LA TEORIA GENERAL DE SISTEMAS EN LA PLANIFICACION DE  
SERVICIOS EDUCATIVOS Y PROFESIONALES.**

---

---

## CAPITULO I. LA TEORIA GENERAL DE SISTEMAS EN LA PLANIFICACION DE SERVICIOS EDUCATIVOS Y PROFESIONALES.

### a) Teoría de Sistemas: Conceptos generales.

Durante las últimas décadas, la teoría de sistemas ha jugado un papel muy importante en la concepción de la educación considerada como un todo organizado y que funciona para el logro de sus objetivos. La aparición de la Teoría de Sistemas se presentó por etapas: Entre los precursores de la teoría encontramos a Pepper, Henderson, Walter B., Cannon, Köhler, y Angual (Lilienfield, 1981). Posteriormente surgieron los postulados completos de Von Bertalanfy en 1973 los cuales establecieron la Teoría de Sistemas como un movimiento en la Biología y en la Física. Sin embargo, los fundamentos de dicha teoría han sido aplicados al campo de los sistemas sociales como una respuesta a la necesidad de explicar los problemas multivariables que no podían ser resueltos con la aproximación mecánica entonces existente (Meráz, 1981).

Un sistema se define como la suma de partes de elementos que actúan independiente ó conjuntamente para alcanzar objetivos previamente establecidos (Bertalanffy,1973; Kauffman,1977; Gago,1977; Meráz,1981). Podemos observar que los autores coinciden en el "principio de interacción" es decir, todo sistema se basa en la conexión de los elementos que lo conforman sin existir un simple agregado de elementos. Con la aparición de este concepto, se observa una separación entre el pensamiento tradicional que consideraba al todo formado simplemente como la suma de sus partes y el nuevo pensamiento. El otro aspecto conformador del concepto , es el de considerar que toda acción del sistema conlleva a la consecución de un objetivo final, como requisito previo a toda acción del mismo sistema.

Al referirnos a un sistema, se debe tomar en cuenta que se encuentra en un medio y entre otros conglomerados sistémicos.

#### A) TIPOS DE SISTEMAS.

La mayoría de los autores concuerdan en que los sistemas se dividen en dos grupos:

##### Sistemas cerrados.

Su principal característica es que se encuentran aislados de su medio ambiente además de ser estáticos, predecibles y de presentar una tendencia hacia un estado de equilibrio perfecto (Kauffman, 1976; Ackoff, 1971).

##### Sistemas Abiertos.

Estos sistemas se definen como aquéllos que se hayan en intercambio de información con su medio ambiente, importando y exportando energía, construyendo y conformando sus propias partes ó componentes. Estos sistemas poseen la propiedad de conseguir objetivos determinados, es decir, el propósito de estos sistemas se logra mediante procesos en los cuales, los componentes que interactúan en él, se coordinan para generar productos ó resultados previamente determinados (Kauffman, 1976; Gago, 1977).

Para su funcionamiento, los sistemas necesitan de energía ó alimentación, es decir, información, recursos, etc., los cuales en general se denominan INPUTS ó insumos. A su vez, estos se clasifican en dos tipos: a) Inputs controlados; son aquellas variables sobre las cuales tenemos un control físico directo o al menos de diseño y pueden ser alterados fácilmente.

b) Inputs incontrolados ; son aquellas variables sobre las cuales no tenemos un control directo.

Por otro lado, a través de la acción sistémica se obtienen resultados los cuales se denominan OUTPUTS. Además los Sistemas presentan límites que generalmente, no son totalmente cerrados.

Todo sistema recibe continuamente información de su medio ambiente para ajustarse a si mismo de tal manera que adecue su comportamiento a los objetivos de operación del sistema ya que para funcionar y sobrevivir, necesita ser adaptable (Bertalanffy, 1973).

Los sistemas estan compuestos de subsistemas de un orden inferior, por otro lado, son parte de un suprasistema, de tal forma que existe una jerarquización de los componentes del sistema. Presentan límites, es decir, se encuentran enmarcados en un espacio el cual, no es totalmente cerrado de tal manera que no se encuentra aislado de su medio (Gago, 1980).

Para que el Sistema sobreviva necesita ser adaptable . Si el sistema deja de producir los resultados esperados y deja de ser adaptable al medio ambiente se presentan tres opciones:

- a) Ajuste del sistema para producir el resultado esperado.
- b) Cambio de las expectativas del medio para acomodar el sistema.
- c) Se termina el sistema.

Otra característica de los sistemas es que poseen organización es decir, la división funcional de las partes del sistema para el óptimo funcionamiento.

Así, un sistema está compuesto de subsistemas de un orden más bajo y son también parte de un suprasistema, existiendo de tal modo una jerarquización de los componentes del sistema.

El mecanismo a través del cual, el sistema recibe información de su medio ambiente, es llamado retroalimentación (Feedback) el cual le permite ajustar su funcionamiento, adecuando su actividad de acuerdo a la finalidad del sistema, de tal manera que el feedback es la acción que regula el funcionamiento del sistema, comparando la acción que realiza éste, con la que pretendía como objetivo a realizar.

Como podemos observar, el enfoque de sistemas es, entonces, una herramienta que podemos utilizar para definir, estudiar, optimizar, modificar ó incluso, crear un sistema.

Por su parte Kauffman (1977), define al enfoque sistémico como un proceso sistemático en el que se identifican necesidades, se seleccionan problemas, se escogen soluciones entre las alternativas, se obtienen y aplican métodos y medios, se evalúan los resultados y se efectúan las revisiones necesarias que requiera todo ó parte del sistema de tal manera que se eliminen las carencias. Además, el enfoque sistemático es un instrumento y una manera de pensar.

De acuerdo con Pacheco, Saad (1982), el enfoque sistémico presenta cinco etapas:

- 1) Análisis de sistemas.
- 2) Diseño de sistemas.
- 3) Desarrollo de sistemas.
- 4) Implantación de sistemas.
- 5) Evaluación de sistemas.

Kauffman (1977), ha mencionado un proceso general de la administración educativa que consta de los siguientes elementos:

- 1) Identificación del problema (en base a las necesidades documentadas).
- 2) Determinación de los requisitos de solución y sus alternativas.
- 3) Selección de las estrategias escogidas (entre las alternativas).
- 4) Implantar las estrategias escogidas (para el logro de los resultados requeridos)..
- 5) Determinar la eficiencia de la realización.
- 6) Revisar, cuando sea necesario, cualquiera de las etapas del proceso.

La primera etapa corresponde al análisis del sistema en cuestión, especificando sus entradas, procesos, salidas, el ambiente y la retroalimentación, es decir, sus características. En esta etapa, es necesario tomar en cuenta las necesidades para las cuáles fué creado el sistema. Con estas características, se logra el "diagnóstico" del sistema determinando su eficacia y eficiencia, es decir, su adecuación en función a las necesidades sociales. Es aquí donde se identifican los problemas por lo que Kauffman ha denominado a esta etapa "identificación del problema basandose en las necesidades documentadas".

Después de detectar los problemas, el siguiente paso es plantear alternativas para la solución de los problemas. Etapa 2. Este paso es denominado por Kauffman "determinación de los requisitos de solución y sus alternativas. En esta etapa, no se decide como resolver él o los problemas, sino de qué alternativas, medios y estrategias se dispone para llenar los requisitos.

De acuerdo con Kauffman ( 1973 ) los elementos de que consta el análisis de sistemas educativos son:

1. Análisis de misiones.
2. Análisis de funciones.
3. Análisis de tareas.
4. Análisis de métodos y medios.

El análisis de misiones, establece las metas generales y los requisitos medibles de realización (criterios) para lograr los resultados del sistema.

Puesto que es un procedimiento de diseño, de un sistema educativo, debe llevar al planificador de donde está, a donde debe estar. La siguiente parte del análisis de misiones es establecer un plan administrativo (llamado perfil de la misión ) que muestra los "principales" puntos de referencia o la trayectoria central para la solución de un problema dado.

Así pues, el análisis de misiones es la etapa del análisis de sistemas que indica 1) lo que debe realizarse; 2) los criterios que deben emplearse para obtener éxito 3) las etapas o funciones necesarias para pasar de la situación presente al estado de cosas que se desea.

Análisis de funciones. La siguiente parte de un análisis de sistemas educativos , consiste en identificar que debe hacerse para realizar cada una de las etapas del perfil de misiones.

El análisis de funciones es el proceso para determinar los requisitos y subfunciones necesarios para la realización de cada uno de los elementos del perfil de misiones. En este caso, como en el anterior, cada función debe tener requisitos de realización.

Análisis de tareas. Consiste en la identificación de unidades de realización ( más que conjuntos de cosas que deben hacerse) es decir , consiste en la segmentación de lo que debe hacerse en unidades más pequeñas. La identificación de tareas y su ordenamiento es la última etapa de división de un análisis de sistemas educativos.

Análisis de métodos y medios. Consiste en la identificación de las posibles estrategias y elementos existentes para llenar cada requisito de realización o cada familia de esos requisitos y para indicar las ventajas y desventajas relativas de cada uno de ellos en relación a su selección posterior en la etapa siguiente del enfoque sistemático.

Solución de problemas: Etapa 3. En esta etapa se inicia la parte "Cómo hacerlo " del proceso del enfoque sistemático. En este caso se seleccionan las estrategias y los medios apropiados para llenar los diferentes requisitos . Frecuentemente se utiliza un criterio de "costo beneficio", o sea la selección de alternativas que, cuando menos , permitan satisfacer los requisitos mínimos al menor costo.

La selección de métodos y medios entre alternativas, requiere que las diversas funciones y tareas identificadas se distribuyan a: 1) las personas, 2) el equipo y/o 3) al conjunto de personas y equipos ( kauffman, 1973 ).

Etapa 4. Implantación de las estrategias de solución. Consiste en poner en marcha todo el sistema, incluyendo las complejidades de empleo y contratación de personas, equipo, estudiantes, instalaciones, presupuestos, etc.



Etapa 5. Determinación de la eficacia de la realización. Consiste en reunir datos relativos tanto al proceso como a los productos del sistema durante y después de la ejecución del mismo . Se compara la ejecución del sistema con los requisitos , tanto los establecidos en la evaluación de necesidades, como los determinados en forma detallada a partir del análisis de sistema. Se observan las discrepancias entre la ejecución verdadera del sistema y los requisitos de ejecución. Esto proporciona datos sobre lo que debe revisarse; es decir, brinda información de diagnóstico, lo que permitirá una revisión válida del sistema.

Etapa 6. Revisión del Sistema cuando sea necesario. Basándose en los resultados obtenidos , todas o cualquiera de las etapas anteriores pueden modificarse y en caso necesario , efectuarse un trabajo de rediseño del sistema.

Nunca debe considerarse que un sistema educativo esta completo, puesto que debe evaluarse constantemente de acuerdo con:

1. Su capacidad para satisfacer las necesidades y los requisitos a los que debe responder.
2. El hecho de que sus necesidades y requisitos originales sigan o no siendo apropiados. Así, no solo debemos tener consistencia interna y ejecución, sino además, verificar constantemente las necesidades y los requisitos, a fin de asegurar también su validez externa .

b) La teoría de sistemas en la planificación de servicios educativos.

En la presente sección se muestra la aplicación de los principios de la teoría de sistemas en el contexto educativo. Teniendo en cuenta que el sistema educativo se integra y desarrolla en el sistema social, es conveniente hablar del subsistema educativo. La educación forma parte de una totalidad, constituida por elementos, que persigen el mismo objetivo: educar. Estos elementos se interrelacionan y tienen un carácter dinámico con capacidad procesual respecto a un fin (Meráz, 1980).

Se han descrito 3 modelos para explicar el funcionamiento de los sistemas:  
a) La descripción interna ó modelo espacial ; b) la descripción externa, modelo sistema contexto ó modelo fijo y c) la descripción externa-interna (Banathy, 1973).

a) En la descripción externa, la sociedad es el suprasistema de la educación y esta, es un subsistema de la sociedad. De tal modo, la sociedad es un multisistema, pero a su vez , la escuela es un subsistema múltiple, ya que se compone de diversos sistemas.

b) En la descripción interna se describen los componentes en relación a las funciones del sistema educativo. Sanvicens (citado en Meráz, 1981) afirma que el sistema educativo esta formado por los siguientes elementos:

- finalidades
- educadores
- educandos
- contenido
- material didáctico

- técnicas educativas
- centros educativos
- controles cualitativos y cuantitativos
- aspecto económico y administrativo

c) La descripción externa-interna, nos ayuda a comprender el funcionamiento de un sistema ya que es necesario describir el movimiento y el cambio verificado a través de un período de tiempo, a medida que los componentes se comporten en funciones y a medida que se activen los procesos que conducirán a la obtención de las metas.

De acuerdo a los conceptos antes mencionados para definir al sistema, es claro que es un todo formado por una serie de partes, que pueden funcionar independientemente pero que se conjugan unas con otras. Pensemos por ejemplo, en el sistema educativo profesional, sus partes podrían ser los niveles educativos: tronco común y materias de áreas. Sabemos que funcionan de manera aparentemente independiente, pero si un alumno sale mal preparado en las materias de tronco común, no logrará cumplir con los objetivos de las áreas de estudio, de tal forma que las indeseables consecuencias, redundarán en profesionales mal preparados.

Por otro lado, en las definiciones encontramos que se habla del logro de un fin, objetivo ó meta preestablecida en el sistema. En nuestro caso, la meta es preparar profesionales capaces de enfrentar los problemas nacionales, con soluciones acordes a la necesidad del país.

Nuestro sistema educativo profesional, cae dentro de la categoría de los sistemas abiertos (esquema no. 1) ya que posee las características siguientes:

Mantiene relación con su medio ambiente.

Se modifica al partir de la información que ingresa a el, del medio ambiente.

A continuación haremos la descripción de las características del sistema educativo, siguiendo la lógica propuesta por Kats y Kahn(1979) y Gago (1980).

a) El sistema educativo profesional posee un insumo, es decir, importa energía que toma del medio ambiente. dichos INPUTS incluyen los objetivos educacionales, políticas, personal docente, alumnos, recursos económicos, etc.

b) En el sistema, los elementos de este, sufren modificaciones a partir del procesamiento interno de información ( Cuando por ejemplo, son sometidos los alumnos al proceso de enseñanza-aprendizaje).

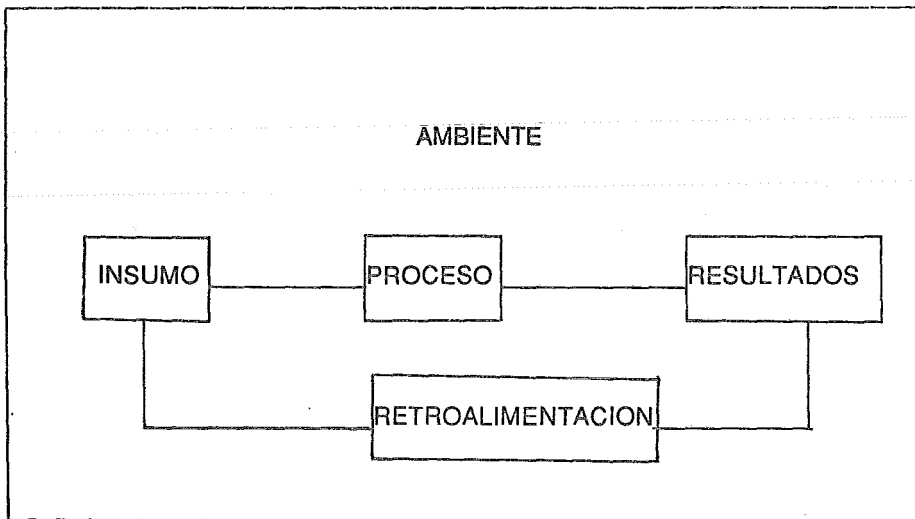
c) Las salidas, OUTPUTS de nuestro sistema, incluyen a los profesionistas que egresan del mismo para enfrentarse con problemas nacionales que habrán de resolver con base en la formación adquirida.

d) El ambiente del sistema educativo profesional esta constituido por el sistema político, el económico, el social, etc.

e) La retroalimentación la recibe el sistema educativo profesional de su entorno, principalmente a través de los efectos que logran sus salidas ó resultados. En función de éstos, se modifica o ajusta el sistema.

Esto nos indica que si los profesionistas no están logrando resolver los problemas a los que se enfrentan en la sociedad, entonces se tendrán que realizar ajustes ó modificaciones para adecuar el sistema educativo profesional (veamos el esquema sobre la información anterior)

Esquema No.1. Elementos de un sistema abierto (según Saad y Pacheco, 1982).



Este modelo puede ser aplicado a la educación en general.

c) El Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo como un sistema.

El Departamanto de Servicio Social y Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología, es un sistema abierto ya que establece un intercambio de información con el medio ambiente; no está totalmente conformado ya que sus canales de información ó importación de energía no están totalmente delimitados, sin embargo, se está tratando de recabar información (opiniones, consideraciones administrativas, aspectos pedagógicos, etc.), para evolucionar hacia un estado cada vez más estable y así, satisfacer las metas de la mencionada actividad. De este modo, no ha permanecido invariable sino que se ha transformado a lo largo de su proceso, tanto en aspectos de programación como de planeación.

Como sistema abierto, presenta objetivos claramente definidos en el Reglamento de Servicio Social Universitario:

- 1.- "Vincular a la comunidad estudiantil con los sectores público y social para que participen en la solución de algunos de los problemas nacionales".
- 2.- "Contribuir a la educación integral del estudiante al completar su formación profesional, llevando a la práctica los conocimientos adquiridos" (Reglamento de Servicio Social Universitario,1985).

Otra característica es que posee la propiedad de equifinalidad, es decir, el sistema busca la consecución de sus objetivos. los insumos del Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo son: Demandas estudiantiles, demanda de prestadores, personal académico (asesores), personal de apoyo (secretarias y prestadores de Servicio Social), personal administrativo (jefe del Departamento de Servicio Social), duración de la prestación, recursos financieros, etc.

Como podemos observar, es un sistema cuyos límites no son totalmente cerrados y no lo aislan de su medio ambiente (curricula de la Facultad).

Las entradas de información (Características, recursos, etc.), sufren un proceso de transformación a través de la prestación del Servicio Social, es decir, existe una secuencia en el proceso enseñanza-aprendizaje implementándose las actividades y funciones, tanto de asesores como de prestadores además de instituciones demandantes de servicios para dar como resultado un producto. En este punto, se enfoca a los prestadores de Servicio Social ya que ellos constituyen la principal preocupación del Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo.

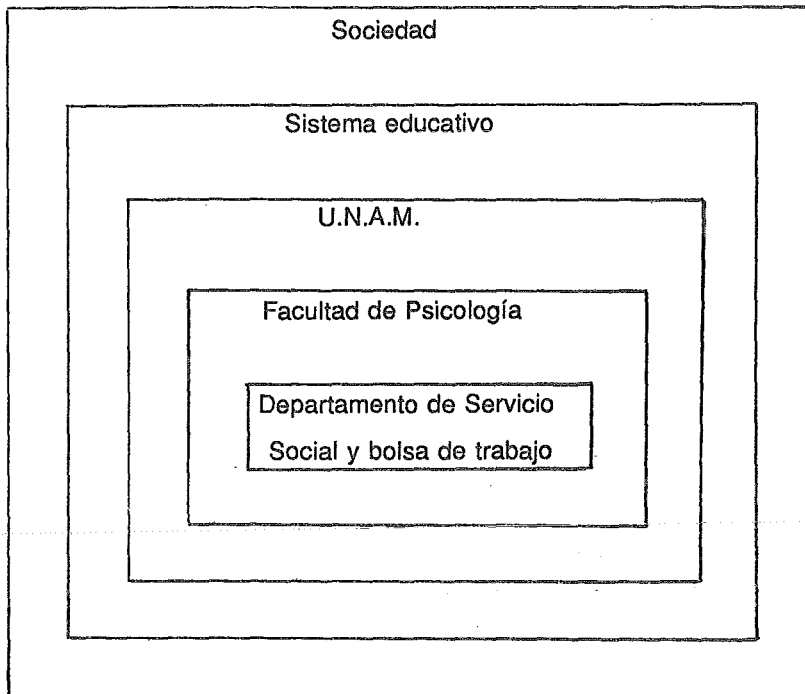
El producto es el resultado de la operación del sistema y trata de satisfacer las demandas profesionales que el ambiente impone, como resultado de la operación del sistema "sector público ó social beneficiado y alumno beneficiado con la complementación de su formación profesional".

El Departamento de Servicio Social ha generado un mecanismo retroalimentador y de autoregulación para comparar la acción del sistema, con la que debiera esperarse de su funcionamiento. Este mecanismo es un subsistema evaluativo a través del cuál, se pretende recabar información que posibilite la toma de decisiones y valoraciones sobre el Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo de la Facultad. Dicho subsistema proporciona la base para ratificar ó rectificar el rumbo de los acontecimientos.

Este subsistema es el punto central del presente trabajo y proporciona retroalimentación, tanto positiva como negativa pues a través de él, se detectan los problemas y fallas del Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo ó nos indica si el sistema se está desviando de sus objetivos preestablecidos, de tal modo que se generen correcciones ó ajustes al mismo. Además, permite la activación y el crecimiento del sistema para el logro de los objetivos generales del Departamento. Los subsistemas que conforman el Departamento de Servicio Social (planeación, programación, etc.), tienden a un estado de equilibrio dinámico a través de un balance de relaciones las cuales permiten el funcionamiento efectivo del sistema. La última característica del departamento, es la de poseer organización, tanto de funciones y elementos, como de actividades, de tal manera que se integren para el logro de sus objetivos.

De acuerdo con Banathy(1973), el sistema contexto en el cuál se ubica el Departamento, es el curriculum de la Facultad y la sociedad misma (suprasistema). Estos contextos (suprasistemas), proveen al sistema de los recursos humanos, financieros y materiales ; a su vez que establecen las restricciones en las cuales opera el sistema. ( esquema No. 2 )

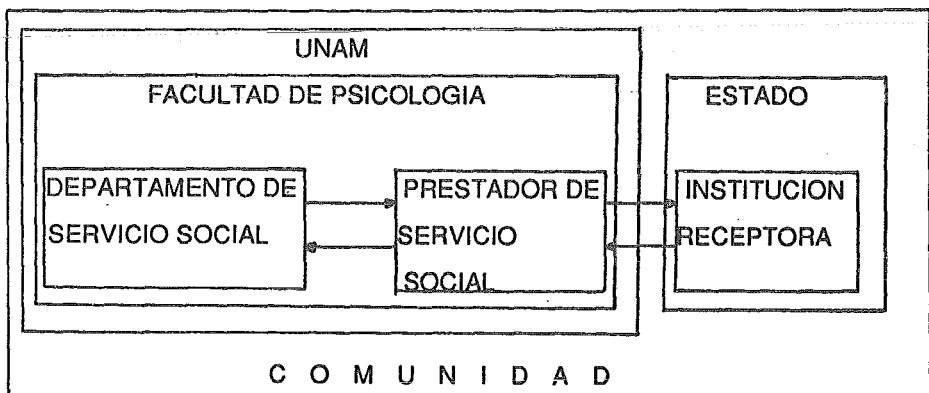




Esquema No. 2 . Ubicación del Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo, en el contexto social. Como hemos mencionado anteriormente, bajo este modelo no se analizan los elementos y procesos del sistema, ya que solamente se señala su relación con otros sistemas.

La planeación y programación de cualquier Sistema comprende una serie de pasos que deben realizarse siguiendo una secuencia lógica . Sin embargo no basta con esto para garantizar la eficiencia en el funcionamiento de tal Sistema.

Una de las principales preocupaciones en el contexto educativo ha sido la de desarrollar modelos de evaluación a partir de los cuales se obtenga información suficiente para la toma de decisiones, lo cuál nos permite conocer con cierto grado de exactitud, la relación que existe entre las metas establecidas, los esfuerzos empeñados y los resultados obtenidos. Las razones de esta preocupación radican en la necesidad de disponer de una información adecuada para determinar las mejores alternativas. Por consiguiente el Departamento de Servicio Social y Bolsa de trabajo ha planteado la necesidad de desarrollar un modelo evaluativo que permita en base a datos objetivos y sistemáticos, conocer el funcionamiento y estructura de sus elementos componentes (Esquema No. 3).



Esquema No. 3. Ubicación del Departamento de Servicio Social dentro del contexto social. De acuerdo con este esquema, los participantes (prestadores) son considerados como fuente de información acerca del funcionamiento del Servicio Social.

**CAPITULO II. LA OPINION DE LOS PRESTADORES HACIA VARIOS ASPECTOS  
DEL SERVICIO SOCIAL.**

---

---

## CAPITULO II. LA OPINION DE LOS PRESTADORES HACIA VARIOS ASPECTOS DEL SERVICIO SOCIAL.

La presente investigación ha sido desarrollada bajo una concepción sistémica de la planeación educativa, dado que considera a la evaluación como inherente en todo proceso educativo.

La evaluación, bajo la perspectiva sistémica, contribuye a determinar desde la elaboración de los objetivos hasta el logro de los mismos. De esta forma, constituye el elemento que proporciona información que conduce a juicios de hecho tendientes a ratificar ó rectificar la situación evaluada.

Considerando el Servicio Social como un sistema, existen diversos sujetos receptores de la efectividad y eficiencia del mismo, entre los cuales obviamente destaca el prestador de Servicio Social, quien experimenta los aciertos y errores del sistema.

El Servicio Social Universitario es una acción que persigue dos objetivos: En su carácter social, vincula a la comunidad estudiantil con los sectores público y social para que juntos, participen en la solución de algunos problemas nacionales; en su carácter académico, contribuye a la educación integral del estudiante al complementar su formación profesional llevando a la práctica, los conocimientos adquiridos en las aulas (Reglamento del Servicio Social Universitario, 1985). El Servicio Social es la primera oportunidad que tiene el estudiante, de enfrentar situaciones reales que le demandan poner en juego los conocimientos y habilidades aprendidas en el transcurso de su formación. Con esta actividad, el estudiante se da cuenta de sus limitaciones y habilidades como profesionista además de completar su formación académica.

La práctica de la mencionada actividad, permite la retroalimentación para modificar y reforzar el currículum académico, ya que las demandas y actividades de los prestadores, son un reflejo de las demandas y actividades del profesionalista de la Psicología (Badillo, 1985).

Debido a la importancia académica y social que reviste la práctica del Servicio Social Profesional, en particular para los estudiantes de la Facultad de Psicología, es necesario realizar evaluaciones acerca del cumplimiento de dichos objetivos. Para ello, el Departamento de Servicio Social de la Facultad de Psicología, recaba información a través de una evaluación final a los prestadores de Servicio Social, la cuál contiene datos acerca del apoyo recibido por el prestador en la Institución así como la opinión del alumno respecto al beneficio académico obtenido con la realización del mismo.

El trabajo que a continuación se reporta, pretende ser una muestra de la información que puede ser obtenida a través del enfoque sistémico; sin embargo cabe aclarar que no es la única evaluación realizada para conocer la efectividad de tal sistema. De hecho se espera estructurar toda la información datos y conclusiones de cada una de las diferentes secciones que componen este sistema, para tomar decisiones de mantenimiento, instrumentación, modificación y reestructuración basados en los datos y observaciones sistémicas que resulten .

Como se mencionó, el presente trabajo forma parte de una investigación evaluativa integral que se esta llevando a cabo en el Departamento de Servicio Social de la facultad de Psicología. Entre los trabajos de dicha investigación tenemos:

1) "La Homogeneización del proceso de asesoría" ( Flores y Grimaldo, tesis en proceso), trabajo con el cuál se pretende incrementar la eficiencia de la asesoría que en el Departamento, dan los profesores a los prestadores durante su Servicio Social.

2) "Impacto social de los programas de Servicio Social" (Alvares y Luna, tesis en proceso). Con este estudio se pretende: a) determinar el grado de congruencia entre los objetivos específicos de los programas de Servicio Social y los objetivos generales del Servicio Social; b) obtener un análisis de las actividades del prestador de Servicio Social y su congruencia con los objetivos específicos del propio programa; c) Conocer el impacto real que alcanza el trabajo realizado por el prestador de Servicio Social .

3) "Actitud hacia el Servicio Social en la Facultad de Psicología de la UNAM" ( Martinez y Enriquez, tesis en proceso). En este estudio se pretende investigar cuál es la actitud hacia el Servicio Social entre un grupo de prestadores que se encuentren realizándolo y un grupo que no lo ha realizado.

4) Por otro lado, se esta buscando un procedimiento para orientar a los alumnos en la toma de decisión al incorporarse a un programa de Servicio Social, acorde a las habilidades profesionales adquiridas durante su formación académica (Reyes, tesis en proceso).

Esta investigación evaluativa , en conjunto, pretende que el Servicio Social sea una actividad que además de ser un requisito previo a la titulación, constituya un elemento básico para la formación académica profesional, vinculando la teoría con la práctica en escenarios reales . Además, con dicha actividad se pretende contribuir a que el alumno reafirme sus inclinaciones respecto a alguna de las áreas de estudio de la Psicología.

En resumen, el propósito de la presente investigación es implementar una estrategia evaluativa que bajo una concepción sistémica , permita tomar decisiones respecto a ratificar ó rectificar el rumbo del Departamento de Servicio Social y Bolsa de trabajo de la Facultad de Psicología, a través de la opinión que sus prestadores de Servicio Social tengan con respecto a varios atributos del mismo.

#### a. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente trabajo se avocó a la evaluación del Servicio Social tomando como indicadores la opinión del prestador de Servicio Social Profesional de la Facultad de Psicología, respecto a los beneficios obtenidos en el Departamento de Servicio Social, de la realización del mismo y de los apoyos recibidos en la institución.

Del mismo modo, se busca conocer la manera en que afectan las variables personales y académicas del prestador , así como las características institucionales, en la opinión que los prestadores de Servicio Social tienen acerca de los beneficios obtenidos con la realización del mismo.

## B. HIPOTESIS

H1 : " El área de realización del Servicio Social, afectará la opinión que tiene el prestador hacia el servicio brindado por el Departamento de Servicio Social y Bolsa de trabajo ".

H2 : " El asesor de las diferentes áreas de realización del Servicio Social, afectará la opinión que tienen los prestadores hacia el apoyo brindado por el Departamento de Servicio Social y Bolsa de trabajo ".

H3 : "La Institución en donde realizó su Servicio Social el prestador, afectará la opinión de los prestadores sobre los beneficios obtenidos con la realización del Servicio Social".

## C. VARIABLES

VARIABLES INDEPENDIENTES ; se consideran tres grupos dentro de dichas variables :

- 1) Variables personales
- 2) Variables académicas
- 3) Variables institucionales

VARIABLE DEPENDIENTE: Es la opinión del prestador de Servicio Social de la Facultad de Psicología, con respecto a:

- A) Los apoyos que otorga el Departamento de Servicio Social.
- B) Los apoyos que otorga la institución en donde realizó su Servicio Social.
- C) Los Beneficios adquiridos con la práctica del Servicio Social.



## Definición de variables

### A) Variables Independientes

#### a) Variables personales :

- 1) Sexo.- Es la diferencia física y constitutiva del hombre y la mujer.

#### b) Variables académicas:

- 1) Area.- Es el campo de especialización en el cuál realizó sus estudios dentro de los 3 últimos semestres de la Facultad de Psicología, UNAM.
- 2) Congruencia.- Es la relación entre el área de estudio del prestador y el área en la cuál realizó su Servicio Social.
- 3) Semestre .- Se refiere al grado de avance en la carrera por parte del prestador.

#### c) Variables Institucionales

- 1) Institución .- Es el lugar en el cuál realizó el prestador sus actividades.
- 2) profesión del supervisor .-Es el grado académico , así como la naturaleza del mismo.
- 3) Remuneración .-Es el apoyo económico otorgado al prestador en la institución por la realización de sus actividades.

## B) Variables Dependientes

### a) Opinión sobre el apoyo recibido por el prestador en la institución.

Se define como el apoyo recibido por el prestador en la institución considerando los siguientes indicadores :

- 1) introducción al medio de trabajo.
- 2) introducción al programa de trabajo.
- 3) entrenamiento.
- 4) espacio físico para el trabajo.
- 5) apoyo en el desempeño de las tareas.
- 6) supervisión.
- 7) trato profesional.
- 8) asesoría.

### b) Opinión sobre el apoyo recibido por el prestador en el Departamento de Servicio Social de la Facultad.

La obtención de los siguientes indicadores, se definió como apoyo recibido por el prestador, en el Departamento :

- 1) Información sobre dónde realizar el Servicio Social.
- 2) Bibliografía recibida para la realización del mismo.
- 3) Asesoría.
- 4) trato profesional.
- 5) trato del asesor a nivel de relaciones humanas.
- 6) apoyo en el desempeño de las tareas.

c) Opinión sobre los beneficios obtenidos por el prestador con la realización del Servicio Social

Se define como la obtención por parte del alumno, de los siguientes beneficios:

- 1 )Conocer la situación del Psicólogo dentro del campo de trabajo.
- 2) Obtención de trabajo.
- 3) Realización de tesis profesional.
- 4) Formación profesional.
- 5) Ampliación de los conocimientos adquiridos durante la carrera .

METODO

a) Sujetos: Formaron parte de la muestra objeto de estudio, todos los prestadores inscritos en el año de 1985 y 1986 en el Departamento de Servicio Social y Bolsa de trabajo de la Facultad de Psicología ,de cualquiera de las áreas de la carrera y que contestaron la Evaluación Final. Los sujetos fueron seleccionados a través de un muestreo intencional no probabilístico, según los cuestionarios captados en el Departamento de Servicio Social.

b) Instrumento : Se utilizó el cuestionario denominado Evaluación Final el cual mide la opinión de los prestadores acerca del beneficio obtenido en el Departamento al realizar la actividad. También nos mostró su opinión sobre la institución así como su punto de vista sobre el beneficio obtenido con la realización de dicha práctica. Este instrumento consta de 33 preguntas, siendo 10 de ellas, semiestructuradas y conteniendo datos

acerca de los prestadores, por otro lado, las 23 restantes son estructuradas y nos hablan de su opinión respecto al Servicio Social (ver apéndice).

c) Procedimiento . Se acudió al Departamento de Servicio Social a recopilar la Evaluación Final , la cual se aplicó a los prestadores de Servicio Social al concluir sus actividades en las Instituciones . Se procedió a codificar la información pertinente y se aplicó el Paquete Estadístico Aplicado a las Ciencias Sociales (SPSS) para realizar el análisis de los datos.

### RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos. El análisis de los datos se realizó empleando la correlación múltiple, el análisis de varianza y la regresión múltiple.

#### A.- CARACTERISTICAS DEMOGRAFICAS Y ACADEMICAS DE LA MUESTRA.

a) Sexo. En los resultados de este estudio, se observa que de la muestra de prestadores que realizaron su Servicio Social y se lograron captar sus opiniones durante los años de 1985 y 1986, 153 sujetos (79.3%) son mujeres y 40 sujetos (20.7%) son hombres (Tabla 1) .

Tabla 1. Distribución por sexo de los prestadores de Servicio Social (1985-1986).

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FEMENINO	153	79.3
MASCULINO	40	20.7
TOTALES	193	100.0

b) Area de estudio . Los prestadores que cursaron el área de Psicología clínica fueron 75 (38.9%); del área de Psicología Educativa se encontraron 50 sujetos ( 25.9 % ); al área de Psicología Social pertenecieron 8 sujetos (4.1%); en el área de Psicología experimental se encontraron 3 sujetos (1.6%) y en el área de Psicofisiología 2 sujetos (1%), además, existieron 6 personas que omitieron sus respuestas (3.1%) ( Los datos se muestran en la tabla número 2 ).

**TABLA 2. DISTRIBUCION POR AREA DE ESTUDIO DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL**

AREA DE ESTUDIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CLINICA	75	38.9
EDUCATIVA	50	25.9
INDUSTRIAL	49	25.4
SOCIAL	8	4.1
EXPERIMENTAL	3	1.6
PSICOFISIOLOGIA	2	1.0
OMISIONES	6	3.1
<b>TOTALES</b>	<b>193</b>	<b>100.0</b>

c) Area de Servicio Social. La tabla 3 nos muestra los resultados obtenidos en cuanto al área en la cuál realizaron su Servicio Social los sujetos. Se observa que 60 prestadores (31.1%) trabajaron en Psicología Clínica; 55 prestadores (28.5%) lo hicieron en Psicología Educativa; 51 sujetos (26.4%) realizaron su Servicio Social en el área de Psicología Industrial, 19 (4.7%) lo hicieron en Psicología Social y 5 sujetos (2.6 %) en el área de Psicología experimental; finalmente 3 prestadores (1.6%) realizaron su Servicio Social en el área de psicofisiología , además 10 personas (3.2%) omitieron su respuesta.

**TABLA 3. DISTRIBUCION POR AREA DE SERVICIO SOCIAL DE LOS PRESTADORES.**

AREA DE SERVICIO SOCIAL	FRECUENCIA	PORCENTAJES
CLINICA	60	31.1
EDUCATIVA	55	28.5
INDUSTRIAL	51	26.4
SOCIAL	9	4.7
EXPERIMENTAL	5	2.6
PSICOFISIOLOGIA	3	1.6
OMISIONES	10	5.1
<b>TOTALES</b>	<b>193</b>	<b>100.0</b>

d) Congruencia entre área de estudio y área de realización del Servicio Social. Al observar la tabla 4 encontramos que 52 sujetos del área de Clínica, realizaron su Servicio Social en la misma área y los 23 restantes, se distribuyeron en las otras áreas. Cabe señalar que Psicología Educativa es el área a la cuál, recurren con mayor frecuencia los sujetos del área de Psicología Clínica.

Los prestadores que realizaron su Servicio Social en el área de Educativa fueron 41 (82%) , distribuyéndose los restantes 8, en las otras áreas.

De un total de 49 sujetos pertenecientes al área de Psicología Industrial , 43 de ellos (87.7 %) realizaron su Servicio Social en la mencionada área, los demás se repartieron en las áreas de Clínica , Educativa y Social.

En el área de Social realizaron su prestación 4 sujetos (50 % ) de la población perteneciente a dicha área . Los cuatro restantes se distribuyeron en las áreas de Educativa e Industrial.

De tres sujetos del área de Psicología experimental, 2 (66.7%) realizaron su Servicio Social en su área y 1 (33.3%) omitió su respuesta. Finalmente, de los 2 sujetos del área de Psicofisiología, uno realizó su Servicio Social en su propia área y el otro en el área de Clínica.

TABLA 4. RELACION ENTRE EL AREA DE ESTUDIO Y EL AREA DE REALIZACION DEL SERVICIO SOCIAL .

AREA DE ESTUDIO	AREA DE SERVICIO SOCIAL							
	CLINICA		EDUCATIVA		INDUSTRIAL		SOCIAL	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
CLINICA	52	69.3	10	13.3	3	4.0	1	1.3
EDUCATIVA	3	6.0	41	82.0	1	2.0	2	4.0
INDUSTRIAL	2	4.1	2	4.1	43	87.7	2	4.1
SOCIAL	-	-	2	25.0	2	25.0	4	50.0
EXPERIMENTAL	-	-	-	-	-	-	-	-
PSICOFISIOLOGIA	1	50.0	-	-	-	-	-	-
OMISIONES	2	33.3	-	-	2	-	33.3	-
TOTALES	60	31.1	55	28.5	51	26.4	9	4.7

AREA DE ESTUDIO	AREA DE SERVICIO SOCIAL							
	EXPERIMENTAL		PSICOFISIOLOGIA		OMISIONES		TOTALES	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
CLINICA	2	2.7	2	2.7	5	6.7	75	100.0
EDUCATIVA	1	2.0	-	-	2	2.0	50	100.0
INDUSTRIAL	-	-	-	-	-	-	49	100.0
SOCIAL	-	-	-	-	-	-	8	100.0
EXPERIMENTAL	2	66.7	-	-	1	33.3	3	100.0
PSICOFISIOLOGIA	-	-	1	50.0	-	-	2	100.0
OMISIONES	-	-	-	-	2	33.3	6	100.0
TOTALES	5	2.6	3	1.6	10	5.2	193	100.0



e) Institución de realización de Servicio Social

Para la realización del Servicio Social, los prestadores se distribuyeron de la siguiente manera ( tabla 5) :

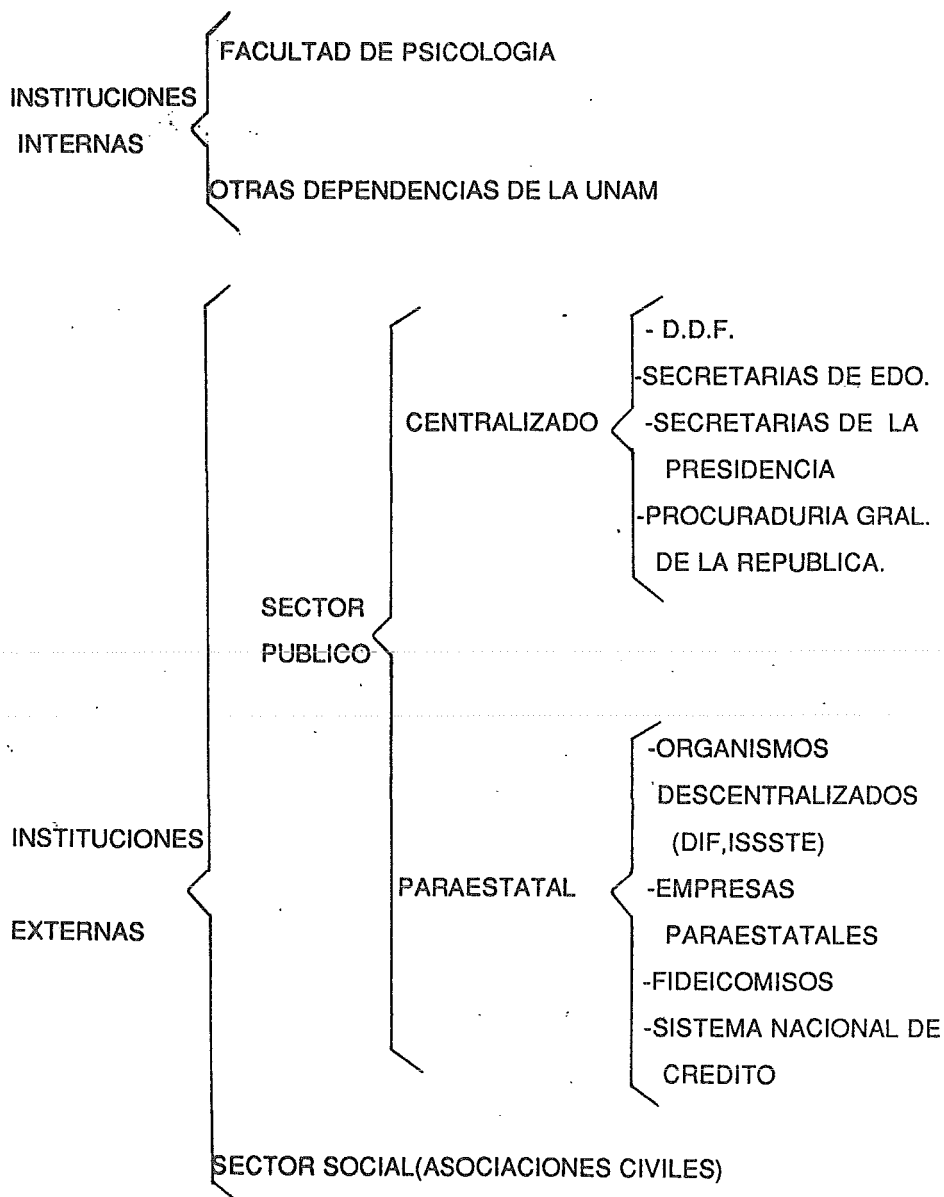
La mayor distribución de prestadores fué captada por el sector público centralizado ,ya que en estas dependencias, realizaron su prestación 66 personas (34.2%). Por su parte, el sector público paraestatal captó 46 prestadores (23.8%).

La Facultad de Psicología retuvo 38 sujetos (19.7%). En otras dependencias de la Universidad Nacional Autónoma de México, quedaron inscritas 24 personas (12.4%). Nótese que un gran número de prestadores fueron absorbidos por la UNAM misma. ( Facultad de Psicología y otras dependencias). Solamente 15 prestadores (7.8%) fueron captados por el sector social. Finalmente, podemos observar que 4 prestadores realizaron su Servicio Social tanto en dependencias estatales como en el sector privado (Véase tabla 6).

TABLA 5. DISTRIBUCION DE LOS PRESTADORES DE ACUERDO AL LUGAR DE REALIZACION DEL SERVICIO SOCIAL.

INSTITUCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1.- Sector público		
Centralizado	66	34.2
2.- Sector público		
paraestatal	46	23.8
3.- Facultad de		
Psicología	38	19.7
4.- Otras dependencias		
de la UNAM	24	12.4
5.- Sector		
Social	15	7.8
6.- Dependencias		
estatales (provincia)	2	1.0
7.- Sector privado	2	1.0
<b>TOTALES</b>	<b>193</b>	<b>100.0</b>

TABLA 6. CLASIFICACION DE LAS DEPENDENCIAS EN LAS CUALES REALIZARON SU SERVICIO SOCIAL LOS PRESTADORES.



f). Remuneración económica

En la tabla número 7, encontramos la distribución de los prestadores de acuerdo a la remuneración económica recibida durante la prestación de su Servicio Social.

Nótese que solamente 9 sujetos (4.7%), no recibieron ayuda económica. El resto de los prestadores recibieron hasta 70,000 pesos de ayuda económica. Sin embargo la mayor distribución de prestadores: 140 (72.5%) recibió como máximo 10,000 pesos.

TABLA 7. DISTRIBUCION DE LOS PRESTADORES DE ACUERDO A LA REMUNERACIONECONOMICARECIBIDA.

REMUNERACION (en pesos)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0	9	4.7
1- 10,000	140	72.5
10,001- 20,000	5	2.6
20,001- 30,000	22	11.4
30,001- 40,000	4	2.1
40,001- 50,000	6	3.1
50,001- 60,000	3	1.6
60,001- 70,000	1	0.5
OMISIONES	3	1.6
TOTALES	193	100.0

## B) RESULTADOS GENERALES DE LA OPINION DE LOS PRESTADORES A DIFERENTES ATRIBUTOS DEL SERVICIO SOCIAL PROFESIONAL.

### a) Opinión de los prestadores hacia los apoyos recibidos en la institución receptora de los Servicios Sociales.

En la tabla número 8 se muestran los promedios y las desviaciones estándar de los indicadores que evalúan la opinión de los prestadores del Servicio Social de la Facultad hacia el apoyo que recibieron de la institución. En primer lugar, hay que mencionar que el promedio total es de 8.95. Si se recuerda que los valores van de 1 (nada de apoyo) a 10 (apoyo total), el resultado obtenido muestra que en general, la población informa que recibió buenas condiciones para realizar adecuadamente su Servicio Social.

Por otro lado, el resto de los promedios se muestran en orden descendiente. Fueron cuatro las áreas en las cuales recibieron mayor apoyo: El trato profesional, la asesoría y la supervisión, además del rubro global de "apoyo en el desempeño de las tareas", se reportan como los mayores beneficios, todos ellos evaluados con un promedio mayor de 9.0.

TABLA 8. OPINION DEL PRESTADOR RESPECTO AL APOYO RECIBIDO POR LA INSTITUCION EN DONDE REALIZO SU SERVICIO SOCIAL.

INDICADORES	PROMEDIO	DESV ST.
1.-Trato profesional	9.31	1.50
2.-Apoyo en el desempeño de las tareas	9.16	1.47
3.-Asesoría	9.10	1.60
4.-Supervisión	9.07	1.59
5.-Introducción al programa de trabajo	8.91	1.67
6.-Introducción al medio de trabajo	8.88	1.64
7.-Espacio físico para el trabajo	8.76	1.57
8.-Entrenamiento	8.41	2.33
PROMEDIO	8.95	--

Es probable que la Institución captadora de servicios , asuma que los prestadores ya se encuentran preparados , y por lo tanto no los entrenan ni los inducen al trabajo que les presentan.

Además la institución brinda asesoría, supervisión ,apoyo en el desempeño de las tareas ,lo cuál pudiera ser consecuencia de la necesidad de personal en la Institución.

b) Opinión de los prestadores hacia el apoyo recibido en del Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología.

Los promedios y las desviaciones estándar, que muestran la opinión de los prestadores respecto al Departamento de Servicio Social y Bolsa de trabajo de la Facultad de Psicología, se observan en la tabla número 9.

Nótese que el promedio global obtenido, para este punto fué de 9.16, lo cuál nos habla de una muy favorable opinión.

Por otro lado, el resto de los promedios se muestran en orden descendente en la tabla. Fueron cuatro las áreas que recibieron mayor apoyo: trato profesional, apoyo en el desempeño de las tareas, asesoría y supervisión, todas ellas evaluadas con un promedio superior a 9.0. Cabe aclarar que el indicador que obtuvo el promedio más bajo, fué la bibliografía (7.64).

Cabe señalar que en este caso la opinión de los prestadores , es muy favorable respecto al Departamento de Servicio Social, ya que se encuentran muy satisfechos del trato a nivel de relaciones humanas brindado por el personal de la Facultad. Esto nos habla bien de la política implementada por el entonces jefe del Departamento, la cual tenía como fundamento atender ante todo a los prestadores como parte esencial del proceso.

Por otro lado, fueron dos los aspectos descuidados por el Departamento: la información sobre donde realizar el Servicio Social y el apoyo Bibliografico recibido por los prestadores.

TABLA 9. OPINION DE LOS PRESTADORES RESPECTO AL APOYO RECIBIDO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL Y BOLSA DE TRABAJO DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA, UNAM.

INDICADORES	PROMEDIO	DESV. ST.
1.trato del asesor a nivel de relaciones humanas	9.75	0.60
2.apoyo en el desempeño de las tareas	9.73	5.39
3.trato profesional	9.65	0.89
4.Asesoría	9.45	1.24
5.Información sobre el Servicio Social	8.47	2.76
6.Bibliografía	7.64	3.10
PROMEDIO	9.16	--

El mayor apoyo recibido en el Departamento de Servicio Social, es en cuanto al trato que reciben los alumnos. Obsérvese sin embargo que tanto la asesoría, información sobre donde realizar el Servicio Social, como la bibliografía, se encuentran por debajo, lo cuál nos habla de que el Departamento de Servicio Social trata bien a los prestadores, los asesora menos, y poco cumple con sus objetivos. (Item 5 y 6 ).



c) Beneficios obtenidos con la realización del Servicio Social Profesional.

En la tabla 10. se muestran los resultados promedio y las desviaciones estándar obtenidos a través de la realización del Servicio Social Profesional.

Se obtuvo un promedio de 7.97, es decir, que los prestadores no se encuentran tan satisfechos como en los casos anteriores con los beneficios.

Se encontró por otro lado, que los principales beneficios reportados fueron: Conocimiento de la situación del psicólogo, obtención de práctica profesional y ampliación de conocimientos. Todos estos indicadores obtuvieron un promedio superior a 9.0.

Se observa, en general, que la opinión de los Psicólogos es buena respecto al logro de los objetivos del Servicio Social.

TABLA 10. OPINION DEL PRESTADOR RESPECTO A LOS BENEFICIOS OBTENIDOS CON LA REALIZACION DEL SERVICIO SOCIAL PROFESIONAL.

INDICADORES	PROMEDIO	DESV. ST.
1. Conocimiento de la situación del Psicólogo	9.30	1.23
2. Obtención de práctica profesional	9.16	1.55
3. Ampliación de conocimientos	9.12	1.33
4. Formación profesional	8.92	1.65
5. Realización de tesis	5.75	3.84
6. Obtención de trabajo	5.59	3.82
PROMEDIO	7.97	--

El Máximo beneficio que obtienen los prestadores de Servicio Social, es en cuanto a conocimiento de la situación de la situación laboral del Psicólogo, así como a la obtención de práctica profesional, es decir, los beneficios son a nivel del prestador (individual). Sin embargo el instrumento no incluye reactivos para conocer el impacto de los programas de Servicio Social en la población, esto es, carece de reactivos sobre el papel social del Servicio Social profesional, aún cuando es uno de los objetivos de dicha actividad.

**CAPITULO III. RESPUESTAS DIFERENCIALES DE LA OPINION DE LOS  
PRESTADORES HACIA LOS ASPECTOS DEL SERVICIO SOCIAL, SEGUN SUS  
VARIABLES ACADEMICAS E INSTITUCIONALES.**

### CAPITULO III. RESPUESTAS DIFERENCIALES DE LA OPINION DE LOS PRESTADORES HACIA LOS ASPECTOS DEL SERVICIO SOCIAL, SEGUN SUS VARIABLES ACADEMICAS E INSTITUCIONALES.

En este capítulo vamos a presentar los resultados de un análisis que muestra la opinión del prestador respecto a la Institución en la cuál realizó su Servicio Social, así como la opinión del mismo en cuanto al apoyo recibido en el Departamento de Servicio Social y Bolsa de trabajo de la Facultad de Psicología, finalmente obtendremos, un panorama de los beneficios captados por el prestador a través del Servicio Social Profesional.

#### A) DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS ENTRE LAS VARIABLES INDEPENDIENTES Y LA OPINION DEL PRESTADOR RESPECTO AL APOYO RECIBIDO EN LA INSTITUCION.

En los resultados del estudio (tabla 11) podemos observar, que la variable Introducción al programa de trabajo, se vió afectada por dos factores : a) a) área de realización del Servicio Social y b) Congruencia entre el área de estudio y el área de realización del Servicio Social. En este caso el valor de chi cuadrada fué de 60.57 y 267.01 respectivamente con una significancia estadística menor o igual al 0.001. Cabe señalar que los prestadores más conformes con la Introducción al programa de trabajo recibida fueron los que cursaron las áreas de Psicología Educativa, luego los de Clínica e Industrial sucesivamente. Por su parte los alumnos del área de Psicología Educativa que coincidieron tanto en su área de Servicio Social como en su área de estudio, fueron quienes se encontraron más satisfechos, en cuanto a la Introducción al medio de trabajo recibido en la Institución.

La opinión de los prestadores en cuanto a la Introducción al programa de trabajo, se vió afectada por el Area de realización del Servicio Social así como por la Remuneración recibida por el prestador. Los valores de chi cuadrada obtenidos fueron: 74.28 con significancia estadística menor o igual a 0.001 y de 84.12 con significancia estadística menor o igual a 0.001 respectivamente. Nótese que los prestadores de Psicología Educativa y Clínica en un caso y los que percibieron entre 1 y 10,000 pesos en el otro caso, fueron quienes mostraron la mejor opinión en cuanto a la Introducción al programa de trabajo recibida en la Institución.

La opinión del prestador en cuanto al Entrenamiento recibido, se vió afectada por tres variables: a) Congruencia entre el área de estudio y el área de realización del Servicio Social, b) Institución en la cuál realizó el prestador su actividad, c) Remuneración obtenida durante la realización del trabajo. En los dos primeros casos los valores de chi cuadrada obtenidos fueron de 243.05 y 138.25 con significancia estadística menor o igual al 0.001, respectivamente. El valor de chi cuadrada obtenido para el tercer caso fué de 85.04 con una significancia estadística menor o igual al 0.01. Cabe señalar que la opinión más favorable en este caso fué de los prestadores que coinciden en su área de estudio y área de realización del Servicio Social. En cuanto a las Instituciones que más favorecieron a la misma fueron las del Sector Público Centralizado. Finalmente los prestadores que recibieron ayuda económica entre 1 y 10,000 pesos son los que opinaron haber recibido más Entrenamiento.

En lo referente a lo Opinión del prestador, respecto a la Supervisión, esta se vió afectada por el Sexo del prestador. En cuyo caso se obtuvo un valor de chi cuadrada igual a 17.99 con significancia estadística menor o igual a 0.01. Cabe aclarar que las Mujeres son quienes perciben haber recibido más Supervisión en la Institución.

La opinión del prestador respecto al Trato profesional recibido en la Institución , se vió afectada por a) el Area de realización del Servicio Social, b) Congruencia entre el área de estudio y el área de prestación c) Remuneración obtenida por el prestador. Los valores de chi cuadrada obtenidos fueron : 91.18 y 308.21 con significancia estadística menor o igual 0.001 y 80.63 con significancia estadística menor o igual a 0.05. En este caso los prestadores que proceden de las áreas de psicología Clínica y Psicología Educativa, los que coinciden realizando el Servicio Social en su área de estudio ( Clínica y Educativa ), así como los que recibieron Remuneración económica entre 1 y 10,000 pesos fueron quienes se encontraron más satisfechos con el trato Profesional recibido en la Institución.

Finalmente la opinión global respecto al apoyo obtenido por el prestador en la Institución se vió afectada por: la Congruencia entre el área de estudio y el área de realización del Servicio Social . En este caso el valor de chi cuadrada obtenido fué de 207.79 con significancia estadística menor o igual a 0.05. Fueron los alumnos que coinciden ( Area de servicio y área de estudio ) en Psicología Clínica y Psicología Educativa respectivamente quienes mostraron la mejor opinión.

Tabla Num. 11. Diferencias significativas entre las variables independientes y la opinión del prestador de Servicio Social hacia el apoyo brindado por la Institución.

INDICADORES	SEXO	AREA DE ESTUDIO	AREA DE DE S.S.	CONGRUENCIA	INSTITUCION	REMUNERACION
1. INTRODUCCIONAL						
MEDIO DE TRABAJO	-	-	60.57***	267.01***	-	-
2. INTRODUCCIONAL						
PROGRAMA DE TRABAJO	-	-	74.28***	-	-	84.12
3. ENTRENAMIENTO	-	-	-	243.05***	138.25***	85.04
4. ESPACIO FISICO						
PARA EL TRABAJO	-	-	-	-	-	-
5. APOYO EN EL DESEMPEÑO DE LAS TAREAS	-	-	-	-	-	-
6. SUPERVISION	17.99**	-	-	-	-	-
7. TRATO						
PROFESIONAL	-	-	91.18***	308.21***	-	80.63
8. ASESORIA	-	-	-	207.79*	-	-

CLAVE \* 0.05                      NOTA: LOS VALORES SIN ASTERISCO SON  
 \*\* 0.01                            TENDENCIAS IMPORTANTES NO  
 \*\*\* 0.001                        SIGNIFICATIVAS AL 0.06 Y 0.07.

La variable que afectó más indicadores de la opinión del prestador de Servicio Social, fué la congruencia entre el área de estudio y el área de Servicio Social, seguida del área de realización de Servicio Social, la Remuneración y finalmente el Sexo así como la Institución.

B) DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS ENTRE LAS VARIABLES INDEPENDIENTES Y LA OPINION DEL PRESTADOR RESPECTO AL APOYO RECIBIDO EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL. (tabla 12).

La variable información sobre donde realizar el Servicio Social , se vió afectada por el sexo del prestador. El valor de chi cuadrada obtenido para el cruce de estas variables fué igual a 17.52 con significancia estadística menor o igual a 0.01. Siendo las mujeres quienes opinaron haber recibido más información sobre donde realizar el Servicio Social Profesional.

Con respecto a la opinión sobre la asesoría recibida en el Departamento de Servicio Social , esta se vió afectada por tres variables: a) Sexo del prestador b) Congruencia entre área de estudio y área de realización del Servicio y c) Institución en donde realizó la actividad. Los valores de chi cuadrada obtenidos , fueron de 15.84 con significancia estadística menor o igual 0.01 , 229.21 y 71.92 con significancia estadística menor o igual 0.001 respectivamente. Cabe señalar que fueron las mujeres en un caso , y los alumnos que coinciden en las áreas de estudio y de servicio social en el otro caso, así como los que realizaron su actividad en el Sector Público Centralizado los que mostraron la mejor opinión respecto a dicha variable.

La opinión de los prestadores respecto al trato profesional se vió afectada por tres variables: a) Sexo del prestador , b) Congruencia entre área de estudio y área de realización del Servicio Social y c) Institución en la cual realizó la actividad. En este caso los valores que tomó la chi cuadrada fueron de 17.12, 174.61 con significancia estadística menor o igual al 0.01 y 114.83 con significancia menor o igual a 0.001. Dicha opinión fue favorecida por el sexo femenino, los alumnos que coincidieron en las áreas de Psicología Clínica, Educativa e Industrial respectivamente, así como por los que percibieron remuneración económica entre 1 y 10,000 pesos.



La opinión del prestador respecto al trato del asesor a nivel de relaciones humanas se vió afectada por el Sexo del alumno, en cuyo caso, el valor que asumió la chi cuadrada fue de 9.0 . Cabe aclarar que aunque dicho valor es una tendencia importante, no resultó significativa. Sin embargo fueron las mujeres quienes favorecieron dicha opinión.

Finalmente la opinión global de los prestadores en cuanto al Departamento de Servicio Social de la Facultad de Psicología, se vió afectada por las siguientes variables : a) Sexo del prestador b) Congruencia entre área de estudio y área de realización del Servicio Social c) Institución captadora d) Remuneración recibida por el prestador. Los valores de chi cuadrada obtenidos fueron respectivamente: 57.28 y 1023.5 con significancia estadística menor o igual 0.001 , 278.25 con significancia menor o igual a 0.001 y 266.92 que aunque no fué una tendencia significativa , si resulta importante. En este caso fueron las mujeres , así como los alumnos que coinciden en el área de Psicología Clínica , Educativa e Industrial respectivamente, además los prestadores que realizaron su Servicio Social en la Facultad de Psico.logía y el Sector Público centralizado y finalmente quienes recibieron entre 1 y 10,000 pesos de ayuda económica por su actividad los prestadores que influyeron en la opinión hacia dicha variable.

TABLA NUM.12 DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS ENTRE LAS VARIABLES INDEPENDIENTES Y LA OPINION DEL PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL HACIA EL APOYO RECIBIDO POR EL DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA. U.N.A.M.

INDICADORES	SEXO	AREA DE ESTUDIO	AREA DE S.S.	CONGRUENCIA	INSTITUCION	REMUNERACION
1. INFORMACION SOBRE DONDE REALIZAR EL SERVICIO SOCIAL.	17.52**	-	-	-	-	-
2. BIBLIOGRAFIA	-	-	-	-	-	-
3. ASESORIA	15.84**	-	229.21***	71.92***	-	-
4. TRATO PROFESIONAL	17.12**	-	174.61**	114.83***	-	-
5. TRATO DEL ASESOR A NIVEL DE RELACIONES HUMANAS	9.0	-	-	-	-	-
6. APOYO EN EL DESEMPEÑO DE LAS TAREAS	16.14*	-	-	-	-	-
7. APOYO RECIBIDO EN EL DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL.	57.28**	-	1023.57**	278.25***	266.92	-

clave \* 0.05  
 \*\* 0.01  
 \*\*\* 0.001

NOTA: LOS VALORES SIN ASTERISCO SON TENDENCIAS IMPORTANTES NO SIGNIFICATIVAS AL 0.06 Y 0.07.

Observe que el Sexo fué la variable que influyó sobre más indicadores, luego la Congruencia e Institución y finalmente la remuneración.

C) DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS ENTRE LAS VARIABLES INDEPENDIENTES Y LA OPINION DEL PRESTADOR RESPECTO AL BENEFICIO OBTENIDO CON LA REALIZACION DEL SERVICIO SOCIAL ( TABLA 13).

La opinión de los prestadores respecto a la obtención de conocimiento acerca de la situación laboral del Psicólogo en el campo de trabajo, se vió afectada por dos variables a) Sexo del prestador y b) Area de realización del Servicio Social. Los valores de chi cuadrada obtenidos fueron de 13.68 con significancia estadística menor o igual 0.05 y 63.54 con significancia menor o igual a 0.001. La opinión en este caso se vió afectada por el sexo femenino, así como por los prestadores que realizaron sus estudio en el área de Psicología Clínica.

La opinión del prestador , respecto a la obtención de trabajo a través del Servicio Social , fué afectada por la remuneración . El valor de chi cuadrada fué de 70.54. Nótese que aunque dicho valor fué una tendencia importante , no resultó significativa. Sin embargo, fueron los prestadores que recibieron entre 1 y 10,000 pesos por sus servicios, los que favorecieron dicha opinión.

La opinión respecto a realizar tesis a través del Servicio Social profesional, se vió afectada por la percepción de ayuda económica durante la prestación del Servicio Social. El valor de chi cuadrada obtenido fué de 110.22 con significancia estadística menor o igual a 0.001. Siendo los prestadores que percibieron entre 1 y 10,000 pesos quienes realizaron tesis durante su actividad, o a través de ella.

La opinión del prestador respecto a la adquisición de formación profesional a través del Servicio Social, se vió afectada por el Area de realización del Servicio . En este caso el valor de chi cuadrada obtenido fué de 66.77 con significancia estadística menor o igual a 0.001. Notese que la opinión fue más favorable de los alumnos que procedían de las áreas de Psicología Clínica , seguidos de los de Psicología Educativa e Industrial.

Finalmente la opinión global del prestador respecto a los beneficios obtenidos con la realización del Servicio Social, se vió afectada por tres variables : a) Area de realización del Servicio Social, b) Institución captadora de servicios c) Remuneración obtenida por el prestador. Los valores que asumió la chi cuadrada fueron : 219.68, 265.05 y 304.92 todos ellos con significancia estadística menor o igual a 0.05 . El Area que influó en esta variable fué la de Psicología Clínica, seguida de Psicología Educativa. La Institución que afectó la opinión fue el Sector público centralizado, la Remuneración que percibieron los prestadores que manifestaron esta opinión fué entre 1 y 10,000 pesos.

TABLA NUM. 13. DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS ENTRE LAS VARIABLES INDEPENDIENTES Y LA OPINION DEL PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL HACIA LOS BENEFICIOS OBTENIDOS CON LA REALIZACION DEL SERVICIO SOCIAL.

INDICADORES	SEXO	AREA DE ESTUDIO	AREA DE S.S.	INSTITUCION	REMUNERACION
1. CONOCIMIENTO DE LA SITUACION DEL PSICOLOGO	13.68*	-	63.54	-	-
2. OBTENCION DE TRABAJO	-	-	-	-	70.54
3. REALIZACION DE TESIS	-	-	-	-	110.22
4. FORMACION PROFESIONAL	-	-	75.57**	-	-
5. AMPLIACION DE CONOCIMIENTOS	-	-	-	-	-
6. ADQUISICION DE PRACTICA PROFESIONAL	-	-	66.77**	-	-
7. OPINION GLOBAL RESPECTO A LOS BENEFICIOS DE REALIZAR S.S.	-	-	219.68*	265.05*	304.92

CLAVE \* 0.05 (NOTA: LOS VALORES SIN ASTERISCO SON  
 \*\* 0.01 TENDENCIAS IMPORTANTES NO SIGNIFICA-  
 \*\*\* 0.001 TIVAS AL 0.06 Y 0.07).

Se observa que la variable que más afectó la opinión de los prestadores respecto a los beneficios obtenidos con la realización del Servicio Social, fué el área de realización del Servicio Social, seguido de la remuneración obtenida por el prestador, finalmente la congruencia y el sexo.

## CAPITULO IV. DISCUSION Y SUGERENCIAS.

## CAPITULO IV. DISCUSION Y SUGERENCIAS.

### A) DISCUSION

De los resultados obtenidos podemos considerar que en el caso de los prestadores de la Facultad de Psicología, existe una opinión muy favorable hacia el Servicio Social. Sin embargo podemos señalar que éstos, no se encuentran totalmente conformes con el entrenamiento recibido en la institución captadora, pero sí se encuentran muy satisfechos con el trato profesional recibido.

Lo anterior nos hace suponer que las instituciones captadoras de Servicio Social presuponen que la Facultad de Psicología envía a los prestadores, listos para enfrentarse con los problemas que se les presentan. Esto pudiera deberse a la necesidad de la institución de incorporar inmediatamente al prestador en sus labores, motivo por el cuál , lo apoyan para el trabajo pero no lo capacitan.

En consecuencia, se hace necesaria, como solución inmediata, solicitar a las instituciones provean a los prestadores de Servicio Social un entrenamiento básico respecto al programa de trabajo que habrá de desarrollarse. Por otro lado, este requerimiento de entrenamiento de los prestadores de Servicio Social, podría ser un indicio de la falta de preparación de los mismos para enfrentarse con los problemas reales. Lo cual concuerda con los resultados obtenidos por Lopez R. M., et al (1983) quienes encontraron que los psicólogos adquieren los conocimientos y habilidades requeridas para desarrollar su trabajo, durante el desempeño directo de este, es decir, en el escenario de trabajo y en mucho menor escala durante la formación profesional.



Lo anterior podría ser consecuencia de carencias del curriculum académico de la Facultad. Además la inconformidad con el entrenamiento recibido en la institución, es decir el requerimiento de entrenamiento por parte de los prestadores en la institución también concuerda con los resultados de dicho estudio, el cual reporta que los psicólogos han requerido de cursos extracurriculares para desempeñar su trabajo actual. Aunado a esto existe otro factor que podría favorecer dicha situación, y es que los alumnos inscritos en los tres últimos semestres de la carrera, es decir aquéllos que hayan cubierto el 70% de créditos de la carrera, son quienes serán llamados a realizar su Servicio Social.

Esto trae como consecuencia que los alumnos de séptimo semestre , y aún los de octavo semestre, carezcan de las herramientas necesarias para enfrentarse con problemas reales, tomando en cuenta que en estos semestres es cuando se inició la especialización por área de estudio y que, sin embargo, estos prestadores serán requeridos durante la prestación del Servicio Social para resolver problemas reales en una área de especialización.

Sin embargo, cabe señalar que el promedio obtenido para este aspecto , no es totalmente bajo, pero si el más desfavorecido en cuanto a la opinión de los prestadores respecto a la Institución.

En cuanto a la opinión de los prestadores sobre el Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo, encontramos que los alumnos también se encuentran muy satisfechos del trato a nivel de relaciones humanas brindado por los asesores de Servicio Social, lo cuál nos habla muy bien de la política implementada por el entonces jefe del Departamento de Servicio Social. Dicha política tenía por sustento, atender ante todo, a los prestadores como parte esencial del proceso de Servicio Social.

Sin embargo dos fueron los aspectos descuidados por el Departamento de Servicio Social y Bolsa de trabajo: La información sobre dónde realizar el Servicio Social y el apoyo bibliográfico recibido por los prestadores.

Siendo estas funciones básicas dentro de los objetivos que persigue el Departamento de Servicio Social y Bolsa de trabajo , es necesario tomar medidas para mejorar estos Servicios.

Las posibles causas de esta opinión de los prestadores, respecto a la información sobre dónde realizar el servicio social, pudieran ser:

- Se contaba con un directorio de Instituciones captadoras de prestadores de Servicio Social, poco actualizado.
- Reciclaje de los programas de Servicio Social, cuya actualidad no había sido corroborada.
- Falta de propaganda adecuada respecto a los programas de Servicio Social.

Lo anterior tenía como consecuencia, una desinformación general respecto a los programas de Servicio Social. Por ejemplo, cuando el programa no había sido actualizado, pudieron haber cambiado, desde los responsables del programa hasta las actividades del mismo, de tal manera que cuando el prestador acudía a la institución, quedaba desorientado respecto al programa que había elegido.

Entre las medidas que actualmente se han tomado para proporcionar mejor información sobre dónde realizar el Servicio Social encontramos:

-La actualización semestral de los programas de Servicio Social vigentes en las Instituciones captadoras de Servicios. Esto evita que los prestadores acudan a Instituciones en donde ya no solicitan los servicios del Psicólogo para apoyar alguna función. Además disminuye la posibilidad de encontrarse con instituciones que han cambiado su domicilio, sus supervisores o hasta sus planes y programas de trabajo ya que en ocasiones, las instituciones seguían requiriendo servicios de psicólogos, pero distribuidos en funciones distintas a las que el Departamento de Servicio Social tenía contempladas en los programas.

Tal vez estas acciones no pudieron realizarse, durante el período comprendido por la presente investigación (1985-1986), debido a la falta de personal, la disponibilidad de comunicación inmediata con las Instituciones, e incluso, la carencia de un programa de acercamiento permanente con las mismas.

Sin embargo "la sección de evaluación" debería encargarse de realizar un estudio acerca de los programas de trabajo que más benefician a la población de prestadores . De tal modo se evitará la saturación, durante el período de inscripciones al Servicio Social, de programas carentes de calidad académica , aún cuando los de mayor calidad no se hayan saturado.

Por otro lado, el otro aspecto deficientemente evaluado por los prestadores de Servicio Social , es la falta de Bibliografía para apoyar su trabajo en las Instituciones. Lo anterior pudiera deberse a la falta de comunicación entre los asesores y los prestadores, es decir , cuando un alumno llega a la asesoría , se le interroga acerca de sus actividades, así como respecto a sus dudas.

Generalmente las dudas de los prestadores son acerca de las relaciones laborales y no académicas, entonces el asesor procede a proporcionar la orientación requerida. Cuando el alumno no tiene dudas, se da por concluída la asesoría. Solamente en los casos en que es requerida la bibliografía por el prestador , es proporcionada por el asesor .

Una opción para solucionar este problema es recomendar a los alumnos bibliografía pertinente para el tema que se encuentren desarrollando . Es decir, aún cuando el alumno no sienta que la requiera, sugerirle que amplie sus conocimientos con referencias sobre el tema de trabajo.

Otra alternativa, es hacer notar a los alumnos en el momento de la inscripción al Servicio Social, que una prestación que les ofrece el Departamento de Servicio Social de la Facultad de Psicología, es la asesoría así como el apoyo bibliográfico para el correcto desempeño de la actividad.

Con respecto a la opinión de los prestadores de Servicio Social sobre los beneficios obtenidos con la realización de la mencionada actividad, el aspecto mejor evaluado, fué la opinión del prestador acerca de que el Servicio Social les proporciona un panorama respecto a la situación actual del Psicólogo.

Evidentemente la práctica del Servicio Social, es el enfrentamiento del profesionalista con su campo de acción y por consiguiente , el Servicio Social trae consigo el conocimiento de las limitaciones de la profesión.

Observemos que los prestadores no se encuentran totalmente satisfechos debido a que no realizan tesis además de que no consiguen trabajo a través del Servicio Social. Sin embargo cabe señalar que, aunque no son objetivos que se persiguen con la práctica de la actividad, pudieran tomarse medidas como: aclarar al momento de iniciar la prestación , la posibilidad de realizar tesis y/o conseguir trabajo en la institución.

En cuanto a la obtención de práctica profesional , ampliación de conocimientos, así como adquisición de formación profesional, podemos observar un porcentaje bastante alto . Cabe señalar que este es un punto muy favorable para el Servicio Social, ya que estudios como los de Lopez, R. M., et al. ( op.cit.), Gutiérrez (1973), Mercado y cols. (1980), Ramirez y Martinez (1981), Lopez y cols (1983), así como Acle y cols. (1984) (tomado de Hernandez, V.J., et al., 1986), destacan el hecho de que la instrucción escolar no corresponde a los requerimientos del campo de trabajo. Es decir la formación académica de los psicólogos esta desvinculada en cierto grado con los requerimientos del campo laboral de tal modo que el Servicio Social, es un elemento que contribuye a vincular la teoría con la práctica. Es decir la opinión de los Psicólogos es buena respecto al logro de uno de los objetivos del Servicio Social:

"Contribuir a la Formación Académica de los profesionistas, llevando a la práctica los conocimientos adquiridos en las aulas".

Como hemos podido observar, de manera global y de acuerdo a la opinión de los prestadores , el promedio más alto obtenido, fué para el Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología, seguido por la institución y finalmente los beneficios obtenidos con la realización del Servicio Social profesional.

Ello nos indica que, en general, el Departamento de Servicio Social se encuentra, durante el período estudiado, funcionando adecuadamente en sus relaciones internas, cumplimiento en gran medida con sus objetivos planteados; sin embargo, el sistema tiene que adecuarse (modificaciones sugeridas) para mejorar sus relaciones externas, es decir con la institución, de tal modo que esto repercuta en la opinión respecto a los beneficios obtenidos a través del Servicio Social.

Por otro lado, los resultados del estudio nos muestran que existen tanto variables personales, académicas e institucionales que afectaron la opinión que tienen los prestadores respecto a la Institución, Departamento de Servicio Social y Bolsa de trabajo, así como de los beneficios obtenidos con la realización misma de la mencionada actividad.

En cuanto a la opinión de los prestadores de Servicio Social hacia el apoyo recibido por la institución, observamos que la variable que más indicadores afectó, fué la congruencia entre el área de estudio y el área de Servicio Social. Los indicadores afectados fueron: La introducción al programa de trabajo, el entrenamiento, el trato profesional y la asesoría. Podemos pensar que estos resultados pudieran deberse a que los prestadores que coinciden en sus áreas de estudio y prestación de servicio, se encuentran familiarizados tanto con las actividades a realizar como con los conceptos que se manejan. Es decir ellos se encuentran llevando a la práctica los conocimientos adquiridos en las aulas.

Lo anterior nos deja ver la necesidad de que exista una relación muy estrecha entre el área de estudio y el área de Servicio Social, ya que esto pudiera estar mejorando la percepción del prestador respecto a la institución.

Otra variable de peso, en la opinión que tienen los prestadores sobre la institución, fué el área de realización del Servicio Social. Observemos que fueron los alumnos de Psicología clínica y Psicología educativa, los que mostraron la mejor opinión .

Estos resultados pudieran ser consecuencia tanto de la organización misma de los planes y programas institucionales como del conocimiento generalizado de parte de la sociedad de la actividad del psicólogo, es decir generalmente se relaciona a dichos profesionistas con actividades clínicas y/o educativas. Siendo muy importante el desconocimiento del campo profesional del Psicólogo en otras ramas de la profesión.

Todo esto puede repercutir en la organización de las actividades que se le programan al Psicólogo para realizar el Servicio Social, ya que si se desconoce su campo profesional, en otras especialidades distintas a la de clínica y educativa, entonces habrá una mala utilización de la capacidad de dichos profesionales y una mala organización de planes y programas de trabajo de las instituciones demandantes de dichos servicios.

Por otro lado, los resultados anteriores también pueden ser consecuencia de la necesidad de las instituciones de incorporar inmediatamente a los prestadores, de tal modo que no a todos se les proporciona una introducción al medio y programa de trabajo, lo que además, influye la opinión del prestador respecto al trato profesional recibido.

Como una alternativa para solucionar este problema se sugiere requerir de las instituciones demandantes de prestadores que proporcionen tanto introducción al medio como al programa de trabajo, con lo cual podemos pensar que mejorará la percepción de los Psicólogos prestadores respecto al trato profesional que reciben.

Otra variable que afectó la opinión de los prestadores sobre la institución, fué la remuneración recibida. Es obvio que la percepción de remuneración es un motivador, el cuál pudo repercutir sobre la opinión . Consideremos que la mayoría de prestadores habían recibido remuneración entre 1 y 10,000 pesos.

En cuanto a la opinión de los prestadores acerca del Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología, observamos que el sexo, fué la variable que afectó a casi todos los indicadores. Esto pudiera ser consecuencia de que durante el período analizado, el personal del Departamento de Servicio Social estuvo constituido básicamente por hombres , es decir esto pudo repercutir en el trato que proporcionaban a las prestadoras del sexo femenino y consecuentemente en la opinión de éstas, sobre el mencionado Departamento.

Sin embargo, también podemos observar que tanto la congruencia entre el área de estudio y el área de realización del Servicio Social, como la institución en la cuál se realizó el Servicio Social, afectaron la opinión que se tuvo respecto al Departamento de Servicio Social.



Los resultados anteriores, permiten confirmar la importancia de realizar el Servicio Social en la misma área de estudio, ya que esto facilita la comprensión, tanto de los términos como de los conceptos que se manejan. La otra afirmación, se refiere a que la organización de los programas de las diversas instituciones, repercute en el apoyo requerido por el prestador de parte del Departamento de Servicio Social de la Facultad de Psicología. Notemos que la Facultad de Psicología y el sector público centralizado fueron, las instituciones que proporcionaron entrenamiento a los prestadores, lo cual pudo repercutir en la opinión de la asesoría recibida por el prestador en el Departamento de Servicio Social, es decir, si se recibe entrenamiento en la institución, se requiere asesoría, pero se maneja más la información y por consiguiente, mejora la opinión respecto a la asesoría y el trato profesional brindados por el Departamento de Servicio Social y Bolsa de trabajo de la Facultad.

Finalmente observemos que la opinión de los prestadores respecto a los beneficios obtenidos con la realización del Servicio Social, se vio afectada por el área de realización del Servicio Social.

Como ya se ha mencionado, es probable que el concepto generalizado de la población que asocia a los Psicólogos con funciones clínicas y/o educativas, pudiera estar repercutiendo en la mejor organización de los programas de Servicio Social dirigidos a dichos especialistas, de tal modo que sean estos mismos, quienes más se benefician al realizarlo.

Los resultados, nos dejan ver la necesidad de continuar haciendo evaluaciones, respecto a los programas de Servicio Social, ya que es necesario que los prestadores de todas las áreas se encuentren satisfechos tanto con las instituciones , Departamento de Servicio Social y Beneficios obtenidos a través del Servicio Social. Esto repercutiría en el logro de los objetivos del Departamento de Servicio Social como los de la actividad mencionada.

Las evaluaciones deberían tener por objeto, detectar tanto instituciones como programas carentes de calidad académica, así como nuevas fallas en el funcionamiento del Departamento de Servicio Social, en cuanto al logro de sus objetivos, lo cuál redundaría en los beneficios que el prestador obtendrá al realizar la mencionada actividad.

Las limitaciones del estudio fueron:

-El instrumento utilizado en la investigación ya se encontraba estructurado y aplicado, por lo que la información analizada se encontraba ya totalmente delimitada.

-La muestra fué seleccionada intencionalmente. Además de que no pudo ser comparativa entre diferentes años, para saber si existen diferencias entre la opinión de los prestadores de un período y otro.

-En cuanto a la aplicación del instrumento, esta se realizaba antes de entregar a los prestadores la carta de liberación del Servicio Social, por otro lado el cuestionario no es anónimo . Esto pudo haber influido en la opinión del prestador.

## SUGERENCIAS.

Como sugerencias al presente trabajo, se plantean las siguientes opciones:

-Solicitar, durante el registro de programas que habrán de promoverse para la inscripción de prestadores, que la institución provea entrenamiento y capacitación previos a la iniciación del trabajo.

-Realizar un estudio respecto a la opinión de los usuarios del Servicio Social que proviene de los Psicólogos. Es decir hacer una evaluación del impacto del trabajo de los Psicólogos, prestadores de Servicio Social. (Tesis en proceso).

-Continuar con la actualización semestral de los programas de Servicio Social.

-Iniciar un programa de evaluación de las instituciones en las cuáles los prestadores obtienen más beneficios, tanto sociales, académicos como económicos. De tal modo que se evite la saturación, durante el período de inscripciones, de los programas carentes de calidad académica, por la sola percepción de remuneración.

-Recomendar a los alumnos, bibliografía pertinente para el tema en el cuál se encuentren trabajando, aún cuando el alumno no la solicite.

-Implementar un programa de Supervisión de las Instituciones, de tal forma que se cumplan con los planes y programas que son enviados al Departamento de Servicio social.

-Realizar un estudio acerca de la opinión que la Institución , tiene respecto al trabajo que realiza el Psicólogo en la institución.

-Realizar un estudio, para obtener el perfil de las actividades para las cuales esta siendo requerido el psicólogo a través del Servicio Social , de tal modo que estas, sean un reflejo de los requerimientos de capacitación académica de los profesionales de la Psicología para enfrentar situaciones laborales reales. Es decir, el Servicio Social puede contribuir en la integración de, un curriculum para la carrera de Psicología más acorde a los requerimientos sociales.

-Promover el empleo de Psicólogos a través de las instituciones demandantes de Servicio social , es decir incluir una lista de las habilidades que posee el Psicólogo de todas las áreas de especialización.

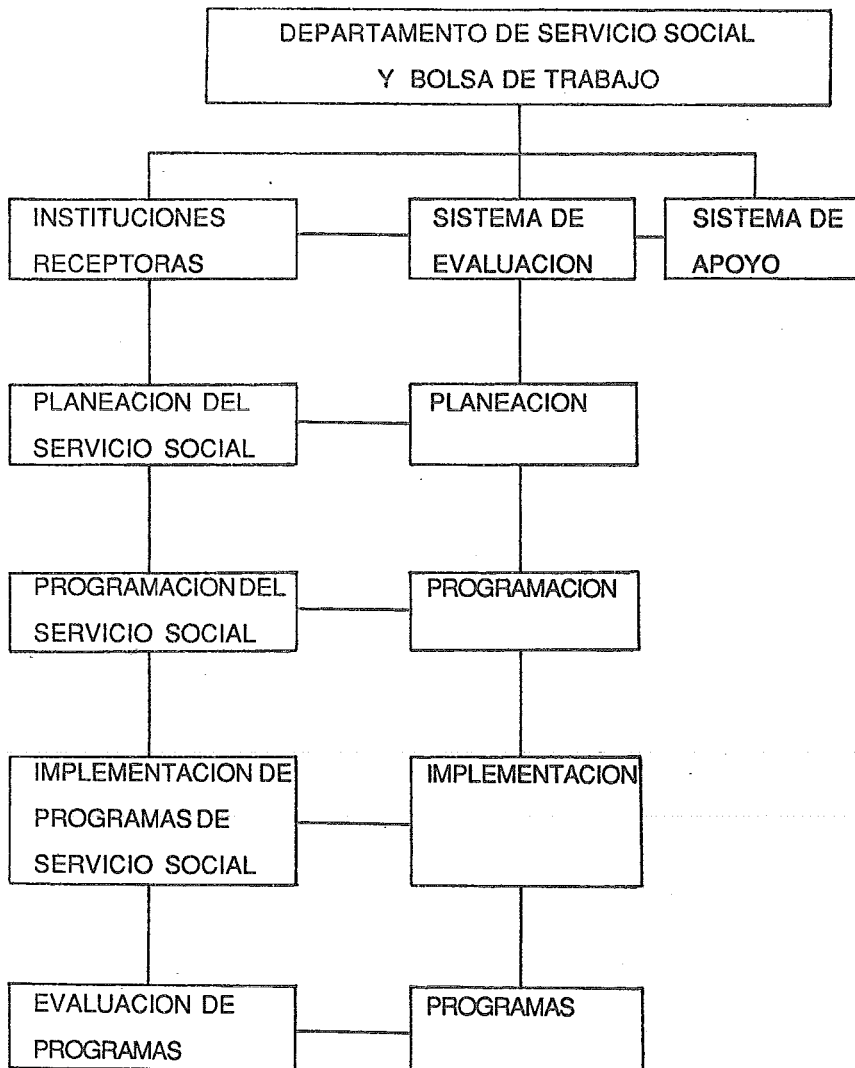
-Realizar un estudio sobre el requerimiento de avance académico en la carrera, para la realización del Servicio Social.

-Es necesario incluir en el cuestionario, información acerca del impacto del trabajo de los Psicólogos prestadores de Servicio Social, en la población ya que dicho trabajo pudiera no estar contribuyendo a la solución de algunos problemas nacionales. Siendo tal objetivo planteado por el reglamento General de Servicio Social Universitario.

-Realizar una investigación para detectar otras necesidades no incluidas en el cuestionario "Evaluación Final".

-Evaluar, la posibilidad de continuar con las inscripciones semestrales, (las cuales requieren sincronización de Prestadores, Instituciones y Departamento de Servicio Social) o regresar a la inscripción a lo largo de todo el año, lo cual da opción a actualizar , evaluar y difundir pocos programas semanales, con el poco personal con que se cuenta en el Departamento.

- Partiendo de la Investigación teórica realizada y de acuerdo a los modelos de Banathy (1973), (modelo sistema contexto y modelo descripción externa-interna) se sugiere considerar el siguiente modelo de organización del Departamento de Servicio Social. Cabe señalar que dicha sugerencia ha sido generada en base al modelo propuesto por Meraz (1981) y a través de los resultados obtenidos en esta investigación. Sin embargo pudiera considerarse la Evaluación de tal propuesta para documentar dicho modelo y así poder hacer los ajustes necesarios al mismo.



Esquema No 4. Propuesta y descripción de un modelo de los elementos que deberían conformar el Departamento de Servicio Social, basado en la revisión teórica y en los resultados obtenidos en la presente investigación.

## DESCRIPCION DEL MODELO

### Sub sistema de instituciones receptoras.

En este, quedan comprendidas todas las actividades, funciones y elementos para que se realice la prestación del Servicio Social, por parte de los alumnos.

### Planeación.

La planeación es una guía para la realización de la actividad y que es captada por el Departamento de Servicio Social a través de los programas que la Institución envía al Departamento , en donde se precisan los objetivos a alcanzar con el programa , así como las actividades que el prestador desarrollará para la consecución de los mismos, en función del estado o situación deseadas. La planeación tiene su complemento en la programación, la cual es recibida y captada por el Departamento de Servicio Social, de las Instituciones por medio de un programa que especifica las actividades que habrá de realizar el prestador mes con mes, así como las herramientas y bibliografía que manejará para el logro de los objetivos. Siendo así la programación un puente de enlace entre la decisión y la acción consecuente (Meraz, 1981), dicha planeación incluye las estrategias que habrán de emplearse para abordar el problema.

### Implementación.

Uno de los aspectos indispensables para el funcionamiento del programa, es la ejecución de los programas de trabajo planteados.

## Evaluación.

Es un mecanismo a través del cual, se ratifica el cumplimiento de las actividades programadas ya que de esto, dependerá del logro de los objetivos de las Instituciones, así como el logro de las expectativas de los prestadores, e incluso, la repercusión a nivel social que el programa ha tenido.

La evaluación consiste en :

La entrega mensual de un reporte escrito, tanto de la institución como del prestador y la confrontación de los mencionados reportes por parte del asesor, de tal modo que las actividades deben coincidir.

El asesor; procede a la interrogación verbal, respecto a las actividades, experiencias y dudas del prestador. Finalmente se entrega a los prestadores , un cuestionario que responden de manera individual, el cuál contiene información acerca de las Instituciones. Por otro lado el prestador nos entrega una evaluación que es contestada por el supervisor directo de la Institución, por medio de la cual la institución nos informa respecto al comportamiento del prestador.

Cabe señalar que tanto el reporte como la evaluación de la institución son entregados al asesor por medio del prestador, en sobre cerrado.



### Subsistema de apoyo.

La función primordial de este sistema, es la de facilitar la agilización de los trámites que han de llevar a cabo los estudiantes para realizar su Servicio Social, así como orientarlos respecto a las Instituciones demandantes: antecedentes de datos, planes de trabajo de las mismas y orientación, cuando se presentan problemas personales o académicos buscando las soluciones más viables.

## BIBLIOGRAFIA

- Ackoff, R.L. ( 1971) Towards a system of systems concepts. Management Science.
- Alatorre, R. y Torres L (1988) Criterios para la elaboración de documentos Psicológicos. Traducción selectiva del "publication manual of the american psychological asosiation". Facultad de Psicología UNAM.
- Alcalá,B.(1987). Usos y aplicaciones del paquete SPSS . UNAM, México .231 pp.
- Anderson J.et al(1973) Redacción de tesis y trabajos escolares. Ed. Diana.174pp.
- Ashby, W. R. (1958). General systems theory as new discipline. General Systems. 3,1-b.
- Ashby, W.R, (1977). Introducción a la cibernética. Ed. Nueva Visión , Argentina.
- Badillo,H.(1985).La actividad del Psicólogo a través del Servicio Social en 10 Años.(1974-1984). Un estudio preeliminar. Tesis de licenciatura, Facultad de Psicología UNAM, México .99 pp.
- Banathy,B.H (1973). Developing a conception of systems in the education. The models of systems. Belmont Calif:Lear Siegler Inc/publishers.

Bertalanffy, L. V. (1956). General system theory. Fondo de Cultura Económica, España.

Bertalanffy, L.V. (1966). Robots, hombres y mentes. Ed. Guadarrama, Madrid, España.

Bertalanffy, L. V. (1976). Teoría general de sistemas. España. Fondo de Cultura Económica.

Carrascal, L. y Cuevas, C. ( 1982). Pruebas de significancia estadística. Fac. de Psicología, UNAM.

Castaño, A. D. (1980). Diagnóstico organizacional . UNAM, México.

Coordinación de Servicios Profesionales y Sociales (1981). Importancia, condiciones y organización del Servicio Social de la Facultad de Psicología de la UNAM. Fac. de Psicología , UNAM.

Coordinación de Servicios profesionales y Sociales ( 1981) .Reglamento del Servicio Social de la Facultad de Psicología. Fac de Psicología. UNAM.

Coordinación de Servicios Profesionales Sociales y de Extensión (1983). Breve definición del perfil profesional del Psicólogo. Fac. de Psicología UNAM. Manuscrito.

- Colom, A.J. (1979). Sociología de la educación y teoría general de sistemas. Barcelona: Oikos tau ed., España.
- Cuevas, C. y Carrascal, L. (1984). Prácticas de estadística . Programa de publicaciones de material didáctico. Fac. de Psicología UNAM.
- Devenport,P.(1975).Comunicación moderna de los datos. ed. Buenos Aires, México , 225 pp.
- Diestefano,J.(1972) Teoría y problemas de retroalimentación y sistemas de control. Mc Graw-Hill,México.372 pp.
- Downie,N. y Hearth,R (1983). Métodos estadísticos aplicados. Ediciones Harla, México.
- Florez y Grimaldo. La Homogeneización del proceso de asesoría . Tesis en proceso. Fac. de Psicología , UNAM.
- Gago, H.A.(1979). Elaboración de cartas descriptivas : guía para preparar el programa de un curso. México: trillas.
- Gago,H.A. (1980). Modelos de Sistematización del proceso de enseñanza aprendizaje. ed. Trillas, México.
- Galbraith,J.(1972). Sistemas de información en administración. Fondo de cultura educativa interamericano. México. 155 pp.

- Meraz, P. (1981) Evaluación de un sistema de prácticas con base en un modelo sistémico. tomando como indicador las opiniones de los estudiantes. Tesis de Licenciatura Facultad de Psicología UNAM, México. 240 pp.
- Molina Piñeiro, V. (1979) Cuarenta Años del Servicio Social Universitario. Ed. UNAM, México.
- Neri, E. y Luna, M.E. Evaluación del impacto social de los programas de Servicio Social apoyados por la Facultad de Psicología. 1987/2) Tesis en proceso. Fac. de Psicología UNAM .
- Pardinas, F. ( 1969) . Métodología y técnicas de investigación en Ciencias Sociales . Siglo XXI Editores, S.A. México.
- Prado, Becerril. El Servicio Social en la UNAM. Mecanograma.
- Primer taller de planeación y programación del Servicio Social. Comisión Coordinadora del Servicio Social.1982.México.112 pp.
- Puente y Sanchez (1986) . Diagnóstico estructural y operativo del Departamento de Servicio Social y Bolsa de trabajo . Mecanograma, Facultad de Psicología, UNAM. México.
- Quirk, T. ,(1979). Métodos de investigación en Psicología. Ed Limusa, México. 337 pp.

Rascon,O.,(1983). Introducción a la estadística descriptiva. UNAM. México.  
343 pp.

Reglamento General de Servicio Social Universitario. (1985).Gaceta UNAM.  
Vol 1. No. 46.

Reyes,D. Procedimiento para orientar a los alumnos en la toma de decisión  
al incorporarse a un programa de Servicio Social. Tesis en proceso.  
Fac. de Psicología, UNAM.

Saad, E. y Pacheco, D. (1982). La capacitación docente y la educación  
continua de ingenieros civiles en el sector público.en Textos de  
capacitación docente. Gabriel Vásquez ed. Instituto de  
investigaciones sociales y de la educación A.C.

Singh,J.,(1973). Ideas Fundamentales sobre la teoría de la informática . ed.  
Alianza. Madrid, España. 354 pp.

Weiss,C.,(1983) . Investigación evaluativa. ed. Trillas. México. 183 pp.

Zarabozo, D. Villatoro, J.(1986). Introducción a cande . Fac. de Psicología  
UNAM.

## ANEXO

COORDINACION DE SERVICIOS  
PROFESIONALES Y SOCIALES  
FACULTAD DE PSICOLOGIA

EVALUACION FINAL

Nombre: \_\_\_\_\_

Area en que realizaste tus estudios: \_\_\_\_\_

Area en que realizaste tu servicio social: \_\_\_\_\_

Año en que ingresaste a la Facultad: \_\_\_\_\_

Fecha en que iniciaste tu servicio social: \_\_\_\_\_

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

Fecha en que concluíste tu servicio social: \_\_\_\_\_

Día	Mes	Año
-----	-----	-----

Lugar donde realizaste tu servicio social:

Institución: \_\_\_\_\_

Dependencia: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

Nombre del supervisor directo: \_\_\_\_\_

Para poder proporcionar un mejor servicio a nuestra comunidad te suplicamos contestes en forma veráz a las siguientes preguntas.

MUCHAS GRACIAS



Indica si recibiste los siguientes aspectos en la institución y evalúalos en escala de uno a diez .

Introducción al medio de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	___
Introducción al programa de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	___
Entrenamiento.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	___
Espacio físico para el trabajo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	___
Apoyo en el desempeño de las tareas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	___
Supervisión.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	___
Trato profesional.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	___
Asesoría.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	___

Remuneración si \_\_\_ No \_\_\_ Cantidad \_\_\_\_\_

Prestaciones si \_\_\_ No \_\_\_ Cuales \_\_\_\_\_

Cuales de los siguientes aspectos recibiste en esta coordinación y evalúalos en escala de uno a diez.

Información sobre dónde realizar el servicio social.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	___
Bibliografía.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	___
Asesoría.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	___
Trato profesional	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	___
Trato del asesor a nivel de relaciones humanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	___
Apoyo en el desempeño de las tareas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	___



Cuáles de los siguientes aspectos obtuviste con la realización de tu servicio social y evalúalos en escala de uno a diez.

Conocer la situación del psicólogo dentro del campo de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	___
Obtención de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	___
Realización de tesis profesional	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	___
Formación profesional	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	___
Ampliación de conocimientos.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	___
Obtención de práctica profesional	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	___

Por último evalúa tu participación en el programa de servicio social.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10