



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

---

---

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES “ZARAGOZA”**

**PSICOLOGÍA**

**LA SELECCIÓN DE ESTUDIANTES PARA LA  
ASIGNACIÓN A LOS PROGRAMAS INTERNOS DE  
SERVICIO SOCIAL DE LA UACM**

**TRABAJO FINAL DEL DIPLOMADO**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

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

**MARTHA GLORIA TERA PONCE**

**JURADO DE EXAMEN:**

**TUTOR: MTRO. SERGIO ANTONIO BASTAR GUZMÁN  
COMITÉ: MTRA. MA DEL REFUGIO CUEVAS MARTÍNEZ  
LIC. MARGARITA VILLASEÑOR PONCE  
MTRA. JULIETA BECERRA CASTELLANOS  
MTRA. JULIETA MARÍA DE LOURDES GARCÍA PÉREZ**



**MÉXICO D.F.**

**2010**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES “ZARAGOZA”**

**LA SELECCIÓN DE ESTUDIANTES PARA LA ASIGNACIÓN A LOS  
PROGRAMAS INTERNOS DE SERVICIO SOCIAL DE LA UACM**

**TRABAJO FINAL DEL DIPLOMADO**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

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

**MARTHA GLORIA TERA PONCE**

**JURADO DE EXAMEN**

**TUTOR: MTRO. SERGIO ANTONIO BASTAR GUZMÁN**

**COMITÉ: MTRA. MA DEL REFUGIO CUEVAS MARTÍNEZ**

**LIC. MARGARITA VILLASEÑOR PONCE**

**MTRA. JULIETA BECERRA CASTELLANOS**

**MTRA. JULIETA MARÍA DE LOURDES GARCÍA PÉREZ**

**MÉXICO D.F.**

**2010**

# INDICE

|    |   |    |
|----|---|----|
| 1. | Resumen   | 1  |
| 2. | Introducción  | 1  |
| 3. | Fundamentación teórica  | 4  |
| 4. | Fundamentación social   | 15 |
| 5. | Desarrollo del tema:  |    |
|    | 5.1. Objetivo General   | 27 |
|    | 5.2. Objetivos Particulares   |    |
|    | 5.3. Etapas y Procedimientos  |    |
|    | 5.3.1 Primera etapa: Clasificación de los programas de servicio social (primera etapa)  | 28 |
|    | 5.3.2 Diseño del procedimiento de reclutamiento y selección de estudiantes (segunda etapa)  | 32 |
|    | 5.3.3 Diseño del procedimiento de inducción del prestador de servicio social a la UACM y a los programas de servicio social (tercera etapa) | 47 |
|    | 5.3.4 Aplicación del procedimiento de reclutamiento, selección e inducción a un grupo de estudiantes (cuarta etapa)                         | 51 |
| 6  | Resultados y Análisis   | 52 |
| 7  | Conclusiones  | 62 |
| 8  | Anexos  | 64 |
| 9  | Referencias bibliográficas  | 84 |

## **I. Resumen**

Este trabajo propone un sistema de selección de estudiantes para la asignación a los programas internos de servicio social de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México (UACM), el trabajo se dividió en cuatro etapas: la primera, se refiere a la clasificación de los programas de servicio social; la segunda, al diseño del procedimiento de reclutamiento y selección de estudiantes a los programas internos de servicio social; la tercera, se refiere al diseño de un programa de inducción que contempla antecedentes, filosofía, modelo educativo de la UACM, trámites administrativos e información específica de los programas de servicio social; y la cuarta, propone la aplicación de los procedimientos y la inducción a un grupo de estudiantes que se incorporaron a los programas internos de servicio social durante el mes de julio de 2008.

## **II. Introducción**

El proceso de Reclutamiento y Selección propone una sólida toma de decisiones en la contratación del personal idóneo para el desarrollo del trabajo y el logro de los objetivos institucionales de cualquier organización. Como bien es sabido, el reclutamiento está orientado a atraer personas calificadas y capaces para ocupar los puestos vacantes, mientras que la selección de personal permite escoger entre los candidatos reclutados, los que tienen mayor probabilidad de adaptarse al puesto vacante, de acuerdo a sus necesidades personales, a las necesidades del puesto y sobre todo de su perfil psicológico, de ahí la importancia del análisis, descripción y perfil del puesto.

El procedimiento de selección de personal se vale de diversas técnicas y herramientas para la obtención de información, como son la entrevista, la aplicación de pruebas psicométricas, examen de conocimientos, examen médico y en algunos casos, el estudio socioeconómico y laboral, los cuales contribuyen para identificar la compatibilidad del candidato con el puesto. La entrevista es la técnica que brinda información confiable del candidato, por lo que el responsable de la selección orienta el rumbo de ésta con el fin de obtener información necesaria para la integración de su perfil psicológico, las pruebas psicométricas, proporcionan información del candidato respecto a su inteligencia, habilidades y

actitudes. Cabe mencionar, que la integración de una batería psicométrica varía de acuerdo al puesto a cubrir, es decir, un puesto operativo requiere características y condiciones diferentes a un puesto administrativo o gerencial. El examen médico y el estudio socioeconómico - laboral son opcionales en el proceso de selección.

El área de Recursos Humanos utiliza el proceso de reclutamiento y selección en la contratación de su personal, a través de la evaluación del candidato, se identifican las características del ser humano (perfil psicológico) y con apoyo de la descripción del puesto vacante (perfil del puesto) se busca identificar la compatibilidad existente entre el perfil del candidato y el perfil del puesto; en este sentido, la selección de personal no sólo es útil para la contratación, si no además puede ser utilizado en cualquier proceso donde se trabaje con recurso humano garantizando un mayor rendimiento y satisfacción con las actividades que se realicen.

En la Universidad Autónoma de la Ciudad de México (UACM), existe un área que se encarga de la incorporación de estudiantes a los programas de Servicio Social, que si bien es cierto, no es el área responsable del capital humano que labora en dicha institución educativa, pero realiza una actividad similar a la Subdirección de Recursos Humanos, puesto que atiende estudiantes que acuden a ella en busca de un programas de servicio social, similar al candidato que acude a Recursos Humanos en busca de un puesto vacante, de ahí que la selección así como se utiliza para la contratación de personal, puede servir como medio para la asignación de los estudiantes a los programas internos de servicio social.

El servicio social es concebido en la UACM como la participación que tienen los estudiantes en diversos programas, donde realizan actividades temporales tendientes a la aplicación de los conocimientos adquiridos durante su formación académica y que implica el ejercicio de la práctica profesional en beneficio o interés de la sociedad. Asimismo, los programas de servicio social son espacios

diseñados para atender las necesidades inmediatas de las áreas sustantivas de la Universidad a través del apoyo de estudiantes que participan activamente en proyectos dirigidos a la investigación, difusión cultural y actividades administrativas y operativas, los cuales tienen claramente definidos sus objetivos, tareas a desarrollar, tiempo, lugar y recursos.

El procedimiento actual que se lleva a cabo para la incorporación de los estudiantes a los programas de servicio social en la UACM, no tiene mayor complejidad, puesto que es el estudiante quien elige el programa dentro de la oferta que presenta la Oficina de Servicio Social, sin tomar en cuenta la compatibilidad que existe entre sus características personales y formas de comportamiento, con las características del programa.

En este sentido, el presente trabajo propone el diseño e implementación de un sistema de reclutamiento y selección similar al que se aplica en áreas de recursos humanos, el cual permita ubicar al estudiante en un programa de servicio social que garantice cumplimiento de metas institucionales, por un lado y desarrollo personal, académico y profesional, por otro lado. El sistema iniciará con la clasificación de los programas de servicio social, en un intento de ser visto como sustitución de la descripción y perfil de puestos, continuará describiendo los procedimientos para el reclutamiento y selección de estudiantes, haciendo énfasis en la entrevista y la aplicación de pruebas psicométricas, seguirá con la elaboración de un diagnóstico de perfil psicológico del estudiante y concluirá con una propuesta de inducción para la incorporación del estudiante a la UACM y a los programas de servicio social.

El reclutamiento y selección de personal es campo de acción de la psicología organizacional, por lo que antes de iniciar con la descripción del sistema de reclutamiento y selección para la asignación de estudiantes, es necesario hacer una breve reseña del papel que juega el psicólogo dentro de los procesos organizacionales.

### **III. Fundamentación teórica**

La Psicología no solo se limita al área de la salud o a la atención de desordenes emocionales y de conducta del individuo, sino además incide en el ámbito educativo, resolviendo dificultades de aprendizaje; en el ámbito social especializándose en los fenómenos que se presentan en los grupos y; en el ámbito organizacional, participando en actividades de reclutamiento, selección y capacitación de personal, entre otras.

Para entender la aplicación de la Psicología Organizacional dentro de una organización se empezará por definir a la organización como una unidad social conscientemente constituida por dos o más personas, con procesos psicológicos individuales y que persiguen un objetivo o meta común.

**La Psicología organizacional** se enfoca en el estudio de los “fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones, y a través de las formas en que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas”<sup>1</sup>. Así, al observar al ser humano dentro de una organización, se entiende porque éste actúa de determinada manera, cuáles son los factores externos que mantienen ciertas respuestas hacia el trabajo, su capacidad para el desempeño de sus actividades y sobre todo, su satisfacción y motivación. Asimismo, la psicología organizacional dentro del sistema de organización, permite concebir al individuo en una estrecha relación con otras disciplinas, diferenciándose de ellas al centrar su estudio en los procesos psicológicos individuales. Entre esas disciplinas nos encontramos a la Psicología Social, la cual explica como interactúa el individuo en grupos de trabajo; la Sociología, explicando los procesos organizacionales sin considerar los procesos psicológicos individuales; la Antropología, estudiando al hombre como tal y a la Administración, al ocuparse únicamente de los procesos organizacionales.

---

<sup>1</sup> Zepeda, F. (1999) Psicología Organizacional. Adisson Wesley Longman. México. Pág. 3



A lo largo de la historia nos encontramos autores que han explicado los procesos organizacionales desde varios enfoques. El enfoque mecanicista, consideró al trabajador como una máquina, la cual tenía que ajustarse a una función determinada tomando en cuenta los tiempos y movimientos, sin considerar los aspectos psicológicos que intervenían para que se dieran determinadas conductas. Sin embargo, fue el mismo Taylor según A. Rodríguez (1999) quien “abrió paso a la psicología en el ámbito de las organizaciones. La selección de personal y el entrenamiento debían hacerse según criterios científicos, y era la racionalidad psicológica la mejor preparada para ocupar ese lugar.”<sup>2</sup> Así la selección de personal fue tomando fuerza una vez que garantizaba ingresar individuos capaces de alcanzar tanto sus metas individuales como organizacionales contribuyendo al desarrollo de la organización.

El enfoque funcionalista consideró la división del trabajo a partir de un modelo administrativo, definiendo las funciones de los administradores: planear, organizar, ordenar, coordinar y controlar, actual definición de la administración. Weber propuso una clasificación de funciones y la aparición de estructuras jerárquicas. Para Pearson la organización ya era concebida como una unidad social, la cual perseguía fines específicos y metas adaptadas al medio y; finalmente, Bernard destacó el papel del individuo, considerándolo como un ente con procesos internos que determinan el logro de las metas y, en definitiva, el correcto funcionamiento del sistema.

Es así como las organizaciones han estado en movimiento buscando siempre alcanzar la eficacia y eficiencia<sup>3</sup> en el ámbito laboral, por lo que surge la necesidad de abordar desde una perspectiva psicológica este proceso. Según Bernard, “aunque toda persona debe ser eficiente para satisfacer sus necesidades individuales a través de su participación en la organización, su participación

---

<sup>2</sup> Sisto C. Vicente. Ensamblando la Teoría Cognitivo Funcionalista de Organizaciones. Cap. 1 de Tesis Doctoral. Pág. 34

<sup>3</sup> Según Castaño (1984) La eficiencia se refiere al porcentaje de resultados logrados gracias a los procesos de la fase de funcionamiento, mientras que la eficacia se refiere a la relación entre los esfuerzos y/o recursos utilizados para lograr los objetivos de producción, ya se trate esta última de un bien o servicio.

también debe ser eficaz para alcanzar los objetivos organizacionales”.<sup>4</sup> Es decir el individuo y la organización se retroalimentan entre sí, entre más satisfecho se encuentre el individuo, existirá identificación, mayor compromiso, responsabilidad, lealtad con la organización y por supuesto producción.

En este contexto, la psicología organizacional se ubica básicamente en el comportamiento del individuo dentro de su entorno laboral en función a su participación con factores tales como la cultura, clima, motivación, liderazgo, toma de decisiones, comunicación, productividad y satisfacción laboral.

La forma en cómo incide el psicólogo organizacional, va desde la evaluación y selección de recursos humanos, diagnóstico de necesidades de capacitación, programas de entrenamiento, programas de desarrollo organizacional, programas de inducción de recursos humanos hasta actividades orientadas a impartir enseñanzas en diversas instituciones educativas. Para fines de este trabajo se abordará una de las funciones de la Psicología Organizacional: *la selección de personal*.

No obstante a que la Psicología Organizacional centra su estudio en la relación del individuo dentro de la organización, el reclutamiento y selección de personal es considerado como parte de esta especialización de la psicología, visto como un proceso mediante el cual se evalúa a la persona para identificar características individuales y formas de comportamiento, resultando ser una buena alternativa para la contratación de personal calificado y eficaz, ubicando a la persona en el puesto adecuado. Así, en el reclutamiento y selección intervienen dos variables: el individuo y la organización, el primero, al ofrecer sus conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes para desempeñar las funciones que requiere el puesto y el segundo, la adaptación al puesto y el logro de metas organizacionales.

---

<sup>4</sup> Chiavenato Idalberto (2005). Administración de Recursos Humanos. Editorial McGraw Hill. Pág. 110.

Sin embargo, toda organización que desee implementar un adecuado proceso de reclutamiento y selección de personal, debe considerar que un análisis de puesto permite definir los requisitos y condiciones que debe tener el candidato para ocupar el puesto vacante, además de que orienta el proceso de selección y permite colocar al trabajador en el puesto más adecuado, conforme a sus aptitudes. Según Jaime A. Grados (2003) “el análisis de puestos no sólo servirá para conocer los elementos que integran un puesto, sino también para que el seleccionador pueda saber quiénes son las personas más idóneas en cada caso.”<sup>5</sup> En el análisis de puestos intervienen dos aspectos: la descripción de puestos y el perfil del puesto.

**La descripción de puesto** contempla la definición clara y precisa del objetivo del puesto llamado *descripción genérica* y la descripción de actividades principales del puesto, ordenadas de acuerdo con la periodicidad de su ejecución (diaria, semanal, mensual, anual) llamada *descripción específica*. Mientras que **el perfil de puesto** es un instrumento en el que se describen las “características y cualidades que una persona debe de poseer para desempeñar adecuadamente las funciones, actividades, responsabilidades y autoridad del puesto del que se trate en particular.”<sup>6</sup> El perfil de puesto no debe estar conformado únicamente por datos personales, sociodemográficos, académicos y laborales, además debe considerar factores como personalidad, conocimientos, habilidades, actitudes y valores que contribuyen a que el perfil del puesto contemple la parte humana, los rasgos individuales, siendo precisamente el campo de acción de la psicología organizacional.

Más claramente, la diferencia entre la descripción y el perfil, radica en que la primera se centra básicamente en la definición clara y sencilla de las tareas que se van a realizar en un determinado puesto y en el segundo, los factores que

---

<sup>5</sup> Grados E. Jaime A. (2003) Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal. 3ª Edición México. Manual Moderno. Pág. 175

<sup>6</sup> Bastar G. Sergio A. (2007). Diplomado de Psicología Organizacional. Módulo 4 Reclutamiento y Selección. Pág. 11

intervienen son de tipo psicológico, por lo que éste último debería ser considerado un método fundamental y básico para cualquier organización, sin embargo para algunas organizaciones aún lo consideran como un procedimiento “no necesario” dándole mayor peso a otras herramientas utilizadas; incluso, han llegado a hacer “selección de personal” en ausencia de la definición de los perfiles de puestos.

Una vez realizado el análisis de puestos, la organización está lista para iniciar con el proceso de reclutamiento y selección, por lo que es necesario definir y resaltar la importancia de estos dos conceptos.

Sergio A. Bastar (2007) apunta que el objetivo del **reclutamiento** “es acercar a los posibles candidatos a incorporarse a la organización”<sup>7</sup> para que puedan ser seleccionados y ocupar un puesto dentro de la misma. El proceso parece ser sencillo, sin embargo, no se trata de atraer un cierto número de personas para que participen en la selección, si no que desde esta primera etapa el psicólogo organizacional implementa estrategias para atraer candidatos potenciales, es decir, candidatos adecuados para puestos adecuados. Steve Pogorzelski (2009) dice que “los reclutadores de personal trabajan en un mundo de destrezas del hemisferio derecho del cerebro: comunicación, psicología organizacional, motivaciones de los candidatos y cultura personal... todas esas cosas humanas.”<sup>8</sup> Para atraer a los candidatos correctos, el reclutador en primer lugar, tiene que captar su atención a través de mensajes que describan la personalidad de quien va a ocupar el puesto vacante y la personalidad de la organización, reflejando su cultura, valores y oportunidades. En segundo lugar, desde que el candidato llena la solicitud de empleo, debe ser tratado con amabilidad, confianza y respeto para disminuir la ansiedad producida por su necesidad de empleo o por enfrentarse a lo desconocido e iniciar con el rapport para la obtención de información.

---

<sup>7</sup> Bastar Guzmán Sergio Antonio (2007). Diplomado de Psicología Organizacional. Módulo 4 Reclutamiento y Selección. Pág. 4.

<sup>8</sup> Pogorzelski Steve, Harriott Jesse, Hardy Doug (2009). Seleccione a los mejores talentos y consérvelos. La Guía Monster para contratar tesoros. Editorial McGraw Hill. Pág. 47.

En un reclutamiento eficaz la organización debe prever los medios que va a utilizar para la promoción y difusión de la vacante a través de diferentes **fuentes de reclutamiento**, es decir, “los lugares de origen donde se podrá encontrar los recursos humanos necesarios.”<sup>9</sup> Es importante considerar que la claridad y precisión de la descripción y perfil del puesto ayudara a difundir la vacante con éxito.

La **selección de personal** por su parte, permite “escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficiencia de la organización.”<sup>10</sup> En otras palabras, la selección elige al candidato más idóneo para un puesto específico, teniendo en cuenta su potencial y capacidad de adaptación, además de contemplar su experiencia laboral, trayectoria académica y aspectos psicológicos, información que es obtenida a través de una serie de técnicas: entrevista, aplicación de pruebas psicológicas, verificación de referencias laborales, estudio socioeconómico y examen médico, entre otras.

**La entrevista** es una técnica que se ha utilizado de diversas formas pero todas ellas apuntando hacia un mismo fin: la obtención de información. Pese a ser subjetiva, la entrevista tiene gran influencia en la toma de decisiones respecto a la contratación del candidato. La entrevista según Nahoum (1966) es “un intercambio verbal que nos ayuda a reunir datos durante un encuentro, de carácter privado y cordial, donde una persona se dirige a otra y cuenta su historia, da su versión de los hechos y responde a preguntas relacionadas con un problema específico”<sup>11</sup> Sin embargo, en el proceso de selección, la entrevista adquiere un papel muy importante siendo el medio más efectivo para obtener información del candidato

---

<sup>9</sup> Alarcón, A., Chelech, S., Flores, C., Harnisch, E. y Ortiz, A. (2002). *Reclutamiento y selección de personal*. <http://www.apsique.com/wiki/LaboRetselper#titulo5>

<sup>10</sup> Chiavenato, Adalberto (2005). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mc Graw Hill, 5ª Edición. Pág. 239.

<sup>11</sup> Acevedo I. Alejandro y col. (1992). *El proceso de la entrevista. Conceptos y modelos*. Limusa, Grupo Noriega Editores. 4ª. Edición. Pág. 10.

por lo que requiere que el entrevistador actúe con objetividad al valorar la información recibida.

Para Bastar S. la entrevista “es un procesos de encuentro entre dos o más personas en donde una de ellas busca el conocimiento de características de la otra en relación a aspectos específicos de un perfil laboral y psicológico de un puesto dentro de una organización, haciendo uso de una gran gama de estrategias y técnicas de carácter tanto verbal como no verbal en la relación humana que dicho encuentro implica, con la finalidad de facilitar la toma de decisión acerca del ingreso de dicha persona a la organización.”<sup>12</sup> De acuerdo a esta definición, hay que tener cuidado con la relación de los dos factores que intervienen en la entrevista, el objetivo en sí de la entrevista y los procesos socioafectivos.

Si bien, es importante mencionar que durante la entrevista se pasa por tres etapas llamadas: inicio o rapport, cima o toma de datos y, cierre. En cada una de ellas intervienen la relación entre el objetivo del puesto con los procesos socioafectivos; es decir, en la etapa de inicio o rapport se hacen presentes únicamente los factores socioemocionales, toda vez que el candidato llega a la entrevista con altos niveles de ansiedad generada por la incertidumbre de no saber lo que pueda suceder y la necesidad de quedarse con el empleo, en ese momento el psicólogo inicia un acompañamiento para disminuir la ansiedad y generar un ambiente de confianza llegando a un estado óptimo para empezar a recabar información. En la etapa de cima o toma de datos, la entrevista se centra en la obtención de información del candidato respecto al perfil del puesto, de sus aptitudes, habilidades, responsabilidades y logros. El cierre es la última etapa, en ella vuelven a involucrarse los procesos socioemocionales ya que para este momento el psicólogo sabe si el candidato continuará en el proceso de selección, por lo que

---

<sup>12</sup> Bastar G. Sergio A. (2007). Diplomado de Psicología Organizacional. Módulo 4 Reclutamiento y Selección. Pág. 29

hay que informarle la decisión que haya tomado, sin olvidar el aspecto emocional para mantener un equilibrio en el candidato.

La siguiente técnica es la aplicación de **Pruebas Psicológicas**, las cuales son una herramienta idónea para la preselección de los candidatos, pero no determinantes en sí mismas, ya que al momento de su aplicación intervienen varios factores externos que pudieran interferir en los resultados, desde distractores en el lugar físico de aplicación hasta la manipulación parcial o total de la prueba por parte del candidato. Sin embargo, se usan por ser instrumentos psicológicos cuya finalidad “es apreciar, conocer e investigar el mundo mental o psicológico del individuo. Mediante ellos es posible la valoración objetiva de diversas facultades mentales, de la conducta, carácter y personalidad.”<sup>13</sup> La prueba psicológica o psicométrica, identifica las diferencias individuales que pueden ser físicas, intelectuales y de personalidad; además de analizar cómo y cuánto varía la aptitud del individuo con relación al conjunto de individuos, previendo su manifestación del comportamiento en determinada forma de trabajo. Son herramientas para ayudar a tomar mejores decisiones sobre bases más certeras pero siempre van acompañadas de una entrevista profunda. “No existe una prueba que por sí sola sea capaz de medir todas las capacidades que se requieren para desempeñar un trabajo, por tanto es imprescindible el empleo de un conjunto de pruebas”<sup>14</sup>

La tercera técnica se refiere a un **estudio socioeconómico**, el cual es una investigación que proporciona información de la actividad social y familiar del candidato, a efecto de conocer las posibles situaciones conflictivas que influirán directamente en su rendimiento y estabilidad laboral. La cuarta técnica complemento de la anterior, es **la referencia laboral**, definida como la investigación realizada directamente en los centros de trabajo anteriores del

---

<sup>13</sup> Calles R. A. (1977) Aplicación práctica de los test. Cedel. Barcelona, España. Pág. 10

<sup>14</sup> Grados E. Jaime A. (2003) Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal. 3ª Edición México. Manual Moderno. Pág. 305

candidato para conocer detalladamente su comportamiento laboral (actitudes y responsabilidades) y eficiencia en el trabajo.

La última técnica es **el examen médico**, el cual es un instrumento que permite conocer el estado general de salud de candidato y que es útil en la toma de decisiones para la contratación y en el desarrollo de su capacidad física de acuerdo al tipo de puesto que vaya a desempeñar.

Toda la información obtenida del candidato es presentada en un **reporte o diagnóstico psicológico** de selección de personal mediante el cual se realiza una comparación entre las características del candidato y las exigencias que debe cumplir quien ocupe el puesto vacante (perfil del puesto). Grados (2003)<sup>15</sup> menciona que el lenguaje utilizado en el reporte debe ser claro y práctico de modo que no se utilicen “tecnicismos” que contribuyan a una mala decisión en la contratación, existiendo cuatro alternativas de conclusión psicológica: abierta, cerrada, condicionada y mixta. La conclusión abierta se presenta en forma de oficio en la que se mencionan datos del candidato, del puesto vacante, resultados obtenidos de las pruebas psicológicas, diagnóstico y pronóstico. La conclusión cerrada se expresa de manera gráfica, se mencionan datos del candidato, del puesto vacante y los resultados se expresan de acuerdo a las características más sobresalientes. La conclusión condicionada se expresa por medio de una sugerencia, es decir, si los resultados obtenidos no son satisfactorios en ciertas áreas evaluadas, se recomienda reforzarlas para que pueda ser contratado. Por último, la conclusión mixta, es una combinación de la conclusión abierta y cerrada, se pueden presentar los resultados gráficamente y explicarla sin que quede alguna duda.

Finalmente, un buen proceso de selección de personal debe concluir con la contratación y la inducción del nuevo integrante a la organización. La contratación

---

<sup>15</sup> Grados E. Jaime A. (2003). Op Cit. Pág. 310.



es un tema que no se describe en este trabajo por ser un trámite meramente administrativo; la inducción es el último punto a tratar.

La inducción o bienvenida, consiste en familiarizar al nuevo empleado con la organización, dándole a conocer su cultura, historia, filosofía, organigrama y cadena de mando, entre otras. Este proceso se efectúa antes de iniciar el trabajo para el cual ha sido contratado, evitando así, que se pierda tiempo tratando de averiguar por su propia iniciativa, las formas de conducirse dentro de su trabajo. La inducción puede ir desde la entrega de información puntual impresa hasta un curso diseñado para tal fin.

Es importante mencionar que la inducción tiene grandes beneficios para el empleado que se presenta por primera vez ante un círculo social completamente desconocido y ajeno, llega con necesidad de apoyo, seguridad y aceptación; por lo que, la inducción tiene varios propósitos, entre ellos introducir al empleado de nuevo ingreso al puesto que va a desempeñar esperando una adaptación rápida y eficiente, integrarlo a su grupo de trabajo para que se sienta parte de él, dar a conocer las políticas y reglamentos de la organización para que conozca sus derechos y obligaciones y calmar los temores que pudiera tener a cerca de la decisión de ser contratado.

En virtud de que las experiencias iniciales que vive el empleado de nuevo ingreso en la organización influyen en su rendimiento y adaptación; es de suma importancia considerar al proceso de inducción y generar en el individuo un sentimiento de pertenencia y orgullo.

En conclusión, un sistema de reclutamiento y selección de personal efectivo ayuda a que una organización cuente con personal calificado y comprometido en el logro de metas organizacionales; además contribuye a disminuir la rotación de personal, al incremento de la producción y la reducción costos. En este sentido, la tarea del psicólogo organizacional como ejecutor del proceso de reclutamiento y selección

de personal juega un papel importante, ya que el éxito de la organización en gran medida tiene que ver con el personal que ahí labora y la contratación del personal idóneo, está en manos de la correcta toma de decisión del psicólogo organizacional.

#### **IV. Fundamentación social**

La Universidad de la Ciudad de México (UCM) fue creada como organismo público descentralizado del Distrito Federal, por decreto del entonces Jefe de Gobierno, Lic. Andrés Manuel López Obrador, el 26 de abril de 2001<sup>16</sup>, como respuesta a las necesidades de educación superior en México, ya que desde la creación de la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM), no se había dado respuesta a la demanda de educación que se incrementaba a medida que la población del D.F. iba en ascenso. Después de tres años y medio de su creación, el 6 de enero de 2005, se publicó la Ley de Autonomía, de la ahora Universidad Autónoma de la Ciudad de México (UACM) promulgada por la Asamblea Legislativa del D.F., teniendo como facultad y responsabilidad “gobernarse a sí misma, definir su estructura y las funciones académicas que le correspondan, realizando sus funciones de educar, investigar y difundir la cultura de acuerdo con los principios del artículo 3º Constitucional, respetando las libertades de estudio, cátedra e investigación y de libre examen y discusión de las ideas; determinar sus planes y programas; fijar los términos de ingreso, promoción y permanencia de su personal académico y administrar su patrimonio.”<sup>17</sup>

Desde su creación, la UACM ha buscado ampliar la oportunidad de educación hacia los estratos más necesitados, abriendo planteles hacia las periferias de la ciudad y dando atención a estudiantes que han logrado la certificación del nivel medio superior a fin de ampliar la formación universitaria de la población y elevar el nivel educativo de nuestro país, partiendo de la idea de que la educación es un derecho universal y permanente. Se ha propuesto apoyar a quienes han tenido mayores dificultades para satisfacer las necesidades educativas, sin hacer juicios de su nivel socioeconómico, ni de sus promedios académicos anteriores.

La propuesta pedagógica que la UACM adopta es un modelo educativo que se centra en el desarrollo del estudiante, brindándole una atención personalizada y

---

<sup>16</sup> Gaceta Oficial del Distrito Federal, número 2-Bis, décima quinta época, 6 de enero de 2005, págs. 3-4

<sup>17</sup> Boletín de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México. Año II Núm.2, México Distrito Federal, a 1º de abril de 2006.

grupal, permitiendo trayectorias flexibles en sus planes de estudio, para que el estudiante organice su ruta curricular con apoyo de su tutor y determine el número de materias que cursará en el semestre de acuerdo a sus tiempos e intereses.

La oferta académica que ofrece la UACM, tiene que ver con las necesidades emergentes de la Ciudad de México; por lo que las licenciaturas que se imparten en esa casa de estudios, son innovadoras, producto de los avances de la ciencia, la cultura y los problemas de la sociedad. Las carreras que se imparten son:

a) Licenciatura:

| Humanidades y Ciencias Sociales   | Ciencia y Tecnología   | Ciencia y Humanidades   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arte y Patrimonio Cultural</li> <li>• Ciencia Política y Administración Urbana</li> <li>• Comunicación y Cultura</li> <li>• Ciencias Sociales</li> <li>• Filosofía e Historia de las Ideas</li> <li>• Historia y Sociedad Contemporánea</li> <li>• Creación Literaria</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ing. en Sistemas Electrónicos Industriales</li> <li>• Ing. en Sistemas de Transporte Urbano</li> <li>• Ing. en Sistemas Electrónicos y de Telecomunicaciones</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción de la Salud</li> </ul> |

b) Posgrados:

| Humanidades y Ciencias Sociales   | Ciencia y Tecnología  | Ciencia y Humanidades  |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maestría en Defensa y Promoción de los Derechos Humanos</li> <li>• Maestría Didáctica Conciencia Histórica</li> <li>• Maestría Pensamiento y Cultura en América</li> <li>• Doctorado Pensamiento y Cultura en América</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maestría en Ciencias Genómicas</li> <li>• Doctorado en Ciencias Genómicas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maestría en Dinámica no Lineal y Sistemas Complejos</li> <li>• Maestría en Educación Ambiental</li> </ul> |

Por otra parte, la estructura orgánica de esta Universidad esta fundamentada en la Norma Cuatro<sup>18</sup> en la que los órganos de gobierno son el Consejo Asesor, el Consejo Universitario y el Rector; asimismo los órganos de administración, control y vigilancia se definen de la siguiente manera:

<sup>18</sup> Boletín de la Universidad. Op. Cit. Pág. 3.

- 1.- Secretaría General
- 2.- Tesorería
- 3.- Oficina del Abogado General
- 4.- Coordinación Académica
- 5.- Coordinación de Difusión Cultural y Extensión Universitaria
- 7.- Coordinación de Certificación y Registro
- 8.- Coordinación de Planeación
- 9.- Coordinación de Obras y Conservación
- 10.- Coordinación de Comunicación e Informática
- 11.- Coordinación de Servicios Administrativos
- 12.- Coordinación de Servicios Estudiantiles
- 13.- Coordinaciones de Colegio y
- 14.- Coordinaciones de Planteles.

Dichas instancias coadyuvan para dar cumplimiento a los objetivos de la UACM a partir de las atribuciones y funciones que les son conferidas en dicha disposición.

En este sentido, la Coordinación Académica en uso de sus atribuciones, además de organizar y orientar las actividades académicas y de procurar la operación eficaz de los planes y programas de estudio, designó un área encargada de organizar, vigilar y conducir la prestación del servicio social. Así, en agosto de 2005, dio inicio el funcionamiento de la Oficina de Servicio Social, como respuesta a las necesidades de los estudiantes de la primera generación de la UACM quienes empezaban a manifestar inquietud respecto a los trámites necesarios para el proceso de titulación, entre ellos, la realización del servicio social.

El objetivo que sustentó la creación de un área de servicio social en esa Universidad fue orientado a brindar atención a sus estudiantes, en cumplimiento al

artículo 52 y 53 de la Ley Reglamentaria del artículo 5° Constitucional<sup>19</sup>, dando inicio de operaciones en el mes de julio de 2005.

A principios del año 2006, se formalizó la Oficina de Servicio Social, con la aparición del Reglamento para la Prestación del Servicio Social de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, así como la conformación y funcionamiento de la Comisión de Servicio Social, como órgano de control, supervisión y evaluación. En ese año, se dio inicio al registro de programas de servicio social, como parte de la oferta ofrecida a los estudiantes, se recibieron proyectos de diferentes instituciones del sector público y social, así como de algunas áreas internas de la misma Universidad. Asimismo, se establecieron los primeros vínculos de colaboración en materia de servicio social con diferentes instituciones educativas como la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM), la Universidad Pedagógica Nacional (UPN), el Instituto Politécnico Nacional (IPN), la Universidad Del Valle de México (UVM), el Instituto ICEL, entre otras.

Con la creciente demanda de estudiantes provenientes de esas instituciones educativas para realizar su servicio social en la UACM, se tuvieron que definir las funciones de la Oficina de Servicio Social en dos actividades primordiales: a) Atención a estudiantes de la UACM, integrándolos en programas internos (proyectos de la UACM) o en programas externos (dentro de dependencias del sector público, social y organizaciones no gubernamentales) y b) Recepción de estudiantes provenientes de diferentes instituciones educativas, para su incorporación en los programas internos de la UACM.

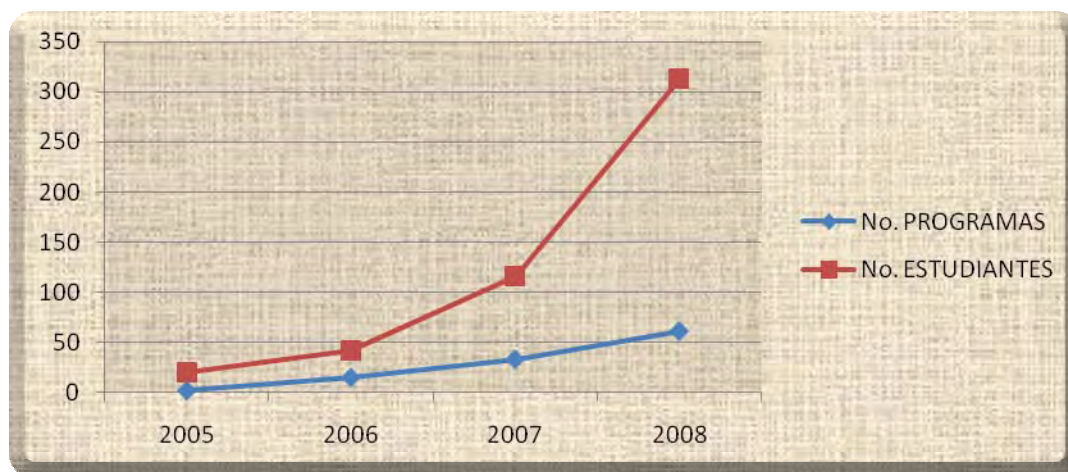
---

<sup>19</sup> Artículo 52.- Todos los estudiantes de las profesiones a que se refiere esta Ley, así como los profesionistas no mayores de 60 años, o impedidos por enfermedad grave, ejerzan o no, deberán prestar el servicio social en los términos de esta Ley.

Artículo 53.- Se entiende por servicio social el trabajo de carácter temporal y mediante retribución que ejecuten y presten los profesionistas y estudiantes en interés de la sociedad y el Estado.

Sin embargo, la incorporación de estudiantes al servicio social se inclinó más hacia los programas internos, toda vez que las propuestas de desarrollo, aprendizaje y económicas cubrían los intereses personales del estudiante de la UACM. Así el periodo 2005 – 2007 la afluencia en los programas internos fue en ascenso, generado además por la necesidad de apoyo en los proyectos que se desarrollaban en diferentes áreas de esa Universidad, desde áreas académicas hasta administrativas (ver gráfica 1).

| AÑO  | No. PROGRAMAS | No. ESTUDIANTES |
|------|---------------|-----------------|
| 2005 | 2             | 20              |
| 2006 | 15            | 42              |
| 2007 | 33            | 116             |
| 2008 | 61            | 313             |



**Gráfica 1.-** Se observa el incremento de programas internos de servicio social y la participación de prestadores por año.

Para el año 2008, hubo un incremento considerable en la oferta de espacios de servicio social comparado con el 2007, el registro y vigencia de programas internos de servicio social se elevó en un 91.8%, creando 313 lugares para la incorporación de estudiantes, lo que representó un crecimiento del 169.8%.

A principio de 2008, se registraron 56 programas internos de servicio social, con el objeto de apoyar y reforzar algunos proyectos, programas y acciones académicas,

académico-administrativas y administrativas de las áreas sustantivas de la UACM, con la participación de estudiantes de esa casa de estudios y de otras instituciones educativas. El incremento se dio tan rápido que se descuido establecer como parte de los criterios de evaluación de los programas de servicio social, un apartado que indicará el “tipo de programa”, entendiendo por éste la clasificación del programa de acuerdo a las actividades realizadas y al objetivo que persiguen.

La incorporación de estudiantes a los programas internos de servicio social se ha venido realizando sin considerar un proceso de selección acorde al tipo de programa, tomando únicamente como criterio de decisión la formación profesional del estudiante, sin importar la compatibilidad entre el tipo de programa y su perfil psicológico (conductas, habilidades y actitudes). En este sentido, el diseño e implementación de un sistema de reclutamiento y selección similar al que se utiliza en áreas de recursos humanos es conveniente para la asignación del estudiante a un programa de servicio social, buscando la compatibilidad entre el perfil psicológico del estudiante con las actividades a realizar, sin descuidar su formación académica y sus intereses personales y profesionales.

En un sistema de reclutamiento y selección adaptado a recursos humanos, el primer instrumento utilizado es la descripción y perfil del puesto. En el área de servicio social de la UACM, no se trabaja con descripción y perfil del puesto, toda vez que no es una vacante la que ocupará el estudiante. Sin embargo, existen programas de servicio social que comparte características comunes, de tal manera que al clasificarlos en grupos homogéneos a partir del tipo de actividad que se realiza en ellos y al objetivo que persiguen; cada grupo de programas puede utilizarse como un instrumento similar a la descripción del puesto. Así, a partir de la definición de las características y condiciones en las que se desarrollarán las actividades de cada grupo de programa, se puede definir el perfil idóneo que requiere el estudiante tener para la compatibilidad con algún programa de servicio social.



Cuando el estudiante realiza actividades durante su estancia en el servicio social que no tienen relación con su perfil psicológico, existe un alto riesgo que se realicen sin eficiencia y eficacia o incluso, con errores. La experiencia obtenida a partir del trabajo realizado con prestadores de servicio social durante los tres años que lleva instalada la oficina de servicio social en la UACM, indica que la obtención de la constancia de liberación del servicio social no garantiza la adquisición de conocimientos, compromiso y responsabilidad de parte del estudiante, ni mucho menos satisfacción por los logros obtenidos. La oficina de servicio social tiene registro de estudiantes que presentaron algunos incidentes durante su estancia en el servicio social<sup>20</sup>, a pesar de que participaron en actividades encaminadas a retroalimentar su formación académica, entre los que se pueden enumerar los siguientes:

1) Pérdida de motivación durante el periodo de servicio social:

El modelo situacional de motivación de Vroom<sup>21</sup>, señala que la motivación es necesaria para producir y que existen tres factores presentes en los individuos:

- a) Los objetivos individuales, es decir, la fuerza de voluntad para alcanzar los objetivos.
- b) La relación que el individuo percibe entre la productividad y el logro de sus objetivos individuales.
- c) La capacidad del individuo para influir en su nivel de productividad, en la medida en que cree poder hacerlo.

Basándonos en este modelo, existen casos de estudiantes que perdieron interés en el servicio social antes de concluirlo, debido a que sus expectativas profesionales no eran similares a las actividades que se realizaban en el programa, así sus objetivos individuales no les permitieron alcanzar los objetivos

---

<sup>20</sup> En el mes de noviembre de 2007, se realizó una evaluación de los programas de servicio social con el propósito de obtener información de cinco variables: estructura del programa, cobertura, desarrollo, productos y beneficios.

<sup>21</sup> Chiavenato, Idalberto (2005). Administración de Recursos Humanos. Quinta edición, págs. 79-80.

del programa, por su puesto no alcanzaron las metas establecidas, obtuvieron evaluaciones pobres y hubo poca satisfacción tanto para el estudiante como para el responsable del programa y como consecuencia inmediata, la presencia de apatía y falta de compromiso de ambas partes.

## 2) Rotación de estudiantes:

La rotación de personal “se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto significa que el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella.”<sup>22</sup>

En el área de servicio social, así como en áreas de recursos humanos, también se presenta la rotación de estudiantes que se incorporan a los programas de servicio social y no concluyen su periodo por diferentes causas.

El impacto de la rotación de estudiantes en los programas de servicio social, se puede conocer con la siguiente formula:

$$\boxed{\begin{array}{c} \text{ÍNDICE DE ROTACIÓN DE} \\ \text{PERSONAL} \end{array}} = \boxed{\frac{D \times 100}{PE} / 2}$$

Donde:

D= Movimientos de los prestadores (bajas, deserciones, cambio de programa).

PE= Los prestadores que se inscribieron al inicio del semestre más los prestadores que concluyeron el servicio social en ese mismo periodo, dividido entre dos.

---

<sup>22</sup> Chiavenato, Op. Cit. Pág. 188

A continuación se presenta el índice de rotación por periodos semestrales desde el 2006-1 hasta el 2008-2:

| PERIODO      | ESTUDIANTES |                          |                                    | % DE ROTACIÓN |
|--------------|-------------|--------------------------|------------------------------------|---------------|
|              | INSCRITOS   | QUE PRESENTAN MOVIMIENTO | QUE CONCLUYERON EL SERVICIO SOCIAL |               |
| 2006-1       | 9           | 0                        | 9                                  | 0.0           |
| 2006-2       | 33          | 2                        | 31                                 | 1.6           |
| 2007-1       | 66          | 2                        | 64                                 | 0.8           |
| 2007-2       | 60          | 9                        | 51                                 | 4.1           |
| 2008-1       | 108         | 4                        | 104                                | 0.9           |
| <b>TOTAL</b> | <b>276</b>  | <b>17</b>                | <b>259</b>                         | <b>7.3</b>    |

Como se observa en la tabla, los casos de prestadores de servicio social que presentaron movimientos, es decir, deserciones, bajas y cambio de un programa a otro, representan el índice de rotación, el cual fue relativamente bajo. Sin embargo, lo interesante es esclarecer las causas que generaron la rotación, las cuales pudieron ser desde una mala elección del programa por parte del estudiante al no considerar sus intereses y expectativas; otra, por ser la única opción para realizar su servicio social o porque los invitaron a participar en el programa sin conocer las actividades; entre otras.

Las repercusiones para la UACM, se dieron a partir del incumplimiento de metas de los programas establecidas al inicio del periodo, fuga de presupuesto y tiempo perdido para el prestador de servicio social.

### 3) Inadaptación de estudiantes con capacidades diferentes:

Generalmente se entiende por capacidad diferente a la deficiencia o discapacidad, que de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud:

- **Deficiencia:** Es la pérdida o la anormalidad de una estructura o de una función psicológica, fisiológica o anatómica, que puede ser temporal o permanente. Entre las deficiencias se incluye la existencia o aparición de una anomalía, defecto o pérdida producida por un miembro, órgano, tejido o cualquier otra estructura del cuerpo, incluidos los sistemas de la función mental.
- **Discapacidad:** Es cualquier restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano. La discapacidad se caracteriza por excesos o insuficiencias en el desempeño de una actividad rutinaria normal, los cuales pueden ser temporales o permanentes, reversibles o surgir como consecuencia directa de la deficiencia o como una respuesta del propio individuo, sobre todo la psicológica, a deficiencias físicas, sensoriales o de otro tipo.

Existen estudiantes con capacidades diferentes que necesitan realizar su servicio social y buscan una alternativa donde puedan satisfacer sus expectativas profesionales, por lo que es importante considerar sus capacidades físicas y psicológicas al momento de asignarlos a un programa. A la UACM han acudido estudiantes con secuelas de poliomielitis (discapacidad física), deficiencia visual e invidencia (discapacidad sensorial) y dos casos de trastorno en el comportamiento adaptativo (discapacidad psíquica); excepto en este último caso, se colocaron a los prestadores de servicio social en programas adecuados para ellos, sin embargo, en el caso de los dos estudiantes que presentaban trastorno en el comportamiento fueron asignados a programas que requerían mayor esfuerzo y concentración por lo que generó en uno de ellos, agresión e impulsividad<sup>23</sup> contra

---

<sup>23</sup> “La impulsividad se caracteriza por excitabilidad, baja tolerancia a la frustración, actuar antes de pensar, desorganización, pobre habilidad de planeamiento, excesivo cambio de una actividad a otra, dificultad en situaciones grupales en las que se requiere paciencia para actuar según turnos y requerimiento de mucha supervisión.” (E.D. Copeland & V.L. Love 1995), revisado en: [www.psicopedagogia.com/articulos/?articulo](http://www.psicopedagogia.com/articulos/?articulo)

el grupo de trabajo. El otro caso fue motivo de burla, rechazo y descalificación por parte del grupo de trabajo, ocasionando la deserción del prestador del servicio social.

En este sentido, el compromiso de la Oficina de Servicio Social es implementar un mecanismo que asegure que la participación activa del estudiante no se vea afectada por factores físicos, psicológicos y sociales, ni por la incompatibilidad del programa con sus intereses personales. De esta manera se justifica el diseño de un sistema de reclutamiento y selección que contemple a) la clasificación de los programas de servicio social en grupos que compartan actividades y objetivos similares, b) definición del proceso de reclutamiento y selección, c) el informe de la evaluación diagnóstica del estudiante, es decir, los resultados de la entrevista inicial, la aplicación de la prueba psicométrica y la entrevista con el responsable del programa de servicio social y d) la inducción del estudiante a la UACM y al programa de servicio social.

Hay que recordar que el proceso de reclutamiento y selección está orientado a acercar a los mejores posibles candidatos a incorporarse a la organización y a elegir, con base en criterios profesionales, a las personas más adecuadas para ocupar los puestos que la organización tenga o tendrá como vacantes.<sup>24</sup> En este sentido, el proceso de reclutamiento y selección contribuye a tener elementos suficientes en la toma de decisiones al ingresar al estudiante idóneo en los programas de servicio social, de acuerdo a sus necesidades personales, a las características del grupo de programa y sobre todo, al perfil que se requiere en cada programa.

Implementar el sistema de reclutamiento y selección en la asignación de estudiantes a los programas internos de la UACM garantizará el cumplimiento de

---

<sup>24</sup> Bastar Guzmán, Sergio Antonio. Diplomado en Psicología Organizacional Módulo 4. Reclutamiento y Selección. FES Zaragoza UNAM. Págs.4-5.

metas, satisfacción del estudiante al realizar las actividades encomendadas y sobre todo, la iniciación como profesionistas en un ambiente laboral.

## **V. Desarrollo del trabajo**

### **5.1 Objetivo General**

Diseñar un sistema de reclutamiento y selección que permita facilitar la asignación de estudiantes a los programas internos de servicio social de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México (UACM), considerando los objetivos de los programas y el tipo de actividades a desarrollar.

### **5.2 Objetivos Particulares**

- Describir brevemente las fases del servicio social dentro de la UACM
- Analizar la oferta general de programas de servicio social y separa los programas externos; es decir, los que se realizan en dependencias del sector público y social.
- Proponer una clasificación de los programas de servicio social de acuerdo al tipo de actividades que se realizan en ellos y al objetivo que persiguen.
- Diseñar el procedimiento de reclutamiento y selección de estudiantes.
- Proponer una batería psicométrica que permita identificar el perfil psicológico del estudiante que desea ingresar a los programas internos de servicio social.
- Definir el tipo de entrevista utilizada en el proceso de selección de estudiantes.
- Diseñar un diagnóstico psicológico del estudiante donde se establezca la relación con el programa de servicio social
- Diseñar el proceso de inducción general a los prestadores de servicio social de la UACM.

## 5.3 Etapas y procedimientos

### 5.3.1 Clasificación de los programas internos de servicio social de la UACM (primera etapa)

#### Fases del Servicio Social

1. Las actividades de servicio social inician con el registro de programas de servicio social el cual se realiza bajo dos modalidades:
  - a) Renovación y/o registro anual de programas de servicio social.- Consiste en la publicación de la convocatoria en la página de la UACM durante el mes de noviembre de cada año, para que las unidades prestatarias<sup>25</sup> registren sus propuestas de servicio social y en el mes de diciembre sean autorizadas por el Comité de Servicio Social.
  - b) Registro extemporáneo de programas de servicio social.- Se reciben propuestas de programas durante todo el año para ser presentadas al pleno del Comité de Servicio Social. Sin embargo, esta alternativa es exclusiva para programas externos; es decir, propuestas presentadas por dependencias del sector público y social.
2. Oferta de servicio social.- La carpeta que contiene los programas de servicio social se pone a disposición del estudiante para que elija el programa de su interés.
3. Inscripción al servicio social.- Se formaliza la inscripción del estudiante a partir de la integración completa del expediente que contiene: solicitud, historial académico, seguro facultativo, carta de presentación y aceptación, fotografías y carta compromiso.

---

<sup>25</sup> Se le llama unidad prestataria a la institución, dependencia u organismo público o social, así como a las áreas internas de la UACM que registran un programa de servicio social en la UACM.



4. Seguimiento.- A lo largo del periodo del servicio social, el estudiante entrega tres informes bimensuales de actividades y un informe final de metas alcanzadas, así como el control mensual de horas realizadas.
5. Término o conclusión.- Al finalizar el servicio social el estudiante recibe la carta de término y la carta de liberación del servicio social, en el caso de los estudiantes de la UACM,

Como se aprecia, las fases del proceso de liberación del servicio social corresponden a actividades meramente administrativas y la asignación al programa es a elección del estudiante, dejando a un lado la relación que guardan las características del programa con la potencialidad del estudiante. La puesta en marcha del sistema de reclutamiento y selección de estudiantes pretende precisamente resolver una necesidad que se empieza a gestarse en la Oficina de Servicio Social a partir de la falta de elementos que garanticen un beneficio óptimo tanto para el estudiante como para la institución. El presente estudio se centra básicamente en programas internos, excluyendo a los externos; a pesar de que ambos tienen un impacto social, los primeros tienen además un impacto presupuestal.

Así en el año 2008, se autorizaron 56 programas internos de servicio social, dando lugar a 313 lugares disponibles para estudiantes que desearan realizar su servicio social en esa casa de estudios. Los programas respondían a diferentes necesidades de áreas académicas, académico – administrativas, administrativas y operativas de esa institución educativa, con objetivos, características y actividades específicas.

Los programas internos autorizados para 2008 fueron los siguientes:

| No. | PROGRAMA   | ÁREA DE LA UACM   | LUGARES APROBADOS |
|-----|--|---|-------------------|
| 1   | Apoyo para el archivo Gregorio y Marta Selser  | Archivo Selser  | 8                 |
| 2   | Prácticas Ciudadanas y esfera pública  | Centro de Estudios sobre la Ciudad                          | 6                 |
| 3   | Línea de comunicación intercultural  | Academia de Comunicación y Cultura                          | 6                 |
| 4   | Programa Galatea   | Programa Galatea  | 18                |
| 5   | Subjetividades juveniles: Sexualidad y relaciones de poder   | Academia de Comunicación y Cultura                          | 6                 |
| 6   | Laboratorio de cultura   | Academia de Comunicación y Cultura                          | 4                 |
| 7   | Informática y telecomunicaciones   | Unidad de Informática y Telecomunicaciones                  | 12                |
| 8   | Juventud, comunicación y política  | Academia de Comunicación y Cultura                          | 4                 |
| 9   | Apoyo a las funciones de control, auditoría, evaluación, fiscalización y de inconformidades de la Contraloría General de la UACM | Contraloría General   | 10                |
| 10  | Revisión para el diseño curricular de la comunicación visual en la carrera de Comunicación y Cultura                             | Academia de Comunicación y Cultura                          | 4                 |
| 11  | Etnografía de los pueblos originarios de la Ciudad de México   | Centro de Estudios sobre la Ciudad                          | 4                 |
| 12  | Migración, interculturalidad, industrias culturales y arte   | Academia de Comunicación y Cultura                          | 4                 |
| 13  | Actualización y sistematización del archivo de Registro Escolar  | Registro Escolar  | 4                 |
| 14  | Globalización, derechos indígenas y justicia: Proyecto y proceso de organizaciones autonomistas en la Ciudad de México           | Colegio de Ciencias y Humanidades                           | 8                 |
| 15  | Investigación en torno a las condiciones de vida, identidad y prácticas culturales de la población                               | Coordinación de Servicios Estudiantiles                     | 4                 |
| 16  | Diseño con y para los estudiantes de la UACM   | Coordinación de Servicios Estudiantiles                     | 2                 |
| 17  | Salud Integral   | Coordinación de Servicios Estudiantiles                     | 6                 |
| 18  | Desarrollo de la comunidad estudiantil   | Coordinación de Servicios Estudiantiles                     | 4                 |
| 19  | Redes Atzaloa  | Coordinación de difusión Cultural y Extensión Universitaria | 2                 |
| 20  | Apoyo administrativo en el área de Planeación y Seguimiento  | Coordinación de difusión Cultural y Extensión Universitaria | 2                 |
| 21  | Diseño gráfico para difusión y publicaciones   | Coordinación de difusión Cultural y Extensión Universitaria | 1                 |
| 22  | Boletín electrónico del Colegio de HyCS  | Colegio de Humanidades y Ciencias Sociales                  | 4                 |
| 23  | Comunicación social para periodismo  | Coordinación de Comunicación e Informática                  | 4                 |
| 24  | Comunicación social para monitoreo y archivo   | Coordinación de Comunicación e Informática                  | 4                 |
| 25  | Comunicación social para fotografía  | Coordinación de Comunicación e Informática                  | 2                 |
| 26  | Área de producción audiovisual de la UACM  | Coordinación de Comunicación e Informática                  | 4                 |
| 27  | Programa de Radio  | Coordinación de Comunicación e Informática                  | 6                 |
| 28  | Investigación: Aproximación a la cultura profesional de los académicos de la UACM  | Colegio de Humanidades y Ciencias Sociales                  | 4                 |
| 29  | Pensar y hablar para ser más libres "El discurso eficaz"   | Coordinación de difusión Cultural y Extensión Universitaria | 10                |
| 30  | Revista Palabrijes   | Programa de Integración UACM                                | 4                 |
| 31  | Letras habladas  | Proyecto de Letras habladas UACM                            | 12                |

| No.          | PROGRAMA   | ÁREA DE LA UACM   | LUGARES APROBADOS |
|--------------|--|---|-------------------|
| 32           | Investigación sobre la representación social universitaria en el plantel Casa Libertad   | Coordinación del Plantel Casa Libertad                      | 2                 |
| 33           | Centro de Estudios en interpretación y significación, CEIS   | Academia de Filosofía e Historia de las Ideas               | 8                 |
| 34           | Observatorio juvenil de medios   | Academia de Comunicación y Cultura                          | 3                 |
| 35           | Formación educativa en el ámbito penitenciario   | PESKER  | 6                 |
| 36           | Laboratorio de comunicación gráfica  | Academia de Comunicación y Cultura                          | 4                 |
| 37           | La gráfica política en la Ciudad de México 1985 - 2000   | Academia de Comunicación y Cultura                          | 5                 |
| 38           | Programa de vinculación académica e institucional de la Academia de Creación Literaria   | Academia de Creación Literaria                              | 10                |
| 39           | Informática y telecomunicaciones Redes   | Unidad de Informática y Telecomunicaciones                  | 8                 |
| 40           | Apoyo a la investigación en humanidades  | Colegio de Humanidades y Ciencias Sociales                  | 2                 |
| 41           | La desamortización en el Estado de México: nuevos enfoques y perspectivas sobre los cambios en la tenencia de la tierra, 1786-1940 | Academia de Historia y Sociedad Contemporánea               | 2                 |
| 42           | Audiovisual comunitaria CeDAC, programa de servicio social   | Coordinación de Proyectos de Enlace Comunitario             | 4                 |
| 43           | Manovuelta editorial   | Coordinación de Proyectos de Enlace Comunitario             | 2                 |
| 44           | Eventos y Exposiciones   | Coordinación de difusión Cultural y Extensión Universitaria | 3                 |
| 45           | Apoyo en realización de actividades artísticas y extra académicas en sedes   | Coordinación de difusión Cultural y Extensión Universitaria | 13                |
| 46           | Revisión, codificación, registro y trámite de órdenes de pago  | Tesorería   | 8                 |
| 47           | Seminario permanente de filosofía Nuestroamericana (SPFNA)   | Academia de Filosofía e Historia de las Ideas               | 13                |
| 48           | Iztapalapa: Pueblos originarios de la península  | Coordinación de Proyectos de Enlace Comunitario             | 20                |
| 49           | Apoyo en las actividades del Centro Vlady de la UACM   | Coordinación de difusión Cultural y Extensión Universitaria | 3                 |
| 50           | Difusión Cultural y Extensión Universitaria  | Coordinación de difusión Cultural y Extensión Universitaria | 3                 |
| 51           | Apoyo administrativo en la UACM  | Servicio Social   | 10                |
| 52           | Apoyo institucional a la comunidad estudiantil de la UACM del Consejo General Interno  | Consejo General Interno                                     | 2                 |
| 53           | Identidad gay y construcción de la masculinidad en jóvenes de la Ciudad de México  | Academia de Ciencia Política y Administración Urbana        | 2                 |
| 54           | Apoyo técnico administrativo en Recursos Humanos   | Subdirección de Recursos Humanos                            | 3                 |
| 55           | Audiolibro   | Coordinación del Plantel San Lorenzo Tezonco                | 2                 |
| 56           | Biblioteca del estudiante  | Servicios bibliotecarios                                    | 2                 |
| <b>TOTAL</b> |  |   | <b>313</b>        |

**Cuadro 1:** Representación de los programas Internos de Servicio Social vigentes durante el 2008

### Clasificación de los Programas de Servicio Social

La clasificación de los programas de servicio social respondió a la necesidad de generar grupos homogéneos que compartieran características similares, con la finalidad de identificar la personalidad<sup>26</sup> y habilidades idóneas que debe poseer el estudiante para realizar de manera óptima las actividades asignadas y contribuir al logro de las metas planteadas en cada programa.

Conceptos como objetivo general, características, carreras de los estudiantes, actividades a desarrollar y tipo de población a quien va dirigido el programa, fueron considerados al formar los grupos. Así, se crearon seis grupos denominados: investigación, comunitario, educativo, administrativo, operacional y atención a la comunidad universitaria. La definición de cada uno de los grupos es la siguiente:

- a) **Comunitario:** Esta clasificación concentra los programas que realizan actividades enfocadas a promover el crecimiento y desarrollo de sectores sociales de carácter comunitario (entidades o tejidos sociales), para la solución y mejora de su propia situación, destacando los mecanismos de participación utilizados en las distintas fases del proceso (diagnóstico de situación, programación de actividades, encuestas y obtención de resultados).
  
- b) **Investigación:** Esta clasificación concentra los programas que realizan actividades encaminadas a la comprobación y verificación de hechos o fenómenos, teniendo como referencia un marco teórico y utilizando una serie de instrumentos metodológicos que permiten obtener datos, registros y un informe final del estudio.

---

<sup>26</sup> La personalidad es el resultado de un complejo patrón de fuerzas que provienen de nuestro interior y de nuestro entorno, y que tienen un efecto notable en nuestras actitudes y conducta....La personalidad el ser humano es biopsicosocial, ya que se expresa en forma biológica, genética, psicológica y social” (Velásquez Mastretta Gustavo (2006). Psicología del trabajo en la organización. México, Limusa Editores. Pág. 52

- c) **Administrativo:** Esta clasificación concentra los programas que realizan actividades de planificación, organización, ejecución, control y cooperación en áreas sustantivas de la UACM.
  
- d) **Educativo:** Esta clasificación concentra los programas que realizan actividades planificadas sistemáticamente, que inciden en diversos ámbitos de la educación dirigidas a la consecución de objetivos diseñados institucionalmente y orientados a la introducción de novedades y mejoras en el sistema educativo.
  
- e) **Operacional:** Esta clasificación concentra los programas que desarrollan actividades que tienen que ver con la praxis (habilidades y destrezas), siguiendo reglas fijas y conocidas, cuyos resultados son predecibles.
  
- f) **Atención a la Comunidad Universitaria:** Esta clasificación concentra los programas que contribuyen al desarrollo integral de los estudiantes; así como a la promoción y difusión cultural, a través de la planificación, coordinación y gestión de actividades asistenciales de la Universidad.

En sustitución de la descripción y perfil de puesto, la clasificación de los programas de servicio social en los seis grupos descritos, servirá de base para la selección de estudiantes (anexo 1).

### 5.3.2 Diseño del procedimiento de Reclutamiento y Selección (segunda etapa)

#### Reclutamiento de estudiantes

Las actividades de reclutamiento incluidas en este procedimiento tienen como finalidad acercar a estudiantes de diferentes instituciones educativas que deseen incorporarse a los programas de servicio social, por lo que la difusión es parte fundamental en este proceso. A continuación se describen las fuentes de reclutamiento utilizadas:

1. **Registro anual de programa de servicio social.-** El programa “Multidisciplinario de servicio social en apoyo a las actividades académicas, culturales y administrativas de la UACM” se registra anualmente en diferentes instituciones educativas de nivel medio superior y nivel superior, de acuerdo al procedimiento y formato establecido por cada institución educativa.
2. De tal manera, que el estudiante tiene la facilidad de revisar desde su escuela de procedencia, las actividades que se describen en el programa y verificar si responde a sus intereses personales y profesionales.
3. **Material impreso de difusión.-** Se redacta el contenido para el diseño de carteles, trípticos y dípticos que se utilizan en la promoción de los programas de servicio social; en ellos se describen los beneficios del programa, perfiles académicos que participan, requisitos y lugar de tramitación (anexo 2).
4. **Distribución de carteles.-** La estrategia consiste en pegar carteles en todas las escuelas, facultades e instituciones del sector público que brindan servicio a la comunidad en general, para que los estudiantes conozcan la oferta de servicio social que la UACM ofrece.

- 5. Difusión a través de medios electrónicos.-** Otra alternativa de difusión consiste en mantener actualizada la información del servicio social en la página Web de la UACM, mediante la cual el estudiante consulta los requisitos y trámites para su incorporación al servicio social.
- 6. Eventos masivos.-** La participación en eventos masivos como exposiciones, pláticas informativas y ferias de servicio social permiten tener un acercamiento directo con el estudiante. Eventualmente la Oficina de Servicio Social, programa este tipo de actividades, pone un módulo en el que se difunden las actividades de servicio social (anexo 3).
- 7. Contacto vía telefónica.-** Algunos estudiantes, después de haber revisado el programa ““Multidisciplinario de servicio social en apoyo a las actividades académicas, culturales y administrativas de la UACM” en sus instituciones educativas, deciden solicitar información más detallada vía telefónica. La Oficina de Servicio Social al brindar información verifica que la escuela de procedencia del estudiante tenga convenio con la Universidad, que la carrera que cursa esté contemplada en el programa, que tenga 70% de créditos como mínimo correspondiente a su plan de estudios y seguro facultativo vigente. Asimismo, verifica que exista un lugar disponible<sup>27</sup> (vacante). Si cumple con las características mencionadas, se programa una cita, indicando fecha, lugar, hora y documentación requerida.
- 8. Contacto vía Internet.-** La Oficina de Servicio Social cuenta con una dirección electrónica institucional, a través de la cual los estudiantes solicitan información referente al programa de servicio social, en este caso, se sigue el mismo procedimiento que en el paso anterior.

---

<sup>27</sup> El término “lugar disponible” será utilizado en este trabajo como sinónimo de “vacante”. El lugar disponible aparece representado en la plantilla de prestadores de servicio social autorizado por la Comisión de Servicio Social, de acuerdo a los programas autorizados y al presupuesto asignado a la partida presupuestal 4201 “Becas”.

Las fuentes de reclutamiento además de acercar estudiantes para que participen en el proceso de selección sirven como una pre-selección; por ejemplo, el material de difusión (carteles, trípticos, etc.) se coloca y distribuye únicamente en las instituciones educativas donde se imparten las carreras solicitadas en los programas internos de servicio social; cuando el estudiante solicita información vía internet o telefónica se pregunta el porcentaje de créditos ya que los estudiantes que no alcancen el 70% de créditos no pueden participar en el proceso de selección quedando descartados desde ese primer momento; la documentación también es otro indicador de rechazo, es indispensable presentar historial académico o carta de créditos, seguro facultativo vigente, dos fotografías y carta de presentación (sólo estudiantes externos), en caso de no presentar alguno de los documentos, no pueden participar en el proceso de selección.

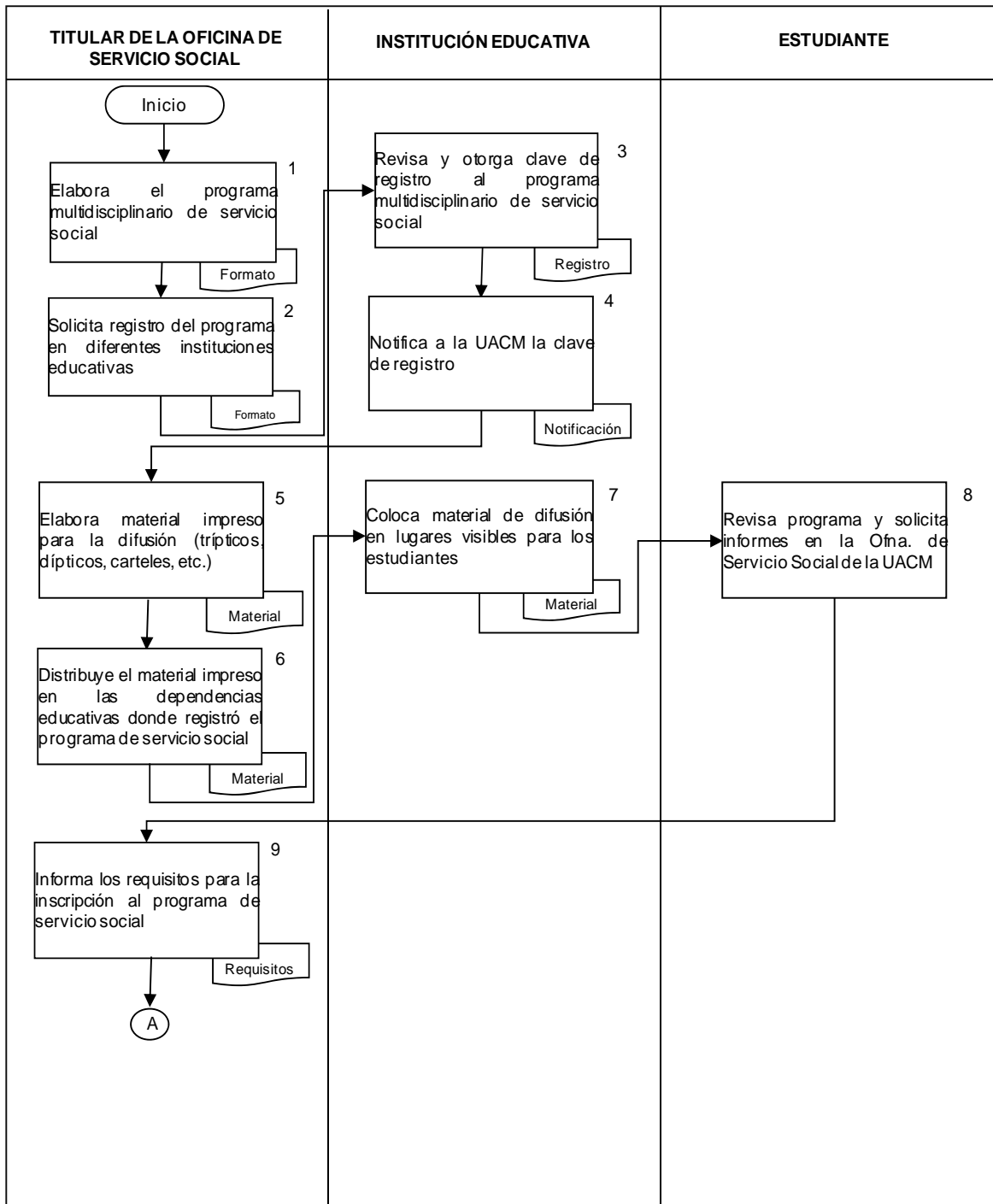
A continuación se describe el procedimiento de reclutamiento:



**Nombre del procedimiento: Reclutamiento de estudiantes**

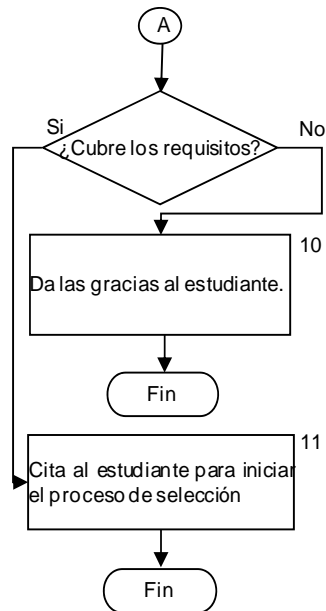
| Área Responsable                         | No. | Actividad   |
|--|-----|---|
| Titular de la Oficina de Servicio Social | 1   | Elabora el programa "Multidisciplinario de Servicio Social en apoyo a las actividades académicas, culturales y administrativas de la UACM".                           |
|  | 2   | Solicita registro del programa en diferentes instituciones educativas.  |
| Institución Educativa                    | 3   | Revisa y otorga clave de registro al programa "Multidisciplinario de Servicio Social en apoyo a las actividades académicas, culturales y administrativas de la UACM". |
|  | 4   | Notifica a la UACM la clave de registro.  |
| Titular de la Oficina de Servicio Social | 5   | Elabora material impreso para la difusión (trípticos, dípticos, carteles, etc.).  |
|  | 6   | Distribuye el material impreso en las instituciones educativas donde registró el programa de servicio social.   |
| Institución educativa                    | 7   | Coloca material de difusión en lugares visibles para los estudiantes.   |
| Estudiante                               | 8   | Revisa el programa publicado en su institución educativa y solicita informes en la Oficina de Servicio Social de la UACM.   |
| Titular de la Oficina de Servicio Social | 9   | Informa los requisitos para la inscripción al programa de servicio social.<br><br>¿Cubre los requisitos?  |
|  | 10  | No.<br>Agradece al estudiante por su participación. Termina el procedimiento.   |
|  | 11  | Si.<br>Cita al estudiante para iniciar con el proceso de selección.<br><br>Fin del procedimiento.   |

#### Nombre del Procedimiento: Reclutamiento estudiantes



**Nombre del Procedimiento: Reclutamiento estudiantes**

TITULAR DE LA OFICINA DE SERVICIO SOCIAL



### Selección de estudiantes

“La selección de personal implica la emisión de juicios de valor con relación a diversas características de una persona y en relación al perfil de un puesto determinado.”<sup>28</sup> Así, la sección se refiere a la comparación entre la exigencia que debe cumplir el ocupante de la vacante con las características propias del candidato al puesto; de tal manera que, en el proceso de selección de estudiantes, la comparación se hará con las características de cada grupo de programas y la evaluación diagnóstica realizada al estudiante.

El procedimiento que sigue el estudiante para incorporarse a algún programa de servicio social es el siguiente:

- 1. Llenado de solicitud.-** Existe una solicitud para la incorporación al servicio social, en la que el estudiante deberá anotar información personal y escolar (anexo 4).
- 2. Recepción de documentación.-** Se solicita carta de créditos donde indique que cumple con el 70% de créditos o historial académico con sello de la institución educativa de procedencia, seguro facultativo vigente, dos fotografías tamaño infantil y carta de presentación (sólo estudiantes externos).
- 3. Aplicación de instrumentos de medición y evaluación.-** Con la aplicación de una batería psicométrica integrada por un test de comportamiento / liderazgo (Técnica Gerencial Cleaver) y un test de personalidad (16 factores de personalidad), se obtendrá el perfil psicológico del estudiante. La técnica Cleaver evalúa el comportamiento del individuo dentro de un ambiente de trabajo de forma normal, motivado y bajo presión así como su desempeño en el puesto, también se puede determina el índice de compatibilidad de la persona vs puesto. La prueba de 16 factores de personalidad proporciona información

---

<sup>28</sup> Bastar Guzmán Sergio A. (2007) Diplomado en Psicología Organizacional. Módulo 4 Reclutamiento y Selección. Pág. 22

acerca de la posición de un individuo en la mayoría de los factores primarios de la personalidad, siendo estos: Calidez, Inteligencia, Fortaleza de sí mismo, Dominio, Impulsividad, Conformidad con el grupo, Audacia, Idealismo, Suspiciencia, Imaginación, Astucia, Propensión a la culpa, Rebeldía, Autosuficiencia, Compulsividad y Ansiedad Librementemente Flotante.

4. **Entrevista en el área de servicio social.-** La entrevista se orienta hacia el programa asignado al estudiante, como resultado de su perfil psicológico, y se busca conocer intereses personales y profesionales, experiencias previas, conocimientos adquiridos en su formación académica, domicilio particular, entre otros aspectos. Por supuesto, el programa asignado se da a partir de la carrera del estudiante y de su perfil psicológico.
5. **Segunda entrevista.-** Se refiere a una entrevista del estudiante con el responsable del programa de servicio social con el fin de generar empatía, compatibilidad de intereses, acuerdos con horarios, forma de trabajo y esclarecimiento de actividades.
6. **Integración diagnóstica de evaluación.-** Se elabora a partir de la interpretación de las pruebas psicológicas, el resultado de las entrevistas y la comparación con las características de los grupos de programas, para la toma de decisiones respecto a la asignación del estudiante a un programa de servicio social.
7. **Captura de información del estudiante.-** A partir de este momento el término estudiante se sustituye por el de prestador de servicio social, toda vez que inicia con la prestación de servicio en algún programa determinado. Se captura la información en la base de datos para otórgale número de control y elaborar expediente.

**8. Entrega de documentación.-** Para formalizar su incorporación al programa, se entrega al estudiante una carta de aceptación en la que se indica el periodo de servicio social, total de horas a cubrir, días de asistencia, horario y actividades a realizar; asimismo se solicita firmar una carta compromiso en la que se señalan las condiciones en las que deberá conducirse, kárdex mediante el cual se otorgará el apoyo económico y los formatos para que de manera bimensual entregue sus informes de actividades y al finalizar su servicio social entregue un reporte final de actividades.<sup>29</sup>

A continuación se describe el procedimiento de Selección de Estudiantes:

---

<sup>29</sup> Esta actividad tiene similitud con la contratación del personal.

**Nombre del procedimiento: Selección de estudiantes**

| Área Responsable                         | No. | Actividad  |
|--|-----|--|
| Estudiante                               | 1   | Acude a la Oficina de Servicio Social de la UACM.  |
|  | 2   | Llena solicitud, anexa documentación requerida y entrega al titular de la Oficina de Servicio Social.  |
| Titular de la Oficina de Servicio Social | 3   | Revisa que la solicitud este requisitada y verifica que la documentación solicitada esté completa.<br><br>¿Documentación completa?                     |
|  | 4   | No.<br>Solicita al estudiante la documentación faltante. Conecta con actividad No. 3.  |
|  | 5   | Si.<br>Cita al estudiante para la evaluación psicométrica.   |
|  | 6   | Aplica pruebas psicométricas.  |
|  | 7   | Informa al estudiante que se le llamará por teléfono para infórmale de una próxima cita.   |
|  | 8   | Califica pruebas psicométricas.  |
|  | 9   | Compara el perfil psicológico del estudiante contra las características de los grupos de programas.<br><br>¿Hay compatibilidad?                        |
|  | 10  | No.<br>Da las gracias al estudiante y archiva el expediente. Termina el procedimiento.   |
|  | 11  | Si.<br>Identifica el programa al cual será asignado, de acuerdo a la tabla de decisión.  |
|  | 12  | Entrevista al estudiante e informa el programa al cual fue asignado de acuerdo a los resultados de la evaluación.<br><br>¿Hay interés por el programa? |
|  | 13  | No.<br>Da las gracias al estudiante y archiva el expediente. Termina el procedimiento.   |

Nombre del procedimiento: **Selección de estudiante....continúa**

| Área Responsable | No. | Actividad  |
|------------------|-----|--|
|                  | 14  | Si.<br>Cita al estudiante a una segunda entrevista con el responsable del programa, indicando fecha y hora.                                  |
| Estudiante       | 15  | Acude a la segunda entrevista en el lugar, fecha y hora programada.  |
|                  | 16  | Se entrevista con el responsable del programa de Servicio Social, para conocer más ampliamente el programa.<br><br>¿Cumple las expectativas? |
|                  | 17  | No.<br>Indica al estudiante y da las gracias por su participación.   |
|                  | 18  | Si.<br>Acude a la Oficina de Servicio Social para su registro.   |
|                  | 19  | Recibe carta de aceptación, kardex y firma su carta compromiso.  |
|                  | 20  | Acude al curso de inducción.<br><br>Termina el procedimiento.  |



## Procedimiento de Selección de estudiantes (Diagrama de flujo)

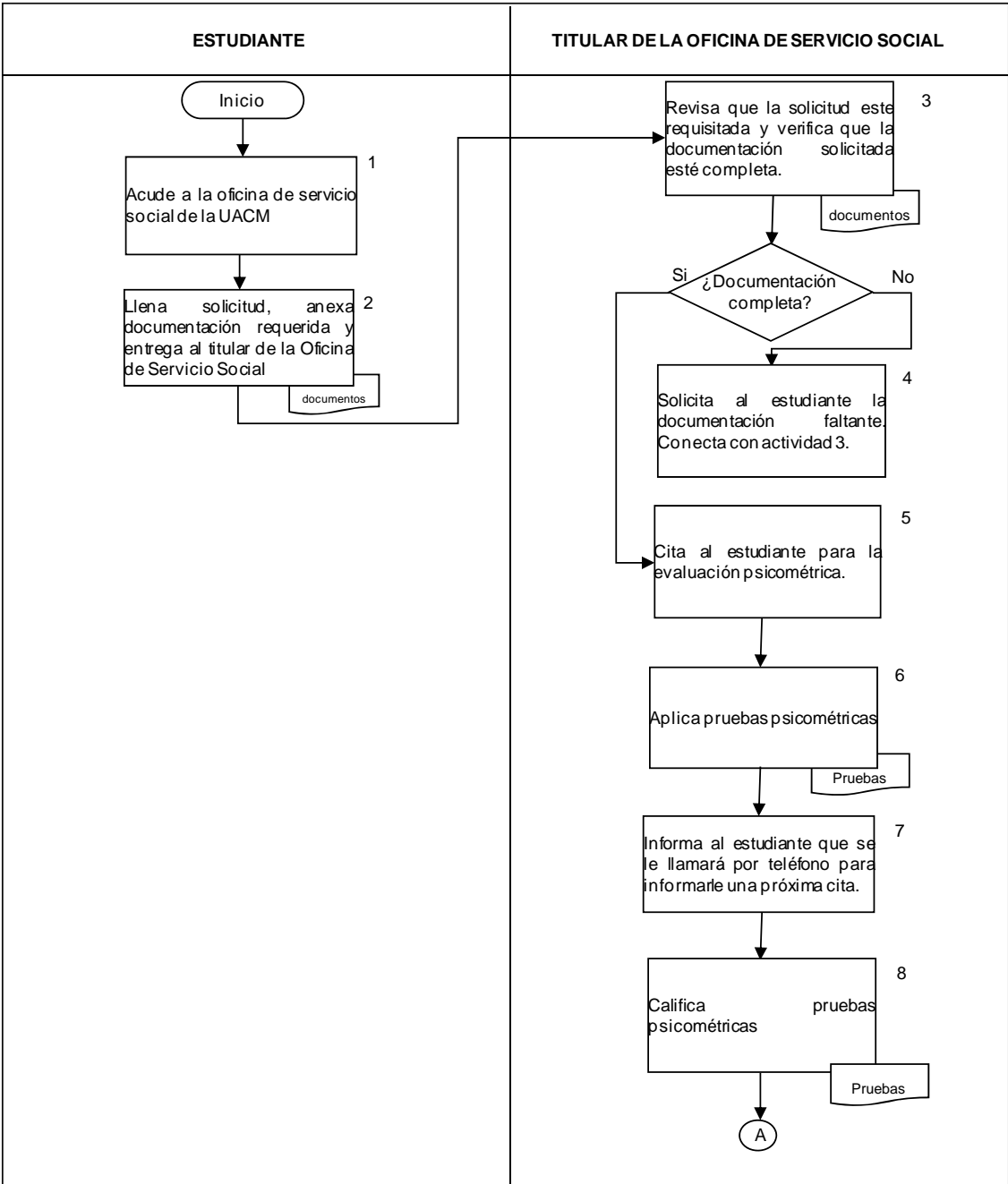


**COORDINACIÓN ACADÉMICA**

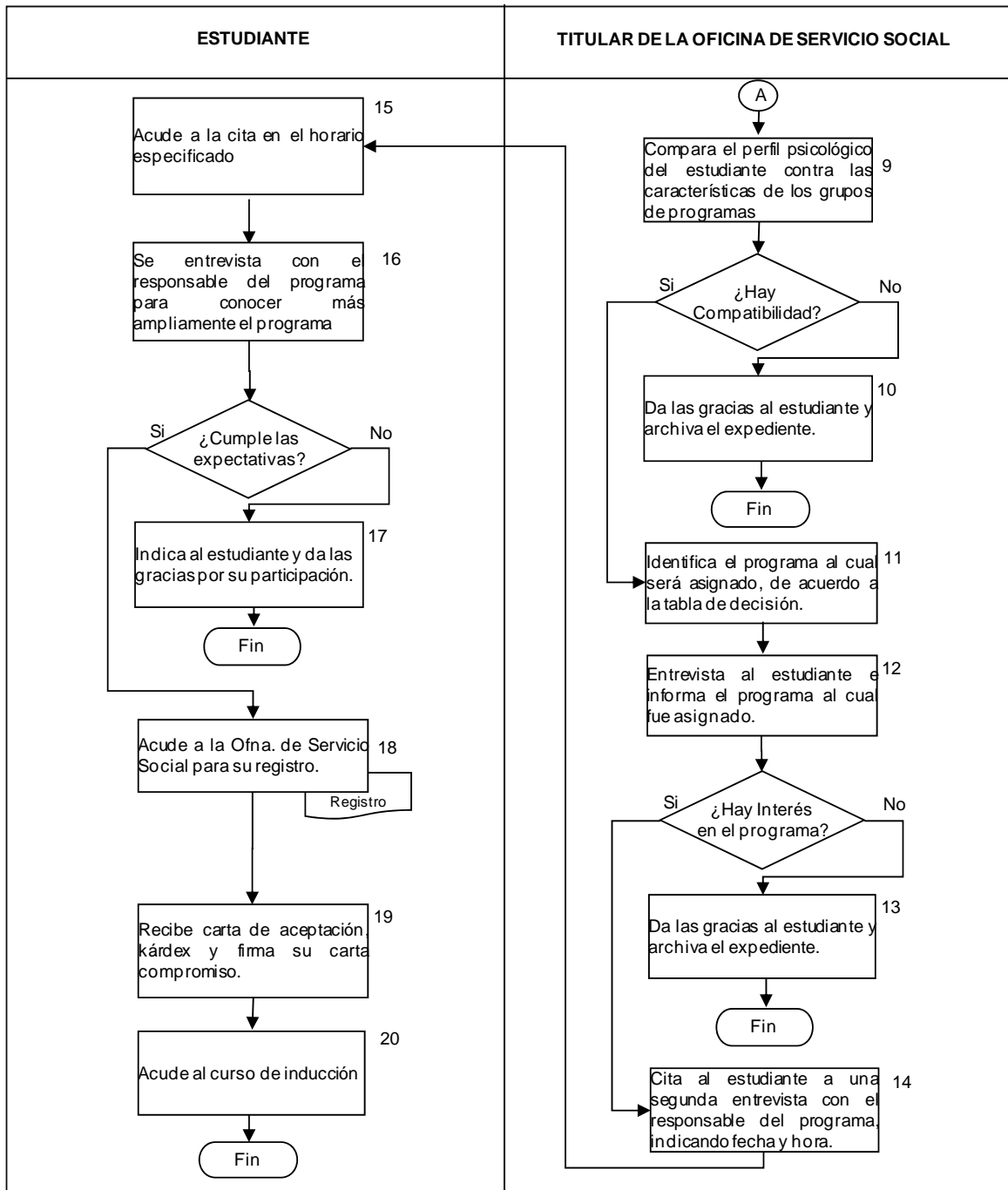
**OFICINA DE SERVICIO SOCIAL**

|             |    |    |
|-------------|----|----|
| ELABORACION |    |    |
| 02          | 07 | 08 |
| PAG.: 1     |    |    |
| DE: 2       |    |    |

**Nombre del Procedimiento: Selección de estudiantes**



#### Nombre del Procedimiento: Selección de Estudiantes



### 5.3.3 Diseño del programa de inducción de servicio social (tercera etapa).

El programa de inducción va dirigido a los prestadores de servicio social que se incorporan a los programas internos, buscando la sensibilización del estudiante, al conocer su cultura organizacional de la UACM y la forma de organización, el modelo educativo, así como las actividades a realizar dentro del programa y los trámites administrativos de su competencia. Por el momento esta fase de inducción no esta planeada para los estudiantes que se incorporan a los programas externos, en un futuro no muy lejano se trabajará con las dependencias externas para compartir el proyecto.

La inducción resuelve varias necesidades, entre ellas se citan algunas:

- *Reducir la ansiedad de los prestadores.*- Tomando en cuenta que el estudiante sale del aula donde se formó profesionalmente para incorporarse por primera vez a un ambiente laboral que le es ajeno y desconocido, es probable que se presente ansiedad como respuesta a la incertidumbre de que sus capacidades no contribuyan a un desempeño efectivo.
- *Reducir la rotación.*- Para la mayoría de la población del Distrito Federal, la figura de la UACM es aún desconocida sobre todo, entre la población estudiantil, quienes están más familiarizados con instituciones educativas reconocidas a nivel superior. El desconocimiento del lugar donde se incorporarán a trabajar y la ausencia de claridad en las actividades a realizar, contribuyen al abandono y deserción del servicio social.
- *Economizar tiempo.*- Es importante que el prestador conozca el plantel asignado, las áreas comunes (sanitarios, cafetería, biblioteca, etc) y áreas involucradas en el desarrollo de sus actividades, evitando la carencia del sentimiento de pertenencia y la falta de adaptación e integración al medio.
- *Desarrollo de expectativas.*- El prestador necesita conocer su plan de trabajo, metas y expectativas que determinen los compromisos que adquiere con la UACM y viceversa.

A continuación se presenta el programa de inducción y la guía didáctica:

Universidad Autónoma de la Ciudad de México

*Nada humano me es ajeno*

**UACM**

## Programa de inducción al servicio social

Duración:

8 Horas

Agente capacitador:

Interno

**Objetivo:** Sensibilizar al prestador que se incorpora a los programas de servicio social de la UACM, respecto a la cultura organizacional y forma de organización; así mismo proporcionar información del modelo educativo, actividades a desarrollar y trámites administrativos de su competencia.

### Temario:

- I. Historia de la UACM
  - a. Antecedentes
  - b. Modelo educativo
  - c. Servicios
  
- II. Filosofía organizacional
  - a. Misión
  - b. Visión
  - c. Valores
  - d) Objetivos organizacionales y sociales
  
- III. Organización interna de la UACM
  - a. Organigrama estructural
  - b. Organización funcional
  
- IV. Funcionamiento de la Oficina de Servicio Social
  - a. Concepto de servicio social
  - b. Programas de servicio social
  - c. Trámites administrativos: Informe bimensual y final, control de horas y pago por concepto de apoyo económico)
  
- V. Normatividad
  - a. Reglamento de Servicio Social

## GUÍA DE DIDÁCTICA

| <b>Tema</b>   | <b>Objetivo</b>   | <b>Actividad</b>          | <b>Técnica</b>   | <b>Tiempo</b> |
|---|---|---------------------------|--|---------------|
| <b>Historia y filosofía organizacional de la UACM</b>                 | Que los prestadores de servicio social conozcan los orígenes de la UACM y se identifiquen con la misión, visión y valores.  | Exposición                | Exposición y proyección de un video institucional  | 30"           |
| <b>Modelo educativo</b>   | Que los prestadores de servicio social conozcan y comprendan el modelo educativo de esta casa de estudios   | Expositiva                | Exposición   | 20"           |
| <b>Estructura orgánica y funcional</b>                                | Que los prestadores identifiquen las áreas que constituyen a la UACM y comprendan su funcionamiento.  | Exposición demostración y | Exposición y una visita guiada a los planteles y centros culturales de la UACM un día posterior. | 30"           |
| <b>Funciones y responsabilidades de la Oficina de Servicio Social</b> | Que los prestadores de servicio social identifiquen las actividades que se desarrollan en esta oficina, la vinculación que tiene con instituciones educativas y con el sector público y social.                                     | Expositiva                | Exposición   | 30"           |
| <b>Normatividad en materia de servicio social</b>                     | Que los prestadores de servicio social identifiquen y comprendan el Reglamento de Servicio Social de la UACM, generando claridad en su forma de comportamiento, obligaciones, derechos, etc. Durante su periodo de servicio social. | Lectura del material      | Lectura comentada  | 30"           |
| <b>Trámites administrativos</b>                                       | Que el prestador de servicio social identifique los trámites que realizará como son entrega de informes, control de horas, pago por concepto de apoyo económico, etc.   | Demostrativa              | Demostrativa   | 20"           |

Asimismo, la inducción debe ser evaluada constituyendo una valoración de los conocimientos, aptitudes, capacidad y/o rendimiento de lo logrado, en relación con lo planeado. Además, sirve como retroalimentación al contenido del curso, al instructor que imparte la inducción y al mismo estudiante que recibe la inducción. Para la evaluación del programa de inducción se diseñó la siguiente cédula:

| <b>CÉDULA DE EVALUACIÓN DEL CURSO DE INDUCCIÓN</b> |  |
|--|--|
| Nombre del Prestador de Servicio Social:           |  |
| Fecha:   |  |
| Nombre del programa asignado:                      |  |
| Lugar de realización:                              |  |
| Nombre del responsable del programa:               |  |

Anota una "X" en el cuadro que consideres que evalúa la información recibida en este curso de inducción. Lo anterior contribuirá a mejorar el servicio proporcionado a los prestadores de servicio social.

|   | ¿Se cubrieron?           |                          | Escala de logro |   |   |   |          |
|---|--------------------------|--------------------------|-----------------|---|---|---|----------|
|   | No                       | Si                       | 1<br>MIN        | 2 | 3 | 4 | 5<br>MAX |
| 1.- Presentación de los integrantes de la oficina de servicio social          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |   |   |   |          |
| 2.- Presentación de los integrantes del grupo                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |   |   |   |          |
| 3.- Antecedentes de la Universidad  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |   |   |   |          |
| 4.- Modelo educativo  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |   |   |   |          |
| 5.- Situación actual  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |   |   |   |          |
| 6.- Definición de servicio social   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |   |   |   |          |
| 7.- Fundamento jurídico   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |   |   |   |          |
| 8.- Programas actuales  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |   |   |   |          |
| 9.- Logros  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |   |   |   |          |
| 10.- Trámites (Informe bimensual y final, control de horas y pagos)           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |   |   |   |          |
| 11.- Presentación del responsable del programa (confianza, atención, respeto) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |   |   |   |          |
| 12.- Objetivo del programa  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |   |   |   |          |
| 13.- Plan de trabajo  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |   |   |   |          |
| 14.- Acuerdos generales   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |   |   |   |          |

Comentarios:

### 5.3.4 Implementación del sistema de reclutamiento, selección e inducción durante los meses junio y julio 2008 (cuarte etapa)

Durante los meses de junio y julio de 2008 se efectuó de manera quincenal el ingreso de estudiantes a los programas de servicio social, de acuerdo a la siguiente programación:

| ACTIVIDAD  | FECHA  | HORARIO                           |
|--|--|-----------------------------------|
| Difusión del servicio social a través de carteles y trípticos en dependencias educativas | Del 2 al 6 de junio de 2008  | De 10:00 a 19:00 hrs.             |
| Atención a estudiantes vía telefónica  | Durante los meses de junio y julio de 2008   | De 10:00 a 19:00 hrs.             |
| Atención a estudiantes vía internet  | Durante los meses de junio y julio de 2008   | De 10:00 a 12:00 hrs.             |
| Aplicación de evaluación psicométrica  | -10, 12, 17, 19, 24, 26 de junio de 2008.<br>- 1, 3, 8, 10, 15, 17, 22, 24, 29 y 31 de julio de 2008 | De 10:00 a 12:00 hrs.             |
| Entrevista a estudiantes   | - 11, 13, 18, 20, 25 y 27 de junio de 2008<br>- 2, 4, 9, 11, 16, 18, 23, 25 y 30 de julio de 2008    | De 10:00 a 19:00 hrs.             |
| Entrevista con el responsable del programa   | De acuerdo a su agenda de trabajo  | De acuerdo a su agenda de trabajo |
| Ingreso a los programas de servicio social   | - 16 de junio de 2008<br>- 1 y 16 de julio de 2008   |                                   |
| Inducción a prestadores de servicio social de nuevo ingreso                              | - 16 de junio de 2008<br>- 1 y 16 de julio de 2008   | 12:00 a 15:00 hrs.                |

## VI. Resultados y Análisis

De la revisión del contenido de cada uno de los programas, se procedió a agruparlos de acuerdo a los objetivos y actividades, encontrando que las actividades más frecuentes podrían clasificarse en seis grupos:

### GRUPO DE PROGRAMAS COMUNITARIOS

| PROGRAMA   | OBJETIVO  | ACTIVIDADES  |
|--|---|--|
| Etnografía de los pueblos originarios de la Ciudad de México   | Reunir información etnográfica básica de los pueblos originarios de cada delegación, marcada en la guía de exploración etnográfica correspondiente, para la construcción de un Atlas etnográfico o catálogo de los pueblos originarios de la Ciudad de México   | Búsqueda de información sobre los pueblos originarios de la Ciudad, observación directa de las actividades cotidianas en las comunidades (festividades, reuniones organizativas, trabajo comunitario), realización de entrevistas a los habitantes, organización y sistematización de datos, asistencia a seminarios |
| Globalización, derechos indígenas y justicia: Proyecto y proceso de organizaciones autonomistas en la Ciudad de México | Analizar los procesos de dominación/conflicto/autonomía que caracterizan la trayectoria de organizaciones indígenas que reivindican derechos políticos en el DF, ubicándolas en el marco de las recientes reformas legales, a través de las formas de participación de las mujeres desde una perspectiva de equidad de género y de la resignificación de los discursos globales sobre los derechos humanos. | Visitas a organizaciones indígenas, participación en las actividades de las organizaciones, realización de entrevistas, participación en las distintas fases del proyecto de investigación: diseño, ejecución, elaboración de resultados y presentación en congresos   |
| Redes Atzaloa  | Desarrollar actividades en el arte y la cultura, que denote la reflexión, la valoración y apropiación de los entornos locales.  | Rescate de la memoria histórica, fomento a la lectura, creación de un centro documental del Barrio de la Merced y del Centro histórico   |
| Pensar y hablar para ser más libres "El discurso eficaz"   | Fortalecer la formación profesional de los estudiantes para que aprendan a expresarse con facilidad, claridad y seguridad en sí mismos, así como a escuchar y analizar lo que otros dicen y a su vez, ellos reproduzcan el modelo a nivel popular   | Asistencia a los talleres de aprendizaje del modelo "El discurso Eficaz", impartir talleres, planear actividades para incentivar la participación comunitaria, elaboración de material audiovisual, establecer convenios para reproducir el taller entre sus empleados.  |
| Audiovisual comunitaria CeDAC, programa de servicio social   | Establecer un espacio de conservación y archivo audiovisual sobre las realidades de las comunidades de la Ciudad de México  | Desarrollo de cursos de registro de las realidades comunitarias en soporte audiovisual, apoyo en el rescate y la organización del acervo histórico audiovisual de las comunidades, participar en la organización de ciclos o exhibiciones en la comunidad.   |
| Eventos y Exposiciones   | Incentivar, desarrollar, crear, difundir, y fomentar todas las actividades que se llevan a cabo en Casa Talavera  | Organización de eventos artísticos para la población del Barrio de la Merced, impartición de talleres artísticos culturales así como la divulgación de la Gaceta "mambo la Merced"   |
| Apoyo en realización de actividades artísticas y extra académicas en sedes   | Apoyar en la realización, supervisión y difusión de las actividades artísticas y extra académicas de las sedes  | Establecer relaciones públicas interinstitucionales, desarrollar proyectos junto con estudiantes, académicos y artistas, montaje de exposiciones, difusión de eventos  |
| Iztapalapa: Pueblos originarios de la península  | Trabajar con los pueblos originarios de Iztapalapa, Iztacalco, Tlahuac y Milpa Alta, desde la comprensión y respeto de su cultura, para reconocer sus saberes y pautas de convivencia y la búsqueda de auto-reconocimiento y reconocimiento por parte de otros  | Diseño de instrumentos para recopilación de información, participar en encuentros de los habitantes de los pueblos, participar en mesas redondas, exposición fotográfica, video documental, mapas temáticos, talleres de historia y memoria histórica  |
| Módulos habitacionales autosuficientes   | Realizar una encuesta de movilidad en la comunidad asentada en Lomas de San Lorenzo Tezonco para captar impactos económicos y de tiempo de vida perdida a causa de su movilidad cotidiana   | Aplicación de encuestas de movilidad en 755 viviendas, vaciado de información, cuantificación de la información obtenida   |



## GRUPO DE PROGRAMAS DE INVESTIGACIÓN

| PROGRAMA   | OBJETIVO  | ACTIVIDADES  |
|--|---|--|
| Apoyo para el archivo Gregorio y Marta Selser  | Reforzar el equipo de trabajo a fin de agilizar los procesos de ordenamiento, clasificación y análisis de la información para la construcción del acervo bibliográfico de Gregorio Selser   | Leer y analizar artículos, capturar las palabras claves de cada artículo, determinar temas principales y periféricos de cada artículo, elaborar abstracts, además de ordenar, folear, fichar y/o describir los documentos del archivo  |
| Prácticas Ciudadanas y esfera pública  | Desarrollar elementos teórico-metodológicos sobre el proceso de investigación a través de su ejercicio práctico y estimular al estudiante a realizar su tesis   | Revisión hemerográfica, sistematización y ordenamiento de información, análisis y entrevistas, revisión y sistematización bibliográfica, manejo de material estadístico y censal   |
| Línea de comunicación intercultural  | Investigar las situaciones de conflicto multicultural en diversos ámbitos de la vida cotidiana para dar respuesta a los emergentes cuestionamientos de esta área de estudio   | Recopilación de información, aplicación de técnicas cuantitativas y cualitativas, análisis de información empírica, discusión teórica e interpretación de la información obtenida, elaboración de artículos académicos para su publicación, elaboración de ponencias para participar en conferencias y congresos.  |
| Subjetividades juveniles: Sexualidad y relaciones de poder   | Apoyar el desarrollo de competencias entre los estudiantes de Comunicación en investigación social sobre temáticas que aporten nuevos saberes sobre problemáticas y los sujetos sociales que tienen relevancia en la comprensión de la complejidad social mexicana y latinoamericana. | Participación en: recopilación de información, aplicación de técnicas cualitativas de investigación, análisis de información empírica, interpretación de información, redacción del análisis, elaboración de artículos académicos para su publicación, elaboración de ponencias para participación en seminarios y congresos.  |
| Laboratorio de cultura   | Realizar análisis multidisciplinario del estado actual del concepto de cultura, así como registros de diversas culturas en la Ciudad de México, con el fin de realizar seminarios, cursos intensivos, así como congresos, coloquios y ciclos de conferencias.                         | Almacenamiento de datos, desarrollo y difusión de eventos académicos, elaboración de cuadernos de trabajo de acuerdo a los seminarios y actividades de laboratorio, etnografías, análisis e interpretación de información  |
| Juventud, comunicación y política  | Realizar un estudio sobre las formas de construcción de la opinión política entre la juventud de la Ciudad de México en relación a generación, su biografía y su consumo de medios  | Elaboración y aplicación de entrevistas, transcripción y análisis del material producido   |
| Revisión para el diseño curricular de la comunicación visual en la carrera de Comunicación y Cultura | Analizar la estructura curricular de la carrera de Comunicación y Cultura de la UACM, así como aportar información, datos, criterios que ayuden al mejor desarrollo de la comunicación visual de la carrera   | Estudio comparativo de los planes académicos, propuesta de estructura y contenido de cursos, elaboración de una propuesta de evaluación y certificación, conformación de una bibliografía especializada, elaboración de una propuesta de estructura curricular   |
| Migración, interculturalidad, industrias culturales y arte   | Realizar un estudio sobre las formas de representación de la migración y la interculturalidad en las industrias culturales y el arte y un estudio de recepción de las mismas que nos permitan conocer cómo éstas conforman el imaginario colectivo de dichos procesos.                | Revisión de la literatura, búsqueda hemerográfica, audiovisual (TV y Cine), pictórica, musical, escultórica y teatral, estudios de recepción de las representaciones de la migración y la interculturalidad en las industrias culturales y el arte   |
| Investigación en torno a las condiciones de vida, identidad y prácticas culturales de la población   | Identificar el perfil de los estudiantes de la UACM en su marco socioeconómico, cultural y cognoscitivo   | Diseñar plataformas para presentar el instrumento a los estudiantes por computadora, procesamiento de los datos para su posterior interpretación, manejo de programas computacionales: word, excel, power point, manejo de programas especializados: análisis matemático y estadístico, desarrollo de la metodología de investigación, levantamiento de datos, procesamiento, análisis e interpretación de la información. |

## GRUPO DE PROGRAMAS DE INVESTIGACIÓN

| PROGRAMA   | OBJETIVO  | ACTIVIDADES  |
|--|---|--|
| Investigación: Aproximación a la cultura profesional de los académicos de la UACM  | Plantear hipótesis explicativas sobre la forma en que se articulan los componentes sociales, institucionales y personales para la definición de la cultura profesional de los académicos de la UACM   | Aplicación de una encuesta a los académicos de la UACM, elaboración de una base de datos para sistematizar la información obtenida, apoyo a las actividades de la investigación empírica realizada   |
| Investigación sobre la representación social universitaria en el plantel Casa Libertad   | Destacar la importancia del pensamiento común entre los estudiantes de Casa Libertad sobre lo que les significa ser universitario, para identificar los elementos socioculturales en común que constituyen a los estudiantes, con el fin de vincularlo a diferentes problemáticas que se presentan en la vida académica en asesorías, tutorías, integración, etc.                                 | Acopio y sistematización de información de acuerdo a rubros definidos, captura en base de datos, transcripciones de entrevistas, búsqueda de documentos bibliohemerográficos y electrónicos  |
| Centro de Estudios en interpretación y significación, CEIS   | Realizar estudios interdisciplinarios nacional e internacionalmente sobre las vertientes semióticas y fenomenológicas, centradas en sus fundadores Peirce y Husserl, con el fin de realizar seminarios de especialización, diplomados, cursos intensivos etc.   | Investigación documental, análisis semiótico, desarrollo de vertientes epistemológicas para el manejo de información, organizar y dar seguimiento de eventos académicos, redacción de informes para su publicación en cuadernos de investigación   |
| Laboratorio de comunicación gráfica  | Desarrollar productos y estrategias de comunicación gráfica a nivel experimental.   | Desarrollo de estrategias y productos de comunicación gráfica útiles e innovadores para la UACM  |
| La gráfica política en la Ciudad de México 1985 - 2000   | Recabar información y documentar ejemplos de la gráfica política realizada en la Ciudad de México entre los años de 1985 - 2000   | Documentación de muestras de gráfica política, obtención de información sobre gráfica política, análisis, clasificación y estudio del material recabado  |
| Apoyo a la investigación en humanidades  | Contribuir a un mejor desempeño de las funciones de investigación, divulgación y extensión universitaria de la UACM   | Acopio de material bibliográfico y otras fuentes en líneas de estudio, registro informático mediante escaneo óptico en orden a contar con acceso a dichas fuentes, elaboración de materiales de apoyo a la investigación, planeación y organización de cursos monográficos y/o diplomado, participación en las sesiones del grupo de trabajo-investigación |
| La desamortización en el Estado de México: nuevos enfoques y perspectivas sobre los cambios en la tenencia de la tierra, 1786-1940 | Analizar en profundidad los cambios en la tenencia de la tierra en el Estado de México, desde las reformas borbónicas hasta la concreción de la reforma agraria posrevolucionaria   | Apoyar la realización de seminarios colectivos, producir fichas de documentación primaria y textos-resumen de bibliografía especializada, completar bases de datos, elaborar instrumentos de consulta, obtener material de archivos, elaborar un catálogo de la biblioteca agraria.  |
| Seminario permanente de filosofía Nuestroamericana (SPFNA)   | Asumir el debate teórico (filosófico, histórico, económico, etc.) de manera multidisciplinaria, de cara a los problemas sociales y culturales de los pueblos nuestroamericanos  | Asistir al seminario permanente de filosofía nuestroamericana, participar en la difusión de las sesiones, hacer actas de discusión, elaborar proyecto de tesis, participar en trabajos editoriales   |
| Apoyo institucional a la comunidad estudiantil de la UACM del Consejo General Interno  | Darle cauce a las necesidades académicas y administrativas de los estudiantes de la UACM  | Análisis de información, redacción de puntos de acuerdo, redacción de dictámenes   |
| Identidad gay y construcción de la masculinidad en jóvenes de la Ciudad de México  | Incorporar a los estudiantes en procesos de investigación llevados a cabo por el docente, con el propósito de que desarrollen interés en la investigación en ciencias sociales, destrezas en la metodología que le es propia, capacidad para el trabajo en equipos, y con base en objetivos, así como despertar su interés por la ciencia, el rigor investigativo y la difusión del conocimiento. | Seguimiento de fuentes de consulta, investigación bibliohemerográfica y electrónica, análisis de fuentes de consulta, aplicación y evaluación de instrumentos, redacción de informes y resúmenes   |
| Las redes formales y los tráficos: El rostro oculto de la modernización  | Estudiar comparativamente el crecimiento de las redes A-formales en las dimensiones del trabajo y el consumo, reforzando el proceso de mundialización.  | Selección bibliográfica, construcción de bases de datos, análisis de datos en spss, diseño de tablas de múltiple entrada   |

| GRUPO DE PROGRAMAS ADMINISTRATIVOS   |  |  |
|--|--|--|
| PROGRAMA   | OBJETIVO   | ACTIVIDADES  |
| Apoyo a las funciones de control, auditoría, evaluación, fiscalización y de inconformidades de la Contraloría General de la UACM | Apoyo en la organización, sistematización y archivo de documentación del área de la Contraloría                  | Elaboración de formatos, alimentación de bases de datos, recopilar información de toda la UACM   |
| Actualización y sistematización del archivo de Registro Escolar  | Actualización y sistematización del archivo de Registro Escolar  | Clasificar el archivo existente, etiquetar con nomenclatura, alimentar la base de datos  |
| Apoyo administrativo en el área de Planeación y Seguimiento  | Apoyar en el control, seguimiento y gestión de la documentación generada en el área de Planeación y Seguimiento. | Clasificar y archivar documentación. Recepción y revisión de recibos de honorarios. Apoyo en la integración de casos para la carpeta del Comité de Adquisiciones |
| Boletín electrónico del Colegio de HyCS  | Elaborar y difundir un boletín electrónico sobre el trabajo de los profesores del Colegio de HyCS                | Captura de información en base de datos, transcripción de entrevistas realizadas a profesores.   |
| Formación educativa en el ámbito penitenciario   | Apoyo en los trámites administrativos y académicos de los estudiantes del PESCEP                                 | Apoyo en los procedimientos de registro escolar y certificación de los estudiantes. Apoyo en la logística de eventos de Difusión Cultural.                       |
| Revisión, codificación, registro y trámite de órdenes de pago  | Revisión, codificación, registro y trámite de órdenes de pago  | Elaboración y captura de documentos contables y fiscales, análisis de informes presupuestales, etc.  |
| Difusión Cultural y Extensión Universitaria  | Apoyar en la gestión administrativa y logística de eventos   | Gestión de servicios administrativos, organización de la agenda de ponentes  |
| Apoyo administrativo en la UACM  | Coadyuvar en las áreas administrativas de la UACM  | Alimentar bases de datos, control y registro de expediente, seguimiento de información, etc.   |
| Apoyo técnico administrativo en Recursos Humanos   | Apoyar en el control, desarrollo y seguimiento óptimo de las actividades de la Subdirección de Recursos Humanos  | Apoyo en el control y seguimiento de recibos de honorarios, expedientes, movimientos filiatorios. Apoyo en la conciliación de nómina y plantilla                 |
| Comunicación de información interna  | Apoyo en la comunicación entre la Coordinación del Plantel San Lorenzo Tezonco y la comunidad Universitaria      | Elaborar medios y mecanismos de comunicación para que la comunidad estudiantil participe   |
| Sistema de información y sistematización del Consejo Universitario   | Organizar la documentación errante del Consejo Universitario   | Integración de información del FOA y PAT, apoyo en la elaboración de carpetas para las sesiones ordinarias   |
| Apoyo en las actividades administrativas relacionadas con adquisiciones, arrendamientos y prestación de servicios                | Apoyar en el manejo correcto del presupuesto asignado para adquisiciones de la UACM                              | Apoyo en tareas de licitaciones, adquisiciones, arrendamientos y prestación de servicios.  |

## GRUPO DE PROGRAMAS EDUCATIVOS

| PROGRAMA   | OBJETIVO   | ACTIVIDADES  |
|--|--|--|
| Programa Galatea   | Contribuir en la difusión de diversas temáticas útiles para el apoyo del quehacer docente y el proceso de aprendizaje en general   | Apoyar en la investigación de temas relacionados con el proceso de enseñanza - aprendizaje, apoyar en la planeación, diseño y ejecución de talleres de discusión   |
| Revista Palabrijes   | Ofrecer un material de lectura y escritura, lúdico y atractivo, que facilite la incorporación de los estudiantes de nuevo ingreso a la UACM a la cultura escrita   | Diseño editorial, diagramación de la revista, labores de distribución y difusión de la misma.  |
| Letras habladas  | Contribuir en el desarrollo intelectual y educativo de las personas con discapacidad visual integradas en el sistema educativo superior.   | Revisión y corrección de los libros escaneados, grabación de los audiolibros en disco compacto, edición del audiolibro, apoyo en la logística de ponencias y conferencias a cargo del proyecto "Letras habladas"   |
| Observatorio juvenil de medios   | Construir un observatorio de medios que permita producir datos empíricos sobre el tipo y cantidad de los mensajes que sobre los jóvenes están circulando hoy a través de los medios audiovisuales, en particular la televisión.                                      | Participación en los debates, foros en torno al observatorio de medios, en la producción de documentos (artículos, ponencias) que se generen en el marco del programa, análisis discursivo y de contenido.   |
| Programa de vinculación académica e institucional de la Academia de Creación Literaria | Fortalecer y consolidar los programas de vinculación académica de Creación Literaria con otras Universidades, instituciones de cultura y artistas independientes, así como con el sector social y productivo en la búsqueda de beneficios y profesionales recíprocos | Retroalimentación de los programas docentes en los contenidos de las materias mediante la participación de los estudiantes con nuevas experiencias de aprendizaje, transmitir sus experiencias de investigación hacia los cuerpos académicos y estudiantes del departamento, mediante: talleres, conferencias, seminarios, cursos curriculares de los programas de licenciatura. |
| Manovuelta editorial   | Editar publicaciones que permitan ofrecer a los diferentes actores sociales un espacio para dar a conocer su cultura y problemática y para establecer vínculos de colaboración con las comunidades de la Ciudad de México  | Investigación periodística, elaboración de crónicas y reportajes, levantamiento de imágenes de registro en comunidades, escribir ficciones relacionadas con las comunidades a las que se vincula la Coordinación   |
| Audiolibro   | Realizar un conjunto de audiolibros (libros grabados en formato sonoro) con una duración aproximada de 160 horas   | Seleccionar un conjunto de textos de literatura universal, proponer tipo de voces de acuerdo a lectura neutra o dramatizada,, apoyo a la posproducción y sonido.   |
| Laboratorio de práctica de medios  | Diseñar y realizar programas de radio y video, que ayuden al proceso de enseñanza-aprendizaje y a la capacitación de los alumnos   | Realizar proyectos de audio y video para la universidad, administración y gestión de los espacios de laboratorios de prácticas en medios.  |

### GRUPO DE PROGRAMAS OPERATIVOS

| PROGRAMA  | OBJETIVO  | ACTIVIDADES   |
|---|---|---|
| Informática y telecomunicaciones                        | Que el estudiante adquiera habilidades prácticas respecto al trabajo en mantenimiento y soporte técnico dentro de la Universidad  | Soporte técnico a usuarios de la comunidad universitaria de cada plantel, mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos propiedad de la Universidad, instalación y configuración de software   |
| Informática y telecomunicaciones Redes                  | Que el estudiante adquiera habilidades prácticas respecto al trabajo de diseño, configuración y administración de equipos de redes y telefonía de la Universidad  | Diseño de redes, configuración e instalación del equipo activo, administración de cableado y redes, soporte a usuarios.   |
| Diagnósticos energéticos en los planteles de la UACM    | Realizar un diagnóstico energético para identificar los potenciales de ahorro de energía y establecer un programa de implantación de medidas que disminuyan el consumo energético logrando reducción del gasto por concepto de energía eléctrica y menores impactos ambientales negativos | Realizar una inspección en planteles, recopilar datos del consumo de energía, realizar mediciones con equipo portátil o similar, realizar análisis de datos y mediciones, preparar informe de conclusiones y alternativas   |
| Programa de separación de basura y residuos reciclables | Concientizar a la población universitaria de la separación de la basura   | Informar a la actividad universitaria sobre la separación de basura, concientizar a la comunidad, supervisar el programa de separación en conjunto con el enlace administrativo   |
| Remodelación y reubicación de espacios                  | Participar en el desarrollo de la infraestructura física de la UACM   | Levantamientos arquitectónicos, topográficos y fotográficos, elaboración de la planoteca (clasificar, ordenar los planos de cada sede), realizar croquis y planos, desarrollo de anteproyectos y proyectos ejecutivos, formar la planta física, hacer maquetas, calculos estructurales y supervisión de obras dentro de la UACM |
| Promoción y difusión de la cultura de Protección Civil  | Apoyar la generación y desarrollo de materiales de difusión de la cultura de prevención, así como organizar, sistematizar la información de brigadas y vínculos interinstitucionales y universitarios   | Elaborar materiales de difusión, elaborar perfiles de la población objetivo para promover la cultura de la prevención, generar materiales gráficos y audiovisuales  |

**GRUPO DE PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA**

| <b>PROGRAMA</b>                                      | <b>OBJETIVO</b>  | <b>ACTIVIDADES</b>  |
|--|--|---|
| Diseño con y para los estudiantes de la UACM         | Lograr una comunicación interactiva con los estudiantes de la UACM a través de estrategias de comunicación visual  | Diseño de material de difusión, seguimiento de las impresiones de diseños, desarrollo de estrategias de comunicación visual, diseño de revistas, manuales e informes, etc.  |
| Salud Integral                                       | Desarrollar actividades encaminadas a promover la salud integral del estudiante  | Organización y participación en la feria de la salud, en las jornadas de VIH/SIDA, afiliación de los estudiantes al IMSS, evaluación del programa de necesidades especiales y atención a estudiantes  |
| Desarrollo de la comunidad estudiantil               | Que el estudiante a través de actividades de elaboración de la revista estudiantil, participación en festivales, encuentros, exposiciones, etc. Se pueda ir formando en un proceso de aprendizaje por medio de la práctica cotidiana | Organización y planeación de actividades diversas (foros, encuentros, ferias, festivales, etc.), apoyo en la difusión de eventos y elaboración de materiales de difusión.   |
| Diseño gráfico para difusión y publicaciones         | Apoyar en la elaboración de material gráfico en el área de Difusión Cultural, Extensión Universitaria y Publicaciones  | Diseño de carteles, trípticos, invitaciones, folletos, volantes, etc., diseño y formación de la Gaceta "Mambo la Merced", formación de libros y folletos, diseño y formación de la página Web.  |
| Comunicación social para periodismo                  | Que el estudiante de la Lic. de Comunicación y Cultura adquiera habilidades prácticas respecto al trabajo de una oficina de Comunicación Social  | Participar en la búsqueda informativa en medios hemerográficos y electrónicos, colaborar en la elaboración de síntesis informativas, dar cobertura a eventos académicos y culturales en los planteles, elaborar boletines informativos respecto a actividades de la UACM. |
| Comunicación social para monitoreo y archivo         | Que el estudiante de la Lic. de Comunicación y Cultura adquiera habilidades prácticas respecto al trabajo de una oficina de Comunicación Social  | Realizar monitoreo de notas periódicas en medios impresos y electrónicos, sistematización de monitoreo diario, semanal y mensual, elaborar bases de datos de las actividades de la UACM, apoyo en la construcción del archivo de la Coordinación                          |
| Comunicación social para fotografía                  | Que el estudiante de la Lic. de Comunicación y Cultura adquiera habilidades prácticas respecto al trabajo de una oficina de Comunicación Social  | Realizar búsqueda fotográfica en medios impresos y electrónicos, dar cobertura fotográfica  |
| Área de producción audiovisual de la UACM            | La documentación videográfica de las actividades de la Universidad, la promoción y difusión en video de la UACM, la producción audiovisual con apoyo a la enseñanza  | Apoyar en la grabación y calificación de eventos de la UACM, apoyar en la realización de los productos audiovisuales que se estén desarrollando.  |
| Programa de Radio                                    | Difundir y reproducir espacios de radio  | Asistencia a cabinas radiodifusoras para apoyar en los programas de radio de la UACM  |
| Apoyo en las actividades del Centro Vlady de la UACM | Integrarse a los equipos de trabajo para que desarrollen nuevas habilidades relacionadas con la museografía y la investigación, partiendo de sus especialidades y disciplinas  | Diseño de la gráfica de las exposiciones, organizar visitas guiadas de las escuelas de la zona y de la UACM al Centro Vlady, coordinar los talleres educativos, documentar las exposiciones y elaborar guiones y cédulas de exposición.                                   |
| Biblioteca del estudiante                            | Editar libros de texto, antologías y cuadernos de divulgación dirigidos a estudiantes de la UACM   | Recopilación y revisión de material documental, edición y corrección de estilo, revisión y formación de galeras, diseño editorial, diagramación editorial   |

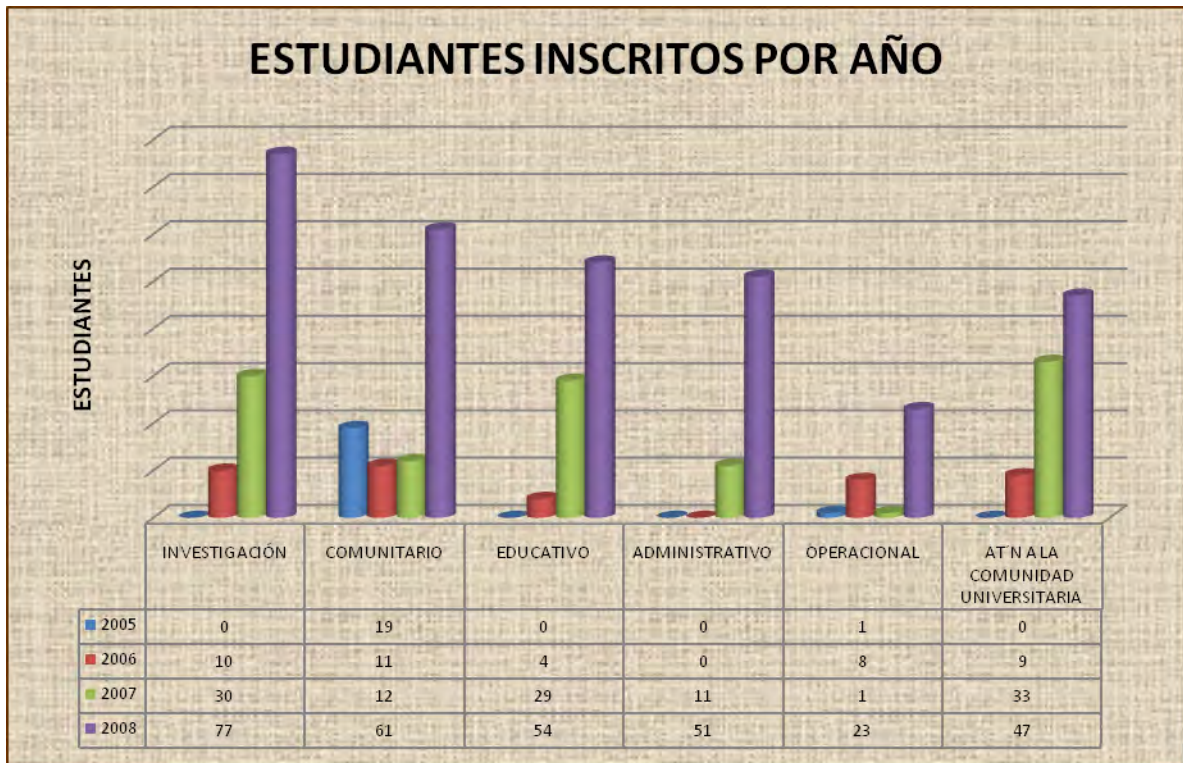
Con base en la clasificación de programas en los seis grupos, se presenta a continuación el comportamiento de estudiantes que participaron en programas de servicio social durante el periodo 2005 – 2008.

| Año          | Tipo de Proyecto                             | No. de programas | No. de Estudiantes asignados |
|--------------|--|------------------|------------------------------|
| <b>2005</b>  | <b>Comunitario</b>                           | <b>1</b>         | <b>19</b>                    |
|              | <b>Investigación</b>                         | <b>0</b>         | <b>0</b>                     |
|              | <b>Administrativo</b>                        | <b>0</b>         | <b>0</b>                     |
|              | <b>Educativo</b>                             | <b>0</b>         | <b>0</b>                     |
|              | <b>Operacional</b>                           | <b>1</b>         | <b>1</b>                     |
|              | <b>Atención a la comunidad Universitaria</b> | <b>0</b>         | <b>0</b>                     |
| <b>TOTAL</b> |  | <b>2</b>         | <b>20</b>                    |

| Año          | Tipo de Proyecto                             | No. de programas | No. de Estudiantes asignados |
|--------------|--|------------------|------------------------------|
| <b>2006</b>  | <b>Comunitario</b>                           | <b>2</b>         | <b>11</b>                    |
|              | <b>Investigación</b>                         | <b>5</b>         | <b>10</b>                    |
|              | <b>Administrativo</b>                        | <b>0</b>         | <b>0</b>                     |
|              | <b>Educativo</b>                             | <b>2</b>         | <b>4</b>                     |
|              | <b>Operacional</b>                           | <b>2</b>         | <b>8</b>                     |
|              | <b>Atención a la comunidad universitaria</b> | <b>4</b>         | <b>9</b>                     |
| <b>TOTAL</b> |  | <b>15</b>        | <b>42</b>                    |

| Año          | Tipo de Proyecto                             | No. de programas | No. de Estudiantes asignados |
|--------------|--|------------------|------------------------------|
| <b>2007</b>  | <b>Comunitario</b>                           | <b>5</b>         | <b>12</b>                    |
|              | <b>Investigación</b>                         | <b>10</b>        | <b>30</b>                    |
|              | <b>Administrativo</b>                        | <b>5</b>         | <b>11</b>                    |
|              | <b>Educativo</b>                             | <b>2</b>         | <b>29</b>                    |
|              | <b>Operacional</b>                           | <b>1</b>         | <b>1</b>                     |
|              | <b>Atención a la comunidad universitaria</b> | <b>10</b>        | <b>33</b>                    |
| <b>TOTAL</b> |  | <b>33</b>        | <b>116</b>                   |

| Año          | Tipo de Proyecto                             | No. de programas | No. de Estudiantes asignados |
|--------------|--|------------------|------------------------------|
| <b>2008</b>  | <b>Comunitario</b>                           | <b>9</b>         | <b>14</b>                    |
|              | <b>Investigación</b>                         | <b>20</b>        | <b>40</b>                    |
|              | <b>Administrativo</b>                        | <b>12</b>        | <b>22</b>                    |
|              | <b>Educativo</b>                             | <b>8</b>         | <b>17</b>                    |
|              | <b>Operacional</b>                           | <b>6</b>         | <b>9</b>                     |
|              | <b>Atención a la comunidad universitaria</b> | <b>11</b>        | <b>23</b>                    |
| <b>TOTAL</b> |  | <b>56</b>        | <b>125</b>                   |



**Gráfica 2.-** Se observa el incremento de estudiantes inscritos al servicio social, de acuerdo al tipo de programas durante el periodo 2005 - 2008.

A partir de la clasificación de los programas internos en seis grupos, se analizaron las características comunes y se determinaron los perfiles que debe poseer el estudiante para garantizar un buen desempeño en su servicio social. (anexo 6)

Con la agrupación de los programas y la definición de las características que comparte cada grupo, dio inicio la aplicación del procedimiento de reclutamiento y selección a un grupo de 40 estudiantes que ingresaron al servicio social en los meses de junio y julio de 2008.

El proceso consistió en difundir las actividades de servicio social en lugares públicos con acceso a todo tipo de estudiantes de nivel medio superior y superior. Se pegaron 40 carteles en diferentes estaciones del Sistema Colectivo "Metro", en el trolebús y metrobús los cuales estuvieron publicados durante quince días.



Mientras tanto, se atendieron llamadas telefónicas y respondieron correos electrónicos de estudiantes que solicitaron información del servicio social derivado de la campaña de difusión. Un grupo de 50 estudiantes participaron en el proceso de los cuales únicamente concluyeron el trámite 37 estudiantes. En el siguiente cuadro se detalla la información:

La estadística de estudiantes que ingresaron se representa de la siguiente manera:

| Institución educativa | No. de Estudiantes |       | Nivel          |          |
|-----------------------|--------------------|-------|----------------|----------|
|                       | Junio              | Julio | Media Superior | Superior |
| UACM                  | 1                  | 2     | 0              | 3        |
| Otra                  | 18                 | 16    | 31             | 3        |

Por último, la distribución a los grupos de programas fue la siguiente:

| Grupo de programa |               |                |           |           |                                   |
|-------------------|---------------|----------------|-----------|-----------|-----------------------------------|
| Comunitario       | Investigación | Administrativo | Educativo | Operativo | At'n a la comunidad universitaria |
| 0                 | 1             | 1              | 1         | 0         | 0                                 |
| 4                 | 12            | 7              | 0         | 1         | 10                                |

## VII. Conclusiones

El sistema de reclutamiento y selección para la asignación de estudiantes a los programas internos de servicio social, fue diseñado como medio para facilitar la toma de decisiones al momento de canalizar al estudiante a un programa determinado.

En años anteriores, las actividades de la Oficina de Servicio Social de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México (UACM), consistían básicamente en inscribir al estudiante al programa de su elección, sin considerar su potencial humano, intereses profesionales y académicos.

Tradicionalmente, el servicio social era visto como un mero trámite administrativo para la obtención del título profesional, pero a medida que la UACM demandó mayor número de estudiantes de servicio social como apoyo en la realización de sus actividades sustanciales, buscó una estrategia que garantizara el desarrollo profesional del estudiante, la adquisición de habilidades y la aplicación de conocimientos adquiridos durante su formación profesional; además de buscar un beneficio recíproco para la Universidad.

Se propusieron espacios a partir de las necesidades de cada área de trabajo dentro de la UACM, para que el estudiante realizara su servicio social en condiciones y escenarios reales, dándole la oportunidad de aportar nuevas ideas para mejorar los procesos de trabajo establecidos.

La implementación de un sistema de reclutamiento y selección conllevó a definir varios elementos utilizados en áreas de recursos humanos. La aplicación de un sistema análogo en un área de servicio social fue factible toda vez que ambas áreas guardaban similitud: *se trabaja con individuos que van a desarrollar actividades similares a la del personal contratado.*

El diseño del sistema inició con la clasificación de los programas internos de servicio social, los cuales fueron agrupados de acuerdo al tipo de actividades

realizadas en ellos y a los conocimientos, habilidades y actitudes que debería poseer el estudiante para garantizar un doble beneficio, en primer lugar, la satisfacción personal y profesional del estudiante y en segundo lugar, cumplimiento de metas institucionales.

Así, se definieron seis grupos de programas siguiendo la estructura de un *perfil de puesto*. Los grupos definidos fueron: a) Grupo Comunitario: concentrando a los programas con actividades enfocadas a promover el crecimiento y desarrollo de sectores sociales de carácter comunitario (entidades o tejidos sociales), para la solución y mejora de su propia situación, destacando los mecanismos de participación utilizados en las distintas fases del proceso (diagnóstico de situación, programación de actividades, encuestas y obtención de resultados); b) Grupo de investigación: agrupando actividades encaminadas a la comprobación y verificación de hechos o fenómenos, teniendo como referencia un marco teórico y utilizando una serie de instrumentos metodológicos que permitieran obtener datos, registros y un informe final del estudio; c) Grupo Administrativo: concentrando a los programas con actividades de planificación, organización, ejecución, control y cooperación en áreas sustantivas de la UACM; d) Grupo educativo: concentrando a los programas con actividades planificadas sistemáticamente, que incidieran en diversos ámbitos de la educación dirigidas a la consecución de objetivos diseñados institucionalmente y orientados a la introducción de novedades y mejoras en el sistema educativo; e) Grupo operacional: concentrando a los programas con actividades orientadas a la praxis (habilidades y destrezas), siguiendo reglas fijas y conocidas, con resultados predecibles y; f) Grupo de atención a la comunidad universitaria: concentrando los programas que contribuyen al desarrollo integral de los estudiantes; así como a la promoción y difusión cultural, a través de la planificación, coordinación y gestión de actividades asistenciales de la Universidad.

La descripción de cada grupo de programas, simulando descripciones de perfiles de puesto, sirvió como base para la aplicación de una batería psicométrica que permitiera analizar la compatibilidad entre el perfil psicológico del estudiante y las

características del programa. Con la Técnica Gerencial Cleaver, se detallaron las tendencias del comportamiento del estudiante, por medio de la evaluación de sus cuatro factores: Dominio (empuje), Influencia (relaciones interpersonales), Constancia (resultados predecibles) y Cumplimiento (apego a reglas y normas); en tres situaciones distintas: vida cotidiana, bajo un ambiente de motivación y bajo presión. Por su parte, el test 16 Factores de personalidad, contribuyó para conocer acerca de la posición del estudiante en la mayoría de los factores primarios de la personalidad, siendo estos: Calidez, Inteligencia, Fortaleza de si mismo, Dominio, Impulsividad, Conformidad con el grupo, Audacia, Idealismo, Suspiciousidad, Imaginación, Astucia, Propensión a la culpa, Rebeldía, Autosuficiencia, Compulsividad y Ansiedad Libremente Flotante.

La aplicación del procedimiento al grupo de 50 estudiantes permitió en primer lugar, identificar sus habilidades, destrezas y aptitudes mediante la batería psicométrica, con la entrevista se identificaron sus intereses personales, inquietudes profesionales y disposición para realizar actividades adicionales a su carga escolar. El cruce de esa información permitió identificar el grupo de programa que más se relacionaba con su perfil psicológico, dándole a elegir el programa que más se acercara a sus intereses pero que perteneciera a ese grupo.

Sin embargo de los 50 estudiantes que participaron, únicamente 37 se incorporaron a un programa de servicio social, los 13 restantes no aceptaron el proceso y se mostraron renuentes para inscribirse a un programa que no conocían. Aquí, se presentaron algunas variables que obstaculizaron que el proceso se aceptara en su totalidad, puesto que esos 13 estudiante ya tenían identificado desde antes de acudir al área de servicio social, el programa al cual querían inscribirse. Por otra parte, la influencia del responsable del programa sobre el estudiante, determina en cierta medida que éste tenga como única opción realizar su servicio social en alguna investigación que realiza su tutor. Por último, el confort del estudiante para no salir de su plantel y buscar otras alternativas en otros espacios.

Este procedimiento tuvo dos consecuencias significativas; la primera, en áreas administrativas se aceptó como un trabajo innovador y creativo, que permitía el desarrollo integral del estudiante. La segunda, en áreas académicas causó mucho descontento de parte de los profesores puesto que los estudiantes que ya tenían contemplados para que apoyaran la realización de sus actividades, ahora eran canalizados a otros programas.

Sin embargo, en el caso de los estudiantes que aceptaron el programa asignado se mostraron satisfechos con las actividades encomendadas, los objetivos planteados y sobre todo, el grado de responsabilidad que obtuvieron desde el momento que ingresaron al programa.

Por lo anterior, es necesario insistir que la participación del psicólogo organizacional es fundamental en la implementación de un sistema de selección donde intervienen recursos humanos, éste profesional está capacitado para tomar en cuenta componentes básicos de personalidad, conocimiento, habilidades, actitudes, etc; que debe poseer, en este caso, el estudiante para tener un desarrollo óptimo en las actividades que le encomienden. Asimismo, cuenta con la sensibilidad para establecer empatía al momento de la entrevista con el estudiante, conocimiento en el manejo de pruebas psicométricas y sobre todo, habilidad para la elaboración del perfil psicológico del estudiante.

## VIII. ANEXOS

### ANEXO 1 DESCRIPCIÓN DE LOS GRUPOS DE PROGRAMAS

#### PROGRAMAS COMUNITARIOS

##### **A) Descripción Genérica:**

Programas que realizan actividades enfocadas a promover el crecimiento y desarrollo de sectores sociales de carácter comunitario (entidades o tejidos sociales), para la solución y mejora de su propia situación, destacando los mecanismos de participación utilizados en las distintas fases del proceso (diagnóstico de situación, programación de actividades, encuestas y obtención de resultados).

##### **B) Descripción Específica:**

###### **a) Actividades:**

- Revisión bibliográfica y hemerográfica
- Observación directa en comunidades
- Diseño de instrumentos para recopilación de información
- Realización de entrevistas
- Organización y sistematización de datos
- Visita a organizaciones indígenas
- Participación en actividades de las comunidades (festividades, reuniones organizativas, trabajo comunitario)
- Participación en las fases del proyecto de investigación (diseño, ejecución, elaboración de resultados y presentación en congresos)
- Participación en mesas redondas, exposición fotográfica, video documental, mapas temáticos, talleres de historia y memoria histórica.

###### **b) Requisitos:**

- Sexo: Indistinto
- Escolaridad: Estudiantes de Licenciatura en Historia, Etnología, Lengua y Literatura Hispánicas, Ciencias Sociales Antropología Social, Comunicación, Psicología Social y afines.
- Créditos: 70% correspondiente a su plan de estudios

### **c) Perfil Psicológico:**

#### Conocimientos:

- Metodología de la investigación social
- Elaboración de instrumentos para recopilación de información
- Entrevistas estructuradas y abiertas
- Redacción de informes, notas y registros de observación etnográfica
- Organización de talleres y pláticas masivas
- Paquete Office (Word, Excel y Access)
- Técnicas didácticas utilizadas en comunidades
- Fotografía

#### Habilidades:

- Manejo de grupos e interacción con comunidades
- Habilidad para ganarse el respeto y confianza de las personas
- Facilidad en la expresión oral y escrita
- Capacidad para trabajos de detalle
- Facilidad para la toma de decisiones
- Facilidad en las relaciones interpersonales
- Habilidad para mantener buenas relaciones
- Habilidad para motivar a grupos de trabajo

#### Actitudes:

- Estabilidad y confianza
- Entusiasta
- Libertad de rutina y reglamentación
- Autoridad
- Sociable
- Diplomático

## **PROGRAMAS DE INVESTIGACIÓN**

### **A) Descripción Genérica:**

Programas que realizan actividades encaminadas a la comprobación y verificación de hechos o fenómenos, teniendo como referencia un marco teórico y utilizando una serie de instrumentos metodológicos que permiten obtener datos, registros y un informe final del estudio.

### **B) Descripción Específica:**

#### **a) Actividades:**

- Revisión bibliográfica y hemerográfica
- Sistematización y ordenamiento de información
- Aplicación de técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación
- Almacenamiento de datos
- Elaboración y aplicación de entrevistas
- Elaboración de bases de datos
- Procesamiento de información en paquetes estadísticos
- Redacción de informes
- Elaboración de cuadernos de trabajo
- Elaboración de artículos para su publicación

#### **b) Requisitos:**

- Sexo: Indistinto
- Escolaridad: Estudiantes de Licenciatura en Humanidades y Ciencias Sociales
- Créditos: 70% correspondiente a su plan de estudios

#### **c) Perfil Psicológico:**

##### Conocimientos:

- Metodología de la investigación
- Estadística (preferentemente)
- Paquete estadístico SPSS
- Diseño de instrumentos para recopilación de información
- Paquete Office (Word, Excel y Access)
- Redacción



#### Habilidades:

- Capacidad de análisis y síntesis
- Facilidad de palabra para la aplicación de entrevistas
- Persistente en la obtención de resultados
- Reflexivo para tomar decisiones con cautela
- Independiente en la toma de decisiones
- Gusto por el trabajo individual

#### Actitudes:

- Cuestionador
- Autónomo fijando su propio ritmo de trabajo
- Determinado y persistente en el análisis de problemas
- Objetivo y analítico para ver las cosas tal y como son
- Tenaz
- Firme
- Poco contacto con la gente

## **PROGRAMAS ADMINISTRATIVOS**

### **A) Descripción Genérica:**

Programas que realizan actividades de planificación, organización, ejecución, control y cooperación en áreas sustantivas de la UACM.

### **B) Descripción Específica:**

#### **a) Actividades:**

- Elaboración de formatos varios
- Alimentación de bases de datos
- Control y seguimiento de información en expedientes y bases de datos
- Clasificación y archivo de documentos
- Apoyo en la organización de casos para los Comités de la UACM
- Apoyo en procedimientos de registro escolar y certificación
- Elaboración y captura de registros contables y fiscales
- Análisis de informes presupuestales
- Gestión de servicios administrativos
- Apoyo en la conciliación de nómina y plantilla
- Apoyo en tareas de adquisiciones, licitaciones y prestación de servicios.

#### **b) Requisitos:**

- Sexo: Indistinto
- Escolaridad: Estudiantes de Licenciatura Económico-Administrativas
- Créditos: 70% correspondiente a su plan de estudios

#### **c) Perfil Psicológico:**

##### Conocimientos:

- Gestión de información
- Paquete Office (Word, Excel)
- Paquetes constables (COI, NOI)
- Reglamentación contable y fiscal
- Redacción y ortografía

Habilidades:

- Capacidad de pensamiento abstracto y analítico
- Capacidad de organización
- Facilidad para concentrarse en detalles
- Habilidad numérica
- Habilidad de persuasión
- Independencia para actuar
- Facilidad para actuar con independencia
- Habilidad para hacer varios trabajos a la vez

Actitudes:

- Estabilidad y confianza
- Positivo y directo
- Mente orientada a metas
- Autoridad
- Sociable
- Diplomático

## **PROGRAMAS EDUCATIVOS**

### **A) Descripción Genérica:**

Programas que realizan actividades planificadas sistemáticamente, que inciden en diversos ámbitos de la educación dirigidas a la consecución de objetivos diseñados institucionalmente y orientados a la introducción de novedades y mejoras en el sistema educativo.

### **B) Descripción Específica:**

#### **a) Actividades:**

- Revisión bibliográfica y hemerográfica
- Sistematización y ordenamiento de información
- Investigación de temas relacionados con el proceso enseñanza - aprendizaje
- Participación en debates, foros, talleres, seminarios, cursos etc.
- Elaboración de crónicas y reportajes
- Producción de documentos (artículos, revistas, colecciones)
- Revisión y corrección de material de audio y video

#### **b) Requisitos:**

- Sexo: Indistinto
- Escolaridad: Estudiantes de Licenciatura en Psicología, Pedagogía, Educación y afines.
- Créditos: 70% correspondiente a su plan de estudios

#### **c) Perfil Psicológico:**

##### Conocimientos:

- Diseño y estructura de un plan de estudios
- Leyes y reglamentos en materia de educación
- Técnicas de evaluación académica y docente
- Técnicas didácticas
- Proceso enseñanza - aprendizaje
- Paquete Office (Word, Excel y Access)
- Redacción

### Habilidades:

- Manejo de grupos
- Facilidad para la planeación
- Persistente en la obtención de resultados
- Capacidad de análisis y síntesis
- Facilidad para incorporar nuevos conocimientos y experiencias en busca de estrategias de enseñanza - aprendizaje
- Gusto por la lectura
- Facilidad en las relaciones interpersonales
- Ordenado para el manejo de información

### Actitudes:

- Crítico para plantear sus juicios sobre el tema
- Reflexivo para la construcción del conocimiento
- Disposición
- Abierto al cambio
- Creativo
- Innovador

## **PROGRAMAS OPERACIONALES**

### **A) Descripción Genérica:**

Programas que desarrollan actividades que tienen que ver con la praxis (habilidades y destrezas), siguiendo reglas fijas y conocidas, cuyos resultados son predecibles.

### **B) Descripción Específica:**

#### **a) Actividades:**

- Soporte técnico a usuarios
- Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo
- Instalación y configuración de software
- Diseño de redes
- Administración de cableado y redes
- Recopilar datos de consumo de energía
- Realizar mediciones en equipo portátil
- Llevar acciones para la separación de basura
- Levantamientos arquitectónicos, topográficos y fotográficos
- Realización de planos y maquetas
- Cálculos estructurales y supervisión de obras

#### **b) Requisitos:**

- Sexo: Indistinto
- Escolaridad: Estudiantes de Licenciatura en Arquitectura, Geología, Ingeniería en Sistemas computacionales, Ingeniería Civil y afines
- Créditos: 70% correspondiente a su plan de estudios

#### **c) Perfil Psicológico:**

##### Conocimientos:

- Conocimientos básicos en Telecomunicaciones, redes y cableado
- Programas informáticos
- Proyectos estructurales y arquitectónicos
- Costos y presupuestos
- Equipo de medición eléctrica
- Normatividad en material de obras

Habilidades:

- Capacidad de planeación y organización
- Orientado a resultados
- Facilidad de adaptación al trabajo rutinario
- Habilidad para trabajar con exactitud
- Facilidad para recibir ordenes y seguirlas
- Facilidad de adaptación
- Sistemático y ordenado

Actitudes:

- Paciente
- Tranquilo y calmado dispuesto a complacer las demandas y requerimientos de los demás
- Buena relación interpersonal

## **PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA**

### **A) Descripción Genérica:**

Programas que contribuyen al desarrollo integral de los estudiantes; así como a la promoción y difusión cultural, a través de la planificación, coordinación y gestión de actividades asistenciales de la Universidad.

### **B) Descripción Específica:**

#### **a) Actividades:**

- Organización y planeación de eventos de difusión (foros, encuentros, ferias, festivales, etc.).
- Diseño de material de difusión (carteles, trípticos, volantes, folletos, revistas, etc.)
- Participación en la búsqueda informativa en medios hemerográficos y electrónicos
- Elaboración de síntesis informativas
- Cobertura a eventos académicos y culturales en los planteles
- Elaboración de boletines informativos, revistas y publicaciones dirigidos a la comunidad universitaria
- Dar cobertura fotográfica
- Apoyo en la realización de productos audiovisuales
- Apoyo en la gráfica de exposiciones y visitas guiadas en el museo
- Coordinar talleres educativos

#### **b) Requisitos:**

- Sexo: Indistinto
- Escolaridad: Diseño Gráfico, Comunicación, Psicología, Promoción de la Salud, Creación Literaria, Letras Hispánicas, y artísticas
- Créditos: 70% correspondiente a su plan de estudios



### **c) Perfil Psicológico:**

#### Conocimientos:

- Programas de diseño gráfico (Corel Draw, Photo Shop, etc)
- Logística y organización de eventos
- Técnicas didácticas
- Redacción de informes y notas
- Organización de talleres y pláticas masivas
- Paquete Office (Word, Excel y Access)
- Fotografía

#### Habilidades:

- Líder para integrar equipos de trabajo
- Habilidad para ganarse el respeto y confianza de las personas
- Capacidad de análisis y síntesis de información
- Facilidad para la toma de decisiones
- Facilidad en las relaciones interpersonales
- Ordenado para el manejo de información
- Creatividad en el desarrollo de nuevas alternativas para incentivar la participación de la comunidad

#### Actitudes:

- Sociabilidad para interactuar con grupos
- Precavido, cuidadoso y munucioso antes de tomar cualquier decisión
- Sistemático
- Diplomático para actuar con tacto ante las autoridades
- Respetuoso de creencias y estilos de vida
- Constante en la realización de su trabajo
- Adaptable al ambiente
- Empuje

## ANEXO 2 MATERIAL DE DIFUSIÓN

**UACM**  
Universidad Autónoma  
de la Ciudad de México  
*Nada humano me es ajeno*

**Oficina de Servicio Social**



Ángel Urraza número 1137, 5º piso, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100.

**Horario de atención**  
Lunes a viernes de 10:00 a 15:00 horas y de 17:00 a 19:00 horas

**Información y dudas**  
serviciosocial\_uacm@hotmail.com

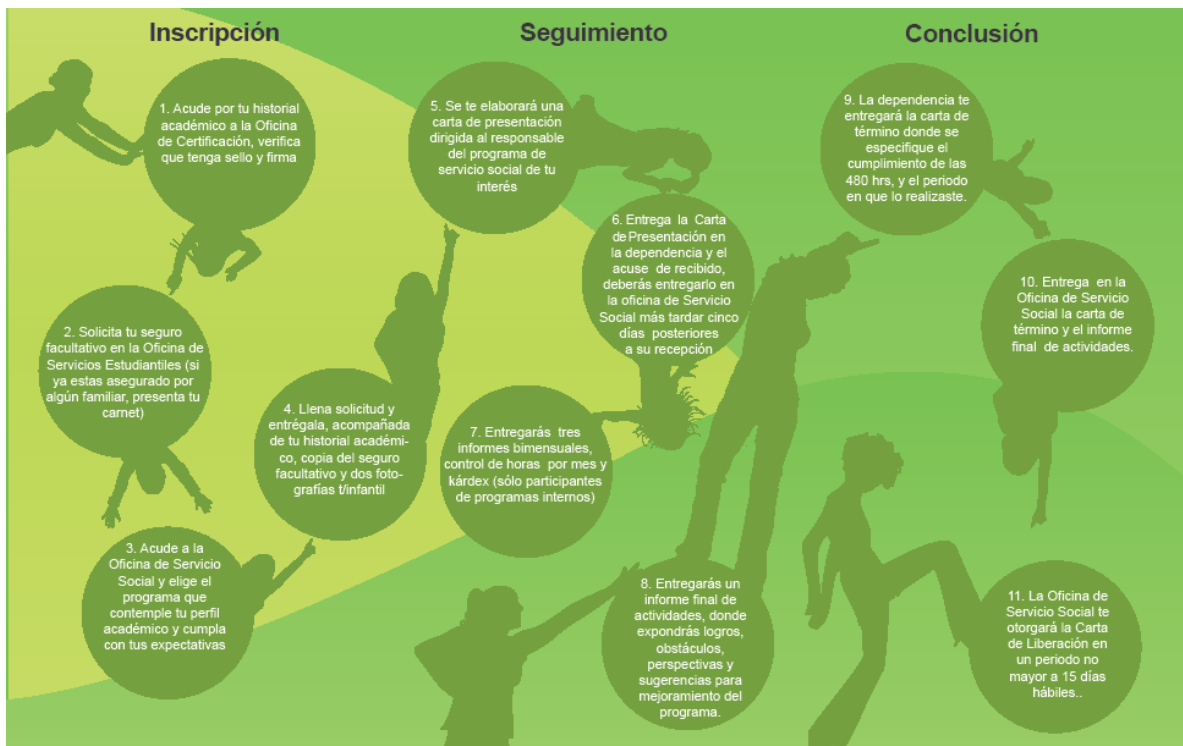
**Directorio**

**Ing. Manuel Pérez Rocha**  
Rector

**Mtra. María Rosa Cataldo Arriagada**  
Coordinadora Académica

**Lic. Martha G. Tera Ponce**  
Responsable de Servicio Social

**Proceso de Inscripción**



**UACM**  
 Universidad Autónoma  
 de la Ciudad de México  
*Nada humano me es ajeno*

Oficina de Servicio Social



Ángel Urraza N° 1137, 5° piso, Colonia Del Valle,  
 Delegación Benito Juárez,  
 C. P. 03100

**Horario de atención**

Lunes a viernes de 10:00 a 14:30 hrs.  
 y de 16:00 a 18:30 hrs.

**Información y dudas**

Tel: 3691 2000 ext.17563; 17551  
 Correo electrónico: [ss@uacm.edu.mx](mailto:ss@uacm.edu.mx)  
[serviciosocial\\_uacm@hotmail.com](mailto:serviciosocial_uacm@hotmail.com)

**Directorio**

Ing. Manuel Pérez Rocha  
 Rector

Mtra. María Rosa Cataldo Arriagada  
 Coordinadora Académica

Lic. Martha G. Tera Ponce  
 Responsable de Servicio Social



**UACM**  
 Universidad Autónoma  
 de la Ciudad de México  
*Nada humano me es ajeno*

**¿Qué es el Servicio Social?**



**¿Qué es el Servicio Social?**

El servicio social es una actividad temporal y obligatoria previa a la titulación, que tienen que realizar todos los profesionistas y cuya finalidad es la aplicación de los conocimientos adquiridos en su formación académica a beneficio o interés del prestador y la sociedad.

**¿Quiénes intervienen en su organización?**

Interviene la Comisión de Servicio Social, la Coordinación Académica y la Oficina de Servicio Social.

**¿Cuánto dura la prestación del servicio social?**

El servicio social comprenderá un total de 480 horas distribuidas en un tiempo no menor a seis meses ni mayor a dos años.

**Recuerda**

Para realizar tu servicio social en seis meses deberás invertir 4 horas diarias; únicamente en casos extraordinarios podrás realizar 6 horas diarias.

**¿Cuándo puedes iniciar tu Servicio Social?**

Podrán inscribirse al servicio social los estudiantes que hayan certificado como mínimo el 70% de cursos de su plan de estudios.

No se reconocerá ni dará validez a las actividades realizadas con anterioridad a la fecha en que haya registrado el inicio del servicio social.

**¿Qué documentos necesitas?**

Historial Académico con firma y sello de la Coordinación de Certificación, en el que se refleje el 70% de los cursos certificados.  
 Seguro facultativo. Si eres beneficiario de alguna institución de seguridad social (IMSS o ISSSTE), presenta el carné.  
 Dos fotografías tamaño infantil a color o blanco y negro.  
 Solicitud de servicio social.

**¿Cuál es la finalidad del servicio social?**

Desarrollar en el prestador una conciencia de servicios y compromiso con la sociedad.  
 Contribuir en su formación académica y capacitación profesional del prestador de servicio social.



**¿Qué tipo de actividades realizarás?**

Las actividades dependen del tipo de programa que elijas las cuales pueden ser de los siguientes tipos:

- Apoyo a la investigación
- Servicios comunitarios
- Apoyo técnico
- Apoyo administrativo
- Atención a la comunidad estudiantil,
- Otros

Universidad Autónoma de la Ciudad de México

REALIZA TU

# SERVICIO SOCIAL

Si perteneces a una de las siguientes carreras:

- ★ Pedagogía
- ★ Computación
- ★ Historia
- ★ Económica administrativas
- ★ Relaciones internacionales
- ★ Economía
- ★ Comunicación
- ★ Filosofía
- ★ Antropología
- ★ Etnología
- ★ Psicología
- ★ Sociología
- ★ Diseño Gráfico

Contamos con:

- Programas con actividades acordes a tu carrera o perfil profesional.
- Apoyo económico.

Documentos:

- Historial Académico (sellado y firmado)
- Seguro Facultativo
- Carta de Presentación
- Dos Fotografías tamaño infantil
- Solicitud

Para Mayores informes acude a:  
Angel Urraza N°1137 esquina con Pestalozzi, 5to piso.  
Col. Del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100.  
Teléfono: [REDACTED]  
Correo Electronico: [serviciosocial\\_uacm@hotmail.com](mailto:serviciosocial_uacm@hotmail.com)

**UACM**  
Universidad Autónoma  
de la Ciudad de México



### ANEXO 3 EVENTOS MASIVOS

#### C) Feria DE Servicio Social en la Universidad Tepeyac



## B) Feria de Servicio Social en la UACM



**2ª Feria de  
Servicio Social UACM**

**23 de abril de 2009  
de 11:00 a 16:00 hrs.**

**Plantel San Lorenzo Tezonco**  
Prolongación San Isidro N° 151  
Col. San Lorenzo Tezonco, C.P. 09790  
Informes 36912000 Ext. 17553, 17551

[ss@uacm.edu.mx](mailto:ss@uacm.edu.mx)  
[serviciosocial\\_uacm@hotmail.com](mailto:serviciosocial_uacm@hotmail.com)

Evento transmitido por internet desde la página de la UACM  
[www.uacm.edu.mx](http://www.uacm.edu.mx)

**UACM**  
Universidad Autónoma  
de la Ciudad de México  
Todo comienza por el servicio



**ANEXO 4**  
**SOLICITUD DE SERVICIO SOCIAL**

**DATOS PERSONALES**

|           |       |                  |  |                    |  |
|-----------|-------|------------------|--|--------------------|--|
| Nombre(s) |       | Apellido Paterno |  | Apellido Materno   |  |
| Sexo:     | Edad: | Domicilio        |  |                    |  |
| Calle     |       |                  |  | Número             |  |
| Colonia   |       | Delegación       |  | Código Postal      |  |
| Teléfono: |       |                  |  | Correo electrónico |  |
| casa      |       | celular          |  |                    |  |

**ESCOLARIDAD**

|                     |                                   |                   |                                     |
|---------------------|-----------------------------------|-------------------|-------------------------------------|
| Colegio o Facultad: |                                   |                   |                                     |
| Plantel:            |                                   |                   |                                     |
| Carrera:            |                                   |                   |                                     |
| Matricula:          | Semestre:                         | Fecha de ingreso: | Promedio:                           |
| Total de créditos:  | Total de cursos del ciclo básico: |                   | Total de cursos del ciclo superior: |

**DATOS DEL PROGRAMA**

|                                   |                               |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| Nombre del Programa Institucional |                               |
| Clave                             | Área                          |
| Asignado al Programa Interno      |                               |
| Clave                             | Días y Horarios de Asistencia |
| Responsable del programa y Cargo  |                               |
| Fecha de Inicio                   | Fecha de Término              |

**PARA USO EXCLUSIVO DEL RESPONSABLE DEL PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL**

|                  |
|------------------|
| Observaciones:   |
|                  |
| (Nombre y Firma) |

**IX. Bibliografía**

**COORDINACIÓN ACADÉMICA**  
**SERVICIO SOCIAL**

1. Zepeda F. (1999) Psicología Organizacional. Adisson Wesley Longman, México.
2. Sisto C. Vicente. Ensamblando la teoría cognitivo – funcionalista de organizaciones. Capítulo 1 de Tesis Doctoral.
3. Chiavenatoldalverto (2005). Administración de Recursos Humanos. Editorial Mc Graw Hill.
4. Grados E. Jaime A. (2003). Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal, 3ª. Edición, México, Manual Moderno.
5. Bastar G. Sergio Antonio (2007). Diplomado de Psicología Organizacional. Módulo 4 Reclutamiento y selección.
6. Pegorzelski Steve, Harriott Jesse, Hardy Doug (2009). Seleccione a los mejores talentos y consérvelos. La guía monster para contratar tesoros. Editorial Mc. Graw Hill.
7. Alarcón, A., Chelech, S., Flores, C., Harnisch, E. y Ortiz, A. (2002). *Reclutamiento y selección de personal*. <http://www.apsique.com/wiki/LaboRetselper#titulo5>.
8. Acevedo I. Alejandro y col. (1992). El proceso de la entrevista. Conceptos y modelos. Limusa, Grupo Noriega Editores. 4ª. Edición.
9. Calles R. A. (1977) Aplicación práctica de los test. Cedel. Barcelona, España.
10. Gaceta Oficial del Distrito Federal, número 2-Bis, décima quinta época, 6 de enero de 2005.
11. Boletín de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México. Año II Núm.2, México Distrito Federal, a 1º de abril de 2006.
12. E.D. Copeland & V.L. Love (1995), revisado en: [www.psicopedagogia.com/articulos/?articulo](http://www.psicopedagogia.com/articulos/?articulo).
13. Velásquez Mastretta Gustavo (2006). Psicología del trabajo en la organización. México, Limusa Editores.