



UNIVERSIDAD AMERICANA DE ACAPULCO

“EXCELENCIA PARA EL DESARROLLO”

FACULTAD DE PSICOLOGIA

INCORPORADA A LA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

CON CLAVE DE INCORPORACIÓN: 8852-25

**“RECLUTAMIENTO Y  
SELECCIÓN DE PRESTADORES DE  
SERVICIO SOCIAL Y PRÁCTICAS PROFESIONALES  
DENTRO DE EL GOBIERNO DEL  
ESTADO DE GUERRERO”**

**TESINA**

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

**LIBIE ELIAS RIVERA**

ASESOR DE LA TESINA:

**PSIC. JORGE ÁLVAREZ MARTÍNEZ.**



ACAPULCO, GRO

ABRIL DE 2012



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.

## **AGRADECIMIENTOS**

Primeramente quiero agradecer a Dios por la oportunidad de estar aquí, por darme las condiciones necesarias para transcurrir por esta vida, y permitir sentirme como una de sus consentidas.

A mis padres por el gran apoyo incondicional, por su ejemplo y empeño de lograr lo que se proponen, a pesar de las adversidades, ¡lo logramos!, te amo mamá, Te amo papá.

A la Universidad Americana de Acapulco que me dio la oportunidad de formar parte de ella, gracias por todo lo vivido y lo aprendido, durante mi paso por esta institución académica.

Al Lic. Mario Mendoza Castañeda, por formar parte de esta extensa y noble institución.

A la Psic. Adriana Gómez Díaz, por ser mi asesora en este proyecto, por su paciencia, su experiencia académica, profesionalismo y por ser mi guía principal durante mi formación profesional.

A la Lic. Julieta Álvarez Carvajal por su gran apoyo, paciencia y compromiso en el desarrollo de este proyecto.

A mis sinodales:

Dr. José Ramón Comas Viñas.

Psic. Fernando Reyes Baños.

Psic. Jorge Álvarez Martínez.

Psic. Rocío Legorreta Noguera.

Gracias también a todos mis profesores a mis compañeras y a Chucho, por que sin su presencia mi paso por este lugar no hubiese sido el mismo, ¡gracias por las experiencias compartidas!

## INDICE

CONTENIDO	PÁG.
INTRODUCCIÓN	1
<b>CAPITULO 1 EL ESTUDIO DE LA PSICOLOGÍA CONTEMPORÁNEA</b>	
<b>1.1 Definición de psicología</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Campos de estudio de la psicología</b>	<b>3</b>
1.2.1 Psicología fisiológica	4
1.2.2 Psicología social	5
1.2.3 Psicología educativa	5
1.2.4 Psicología clínica	6
1.2.5 Psicología experimental	7
1.2.6 Psicología infantil	7
<b>1.3 Psicología laboral</b>	<b>13</b>
<b>1.4 Funciones del psicólogo laboral en las organizaciones</b>	<b>16</b>
1.4.1 Reclutamiento	17
1.4.1.1 Fuentes del reclutamiento.	19
1.4.1.2 Importancia del reclutamiento.	21
1.4.1.3 Elaboración de perfiles de puestos	22
1.4.1.4 Desarrollo del talento humano basado en competencias	23
1.4.2 Selección de personal	25
1.4.2.1 Importancia de la selección de personal.	26
1.4.3 Capacitación del personal	31
<b>1.5 Instituciones educativas que imparten la carrera psicología</b>	<b>33</b>
1.5.1 Instituciones educativas en la república mexicana	33

1.5.2	Concentrado de universidades que cuentan con la licenciatura en psicología en México.	47
1.5.2.1	Concentrado en porcentajes de universidades con psicología	48

## **CAPITULO 2**

### **CONFORMACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO**

<b>2.1</b>	<b>Gobierno del estado de guerrero</b>	<b>49</b>
<b>2.2</b>	<b>Organigrama del Gobierno del estado de guerrero</b>	<b>52</b>
<b>2.3</b>	<b>Departamento de reclutamiento y selección de prestadores de servicio social, prácticas profesionales y/o residencias profesionales</b>	<b>53</b>
2.3.1	Estructura interna del departamento	53
2.3.2	Antecedentes	55

## **CAPITULO 3**

### **LOS ESTUDIANTES DE NIVEL SUPERIOR COMO PRESTADORES DE SERVICIO**

<b>3.1</b>	<b>Servicio social</b>	<b>58</b>
3.1.1	Definición de servicio social	59
3.1.2	Características del servicio social	59
3.1.3	Objetivos del servicio social	59
<b>3.2</b>	<b>Prácticas profesionales</b>	<b>60</b>
3.2.1	Definición de prácticas profesionales	60
3.2.2	Características de las prácticas profesionales	61
3.2.3	Objetivos de la práctica profesional	61
3.2.4	Proceso de las prácticas profesionales	62
<b>3.3</b>	<b>Características de las residencias profesionales</b>	<b>62</b>
<b>3.4</b>	<b>Objetivos de la residencia profesional</b>	<b>63</b>

<b>CAPÍTULO 4</b>	
<b>PROPUESTA</b>	<b>66</b>
Etapa 1	69
Etapa 2	71
Etapa 3	73
Etapa 4	75
Etapa 5	76
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>78</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>80</b>
Anexo 1 Formato de entrevista	81
Anexo 2 Oficio de presentación	83
Anexo 3 Oficio de aceptación	84
Anexo 4 Derechos y obligaciones	85
Anexo 5 Reporte mensual y bimensual	91
Anexo 6 Carta de liberación	93
Anexo 7 Formato de plan de trabajo	94
Anexo 8 Formato de solicitud de los prestadores	95
Anexo 9 Formato de control de asistencia	96
Anexo 10 Algunos otros formatos del departamento de Servicio Social y Prácticas Profesionales	97
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>99</b>
<b>Hemerografía</b>	<b>100</b>

# INTRODUCCIÓN

El departamento de Servicio Social y Prácticas Profesionales fue creado a solicitud del Director General de Personal del Gobierno del Estado, en el año del 2005, esto a partir de que las dependencias gubernamentales sintieron la necesidad de fortalecer la atención que se brindaba a los jóvenes que prestaban su servicio social dentro de una de estas dependencias.

Por lo tanto, en el presente trabajo se describirá la importancia de hacer una adecuada selección de prestadores de servicio social, utilizando herramientas sencillas y prácticas propuestas para ser implementadas a través de un programa denominado “El servicio social y prácticas profesionales en el gobierno del estado de Guerrero”; esto haciéndose bajo normas y procedimientos basados en la ley de educación y en los procedimientos y reglamentos en que se basa cada una de las instituciones educativas con las que se trabaja, así también de la corriente *psicológica organizacional* enfocada al organismo gubernamental.

Para lograr lo anterior en primera instancia es importante revisar a la psicología contemporánea donde su principal objetivo de estudio es la predicción y el control del comportamiento humano, para poder llegar así a detenernos en la psicología laboral que, aunque su historia es relativamente corta y sus miembros no son numerosos, éstos han hecho grandes contribuciones al bienestar tanto personal como económico. Además de tener un amplio espectro de áreas donde tiene cabida, como en la administración de las instituciones y de poder detectar necesidades en el ambiente laboral y de motivación, que es parte fundamental de este trabajo. En los siguientes capítulos se podrá encontrar como está conformado el gobierno del Estado, su organigrama y la estructura interna del departamento de Servicio Social y Prácticas profesionales, así como las características del programa que se propone y la manera en cómo llevarse a cabo.

El Gobierno del Estado tiene como prioridad preparar y asesorar al capital humano con el que cuenta, de ahí la importancia de elegir y capacitar a los alumnos prestadores que se integra a alguna dependencia, para que en un futuro pueda ingresar a bolsa de trabajo.

Por lo tanto, en el presente trabajo se encontrará dentro de la propuesta los elementos paso a paso de cómo desarrollar este programa dentro del gobierno del estado de Guerrero.



## **CAPÍTULO 1**

### **EL ESTUDIO DE LA PSICOLOGÍA CONTEMPORÁNEA**

El presente capítulo permitirá conocer las diferentes aplicaciones que tiene la psicología aplicada, lo cual su ámbito profesional es muy amplio, las principales áreas de la psicología moderna forman parte también de las ciencias sociales o biológicas, y que a continuación se describen cada una de ellas.

#### **1.1 DEFINICION DE PSICOLOGIA**

La psicología («psico», del griego *ψυχή*, alma o actividad mental, y «logía», -λογία, tratado, estudio)<sup>1</sup> es el estudio de los procesos psíquicos, incluyendo procesos cognitivos internos de los individuos, así como los procesos socio-cognitivos que se producen en el entorno social, lo cual involucra la cultura. El campo de los procesos mentales incluye los diversos fenómenos cognitivos, emotivos y conativos, así como las estructuras de razonamiento y racionalidad cultural.

La psicología aplicada o profesional agrupa a las distintas vertientes de la psicología que tienen aplicación directa en la solución de problemas y optimización de procesos humanos con fines profesionales.

#### **1.2 CAMPOS DE ESTUDIO DE LA PSICOLOGÍA**

La Psicología intenta descubrir los secretos del comportamiento humano, tanto a nivel individual, social y patológico, y de su problemática para llevar a la persona a comprender los mecanismos que determinan sus problemas para

---

<sup>1</sup> Branden, N. (1969) "La psicología de la Autoestima" Editorial Paidós España (Reimp. 2001) p. 10

aprender a controlarlos, como también aprender a desarrollar las propias características y capacidades individuales.

No se trata de decirle a los otros lo que hay que hacer, sino de facilitar y acompañar el proceso de búsqueda en la solución de los problemas de las personas y los grupos sociales. Para ello, utiliza estrategias de reaprendizaje y de toma de conciencia de determinadas situaciones.

La psicología investigativa recoge hechos sobre la conducta de las personas organizándolos sistemáticamente y elaborando teorías para su comprensión. Esto ayuda a conocer y explicar el comportamiento de las personas y en algunas oportunidades, incluso, a predecir sus acciones futuras, pudiendo intervenir sobre ellas.

Para todo esto dispone de un método, técnicas e instrumentos que permiten abordar científicamente los procesos de evaluación de problemas psicológicos, su diagnóstico y tratamiento.

Las principales áreas de investigación de la psicología moderna forman parte también de las ciencias sociales y biológicas. A continuación se describen algunos conceptos de cada uno de los campos de estudio de la psicología por diferentes autores.

### **1.2.1 PSICOLOGÍA FISIOLÓGICA**

La psicología fisiológica o psicofisiológica se refiere al nivel conductual, estudia los dos mayores sistemas de comunicación del organismo humano y la relación existente entre el comportamiento y el sistema nervioso, los receptores y

las glándulas endocrinas. Son los focos de la mayoría de las investigaciones en este campo.<sup>2</sup>

### **1.2.2 PSICOLOGÍA SOCIAL**

Trabajan con los pobladores de una comunidad urbana o rural para el estudio de sus recursos humanos y materiales, facilitando que satisfagan necesidades vitales como salud, educación, vivienda, salubridad, alimentación, trabajo, deporte, recreación y otros. Varias teorías en psicología social pueden ser clasificadas como teorías del equilibrio. Son las que se ocupan tanto teóricas como prácticamente, de cómo y por qué cambia la gente sus actitudes. Las personas tienden a equilibrar o reconciliar sus propias ideas con sus acciones.

Aparte de este tipo de cuestiones, la psicología social también ha tratado, entre otros temas, del comportamiento de las masas o de los fenómenos grupales.

3

### **1.2.3 PSICOLOGÍA EDUCATIVA**

La psicología educativa se encarga de la naturaleza, las condiciones, resultados y evaluación del aprendizaje que se realiza en el salón de clases. Primordialmente se ocupa de los tipos de aprendizaje que se lleva a cabo en el salón de clases; es decir el aprendizaje simbólico significativo tanto en sus aspectos de recepción como de descubrimiento. Algunos tipos de aprendizaje, como los de índole mecánica y motora, se consideran partes tan incongruentes del aprendizaje escolar, los psicólogos educativos trabajan en los problemas derivados del aprendizaje y la enseñanza; por ejemplo, investigan nuevos

---

<sup>2</sup> Ardila y Ardila, Rubén, *psicología fisiológica*, 2 da edición, México Trillas 1981 (reim- 1997),

<sup>3</sup> Moscovici, S. *Psicología Social I*, 2 da edición, España Paidós 1985, P 7

métodos para enseñar a los niños a leer o a resolver cálculos matemáticos, con el fin de hacer el aprendizaje escolar más efectivo.<sup>4</sup>

La psicología educativa es una ciencia social que intenta explicar los procedimientos de enseñanza y aprendizaje. Utiliza métodos científicos para investigar y ayudar a resolver problemas relacionados con la educación. Las teorías basadas en la evidencia empírica y en el pensamiento lógico, se construyen mediante el razonamiento inductivo y deductivo, en un intento de explicar hechos y acontecimientos recurrentes.<sup>5</sup>

#### **1.2.4 PSICOLOGÍA CLÍNICA**

La especialidad de psicología clínica se puede definir como una rama de la psicología que investiga y aplica los principios de la psicología a la situación única y exclusivamente del paciente, para reducir sus tensiones y ayudarlo a funcionar en forma eficaz y con mayor sentido<sup>6</sup>

Muchos psicólogos en ejercicio trabajan en hospitales, clínicas y consultas privadas, suministrando diferentes tipos de psicoterapia a las personas que necesitan ayuda psicológica. Entrevistan y estudian a los pacientes, los clasifican y les ofrecen terapias que no son ni médicas (con fármacos) ni quirúrgicas (mediante operaciones). Una contribución especial de la psicología clínica es la terapia de conducta, basada en los principios del aprendizaje y el condicionamiento, con la que los terapeutas intentan cambiar la conducta del

---

<sup>4</sup> Ausbel, David Pau, *psicología educativa, un punto de vista cognoscitivo*, 2 da Edición, México, Trillas 1983 Reim. 2003.

<sup>5</sup> *Enciclopedia de psicología y pedagogía*, grupo editorial océano, 2000, p 16.

<sup>6</sup> Bernstein, D. y Nietzel, M. (1988) "Introducción a la psicología clínica" Editorial Mc Graw- Hill. P. 4

paciente, eliminando los síntomas indeseables mediante su descondicionamiento sistemático o el refuerzo gradual de un comportamiento deseable alternativo.<sup>7</sup>

Por otro lado en la psicología clínica también se pretende diseñar, aplicar y evaluar programa de atención psicológica (con acciones de promoción, prevención, recuperación y/o rehabilitación) a individuos supuestamente sanos, en riesgo de enfermar, enfermo o con secuelas de enfermedades y a familias, grupos y colectivos; encaminados a modificar factores psicosociales que estén incidiendo en el proceso salud-enfermedad.

### **1.2.5 PSICOLOGÍA EXPERIMENTAL**

La psicología experimental contribuye eficazmente al entendimiento de numerosos procesos del comportamiento, además de la aplicación de técnicas de laboratorio, semejantes a las de las ciencias naturales, para el estudio del comportamiento y los fenómenos psíquicos, entre los que se incluyen objetos de estudio tradicionales de la psicología, como la percepción, la memoria, el pensamiento, el aprendizaje y la resolución de problemas.<sup>8</sup>

### **1.2.6 PSICOLOGÍA INFANTIL**

Es el estudio del comportamiento de los niños que incluye sus características físicas, cognitivas, motoras, lingüísticas, perceptivas, sociales y emocionales, desde el nacimiento a la adolescencia. Los psicólogos infantiles intentan explicar las semejanzas y las diferencias entre los niños, así como su

---

<sup>7</sup> Douglas A Bernstein y Michael T Nietzel, *Introducción a la Psicología Clínica*, 1988 Mc Graw- Hill

<sup>8</sup> Andreas, G. Burton, *Psicología Experimental*, 197, editorial Limusa, México.P. 59.

comportamiento y desarrollo, tanto normal como anormal. También desarrollan métodos de tratar problemas sociales, emocionales y de aprendizaje, suministrando terapia en consultas privadas y en escuelas, hospitales y otras instituciones.

Las dos cuestiones críticas para los psicólogos infantiles son: primero, determinar cómo las variables ambientales (el comportamiento de los padres, por ejemplo), y las características biológicas (como las predisposiciones genéticas), interactúan e influyen en el comportamiento; y segundo, entender cómo los distintos cambios en el comportamiento se relacionan y se influyen mutuamente.<sup>9</sup>

Después de haber hecho esta breve revisión de los campos más relevantes de la psicología enfocaremos la atención al área que atañe a este trabajo que es la Psicología Laboral que a continuación se menciona.

### **1.3 PSICOLOGÍA LABORAL**

La psicología del trabajo y de las organizaciones, a veces simplemente llamada «psicología laboral» u «organizacional», deriva de lo que inicialmente se llamó «psicología industrial». Sin embargo la posterior incorporación de nuevos elementos, provenientes del área de estudio de la psicología social y aplicada a las organizaciones, marca una diferencia que no sólo es terminológica, sino también conceptual.

Mientras la psicología organizacional enfatiza en un enfoque sistémico o estructural, poniendo el acento en las relaciones y procesos de la dinámica de la organización, a la vez que opera con una idea de organización más amplia, que

---

<sup>9</sup> “Enciclopedia de psicología y pedagogía” grupo editorial océano México

incluye a las instituciones no laborales o empresariales (escuelas, hospitales, etc.), la aproximación al tema de la psicología del trabajo o laboral se ocupa de todos los aspectos psicológicos del trabajo humano (tales como la *ergonomía*, el *análisis de puestos de trabajo*, o la *selección de personal*), pero poniendo énfasis en el comportamiento individual, en la manera en que individuo actúa en su contexto laboral, en el carácter de su relación individual con la organización empresarial en la que trabaja.

La Psicología laboral y organizacional es el estudio científico del comportamiento dentro del ámbito de los negocios y de la industria. Es una tecnología y una ciencia aplicada y ambas utilizan en general los descubrimientos de las ciencias de la conducta para mejorar la eficacia de las organizaciones y contribuir por derecho propio a una mejor comprensión del comportamiento humano.<sup>10</sup>

Entonces, la aproximación al tema de la psicología del trabajo o laboral se ocupa de los aspectos psicológicos del trabajo humano (tales como la reclutamiento, análisis de puestos de trabajo, o la selección de personal), poniendo énfasis en el comportamiento individual, en la manera en que actúa en su contexto laboral, con el propósito de aprovechar al máximo la potencialidad de ejecución y satisfacción personal, de aquí deriva la importancia del trabajo del psicólogo en esta área, para lo cual se ampliará en los siguientes párrafos.

### **1.3.1 RESEÑA DE LA PSICOLOGÍA INDUSTRIAL “LABORAL”**

Resulta difícil ponerle fecha a los principios de la actividad, a la cual pueda denominarse con propiedad psicología industrial. La que más razonablemente puede asignarse a la formulación de dicha especialización, dentro del cuadro más

---

<sup>10</sup> Morris, G C. (1997) “Psicología un nuevo enfoque” Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana México.

amplio de la psicología general, es la de 1913, cuando se publicó “Psicología y Eficiencia Industrial” de Hugo Munsterberg. La eficiencia, según se definía ahí, implica los conceptos duales de rendimiento o productividad como una función de la contribución o esfuerzo.

A pesar de que los intereses profesionales de los primeros psicólogos eran bastante variados, en América se inclinaron por los problemas de la selección y colocación del personal. Esta fue una característica de la mayor parte de la labor psicológica aplicada en el ejército durante la Primera Guerra Mundial. El uso afortunado de las pruebas psicológicas para la clasificación y colocación de los militares, contribuyó en gran manera a que grandes sectores del público se familiarizaran con la eficiencia de las pruebas psicológicas.

Pocos años después de terminar la Primera Guerra Mundial, se fundó la Psychological Corporation con el objeto de desarrollar y distribuir pruebas psicológicas, así como de proporcionar servicios consultivos a organizaciones industriales y demás. Durante los años transcurridos desde su fundación, se han unido a la Psychological Corporation para suministrar servicios de ese tipo, muchas otras empresas tanto en los Estados Unidos como en el extranjero.<sup>11</sup>

Un punto de partida digno de tomarse en cuenta sobre la importancia que los norteamericanos concedían en un principio a la selección y colocación del personal puede fecharse en 1924, cuando se realizaron los estudios de Hawthorne (Elton Mayo, F. Roethlisberger y Dickson). Dichos estudios tenían por objeto determinar la relación entre las condiciones de trabajo (como la iluminación y la temperatura) y la eficiencia del trabajador manifestada por la incidencia de fatiga y monotonía. A pesar de ser único en éste país, dicho interés sobre condiciones de

---

<sup>11</sup> Muchinsky, Paul M. (2002) *Psicología Aplicada al Trabajo*, 6ª. Edición, Ed. Thomson Editores, México. P. 22



trabajo ya lo había estudiado en Gran Bretaña, durante la Primera Guerra Mundial, la organización de la Industrial Fatigue Research Board.<sup>12</sup>

Lo significativo de los estudios de Hawthorne estriba en que abrieron una nueva era de investigación psicológica en la industria. Lo que al principio pareció ser un simple problema que requería de un breve programa de investigación, se convirtió progresivamente en uno más complejo, al continuar los estudios durante los 15 años siguientes. Dichos estudios fueron los responsables en forma singular, de la introducción de la psicología industrial a algunos problemas concernientes a las actitudes, la comunicación, la dirección y la estructura de las organizaciones. Dichas cuestiones, así como los asuntos que atañen al personal son de vital importancia para la psicología laboral contemporánea. Por lo tanto, la gran necesidad de los militares durante la Segunda Guerra Mundial de un asesoramiento más avanzado para el personal y los procedimientos para su preparación, dieron mayor ímpetu al *desarrollo de la psicología laboral*, tal como se conoce actualmente<sup>13</sup>

### **1.3.2 CAMPO DE LA PSICOLOGÍA LABORAL**

La problemática de la cultura del trabajo a partir de la exposición de algunos conceptos que adquieren gran relevancia en nuestro contexto actual; a las nuevas configuraciones que ha adquirido el trabajo en los últimos tiempos, como el aumento de la flexibilidad laboral, la precarización del trabajo, exigencia desmedida, ambigüedad del rol, demandas conflictivas o contrapuestas, parcialización y especialización del trabajo como vía de ascenso etc., debemos

---

<sup>12</sup>Ídem., . P. 26

<sup>13</sup> Ibid

añadir las nuevas significaciones y atribuciones que las personas hacen del mismo.

El Psicólogo Laboral, en tanto agente preventor de cambio y sujeto atravesado por esta realidad multideterminada se ve involucrado en situaciones complejas, en donde en muchas oportunidades responder a las necesidades de las organizaciones resulta difícil.

El concepto de cultura, permite visualizar vías de análisis de dicho fenómeno. En tanto abstracción, es una construcción teórica que se realiza a partir del comportamiento como manifestación de la conducta de los individuos de un grupo. Por tanto nuestro conocimiento de la cultura de un grupo va a provenir de la observación de los miembros de ese grupo que vamos a poder concretar en patrones específicos de comportamiento.<sup>14</sup> Si compartimos que la cultura es una construcción teórica a partir del comportamiento de los individuos, en nuestro país y en el mundo se han modificado los conceptos tradicionales de lo que se llama “cultura del trabajo”, esa cultura estaba conformada por una serie de componentes de orden psicosocial y psicológico como: compromiso, valores, actitudes, motivación, habilidad, aprendizaje, etc., componentes que hoy están en crisis; entonces el interrogante es; qué métodos o estrategias deberá conformar el psicólogo laboral para responder a la pregunta: ¿Se ha perdido la cultura del trabajo?, y si existe una, con qué y desde dónde poder abordar las respuestas. Esta problemática abre el debate actual y plantea la necesidad de asumir responsabilidades, desde los diferentes sectores implicados. Uno de ellos; la psicología laboral.

La realidad socioeconómica actual, plantea contradicciones que complejizan la tarea. En particular la pérdida del valor de trabajo, como generador del espíritu de

---

<sup>14</sup> Herrero, José, ¿Qué es la cultura? 2002, documento extraído de [www.sil.org/capacitar/antro/cultura.pdf](http://www.sil.org/capacitar/antro/cultura.pdf)

sacrificio, compromiso, constancia y progreso, hace que la población con pocos recursos, busque las salidas más fáciles, sin posibilidad de planificar y pensar que el trabajo de hoy puede ser una vía de ascenso y mejora de su calidad de vida. La Psicología Laboral en la práctica es eminentemente preventiva y la acción es su elemento esencial. En ella descansa la posibilidad de manejarse con seguridad y firmeza. Esto no significa que no se piense antes de actuar, sino que la psicología laboral requiere una operatividad mayor, flexibilidad y ejecución oportunas en cada momento.

### **1.3.3 IMPORTANCIA DEL PSICÓLOGO LABORAL**

El trabajo ocupa la mayor parte del tiempo y representa un espacio de primer orden para la realización completa de las personas.

La psicología aplicada al campo de las relaciones humanas se ocupa de cómo realizar adecuadamente la actividad laboral, de manera que se pueda crear un estilo que sea más eficaz para desarrollar las funciones de organización de la gestión en materias tan variadas como las propias de asesoramiento, de representación, de administración laboral, de mediación o de estudio e investigación.<sup>15</sup>

Según Goffee y Jones<sup>16</sup>, algunos factores que intervienen en las nuevas configuraciones del trabajo son:

- La Globalización, que incide en la escisión de divisiones, departamentos, unidades de negocio, equipos que trabajan de manera independiente para responder a las demandas locales, etc.

---

<sup>15</sup> Verón, M. (2002) "Psicología laboral y organizacional. Área temática el psicólogo en las organizaciones".

<sup>16</sup> Goffeé, R y Gareth, J. (2001). El carácter organizacional. Ed. Granica. España p. 20

- La tecnología de la información, principalmente a través de Internet, permite a las empresas operar con empleados que se encuentran fuera de sus límites físicos y que se comunican con la empresa solo cuando es necesario y de la forma más eficiente posible. El contacto humano se convierte en un bien cada vez más escaso.
- La intensa competencia por la rentabilidad ha obligado a las empresas a reducir su tamaño, eliminar capas jerárquicas y a contratar personal externo, en donde en muchos casos los compañeros no se conocen bien, o no confían entre ellos.
- La diversificación de producción de manera masiva ha eliminado la cohesión que suele darse en las compañías que ofrecen y venden un producto en concreto.

Un acercamiento a la generación de acciones estratégicas que el psicólogo laboral puede plantearse proviene del concepto de comportamiento organizacional. El mismo es definido como "la disciplina que investiga el influjo que los individuos, grupos y estructuras ejercen sobre la conducta dentro de las organizaciones, a fin de aplicar esos conocimientos y mejorar la eficacia de ellas"<sup>17</sup>. En esta conceptualización encontramos la validez e importancia del comportamiento individual de las personas (psicológico) dentro de la organización; entendiendo que ese comportamiento se manifiesta estructural y dinámicamente de la organización.

En el mundo del trabajo se observa una tendencia del empleado a atribuir la razón de sus problemas en el trabajo, a causas solamente externas, aquí es donde adquiere relevancia la pregunta: ¿se ha perdido la cultura del trabajo? Las organizaciones realizan diferentes acciones, para motivar a sus empleados, de las cuales el psicólogo laboral participa y en la mayoría de los casos le son de su

---

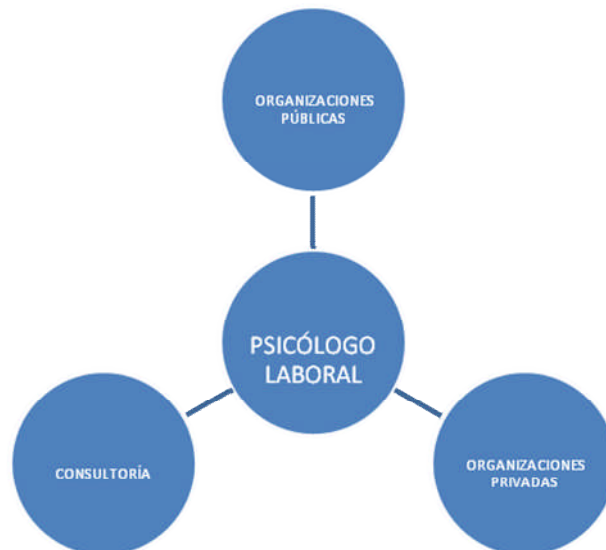
<sup>17</sup> Robbins, S. (1987). Comportamiento Organizacional. Tercera Edición. Ed. Prentice- hall hispanoamericana, SA. México. P. 24

incumbencia; tales como la capacitación, la mejora del clima de trabajo y los planes de carrera, comisiones o incentivos a corto plazo; premios extras, bonos anuales; beneficios, etc. Muchas de estas acciones no son reconocidas, o no son utilizadas por los empleados, por lo tanto en este reporte laboral se toman en cuenta estos aspectos tan relevantes para el programa del departamento de servicio social y prácticas profesionales, ya que se tiene claro que los seres humanos son la organización, por lo que el recurso humano, junto con los recursos materiales disponibles, es el valor vital que sostiene a una empresa.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que en la actualidad se están transitando nuevos tiempos en donde los paradigmas y visiones que orientan, parecen ser ineficaces, alejan de la realidad, y se corre el riesgo de quedar atrapados en discursos desligados de la realidad concreta, reproduciendo en el accionar uno de los tantos problemas que viven las organizaciones. Aquí se inserta el gran desafío del psicólogo Laboral, el “*poder hacer*” en el plano individual representa la alternativa que lleva a no paralizarse y al menos intentar cumplir con el cometido.

### 1.3.4 ÁREAS DE TRABAJO DEL PSICÓLOGO LABORAL

Actualmente el psicólogo laboral tiene un amplio mercado profesional ya que la mayoría de las organizaciones, ya sean públicas o privadas requieren a estos especialistas ya que en estas dos organizaciones realizan actividades como reclutamiento, selección, contratación, análisis de puestos etc., estas actividades, las realiza el psicólogo laboral, ya este puede ver a la organización y a la vez con un amplio sentido humano. Así mismo como un especialista en actividades específicas puede realizar consultorías para organizaciones que así lo requieran.



### 1.4 FUNCIONES DEL PSICÓLOGO LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES

Los psicólogos del trabajo y de las organizaciones suelen ser contratados en las empresas e instituciones públicas y privadas para hacerse cargo de una o varias de las siguientes funciones y tareas.

Una de las tareas fundamentales de la administración de recursos humanos es el de proporcionar el talento humano requerido por una organización y

desarrollar sus habilidades y aptitudes para asegurar una mayor productividad y satisfacción del mismo.

Para proporcionar el talento requerido es necesario contar con un área de reclutamiento y selección del personal con especialistas, como los psicólogos, que a través de diversas fuentes y métodos logre atraer a los candidatos mejor calificados en el mercado.

#### **1.4.1 RECLUTAMIENTO**

Algunas definiciones de reclutamiento son:

- La técnica encaminada a proveer de recursos humanos a la empresa u organización en el momento oportuno.<sup>18</sup>
- Es el proceso permanente mediante el cual una organización reúne solicitantes de empleo, de manera oportuna, económica y con suficiente cantidad, calidad, para que posteriormente concursen en la función de la selección.<sup>19</sup>
- Es el proceso de identificar e interesar candidatos capacitados para llenar las vacantes de la organización. El proceso de reclutamiento se inicia en la búsqueda de candidatos y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo.<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup>Grados, J. (2003). Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de Personal. 3ª Edición Editorial Manual Moderno.

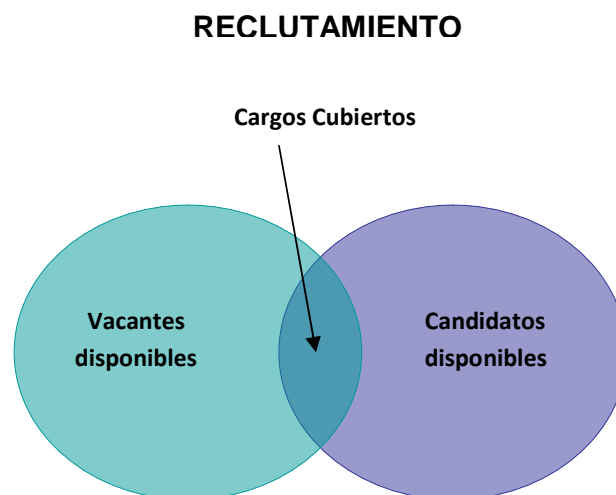
<sup>19</sup>Guth Aguirre, A. (1994) Reclutamiento, Selección e Integración de Recursos Humanos. Editorial Trillas. México.

<sup>20</sup>Louart, P. (1994) "Gestión de los recursos humanos" Editorial Gestión 2000.

El área de reclutamiento debe entonces contar con procesos bien definidos y capacitar adecuadamente al personal que labora dentro del área para proveer recursos de forma oportuna y con calidad.

El reclutamiento consiste en atraer a candidatos que puedan ocupar los puestos de que consta la estructura organizacional. El procedimiento empleado, nos garantizará la mayor o menor afluencia de posibles candidatos al puesto de trabajo.

La siguiente figura nos muestra de manera grafica como se lleva a cabo el reclutamiento de personal, dentro de las organizaciones, como sabemos hay una mayor oferta (candidatos) por lo cual al candidato que reúne todos los requisitos, (habilidades específicas, conocimientos, experiencia), es el candidato idóneo al puesto (cargos cubiertos). Actualmente en las organizaciones los cargos cubiertos son ocupados por las personas más preparadas, esto se le conoce gestión por competencias. (Gestión del talento humano)





Antes de iniciar cualquier otra actividad relacionada con el proceso se debe tener claridad en la descripción del puesto, para que en el momento el reclutador tenga la habilidad en el perfil a buscar, es decir, entender las características específicas de cada candidato, por ejemplo, experiencia, conocimientos, habilidades, así como las funciones principales del mismo).

El reclutador deberá entonces definir como parte de su proceso las herramientas que le permitirán obtener candidatos potenciales, denominadas fuentes de reclutamiento.

#### **1.4.1.1 FUENTES DEL RECLUTAMIENTO.**

Autores como Grados, J.<sup>21</sup>, Guth, A.<sup>22</sup>, Chiavenato, I.<sup>23</sup> coinciden en que existen diversos tipos de fuentes considerando las siguientes: externas e internas.

- Fuentes externas:

Las fuentes externas son aquellas que son totalmente ajenas a la empresa.

Bolsas de trabajo por internet:

El candidato tiene acceso a una base de datos digital y tiene oportunidad de reducir el tiempo de búsqueda, así como desarrollar una estrategia para conseguir el mejor empleo.

Bolsas de trabajo de instituciones educativas:

Dentro de las diversas instituciones educativas vamos a encontrar el departamento de bolsa de trabajo, el cual permite a las empresas postular

---

<sup>21</sup> Grados, J. (2003). Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de Personal. 3ª Edición Editorial Manual Moderno.

<sup>22</sup> Guth Aguirre, A. (1994) Reclutamiento, Selección e Integración de Recursos Humanos. Editorial Trillas. México.

<sup>23</sup> Chiavenato, I. (2001) "Administración de recursos humanos" (Reimp. 2005) Editorial Mc Graw Hill.

distintas vacantes y así tener acceso a los egresados y estudiantes de dichas instituciones.

**Asociaciones profesionales:**

Son grupos conformados por profesionistas y cuentas con diversos niveles de especialización, como por ejemplo: asociación de ingenieros mecánicos, electricistas, asociación de psicólogos industriales, colegios de contadores.

**Agencias de colocación. (Outsourcing):**

Estas empresas o agencias se encargan de colocar personal temporal a diferentes organizaciones generalmente administran la nomina de estos recursos.

**Medios impresos:**

Pueden ser revistas o periódicos y antes de publicar el anuncio se debe tener con claridad en el tipo de segmento de población a la cual quiere llegar.

**Atracción especializada de talento (headhunting):**

Esta técnica se conoce comúnmente como “pirateo” y no es otra cosa que buscar al candidato adecuado a una empresa “objetivo”, (por ejemplo puede ser la competencia de la empresa de la cual uno labora).

**Grupos de intercambio:**

Se organizan a través de los responsables de reclutamiento de diversas empresas y tienen como objetivo el generar un intercambio de candidatos preseleccionados y que por alguna razón no se contrataron.

**Ferias de reclutamiento:**

Estos eventos son organizados por las diversas instituciones educativas que tienen por objetivo reunir un grupo considerable de candidatos tanto egresados como estudiantes de los últimos semestres que estén en proceso de búsqueda de empleo.

- Fuentes internas

Las fuentes internas son aquellas que sin necesidad de recurrir al exterior nos proporciona personal calificado.

Programa de referidos:

Este tipo de programas lo plantean en algunas empresas con el propósito de motivar a sus empleados para referir candidatos potenciales para sus diversas vacantes.

Promoción interna:

Estas promociones ayudan al crecimiento profesional de los recursos. Esto sucede cuando el psicólogo laboral estudia las plantillas. Los inventarios de recursos humanos o la historia laboral del personal con el objetivo de determinar si existe o no un candidato viable para ser promovido o ascendido en forma vertical o transferido en forma horizontal, según el caso del puesto de la vacante. Se considera tanto aspectos de conocimientos como de aprendizaje o de responsabilidad o en su defecto, la capacidad para desempeñar el puesto<sup>24</sup>.

Cartera:

Puede tenerse impresa o electrónica en una base de datos y es el trabajo de por lo menos 6 meses del reclutador.

Sindicatos:

Estos se dan por la reglamentación de un contrato colectivo de trabajo, esto es por necesidad una de las principales fuentes en lo que respecta al personal sindicalizado. Funciona en el momento en el que la empresa requiere personal para una vacante o vacantes y entran en el dominio del sindicato.

#### **1.4.1.2 IMPORTANCIA DEL RECLUTAMIENTO.**

La importancia del reclutamiento y selección de personal radica que en esta depende el éxito de las futuras contrataciones que realice la organización. En la medida en que las organizaciones sean capaces de atraer candidatos

---

<sup>24</sup>Grados, J. (2003). Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de Personal. 3ª Edición Editorial Manual Moderno.

potencialmente calificados aumentara la posibilidad de seleccionar personas que puedan alcanzar los rendimientos esperados.<sup>25</sup>

Milkovich y Boudreau<sup>26</sup> señalan que el reclutamiento no solo es importante para la organización, es un proceso de comunicación de dos canales. “los aspirantes desean obtener una información precisa acerca de cómo sería trabajar en la organización, las organizaciones desean obtener información precisa acerca del tipo de empleado, que sería el aspirante si fuera contratado.

#### **1.4.1.3 ELABORACIÓN DE PERFILES DE PUESTOS**

El psicólogo al recibir una requisición deberá de elaborar un perfil psicológico de acuerdo a las necesidades de la empresa apoyada en el análisis de puestos. Cuando se tramita una requisición al departamento de personal, deben de estar claros los datos del candidato; esta información no es de carácter psicológico, ya que procede de un área no relacionada con este campo, en estos casos el psicólogo transcribirá la información de carácter psicológico y así seleccionara a los candidatos mejor preparados con base en el perfil que resulte de los datos, que permitan elaborar un método más adecuado de la evaluación. La estructura de una batería psicológica debe de estar basada directamente en los datos contenidos en el perfil y este, a su vez, en los que presenta la requisición. En ésta primera fase se debe determinar qué tipo de persona se necesita.<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup>Koontz, H. y Wehrich, H (2000) “Administración una perspectiva global” (Reimp. 2004) Editorial Mc Graw Hill

<sup>26</sup> Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994) Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un enfoque de Estrategia. Editorial Addison-Wesley Iberoamericana. México.

<sup>27</sup> Grados, J. (2003). Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de Personal. 3ª Edición Editorial Manual Moderno.

Con esto queda claro que los perfiles profesionales son un instrumento de valiosa ayuda para el psicólogo, jefe de personal o servicio de consultoría encargados de seleccionar los recursos humanos de una empresa o dependencia.

#### **1.4.1.4 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO BASADO EN COMPETENCIAS**

Una competencia es más que conocimientos y destrezas. Involucra la habilidad de enfrentar demandas complejas, apoyándose en y movilizandorecursos psicosociales (incluyendo destrezas y actitudes) en un contexto en particular.

Aunque cercano a otros términos manejados por la psicología, el concepto de competencia aparece en los años 70, especialmente a partir de los trabajos de McClelland en la Universidad de Harvard.<sup>28</sup>

En México el organismo CONOCER (Consejo de Normalización y Certificación de la Competencia Laboral) define competencia laboral "capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; éstas son necesarias pero no suficientes por sí mismas para un desempeño efectivo."<sup>29</sup>

La gestión de talento humano toma en cuenta los siguientes factores que se deben evaluar durante la selección de personal.<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup> Bolívar, C. Más allá de la formación: El desarrollo de competencias. Versión digital en pdf, 2002

<sup>29</sup> Vargas F, F Casanova, L Montanaro. El enfoque de competencia laboral: manual de formación. CINTERFOR/OIT, Montevideo. 2001 <http://www.cinterfor.org.uy/public>

<sup>30</sup>Almeida Ruiz Arturo (2009) "Gestión del Talento Humano" Guía Didáctica. Editorial De la Universidad Técnica Particular de Loja.

## Factores de personalidad.

Conjunto de elementos de elaboración individual que permiten desarrollar un puesto.

- Relaciones Interpersonales.
- Niveles de adaptación.
- Toma de decisión.
- Liderazgo.
- Carácter.
- Acato de normas.
- Dinamismo.
- Planeación.
- Dedicación a la tarea.
- Autorrealización.
- Autosuficiencia.
- Habilidad mental.

Procesos mentales requeridos en el desempeño del trabajo, tales como:

- Iniciativa.
- Creatividad.
- Razonamiento lógico.
- Capacidad de síntesis.
- Capacidad de análisis.
- Memoria.
- Aptitudes

Conjunto de características que posee algún individuo para adquirir algún conocimiento, habilidad, o serie de reacciones.

- Razonamiento verbal.
- Razonamiento abstracto.
- Razonamiento numérico.
- Razonamiento mecánico.
- Atención y percepción.
- Fluidez verbal.

### Habilidades físicas.

Considera la cantidad y continuidad de energía y de esfuerzo físico y mental para ejecución de una acción.

- Destreza manual.
- Destreza visual.
- Atención auditiva.
- Atención visual.
- Destreza digital.

### Responsabilidad

Hace referencia a la facultad de responder en el ejercicio del trabajo por los actos, asumirlos y acatar las consecuencias.

### Educación.

Comprende la educación formal incluyendo cursos especiales considerados necesarios para desempeñar el trabajo.

### Experiencia

Tiempo mínimo que requiere para poder desempeñar su trabajo.

## 1.4.2 SELECCIÓN DE PERSONAL

Una vez definido el perfil, las fuentes del reclutamiento y la estrategia a seguir se debe realizar la selección de los candidatos.

Algunas definiciones de selección son:

- La serie de etapas encaminadas a encontrar a la persona adecuada para el puesto adecuado.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup>Grados, J. (2003). Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de Personal. 3ª Edición Editorial Manual Moderno.

- La selección, es un proceso natural de la vida misma. Seleccionar implica necesariamente comparar contra un parámetro ideal los elementos que se están seleccionando, el parámetro en este caso está basado en el análisis de puestos de la plaza en cuestión. Algunas personas podrán poseer las características que se requieren por el análisis de puestos y otras no. La razón es muy sencilla, no todas las personas son iguales existen diferencias individuales que podríamos clasificar en tres grupos. Diferencias genéticas, fisiológicas y diferencias en la historia personal (ambiente).<sup>32</sup>
- Es el proceso de elección de una persona en particular de acuerdo a los criterios preestablecidos.<sup>33</sup>

De esta manera la selección busca solucionar dos problemas fundamentales:

- Adecuación del hombre al cargo.
- Eficiencia del hombre al cargo.

En ésta fase de análisis y valoración de la información recibida, va a resultar decisiva la experiencia del seleccionador, porque un conjunto de pruebas y valoraciones tanto objetivas como subjetivas, determinarán la presentación de candidaturas finales.

#### **1.4.2.1 IMPORTANCIA DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL.**

La selección de personal es importante porque permite conocer las habilidades y capacidades de los solicitantes a fin de decidir sobre bases objetivas

---

<sup>32</sup> Guth Aguirre, A. (1994) Reclutamiento, Selección e Integración de Recursos Humanos. Editorial Trillas. México.

<sup>33</sup>Almeida Ruiz Arturo (2009) "Gestión del Talento Humano" guía didáctica. Editorial de la universidad técnica particular de Loja.



y determinar cuales tienen mayor potencial y posibilidades para el desempeño de un puesto.<sup>34</sup>

Para efectos de una selección más objetiva, deberá recurrirse, al uso de técnicas como el análisis de puestos, las pruebas técnicas, encuestas socioeconómicas, etc. a fin de eliminar hasta donde sea posible la subjetividad en las decisiones.<sup>35</sup>

Según I. Chiavenato<sup>36</sup> una vez obtenida la información acerca del cargo que debe ocuparse, el paso siguiente es la elección de las técnicas de selección más adecuadas para conocer y escoger a los candidatos apropiados. Las técnicas de elección pueden clasificarse en cinco grupos:

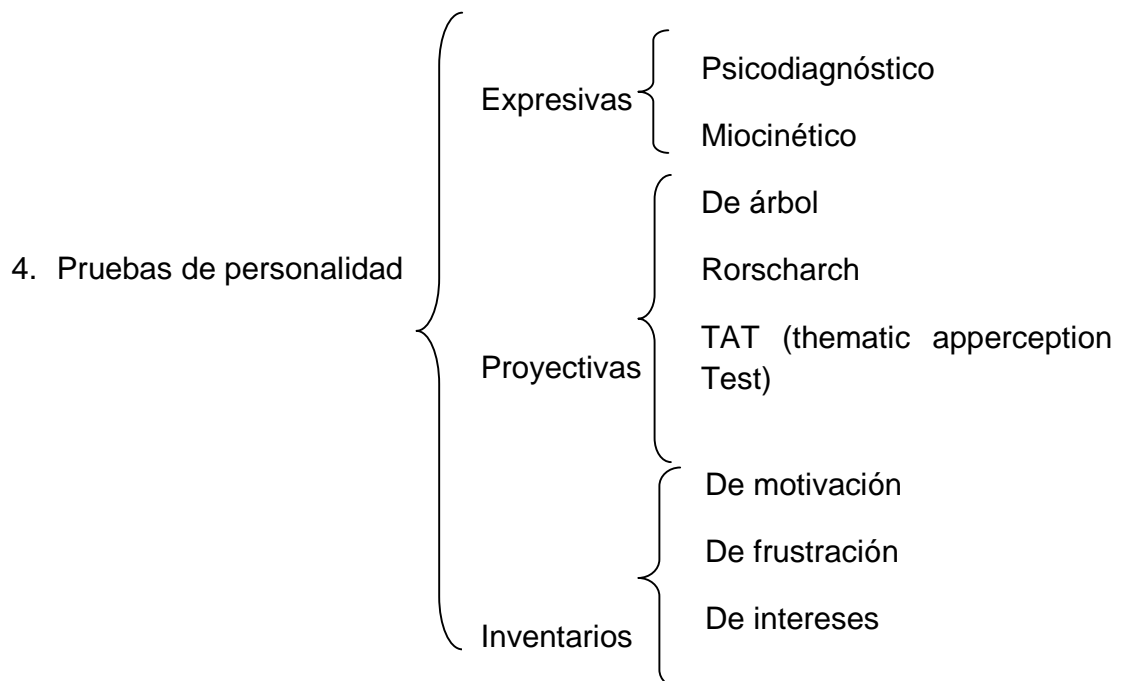
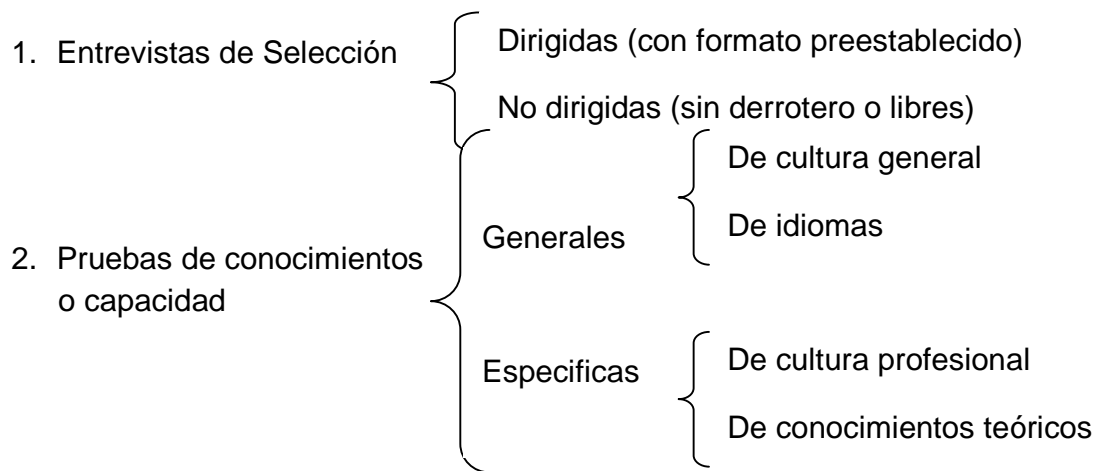
---

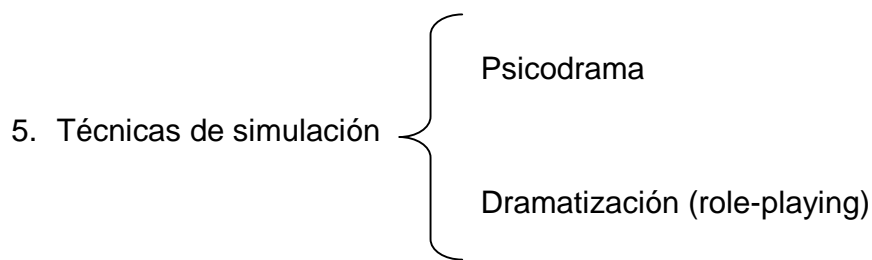
<sup>34</sup> Arias Galicia, F. (1971) "Introducción a la metodología de investigación en ciencias de la administración y del comportamiento" Editorial Trillas México. (Reimp. 1991)

<sup>33</sup> *Ibid*

<sup>35</sup> *Ibid*

<sup>36</sup> Chiavenato Idalberto (1999) *Administración de Recursos Humanos* Editorial Mc. Graw Hill. Quinta edición. P. 249





A continuación se da una breve explicación de cada una de las técnicas de elección.

#### *Entrevista.*

La entrevista se lleva a cabo con los candidatos que después del primer filtro muestran características que dan a conocer que serán candidatos viables a ocupar la posición en cuestión. Generalmente se llevan a cabo en persona y de forma individual, es decir un entrevistador y un candidato a la vez. Además permite recabar información acerca del candidato sobre aspectos como: experiencia profesional, escolaridad, habilidades y competencias.

#### *Evaluación psicológica.*

Para Chiavenato las pruebas psicométricas son un conjunto de pruebas que se aplican a las personas para apreciar su desarrollo mental, aptitudes, conocimientos. La prueba psicométrica es una medida de desempeño o de ejecución, ya sea mediante operaciones intelectuales o manuales de selección o escritas. En general se utilizan para conocer mejor a las personas con miras a tomar la decisión de una admisión, orientación profesional, evaluación profesional, diagnóstico de personalidad, hacen énfasis en las aptitudes individuales.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> Chiavenato, I. (2001) "Administración de recursos humanos" (Reimp. 2005) Editorial Mc Graw Hill.

Generalmente estas pruebas se realizan como parte de una batería que no es otra cosa más que un conjunto de pruebas a través de las cuales se tratan de evaluar distintos aspectos del candidato, referente a su inteligencia, personalidad, intereses y habilidades.

Las principales pruebas que integran una batería psicométrica son:

- Pruebas de inteligencia.
- Prueba de personalidad.
- Pruebas de aptitud
- Pruebas de habilidad.

#### *Evaluación técnica*

Esta evaluación tiene por objetivo el que los candidatos muestren sus conocimientos y habilidades técnicas específicas del puesto, ya sea a través de un examen de conocimiento, un caso práctico o una entrevista. Esto permitirá al psicólogo contar con más herramientas al momento de seleccionar.

#### *Evaluación socioeconómica.*

La investigación socioeconómica consta de tres etapas:

- Proporcionar una información de la actividad socio-familiar a efecto de conocer las posibles situaciones conflictivas que influyan directamente el desarrollo del trabajo.

- Conocer lo más detalladamente posible aptitud, responsabilidad y eficacia en el trabajo en razón de las actividades desarrolladas en trabajos anteriores
- Corroborar la honestidad y veracidad de la información proporcionada

Dependiendo de la política particular de cada organización esta fase queda reservada a una trabajadora social, a una gente de investigaciones o a una rutina establecida en que la información se solicita por escrito, ya sea que el procedimiento se realice de forma interna o externa.<sup>38</sup>

### **1.4.3 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

Se dice que la Capacitación del personal es una inversión garantizada. No siempre es un hecho. Sin embargo, la capacitación garantiza una formación

Adecuada para corresponder al perfil del trabajador óptimo en desempeño y en satisfacción personal. Para ello el psicólogo laboral diseña, junto con los especialistas en los procesos de operación, el currículum del trabajador. Inicialmente los cursos que se programaban eran destinados a reducir la incidencia de accidentes laborales, por el costo humano y económico de éstos.

---

<sup>38</sup> Arias Galicia, F. (1971) "Introducción a la metodología de investigación en ciencias de la administración y del comportamiento" Editorial Trillas México. (Reimp. 1991)

Actualmente se lleva a cabo una metodología que incluye la Detección de Necesidades de Capacitación. Con ese objeto se puede hacer uso de observaciones, cuestionarios o de el análisis de puestos o empleos.

También, con frecuencia se actualiza la tecnología del proceso de producción o mejoran los conocimientos teóricos de una materia y es necesario programar cursos de actualización para vencer la “resistencia al cambio” natural de las organizaciones.

A lo largo de este capítulo se ha revisado a la psicología donde su principal objetivo de estudio es la predicción y el control del comportamiento humano. Se ha visto que la historia de la Psicología del Trabajo es diversa y llena de sucesos que marcaron su camino, aunque su historia es relativamente corta y sus miembros no son numerosos, éstos han hecho grandes contribuciones al bienestar tanto personal como económico. Además como ya se vio en párrafos anteriores el psicólogo laboral tiene un amplio espectro de áreas donde tiene cabida, y que por otro lado también puede actuar como consultor por su amplia gama de conocimientos derivados de las ciencias del comportamiento y la relación que éstas tienen con la administración de las instituciones y de poder detectar necesidades en el ambiente laboral y de motivación, debido a que las organizaciones realizan diferentes acciones, para motivar a sus empleados, de las cuales el psicólogo laboral participa. En los siguientes capítulos se podrá encontrar como está conformado el gobierno del Estado, su organigrama y la estructura interna del departamento de Servicio Social y Prácticas profesionales, así como las características del programa y la manera en cómo se llevó a cabo éste.

Y aunque no se tocó a fondo los aspectos etnográficos, es de vital importancia que se tome en cuenta que la psicología y en particular la del trabajo debe considerar aspectos etnográficos en el estudio de su objeto de estudios tal y

como lo señalan Rodríguez y Ramírez <sup>39</sup> al darle importancia a los aspectos que inciden sobre el trabajador mexicano con nuestras idiosincrasias y características muy peculiares de sincretismo cultural. Y con ello llevar a cabo mayor número de investigaciones que sirvan de aplicación a nuestra realidad.

A continuación se mencionan los nombres de las instituciones educativas que imparten la carrera de psicología en la República Mexicana empezando por el estado de Guerrero para poder tener un claro panorama de los lugares en donde se insertan estos alumnos de servicio social y prácticas profesionales

## **1.5 INSTITUCIONES EDUCATIVAS QUE IMPARTEN LA CARRERA PSICOLOGÍA.**

Las instituciones educativas que imparten la licenciatura en Psicología en el Estado de Guerrero son: <sup>40</sup>

Acapulco:

Universidad Americana de Acapulco  
Universidad Autónoma de Guerrero  
Centro Universitario Español  
Centro Universitario Hipócrates

Chilpancingo:

Instituto de Montserrat

---

<sup>39</sup> Rodríguez E., Mauro, Ramírez B., Patricia. (2003) *Psicología del Mexicano en el Trabajo*, Ed. McGraw – Hill/Interamericana de Editores, S.A de C.V., México

<sup>40</sup> Tomado del catálogo de la INEGI, 2005.

Instituto Universitario del Sur (IUS)

El Centro de estudios superiores en guerrero, (CESGRO)

### **1.5.1 INSTITUCIONES EDUCATIVAS EN LA REPÚBLICA MEXICANA<sup>41</sup>**

#### **Aguascalientes**

Universidad Autónoma de Aguascalientes

Universidad Cuauhtémoc, Campus: Aguascalientes

Universidad del Valle de Atemajac, Campus: Aguascalientes

Universidad del Valle de México, Campus: Aguascalientes

Universidad Galilea

#### **Baja California Norte**

Centro de Enseñanza Técnica y Superior

Centro de Estudios Superiores de la Frontera

Universidad Autónoma de Baja California, Campus: Tijuana

Universidad de las Californias

Universidad de Tijuana, Campus: Mexicali

Universidad Iberoamericana, Campus: Tijuana

Universidad Univer, Campus: Pedregal

Universidad Xochicalco, Campus: Mexicali

#### **Baja California Sur**

Universidad de Tijuana, Campus: La Paz

Universidad Internacional de La Paz

Universidad Mundial, Campus: Los Cabos

---

<sup>41</sup> *Ídem.*



## Campeche

Universidad Autónoma de Campeche

## Chiapas

Centro de Estudios Superiores de Tapachula

Instituto Hispano Jaime Sabines

Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas

Universidad del Valle de México, Campus: Tuxtla

Universidad Mesoamericana

Universidad Pablo Guardado Chávez

Universidad Privada del Sur de México

## Chihuahua

Centro de Estudios Superiores del Norte

Centro de Estudios Superiores Nuevo Mundo

Centro de Estudios Universitarios del Norte

Centro de Estudios Universitarios Vizcaya de las Américas,

Campus: Delicias

Centro Teresiano de Estudios Superiores

Escuela de Psicología y Pedagogía "Sigmund Freud"

Escuela Libre de Psicología

Escuela Superior de Psicología de Ciudad Juárez

Estudios Superiores de Chihuahua

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

## Coahuila

Centro de Estudios Superiores en Ciencias y Humanidades  
Instituto de Estudios Superiores del Valle de Parras  
Instituto de Psicología "Ma. Esther Zuño de Echeverría"  
Instituto Grecolatino  
Instituto Universitario Valle de Santiago  
Universidad Autónoma de Coahuila  
Universidad Autónoma de La Laguna  
Universidad Autónoma del Noreste, Campus: Monclova  
Universidad Autónoma España de Durango, Campus: Saltillo  
Universidad del Valle de México, Campus: Saltillo  
Universidad Metropolitana de Monterrey, Campus: Campus  
Monclova

## Colima

Centro de Estudios Universitarios Vizcaya de las Américas,  
Campus: Colima  
Universidad de Colima  
Universidad del Valle de Atemajac, Campus: Colima

## Distrito Federal

Centro Elegía, Actividades Psicológicas  
Centro Universitario Emmanuel Kant  
Centro Universitario Grupo Sol  
Colegio Partenon  
Escuela Comercial Cámara de Comercio

Instituto de Investigación en Psicología Clínica y Social  
Instituto Politécnico Nacional, Campus: Centro  
Interdisciplinario de Ciencias de la Salud / Unidad Santo  
Tomás  
Tecnológico Universitario de México  
Universidad Anáhuac  
Universidad Autónoma Metropolitana, Campus: Xochimilco  
Universidad Chapultepec  
Universidad de la Comunicación  
Universidad de la República Mexicana  
Universidad del Claustro de Sor Juana  
Universidad del Desarrollo Empresarial y Pedagógico  
Universidad del Distrito Federal, Campus: Santa María la  
Ribera  
Universidad de Londres  
Universidad del Pedregal  
Universidad del Tepeyac  
Universidad del Valle de México, Campus: Tlalpan  
Universidad Iberoamericana  
Universidad Insurgentes, Campus: Átlamozcalt  
Universidad Intercontinental  
Universidad ISEC  
Universidad Latinoamericana, Campus: Florida  
Universidad Marista  
Universidad Michael Faraday  
Universidad Nacional Autónoma de México  
Universidad Tecnológica de México, Campus: Coyoacán  
Universidad Victoria  
Universidad Westhill

## Durango

Centro Universitario Promedac  
Universidad del Valle de Guadiana  
Universidad Durango Santander, Campus: Durango  
Universidad Josué© Vasconcelos  
Universidad Juárez del Estado de Durango, Campus:  
Escuela de Psicología - Durango  
Universidad La Salle, Campus: Laguna

## Estado de México

Campus Universitario Siglo XXI  
Centro Cultural Universitario "Justo Sierra", Campus: San Mateo  
Centro de Estudios Agustiniano "Fray Andrés de Urdaneta"  
Centro Universitario de Ixtlahuaca  
Centro Universitario de Texcoco "Francisco Ferreira y Arreola"  
Centro Universitario Grupo Sol, Campus: Chalco  
Centro Universitario UNIN de México  
Colegio de Estudios Superiores Liceo Londres  
Corporativo Universitario México  
Instituto de Estudios Superiores ISIMA  
Instituto Universitario del Estado de México  
Liceo Universidad Pedro de Gante, Campus: Tepoztlán  
Tecnológico Iberoamericano Aragón  
Universidad Álzate de Ozumba  
Universidad Anáhuac, Campus: Norte  
Universidad Autónoma del Estado de México  
Universidad Azteca de Chalco

Universidad Bancaria de México  
Universidad de Cuautitlán Izcalli  
Universidad de Ecatepec  
Universidad del Valle de México, Campus: Hispano  
Universidad Emilio Cárdenas  
Universidad ETAC, Campus: Lomas Verdes  
Universidad Franco Mexicana  
Universidad Isidro Favela de Toluca  
Universidad Latinoamericana, Campus: Norte  
Universidad Lucerna  
Universidad Mexiquense  
Universidad Nacional Autónoma de México, Campus:  
Facultad de Estudios Superiores Iztacala  
Universidad Nuevo Mundo, Campus: San Mateo  
Universidad Privada del Estado de México, Campus:  
Texcoco  
Universidad Tecnológica de México

#### Guanajuato

Centro de Estudios Cortázar  
Complejo Educativo Hispanoamericano  
El Colegio de León  
Universidad Continente Americano  
Universidad de Estudios Profesionales de Ciencias y Artes  
Universidad de Guanajuato, Campus: Facultad de Psicología  
Universidad del Valle de Atemajac, Campus: León  
Universidad Iberoamericana, Campus: León  
Universidad La Salle , Campus: Bajío  
Universidad Latina de México  
Universidad Mundial, Campus: San Francisco  
Universidad Quetzalcóatl en Irapuato

## Hidalgo

Centro Universitario Hidalguense  
Colegio de Estudios Superiores Anáhuac  
Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo  
Universidad La Salle, Campus: Pachuca - Campus La  
Concepción  
Universidad Tollancingo

## Jalisco

Centro de Estudios Universitarios Guadalajara Lamar,  
Campus: Inglaterra  
Centro Universitario UTEG  
Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente  
Instituto Vocacional Enrique Díaz de León, Campus: Vallarta  
Universidad Autónoma de Guadalajara  
Universidad Cuauhtémoc, Campus: Guadalajara  
Universidad de Especialidades, Campus: Acacias  
Universidad de Guadalajara, Campus: Centro Universitario  
del Sur  
Universidad del Valle de Atemajac, Campus: Lagos  
Universidad del Valle de México, Campus: Guadalajara  
Universidad Internacional de Estudios Superiores  
Universidad La Salle, Campus: Marista Guadalajara  
Universidad Tecnológica de México, Campus: Zapopan

## Michoacán

Centro de Estudios Superiores del Oriente de Michoacán  
Universidad del Valle de Atemajac, Campus: Zamora  
Universidad de Morelia

Universidad de Zamora  
Universidad Latina de América  
Universidad Mexicana de Educación a Distancia, Campus:  
Morelia  
Universidad Michoacana del Oriente  
Universidad Michoacana de San Nícolas de Hidalgo,  
Campus: Escuela de Psicología  
Universidad Vasco de Quiroga

#### Morelos

Centro Internacional de Estudios Superiores de Morelos  
Universidad Americana de Morelos  
Universidad Autónoma del Estado de Morelos  
Universidad Continental Justo Sierra  
Universidad La Salle, Campus: Cuernavaca  
Universidad Latinoamericana, Campus: Morelos  
Universidad Mexicana de Educación a Distancia

#### Nayarit

Centro de Estudios Universitarios Vizcaya de las Américas  
Instituto de Estudios Tecnológicos y Superiores Matatipac  
Instituto Las Américas de Nayarit  
Universidad Autónoma de Guadalajara, Campus: Tepic  
Universidad del Valle de Matatipac

#### Nuevo León

Centro de Estudios Profesionales  
Centro de Estudios Universitarios

Instituto Superior de Computación  
Instituto Superior La Silla  
Universidad Autónoma de Nuevo León  
Universidad de Monterrey  
Universidad Humanista de las Américas  
Universidad Metropolitana de Monterrey  
Universidad Regiomontana  
Universidad Tecnológica de México, Campus: Cumbres  
Universidad Valle Continental

#### Oaxaca

Centro de Estudios Superiores de Tuxtepec  
Instituto de Estudios Superiores de Oaxaca  
Universidad del Golfo de México, Campus: Oaxaca  
Universidad Mesoamericana  
Universidad Regional del Sureste

#### Puebla

Centro de Investigación y Estudios Superiores en  
Estomatología y Salud  
Centro Universitario Tehuacán  
Colegio Latinoamericano de Posgrados  
Colegio Universitario Tolteca de México  
Escuela Libre de Psicología  
Instituto de Estudios Avanzados Siglo XXI  
Instituto de Estudios Superiores ISIMA, Campus: Puebla  
Instituto Universitario Carl Rogers  
Universidad Anglo Hispano Mexicana - Yocoyani  
Universidad Anglo Zacatlán



Universidad Benito Juárez García  
Universidad Central de México  
Universidad Cuauhtémoc  
Universidad de las Américas  
Universidad del Desarrollo del Estado de Puebla, Campus:  
San Nicolás de los Ranchos  
Universidad del Golfo de México, Campus: Tehuacán  
Universidad del Valle de México, Campus: Puebla  
Universidad del Valle de Puebla  
Universidad de Oriente  
Universidad Europea  
Universidad Hispana  
Universidad Iberoamericana, Campus: Puebla  
Universidad Leonardo Davinci  
Universidad Mesoamericana  
Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla  
Universitario Cristóbal Colon

#### Querétaro

Instituto de Estudios Superiores ISIMA, Campus: Querétaro  
Universidad de Londres, Campus: Ciudad Querétaro  
Universidad del Valle de México, Campus: Querétaro  
Universidad Mesoamericana, Campus: San Juan del Rio

#### Quintana Roo

Universidad La Salle, Campus: Cancán  
Universidad Magna

## San Luis Potosí

Instituto de Ciencias y Estudios Superiores, Campus: Valles

Universidad Abierta

Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Campus:

Facultad de Psicología

Universidad del Valle de México, Campus: San Luis Potosí

Universidad Justo Sierra

Universidad Marista de San Luis Potosí

## Sinaloa

Universidad Autónoma de Sinaloa

Universidad de Occidente, Campus: Unidad Guamúchil

Universidad Durango Santander, Campus: Culiacán

## Sonora

Centro Universitario de Sonora

Instituto Tecnológico de Sonora

Universidad del Noroeste

Universidad de Sonora

## Tabasco

Universidad Autónoma de Guadalajara, Campus: Tabasco

Universidad del Valle de México, Campus: Villahermosa -

Unidad Guadalupe

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

Universidad Popular de la Chontalpa

## Tamaulipas

Centro de Estudios Superiores Royal  
Instituto de Ciencias y Estudios Superiores, Campus: Victoria  
Instituto de Estudios Superiores de Tamaulipas  
Universidad Autónoma de Tamaulipas, Campus: UAM  
Trabajo Social y Ciencias para el Desarrollo Humano  
Universidad CEDIP  
Universidad del Golfo  
Universidad del Noreste  
Universidad México Americana del Norte, Campus: Zona  
Centro  
Universidad Panamericana de Nuevo Laredo  
Universidad Tamaulipeca  
Universidad Valle del Bravo

## Tlaxcala

Universidad Autónoma de Tlaxcala  
Universidad del Valle de Tlaxcala

## Veracruz

Centro de Estudios Superiores de Xalapa  
Centro Universitario de Coatzacoalcos  
Instituto Veracruzano de Educación Superior  
Universidad Autónoma de Veracruz Villa Rica  
Universidad Calmecac  
Universidad Cristóbal Colon  
Universidad de América Latina, Campus: Xalapa  
Universidad del Golfo de México, Campus: Cosamaloapan

Universidad de Sotavento  
Universidad Hernán Cortés  
Universidad Istmo Americana  
Universidad Veracruzana, Campus: Unidad de Medicina -  
Poza Rica

#### Yucatán

Centro de Estudios de Las Américas  
Centro Educativo José© Dolores Rodríguez Tamayo  
Centro Educativo Latino  
Instituto de Ciencias Sociales de Mérida  
Instituto de Computación y Administración  
Instituto Superior de Administración y Computación  
Universidad Anáhuac, Campus: Mérida  
Universidad Autónoma de Yucatán, Campus: Facultad de  
Psicología  
Universidad del Mayab  
Universidad de Valladolid Yucatán  
Universidad Marista de Mérida  
Universidad Modelo

#### Zacatecas

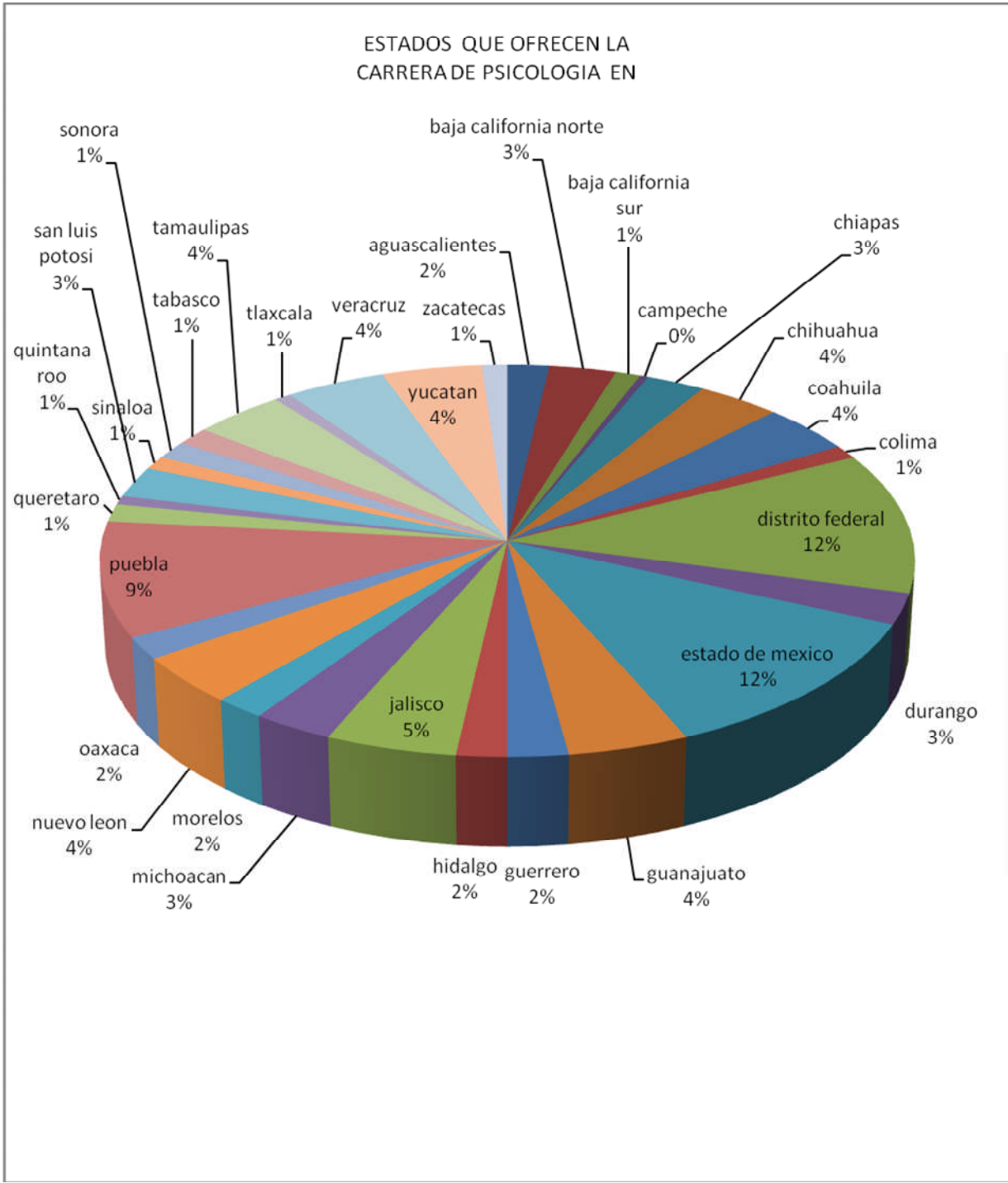
Universidad Autónoma de Zacatecas, Campus: Unidad  
Académica Multidisciplinaria, II zona universitaria  
Universidad Durango Santander, Campus: Zacatecas

**1.5.2 CONCENTRADO DE UNIVERSIDADES QUE CUENTAN CON LA LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA EN MÉXICO.**

<b>ESTADOS</b>	<b>UNIVERSIDADES DE PSICOLOGÍA</b>
Aguascalientes	5
Baja California Norte	8
Baja California Sur	3
Campeche	1
Chiapas	7
Chihuahua	10
Coahuila	11
Colima	3
Distrito Federal	32
Durango	7
Estado de México	32
Guanajuato	12
<b>Guerrero</b>	<b>6</b>
Hidalgo	5
Jalisco	13
Michoacán	8
Morelos	5
Nuevo León	11
Oaxaca	5
Puebla	26
Querétaro	4
Quintana Roo	2
San Luis Potosí	7
Sinaloa	3
Sonora	4
Tabasco	4
Tamaulipas	11
Tlaxcala	2
Veracruz	12
Yucatán	12
Zacatecas	3
<b>TOTAL DE UNIVERSIDADES</b>	<b>274</b>

### 1.5.2.1 CONCENTRADO EN PORCENTAJES DE UNIVERSIDADES CON PSICOLOGÍA

CONCENTRADO DE UNIVERSIDADES DE PSICOLOGÍA EN MÉXICO



## **CAPÍTULO 2**

### **CONFORMACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO**

En este capítulo se hará una breve revisión de los antecedentes del Estado de Guerrero y de las secretarías adscritas a éste, su organigrama y estructura interna de los departamentos que integran, para poder así, pasar a la revisión de los conceptos, características y objetivos de las prestaciones de los estudiantes como son: servicio social, prácticas profesionales y residencias profesionales como una forma de clarificar conceptos tomados en cuenta para la elaboración del programa que se propone más adelante.

#### **2.1 GOBIERNO DEL ESTADO DE GUERRERO**

El 27 de octubre de 1849, Guerrero fue erigido como Entidad Federativa, habiendo sido su primer Gobernante el General Juan N. Álvarez, quién promulgó la primera Ley Orgánica Provisional del Estado, el 15 de marzo de 1850, en la que fue contemplada la Secretaría de Gobierno con dos Oficialías; una de Partes, que tuvo la responsabilidad de llevar a cabo todos los asuntos administrativos del Gobierno del Estado y la Oficialía Mayor, encargada de atender en ese entonces los asuntos políticos y económicos de la entidad.

A partir de este periodo, el proceso de Organización Administrativa del Aparato Gubernamental, ha tenido varias modificaciones, consistiendo en la creación de Dependencias, desagregación unas de otras, fusión cuando así ameritó el caso, cambiarles denominación o bien desaparecerlas cuando no se justificaba su existencia; siempre dentro de un movimiento acumulativo con características inestables por no corresponder a un plan definido de administración

pública, estos cambios han ocurrido constantemente a lo largo de todos estos años, a la fecha; en la actual administración el ejecutivo cuenta con 7 secretarías y 4 Organismos Públicos Descentralizados (OPD'S), a continuación se describen brevemente algunas:

La Secretaría de Finanzas y Administración la cual tiene el objetivo recaudar, administrar y aplicar oportunamente los recursos públicos obtenidos, para cumplir con el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Guerrero.

También se colabora con la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas es el órgano encargado de ordenar los asentamientos humanos, regula el desarrollo urbano, además de normar, proyectar y ejecutar las obras públicas del Estado de Guerrero.

La Secretaría de Desarrollo Social es la instancia del Gobierno encargada de formular, coordinar e implementar políticas públicas de desarrollo social y humano orientadas a mejorar la calidad de vida de los guerrerenses. A su vez otra dependencia beneficiada es la Secretaría de Desarrollo Económico es el órgano encargado de planear, regular, promover y fomentar el desarrollo económico, industrial, agroindustrial, minero, artesanal y comercial.

La Secretaría de Desarrollo Rural, fue creada para promover y fomentar el desarrollo Agrícola, Forestal, Ganadero, Pesquero, así como el manejo de los recursos naturales en el Estado, así como la Secretaria de Turismo, tal como su nombre lo menciona, se encarga de regular, promover y fomentar el desarrollo turístico, a su vez, la Secretaría de Medio Ambiente (SEMAREN) que coordina el ámbito estatal en materia de preservación del equilibrio ecológico; protección, mejoramiento del ambiente, conservación, aprovechamiento sustentable de la flora, la fauna silvestre, suelo, agua y otros recursos naturales.

La Secretaría de Asuntos Indígenas tiene como objetivo promover una nueva relación de las instituciones de los tres niveles de gobierno con los Pueblos Indígenas; Y la Secretaría de la Mujer y de la juventud, está encargada de



establecer y ejecutar las políticas y acciones que favorezcan el bienestar y la incorporación de las mujeres y los jóvenes, respectivamente para el desarrollo integral.

Otra área beneficiada es la dependencia de seguridad pública y la procuraduría de justicia quien es encargada de proporcionar el orden y paz pública. También está la Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo, que es el órgano técnico jurídico constituido para brindar asesoría jurídica a toda la Administración Pública Estatal y actualizar el acervo jurídico del Estado

La Contraloría General del Estado, es el órgano encargado de establecer y operar el Sistema Estatal de Control Gubernamental, aplicar la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado, realizar estudios y recomendaciones administrativas, vigilando su cumplimiento y observancia para una mejor funcionalidad estructural y operativa de la Administración Pública Estatal.

Y la Coordinación General de Fortalecimiento Municipal, este proporciona asesoría, asistencia, capacitación y apoyo a los Ayuntamientos.

Algunas OPD`S pertenecientes al ejecutivo estatal son las siguientes<sup>1</sup>:

- CICAEG
- Parque papagayo
- Promotora y administradora de playa
- Filarmónica de Acapulco

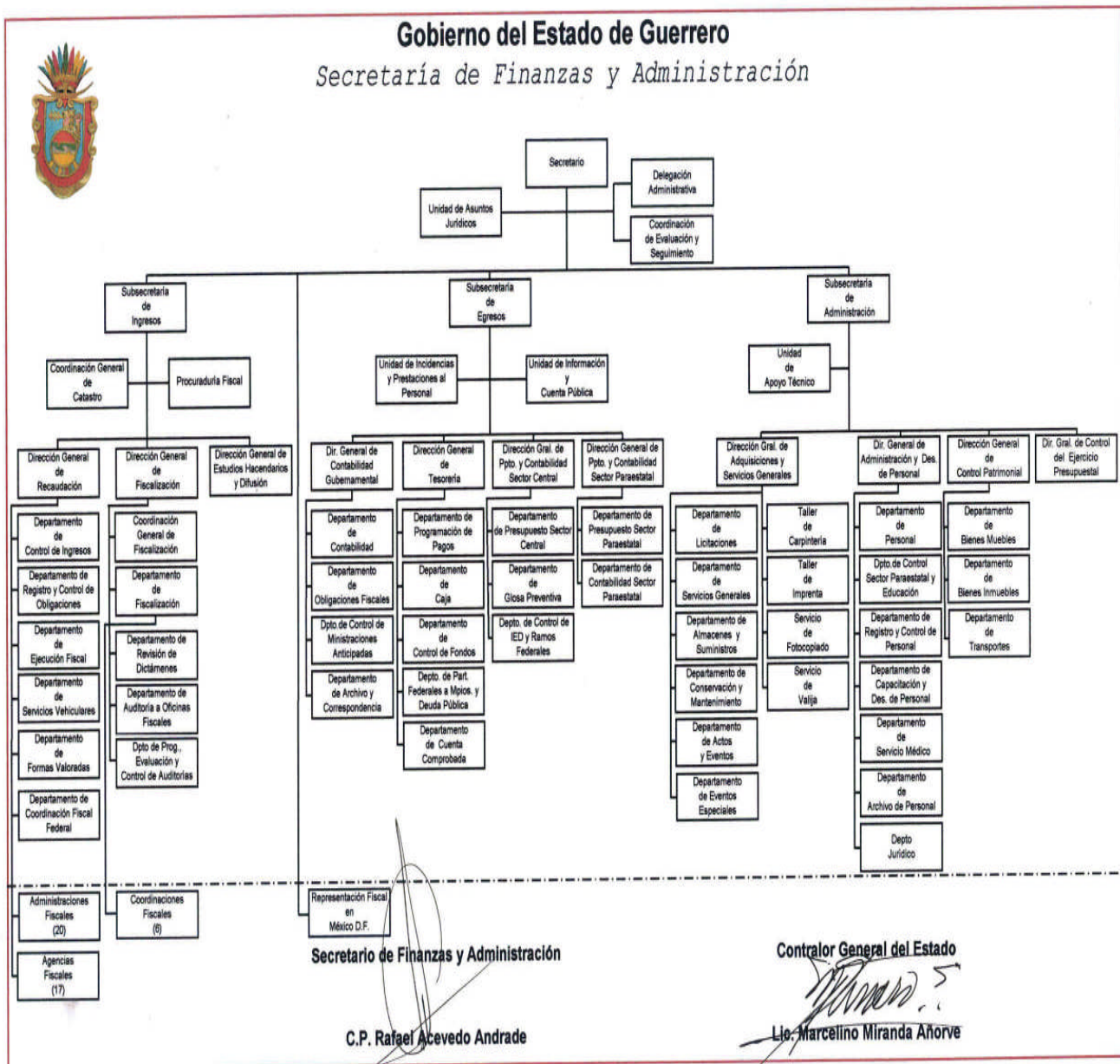
---

<sup>1</sup> <http://guerrero.gob.mx/2007>

<sup>41</sup>Manual de la Contraloría General del Estado

## 2.2 ORGANIGRAMA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE GUERRERO

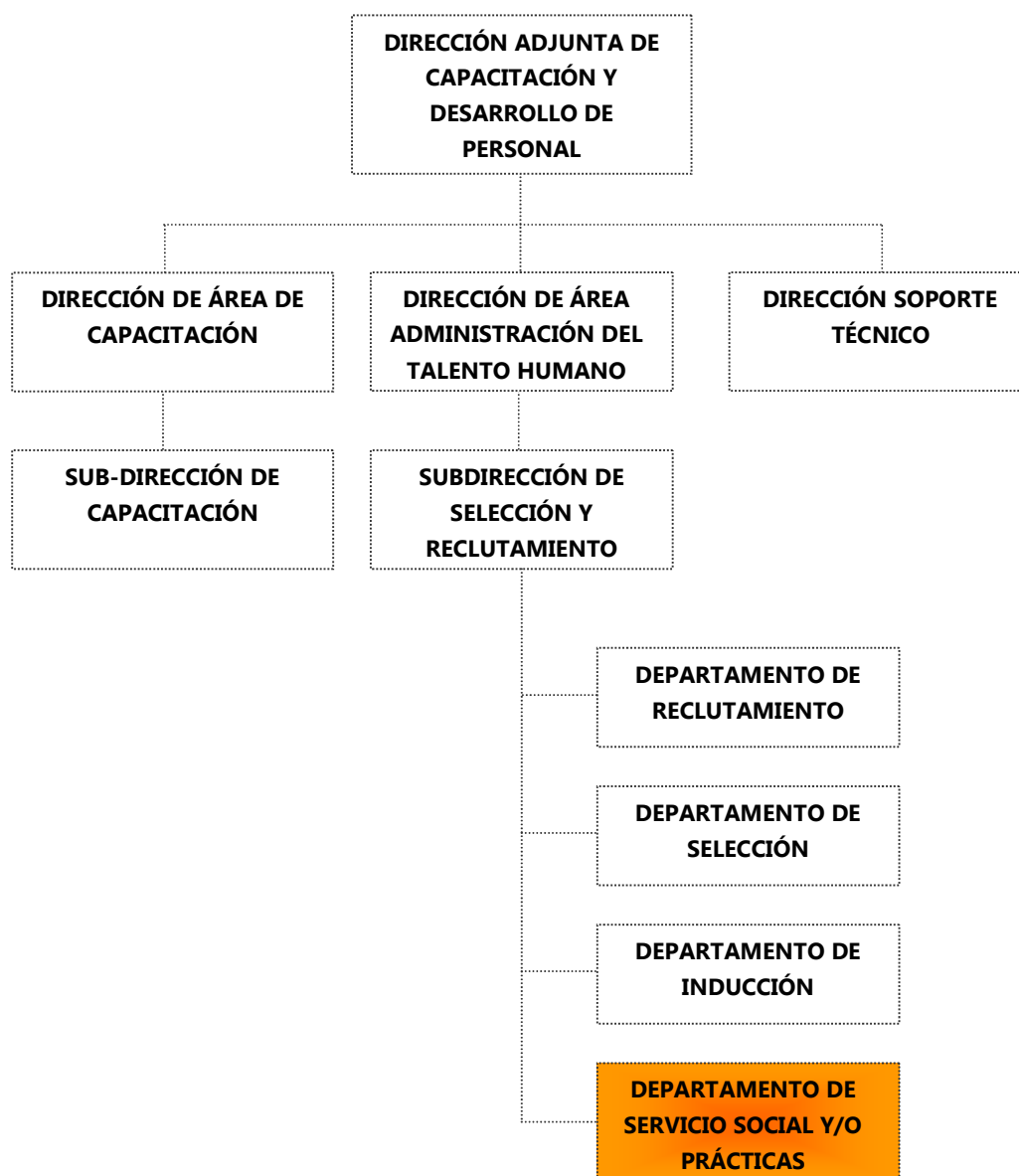
El gobierno del estado en el cual se llevo a cabo dicho trabajo fue en el periodo encabezado por el Cp. Carlos Zeferino Torreblanca Galindo, y el área en la cual se tuvo la oportunidad de laborar forma parte de la Secretaria de Finanzas y Administración, la cual estaba constituido de la siguiente manera:



## 2.3 DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL, PRÁCTICAS PROFESIONALES Y/O RESIDENCIAS PROFESIONALES

Para entender mejor este departamento se menciona su estructura interna, sus antecedentes y sus alcances y limitaciones.

### 2.3.1 ESTRUCTURA INTERNA DEL DEPARTAMENTO



El programa Estatal de servicio social, opera en dos sedes principales en el Estado de Guerrero, en la ciudad de Chilpancingo, en donde se encuentra la oficina central dentro de la Dirección General Adjunta de Capacitación y Desarrollo, así como en la ciudad de Acapulco, en la Coordinación Regional Administrativa Acapulco, Costa Chica y Costa Grande, en estas dos sedes se puede encontrar el departamento de servicio social y prácticas profesionales, quien se encarga directamente de la operación del programa, el cual depende de la Secretaría de Finanzas y Administración.

En este programa la actividad encomendada a mí cargo fue establecer el vínculo entre instituciones educativas y las dependencias del sector central del poder ejecutivo, así como paraestatales donde a través de convenios de colaboración individuales se hizo el compromiso de incluir a alumnos de instituciones educativas a que colaboren a realizar su servicio social, prácticas profesionales, residencias profesionales y/o estadías profesionales, según sea el caso y los niveles educativos que maneje la institución, para posteriormente integrarlos a diferentes dependencias del ejecutivo estatal.

La labor encomendada fue básicamente hacer reclutamiento y selección de prestadores de servicio social, prácticas profesionales y residentes profesionales, que se integrarían a diferentes dependencias pertenecientes a gobierno del estado, esto se relaciona ampliamente con la Psicología laboral, debido a la importancia, de elegir al candidato o prestador de servicio idóneo requerido por la dependencia, para esto se observó si el prestador cuenta con la técnica, nivel escolar, así como habilidades sociales y rasgos de personalidad que le permita ser capaces de desempeñar con eficiencia las actividades que deberá realizar en la dependencia según los requerimientos de la misma.

Debido a esta petición encomendada se elaboró la propuesta que más adelante se presenta, sin embargo antes de desglosar la propuesta del programa se mencionan algunos antecedentes que facilitarán la comprensión de los puntos propuestos en el programa.

### **2.3.2 ANTECEDENTES**

Los tramites anteriormente los efectuaba cada una de las dependencias, es decir cada secretaría, e incluso cada dirección tenía que llevar los trámites de los prestadores de servicio que requirieran, por ejemplo tenían que elaborar un convenio de colaboración, con cada una de las instituciones educativas con quien se deseaba colaborar, hacer la solicitud del número de prestadores y del perfil con que se requerían a cada una de las escuelas, todo esto hacía poco práctico, y eficiente este proceso.

Entonces, cada dependencia u organismo gubernamental y/o paraestatal, integraba a los prestadores, hacia convenios con diferentes instituciones educativas, y aceptaba al número de prestadores que deseaba, sin ninguna restricción. El control de los prestadores era incierto y precario; era amplio sin ser eficiente, ya que esto provocaba realizar varios convenios con diferentes escuelas, y cada una de las secretarías.

El control de los alumnos se mostraba poco práctico y certero, ya que no se encontraban formatos estandarizados del registro de asistencia, de la carta de aceptación, así como de la constancia de liberación, entre otras cosas, además llegó a suceder con anterioridad que un alumno podía ser liberado por cualquier persona que estuviera en algún puesto dentro de alguna dependencia del poder ejecutivo, lo que se prestaba a realizar liberaciones de alumnos sin que ellos

asistieran a cubrir el número de horas requeridas por la institución educativa, por consecuencia se pensó en mejorar esta situación interna en el departamento para darle mayor validez a la actividad de aprendizaje y servicio por parte de los prestadores y así mejorar el servicio del departamento.

## **CAPÍTULO 3**

### **LOS ESTUDIANTES DE NIVEL SUPERIOR COMO PRESTADORES DE SERVICIO**

En la actualidad quienes poseen una nueva visión de gestión del talento humano parten de la valoración del conocimiento como activo insustituible de las organizaciones y en consecuencia dedican sus mejores esfuerzos al desarrollo del capital intelectual de las empresas que son las personas que allí trabajan.

La preocupación por el estudio psicológico del comportamiento humano en las organizaciones se ha basado particularmente en la administración del talento humano. Es por esa razón que en las empresas privadas o públicas necesitan tanto que el encargado de reclutamiento y selección tenga conocimientos de psicología general y psicología aplicada al comportamiento organizacional, ya que la administración de los talentos no es una tarea muy sencilla puesto que cada persona es un fenómeno sujeto a la influencia de muchas variables como: las aptitudes, la motivación, la personalidad, la cultura organizacional, entre otros.

Es por ello que el reclutamiento y la selección es un proceso muy importante para las nuevas tendencias de la psicología en el ámbito laboral, por tal motivo dentro de la administración pública en rigor, también se tomo en cuenta como talento humano a los prestadores de servicio social, prácticas profesionales y/o residencias, ya que la actividad que ellos realizan es de vital importancia porque ayudaban en la realización de proyectos de mejora, programas o apoyo en el quehacer administrativo, la prestación de los mismos, se llevaba a cabo mediante a perfiles profesionales.

Ya que día con día una tarea ardua es la de encontrar y visionar a los candidatos más viables para estar dentro de cualquier organización. Las técnicas

de exámenes psicológicos ya sea por medio de la psicometría o a la proyección tienen significado extremadamente importante para la evaluación y diagnóstico del potencial humano<sup>41</sup>.

Así mismo también ser capaz de crear una cultura trabajo, ya que incide directamente en el estilo de gestión de los miembros de una organización, de tal manera que puede influir positivamente (incrementando la motivación para el trabajo) o negativamente, (constituyéndose en fuente de estrés). Por ello es necesario conocer la dinámica de las relaciones personales ya que ello puede ayudar a directivos y trabajadores en general de una organización, a entender y controlar todas las relaciones en las que se halle implicado, desde aquellas que se mantienen entre personas singulares hasta aquellas más complejas, que se dan entre diversas organizaciones, pasando por las relaciones grupales. Es por tal razón que en este trabajo también propone que se incluya la impartición de talleres.

### **3.1 SERVICIO SOCIAL**

Una de las formas en que los alumnos retribuyen a la sociedad, los recursos que destinó en su educación, es el servicio social, actividad en la que los alumnos se desempeñan sin remuneración económica, a excepción de ocasiones en que se les otorga una ayuda económica a través de programas de becas.

---

<sup>41</sup> Almeida Ruiz Arturo (2009) "Gestión del Talento Humano" guía didáctica. Editorial de la universidad técnica particular de Loja.



### **3.1.1 DEFINICIÓN DE SERVICIO SOCIAL**

El servicio social es la actividad temporal y obligatoria que deben realizar los estudiantes mediante la aplicación de sus conocimientos, lo cual les permitirá adquirir experiencia práctica, contribuyendo a la solución de problemas, a la vez que cumple con el compromiso moral que tiene con la sociedad.<sup>42</sup>

### **3.1.2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO SOCIAL**

Habitualmente se realiza en 6 meses como mínimo y 2 años como máximo las horas reglamentarias son 480, sin embargo en algunas instituciones educativas esto puede variar y además deberá realizarse únicamente en el sector público.

Con el servicio social se empieza a ejercer la actividad con alguna fuente de trabajo o con el área de interés profesional. Es decir, a través del servicio social se puede definir la orientación de la vida profesional y proveer de experiencia e información especializada.

### **3.1.3 OBJETIVOS DEL SERVICIO SOCIAL**

- “Promover el desarrollo en el prestador de una conciencia de solidaridad y compromiso con la sociedad a la que pertenece, convirtiéndose en un acto de reciprocidad con la misma, a través de planes y programas del sector público, contribuyendo a la formación académica y capacitación profesional del prestador del Servicio Social”<sup>43</sup>.

---

<sup>42</sup> Romero, L, 2008 Manual de Procedimientos para realizar el servicio social en la carrera de Psicología Facultad de Estudios Zaragoza.

<sup>43</sup> Gobierno del Estado de México, Manual de Servicio Social y Prácticas Profesionales.

- Impulsar en los alumnos el desempeño de sus actividades, con apego a las normas y valores del sector social en el que realizan su servicio social.
- Orientar a los alumnos, en cuanto a sus derechos y obligaciones concernientes al desarrollo del servicio social.

Lo cual se traduce en la aportación de un beneficio a la comunidad, ya sea económico, político, social o cultural y una manera de retribuir en parte lo que ésta invierte en su formación.

La propuesta de la administración pública en rigor a través del departamento de servicio social y prácticas profesionales, proponen que el servicio social también se debería llevar a cabo formulando un proyecto ya que esto contribuye a la formación del estudiante a través del proceso pedagógico del servicio social, promoviendo la reflexión crítica de su acción y fortaleciendo el desarrollo de habilidades profesionales, sociales y ciudadanas, mediante su participación en Organizaciones que desarrollan proyectos para aportar soluciones a problemáticas en distintos sectores del contexto social. En el caso de las prácticas profesionales nos habla que en una forma de oportunidad para facilitar al prestador (ya sea practicante o residente), una acercamiento al mundo laboral y al mismo tiempo adquirir experiencia práctica.

## **3.2 PRÁCTICAS PROFESIONALES**

### **3.2.1 DEFINICIÓN DE PRÁCTICAS PROFESIONALES**

Las prácticas profesionales son la aplicación que el alumno realiza de sus conocimientos teórico-prácticos, además de ser un mecanismo destinado a fortalecer en la práctica real, las habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes, así como los valores adquiridos a largo de su formación profesional. Es una actividad

académica obligatoria que el alumno deberá realizar en ámbitos reales de desempeño profesional, para integrar y aplicar los conocimientos adquiridos<sup>44</sup>.

### **3.2.2 CARACTERÍSTICAS DE LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES**

Generalmente se realizan entre 2 y 6 meses, el número de horas puede variar de acuerdo a la institución educativa a la que pertenezca el alumno. Los estándares habituales en horas van desde 108 hrs., 240 hrs. hasta 480 hrs<sup>45</sup>.

Las principales directrices de las prácticas es que los alumnos realicen actividades congruentes con los objetivos del programa educativo, esta puede realizarse en los últimos periodos escolares del plan de estudios, no hay restricciones en cuanto a la naturaleza de las organizaciones, pueden ser de los sectores, público, privado o social.

### **3.2.3 OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL**

- Contribuir a la formación integral del estudiante de Psicología a través del ejercicio de contraste entre el conocimiento teórico y la actividad práctica que la realidad profesional proporciona,
- Lograr que los estudiantes en P.P. desarrollen competencias para diagnosticar, planear, evaluar e intervenir en la solución de problemas o situaciones que la carrera de Psicología demanda.
- Contribuir en el rescate de información para la adecuación de planes y programas estudio.
- Consolidar la vinculación entre las dependencias y las instituciones educativas con el entorno social y productivo.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> Romero, L, 2008 Manual de Procedimientos para realizar el servicio social en la carrera de Psicología Facultad de Estudios Zaragoza.

<sup>45</sup> Gobierno del Estado de México, Manual de Servicio Social y Prácticas Profesionales.

### **3.2.4 PROCESO DE LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES**

El proceso que se lleva a cabo en las prácticas profesionales de manera resumida es:

- La asignación.- Es la acción de la adscripción al estudiante a una unidad receptora.
- Supervisión.- Es la actividad permanente de verificación que realiza la unidad receptora y la comisión de prácticas profesionales para el cumplimiento de un programa propuesto para su realización
- Asesoría.- Es la actividad permanente que realiza el asesor de las actividades que realiza el prestador de P.P. para efectos de su acreditación.

---

<sup>44</sup> Romero, L, 2008 Manual de Procedimientos para realizar el servicio social en la carrera de Psicología Facultad de Estudios Zaragoza.

<sup>45</sup> Gobierno del Estado de México, Manual de Servicio Social y Prácticas Profesionales

- Acreditación.- Es el reconocimiento que hace la unidad receptora del desarrollo de un programa de prácticas profesionales, y que las instituciones educativas de P.P. revalora mediante el informe final y el oficio de liberación.<sup>45</sup>

### **3.3 CARACTERÍSTICAS DE LAS RESIDENCIAS PROFESIONALES**

Las Residencias Profesionales se refieren a aquella actividad realizada durante el desarrollo de un proyecto o de la aplicación de un modelo, en cualquiera de las áreas de colocación establecidas, que definan una problemática y propongan una solución viable, a través de la participación directa del estudiante en desempeño de su propia profesión.

Las Residencias Profesionales tienen un valor curricular de 20 créditos, pueden ser desarrolladas en horarios de medio tiempo, 4 horas diarias hasta acumular 940 horas , o en tiempo completo de 8 horas por 4 meses mínimo hasta 6 debiendo cumplir con 640 horas , según las facilidades del alumno. <sup>46</sup>

### **3.4 OBJETIVOS DE LA RESIDENCIA PROFESIONAL**

- Propiciar la participación de los alumnos en la toma de decisiones en situaciones reales.
- Conocer a nivel empresarial como en el sector social, el tipo de organización que prevalece.
- Confrontar las ideas y opiniones del alumno surgidas en el ámbito laboral sobre problemas determinados.<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> Manual de Servicio Social, Practicas Profesionales y/o Residencias Instituto Tecnológico de Acapulco.

<sup>47</sup> Gobierno del Estado de México, Manual de Servicio Social y Prácticas Profesionales.

La propuesta de la administración pública en rigor a través del departamento de servicio social y prácticas profesionales, proponen que el servicio social también se debería llevar a cabo formulando un proyecto ya que esto contribuye a la formación del estudiante a través del proceso pedagógico del servicio social, promoviendo la reflexión crítica de su acción y fortaleciendo el desarrollo de habilidades profesionales, sociales y ciudadanas, mediante su participación en Organizaciones que desarrollan proyectos para aportar soluciones a problemáticas en distintos sectores del contexto social. En el caso de las prácticas profesionales nos habla que en una forma de oportunidad para facilitar al prestador (ya sea practicante o residente), una acercamiento al mundo laboral y al mismo tiempo adquirir experiencia práctica.

Desde otro punto de vista, las prácticas profesionales constituyen un elemento de suma importancia para el alumno que desea darse a conocer en el mercado laboral, ofreciendo la posibilidad de que las empresas puedan apreciar su potencial y considerarlo para futuras contrataciones.

En este caso, los estados por medio del cambio que se genera día con día, esto forma parte de un proceso de selección, rápido, eficaz y económico. Podrán hacer una selección basada en los resultados obtenidos durante el período de prácticas y/o residencias, valorando los conocimientos y habilidades del prestador. De esta forma se aseguran de que las cualidades del prestador en prácticas encajan con las necesidades de la organización tomando en cuenta su aportación en el aspecto académico con los conocimientos teóricos más actuales.

Esto les permite a su vez incrementar el papel social de los gobiernos estatales a la vez, permitiendo que las nuevas generaciones se desenvuelvan dentro de la administración pública aportando sus conocimientos adquiridos, y enfrentados a un contexto laboral. La Práctica Profesional no se preocupa exclusivamente de velar por sus beneficios, sino que se coadyuva con la sociedad, procurando devolver a esta los beneficios que de ella obtiene por medio de su contribución a la formación de los futuros profesionales.

Es necesario tomar conciencia y enfocar los planes de estudio en cuestiones prácticas, actitud de servicio, controles administrativos y capacidad de adaptación, para poder tener profesionales enfocados a un mercado que inmerso en la globalización, se vuelve cada vez mas demandante y buscar encontrar esa perfecta conjunción entre la teoría ideal y la realidad práctica que se vive en las administración pública y las empresas privadas.

Es por ello que ahora el gobierno del Estado de Guerrero toma en cuenta la importancia que tiene el reclutamiento y selección de prestadores de servicio

social y prácticas profesionales con la oportunidad de que los mejores prestadores quedaran en bolsa de trabajo interna (esto se llevara a cabo por medio de las evaluaciones que se les realizarán a los prestadores) para el Gobierno del Estado.

## **CAPITULO 4**

### **PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE PROGRAMA**

Este trabajo intenta responder a las necesidades que se presentan en el poder ejecutivo de la administración pública estatal, así como en los organismos públicos descentralizados, que se centra en un reclutamiento y selección adecuado de prestadores de servicio social, prácticas profesionales y/o residencias. Las necesidades en específico detectadas fueron las siguientes:

- Distribución equitativa de los prestadores, en las diversas dependencias que corresponden al gobierno del estado.
- La diferencia entre nivel escolar y especialidad versus actividades realizadas.
- Llevar un control de la prestación de dicho servicio, es decir no realizar liberación si este prestador no ha cumplido en el tiempo y lineamientos establecidos.
- Que haya un área específica donde se lleve el seguimiento y desarrollo de estos jóvenes, atendiendo sus dudas, necesidades y ver ambos beneficios que surgen al realizar esta importante y significativa labor, tanto para el poder ejecutivo en función como para tantos jóvenes que realizan el servicio social, prácticas profesionales y/o residencias.

Antes de realizar la propuesta de implementación, se identificaron las áreas susceptibles a mejorar:

- La administración pública en función no tenía formatos estandarizados para el reclutamiento y selección de prestadores, no tenía una solicitud para la



realización del servicio social, prácticas profesionales y/o residencias, formato de evaluación, así como realización de evaluaciones psicométricas.

- La “adecuada selección de prestadores para el perfil requerido en las dependencias” que formaba parte importante de esta prestación no se llevaba a cabo solo se cubría el espacio, sin saber si era realmente el área que debía ocupar dicho prestador para el enriquecimiento tanto del conocimiento del alumno, como de las actividades que tuviese la dependencia.
- En general no se llevaban a cabo las funciones de reclutamiento y selección y seguimiento de los prestadores de servicio social, prácticas profesionales y/o residencias, con un procedimiento formal.

De lo anterior surge la necesidad de mejorar el proceso de reclutamiento, selección y seguimiento de los prestadores, considerando como eje de partida la selección de personal en base a competencias profesionales, y recordando la importancia del servicio social, prácticas Profesionales, y/o Residencias dentro del gobierno del Estado, con los lineamientos específicos que permita el mejor desarrollo de ambas partes.

Para la realización de este proyecto se retoman aspectos teóricos sobre los procesos tradicionales de Reclutamiento y selección, considerando como uno de los modelos más importantes el de Grados, quien menciona que el proceso de selección es la técnica encaminada a proveer de recursos humanos a la empresa u organización en el momento oportuno<sup>48</sup>.

<sup>48</sup> Grados, J. (2003). Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de Personal. 3ª Edición Editorial Manual Moderno.

También se tomaron en cuenta aspectos importantes que menciona Chiavenato en la “gestión del talento humano” quien menciona que para transformar las personas en talentos, se debe de tomar en cuenta las competencias individuales, el hace mención a que *“las tendencias actuales sobre administración de personas en las organizaciones y los nuevos desafíos de la gestión del talento humano que buscan mejorar el desempeño competitivo de las personas, los grupos y las organizaciones”*. *“Se realiza a partir de la concepción de las personas como fuentes de ingresos y no como costos que se diseña un nuevo enfoque en el que el capital humano y el capital intelectual constituyen la parte más importante en cualquier organización”*.<sup>49</sup>

La gestión del talento humano consiste en atraer los mejores elementos en cualquier organización, el cual comienza en el reclutamiento y selección de personal en el cual tomamos en cuenta en la selección sus competencias como la inteligencia, aptitudes, actitudes, habilidades y sus conocimientos<sup>50</sup>.

El proyecto se propone llevar a cabo en varias etapas las cuales se mencionan a continuación:

- Etapa 1: Identificación de las dependencias, áreas y responsables que requerían prestadores directamente a las instituciones educativas.
- Etapa 2: Planteamiento del modelo a seguir para la selección de los prestadores.
- Etapa 3: Seguimiento Administrativo
- Etapa 4: Elaboración de formatos.
- Etapa 5: Implementación del proceso.

---

<sup>49</sup> Chiavenato Idalberto (1999) *Gestión del Talento Humano* Editorial Mc. Graw Hill. Quinta edición.

<sup>50</sup>*Ibid*

## **ETAPA 1**

El primer paso del proyecto consistirá en crear una lista con los nombres de las dependencias, y los responsables de las mismas, con la idea de darles a conocer el proyecto mediante reuniones de trabajo, en las cuales se manifiesta que ya existía un área encargada de la facilitación de la prestación de SS, PP y/o Residencias, la cual llevaría el control y seguimiento de los mismos.

Para esto se les comunicaba que dicha prestación se iba a llevar a cabo mediante un plan de trabajo, el cual serviría como instrumento de planificación, el cual ordena y sistematiza información de modo que puede tenerse una visión del trabajo a realizar, porque nos indica: objetivos, metas, actividades, responsables y un cronograma de actividades. Esta etapa de diagnóstico permitiría definir la problemática para cambiarla, transformarla o mejorarla.

Una de las partes más importantes para la realización del plan de trabajo es que en él se hace la descripción que se requerían y las actividades a realizar, y así poder definir con mayor exactitud el perfil de prestador y las características con las que debían contar los candidatos (dimensiones).

Una vez definido los perfiles se iniciaría la búsqueda de recursos, las fuentes de reclutamiento son un papel muy importante dentro de este proceso, para lo cual se propusieron las siguientes:

- Ferias de Reclutamiento de prestadores de servicio y prácticas profesionales.
- Carteles o anuncios.
- Bolsa de trabajo de Instituciones educativas.

Algunas de las características que se tomaron en cuenta para el ingreso al programa son:

- El servicio social o prácticas profesionales pueden realizarse mediante dos modalidades, bajo convenio y en forma individual.
- Contar con los créditos correspondientes según lo marque la institución educativa, de acuerdo a la actividad que deba desarrollar el prestador, ya sea servicio social, prácticas, residencias y/o estadías profesionales.
- Servicio social: 480 horas, durante un periodo de seis meses como mínimo, realizando 4 hrs. diarias.
- Prácticas profesionales: 240 horas en un mínimo de 3 meses, en un periodo de lunes a viernes de 4 horas diarias.
- Residencias profesionales: 680 horas en un mínimo de 4 meses, realizando 6 horas diarias.
- Estadías profesionales: 620 horas (varía según institución educativa)
- A cada prestador o grupo de prestadores se le asigna un supervisor o responsable.
- Con el fin de lograr mayor eficiencia en este programa los jóvenes entraban bajo un esquema de evaluación y retroalimentación mensual.

Los jóvenes incluidos en este programa tendrán derechos y obligaciones al desempeñar sus actividades dentro del Gobierno, así como los conceptos más relevantes las cuales se mencionan más adelante como parte de las disposiciones generales del programa. Sin embargo, es importante esbozar de manera breve los antecedentes, es decir, la manera en que se llevaba a cabo con anterioridad, sus alcances y limitaciones para poder expresar con claridad la importancia de implementar este nuevo programa propuesto y llevado a cabo en el departamento de servicio social y prácticas profesionales.

## ETAPA 2

Ya habiéndose establecido el contacto con los jóvenes en las instituciones con acuerdos previos se procede a la selección en sí. A continuación se describe el proceso propuesto:

- El primer paso es la recepción de los documentos requeridos para realizar el trámite correspondiente, estos son: el oficio de presentación dirigido al departamento de servicio social por parte de la institución educativa, llenar su solicitud para la prestación del SS, PP y/o Residencias y tres fotografías tamaño infantil.
- Aplicarse una prueba de inteligencia proponiéndose el test de matrices de Raven ya que sirven para medir inteligencia, capacidad intelectual y habilidad mental general. Las 60 matrices de las que consta el test de Raven, se encuentran acomodadas en orden de dificultad creciente. Las primeras series plantean variados problemas de educación de relaciones (es una percepción estructurada). A todas se les ha quitado una parte; en el área inferior se muestran varias opciones (de seis a ocho) para que el sujeto encuentre cual le falta a la matriz. Los elementos se agrupan en cinco series, cada una de las cuales contiene dos matrices en orden de dificultad creciente pero similar al principio. Las primeras series requieren de precisión en la discriminación. Las segundas series tienen mayor dificultad, puesto que comprenden analogías, permutaciones y alteración del modelo. Las últimas series son relaciones lógicas.

- A través del dibujo de la figura humana según la teoría de Karen Machover, la personalidad proyecta toda una gama de rasgos significativos y útiles para un mejor diagnóstico, tanto psicodinámico como nosológico.
- Posteriormente se les entrevista con el objetivo de obtener información relevante tanto laboral como personal que pueda influir en el desempeño de cada candidato. Instrumento para la selección de prestadores, ya se han mencionado los estatutos en los que se basa la selección de los jóvenes para servicio social, prácticas profesionales y residencias profesionales, en esta parte se conocerá el principal instrumento que se utiliza para la evaluación, la entrevista. El formato de entrevista para la selección y asignación de los jóvenes interesados, se ha estado actualizado desde su creación, el que se propone está adaptado para que sea mucho más funcional. (Anexo 1).

Cabe destacar que este formato es una entrevista semi-estructura, en la cual permite al entrevistado extenderse con algunas de las preguntas claves para conocer sus habilidades profesionales, como trabajo en equipo, liderazgo, actitud de servicio, responsabilidad, compromiso entre otras. Después de la entrevistas se realizaba una ficha de resumen de entrevista.

### ETAPA 3

El trámite Administrativo o seguimiento se describe a continuación:

- El departamento de servicio social o el área encargada dentro de las instituciones educativas, deberá proporcionar un oficio de presentación, dirigido a la Dirección General Adjunta de Capacitación y Desarrollo de Personal, mismo que deberá presentar al departamento de Servicio Social y Prácticas Profesionales Acapulco, Costa Grande y Costa Chica ubicado dentro de las instalaciones de la Coordinación Regional administrativa. (Anexo 2)
- El departamento de Servicio Social y Prácticas Profesionales deberá proporcionar un oficio de presentación, a la dependencia donde haya sido asignado.
- El prestador de servicio social, prácticas profesionales y/o residencias deberá entregar el oficio de presentación a la dependencia asignada dentro de los 5 días hábiles por efecto de trámite.
- La dependencia que le sea asignados prestadores de servicio social, prácticas profesionales y/o residencias, deberán emitir un *oficio de aceptación* al prestador, mismo que deberán proporcionarles una copia al departamento de servicio social y prácticas profesionales.(Anexo 3)
- Una vez aceptado el prestador de servicio social, prácticas profesionales y/o residencias, deberá entregar una copia al departamento de servicio social y prácticas profesionales y se les entregara el reglamento es decir las

normas bajo los cuales estarán sujetos al llevar a cabo su servicio social prácticas profesionales y/o residencias.

- El prestador debe regirse durante el tiempo que esté en la dependencia asignada, con sus derechos y obligaciones ya establecidos. (Anexo 4 )
  
- Una vez aceptado el candidato a prestador de Servicio Social, Practicas Profesionales y/o residencia le es proporcionado el tríptico de “*Bienvenida*” el cual describirá los siguientes conceptos:
  - Mensaje de bienvenida.
  - Oficio dirigido al Lic. Juan Manuel Arista Jiménez. (a nombre a quien se dirigirá el oficio).
  - Lista de las dependencias en las que podrían realizar su servicio social, prácticas profesionales y/o residencias.
  - La importancia de prestar su servicio social, prácticas profesionales y/o residencias.
  - Derechos y obligaciones.
  
- Los prestadores deberán proporcionar un reporte mensual o bimensual de acuerdo a lo establecido por la institución educativa a la que pertenecen, así como la evaluación mensual realizada por su jefe inmediato, misma que servirá para la selección de los mejores prestadores que quedaran en bolsa de trabajo (interna) para el Gobierno del Estado de Guerrero. (Anexo 5 )
  
- La Dirección General Adjunta de Capacitación y Desarrollo de Personal a través del departamento de servicio social y prácticas profesionales, emitirá la carta de liberación o terminación del servicio social, prácticas profesionales y/o residencias a los prestadores que cumplieron en tiempo y forma. (Anexo 6 )



#### ETAPA 4

A la par de la implementación del proyecto, el equipo fue desarrollando y mejorando diversos formatos para darle formalidad al proceso.

Se elaboraron los formatos siguientes formatos:

- El formato del plan de trabajo que es un instrumento de planificación, el cual ordena y sistematiza información. (Anexo 7)
- El formato de la solicitud de los prestadores permitirá Registrar los datos generales de los alumnos candidatos a prestadores de Servicio Social, Prácticas Profesionales y/o Residencias Profesionales, así como un perfil de su nivel académico. (Anexo 8)
- El formato de control de asistencia en el cual el prestador deberá tener el control del registro de su asistencia, en la dependencia, pudiendo anotar la fecha, su hora de entrada y salida, así como sus actividades realizadas durante el día. Esto permite un control de horas, para cada prestador. (Anexo 9)
- El formato de la evaluación mensual la realizara el jefe inmediato del prestador de servicio social y/o prácticas profesionales de acuerdo al desempeño mostrado ante su trabajo realizado en la Dependencia.

## *ETAPA 5*

La implementación del proyecto se llevaría de manera transparente para la Dirección General Adjunta de Capacitación y Desarrollo de Personal, ya que durante el proceso de desarrollo, los directores y jefes de las áreas relacionadas estarían enterados del avance.

A la par de esta propuesta está la apertura de una “Bolsa de trabajo”, esto en beneficio a los principales involucrados del “Programa Estatal del Servicio Social” que son los prestadores, las universidades y las dependencias del Ejecutivo.

Esta propuesta tiene por objetivo que se pueda incorporar a los estudiantes que hayan prestado servicio social, prácticas, profesionales, residencias y/o estadías profesionales, a los puestos disponibles dentro del Gobierno del Estado, de la misma manera que lo hace la mayoría de las Universidades, las cuales poseen una base de datos, con los nombres de las personas egresadas de sus aulas. Esto funcionaría para captar aquellas personas que hayan prestado adecuadamente sus servicios en alguna dependencia del poder ejecutivo, que cuente con la experiencia en relación al mismo.

A continuación se expresan algunos alcances y limitaciones que se proveen en esta propuesta del programa:

Los alcances que se pretenden lograr con este programa que se propone es el promover ante las instituciones educativas de nivel medio superior y superior del estado de Guerrero los diferentes proyectos de trabajo de las dependencias gubernamentales, con el fin de incorporar a los estudiantes que deseen poner en práctica sus conocimientos teóricos prestando su servicio social, prácticas, residencias y/o estadías profesionales, en dichas dependencias.

Los beneficios de los jóvenes participantes del programa residen en la adquisición de experiencia práctica en el ámbito de su interés y también en el hecho que tienen la posibilidad de realizar proyectos referentes a su carrera o especialidad.

Y en la cuestión interna al programa facilitar el trámite de servicio social, prácticas, residencias y estadía profesional, además de lograr optimizar resultados en esta relación, así como lograr optimizar el trabajo y a su vez el de los recursos económicos.

Como se ha planteado anteriormente en la problemática a resolver, está la importancia que las dependencias de gobierno le den al programa propuesto, ya que tiene mucho que ver, debido a que si éstas tienen una falta de interés en relación a la labor del programa y de los propios prestadores, no se podrá aprovechar el talento humano eficazmente, retrocediendo los esfuerzos de los ejecutores del programa.

Por último, pero no menos destacable es el desinterés que presentan algunos de los prestadores, pues aunque se llevan a cabo filtros de detención, como las evaluaciones mensuales al prestador, asistencia a entregar informes mensuales, así como las visitas programadas a las dependencias, existen alumnos que se desmotivan a lo largo del proceso, por varios aspectos, entre los cuales pueden ser personales, familiares, referentes a la edad, preparación académica, herramientas sociales y emocionales, etc.

## CONCLUSIONES

Como parte de la formación profesional en psicología, queda evidente la importancia que tiene la labor del psicólogo laboral dentro de gobierno ejecutivo del Estado de Guerrero en el proceso de selección de personal, ya que a través de diversos métodos se llega a elegir a aquellos candidatos que cubren exactamente con las especificaciones del puesto requerido.

Uno de los métodos utilizados actualmente para el desarrollo de una estrategia en las grandes organizaciones es la “gestión del talento humano”, elegida para aplicarse a estos jóvenes prestadores, terminando así con el paradigma acerca de que en las dependencias que pertenecen al gobierno del estado, organismos públicos descentralizados y ministerios públicos, no se realizan actividades encaminadas en función al mejoramiento de la administración pública, sino a intereses propios. Por ello la decisión de colocar a jóvenes realmente preparados, con un perfil escolar, obteniendo a través de la evaluación habilidades específicas, capacidades intelectuales, rasgos de personalidad y actitud de servicio, los que en su mayoría se comprometen mostrando un alto sentido de responsabilidad, desempeñando lo aprendido en las aulas se convierta en una realidad, asegurando así que las cualidades del prestador encajen con las necesidades de la organización tomando en cuenta su aportación en el aspecto académico con los conocimientos teóricos más actuales.

La implementación de este programa coadyuvará a dar beneficios a la sociedad Guerrerense, estrechando este vínculo gobierno-educación, impactando positivamente a las políticas y programas públicos, como a los jóvenes estudiantes, que se permiten prestar un servicio social y/o una práctica profesional dentro del sector gubernamental, reflejando los beneficios, directamente en la sociedad guerrerense.

Sólo faltará tomar conciencia y enfocar los planes de estudio en cuestiones prácticas, actitud de servicio, controles administrativos, capacidad de adaptación, para poder tener profesionales enfocados a un mercado inmerso en la globalización. Fortalecer las tareas de innovación investigación y desarrollo educativo y laboral ya que se vuelven cada vez más demandante y competido, buscar encontrar esa perfecta conjunción entre la teoría ideal y la realidad práctica que se vive en la administración pública y las empresas privadas, y que en el Estado de Guerrero, se dará un gran paso con este proyecto.

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Formato de entrevista



### ENTREVISTA



**Nota:** le pedimos conteste los datos con la mayor sinceridad y claridad cómo le sea posible. La información brindada es confidencial.

#### 1. FICHA DE IDENTIFICACIÓN.

NOMBRE:

EDAD:                      FECHA DE NACIMIENTO:

DIRECCIÓN:

TEL:                              CORREO ELECTRONICO:

CON QUIEN VIVE ACTUALMENTE:

PRESTADOR DE:

HORARIO EN QUE PUEDE PRESTAR SU SS Y/O PP:

#### 2. SITUACION FAMILIAR Y PERSONAL:

(Incluir familiograma, describir los datos de los padres, hermanos y dinámica familiar, y si es necesario desde la infancia, también que hable de su persona, defectos, actitudes, como se percibe en general).

#### 3. SITUACIÓN ESCOLAR Y DE CONOCIMIENTOS:

(Describir como es su desempeño escolar, promedio, materias en las que tiene mayor habilidades y destreza y porque?, relación con los compañeros, maestros. Si maneja computadora, que programas, algún otro idioma, algún otro conocimiento técnico u oficio).

#### 4. PREGUNTAS GENERALES:

1. ¿Conoces cual es el objetivo de realizar un servicio social universitario, o cual es el motivo de estar aquí?

2. ¿explica porque te interesa prestar tu servicio social dentro del gobierno del estado?

3. ¿Cuáles son las dependencias gubernamentales en donde puedes realizar tu SS, PP y/o RP?
  
4. ¿Cómo visualizas tu futuro como Profesionista?
  
5. ¿Cuáles son los pasos o estrategias que piensas implementar para lograr el objetivo anterior?
  
6. ¿A qué otra carrera te dedicarías si no fuera la actual carrera que estudiaste?
  
7. ¿En qué área de alguna dependencia te gustaría colaborar?
  
8. ¿Describe porque tú eres el mejor elemento que debe de prestar su SS, PP y/o RP?

OBSERVACIONES DEL CANDIDATO

---

---

---

---

ENTREVISTO: \_\_\_\_\_



## Anexo 2. Oficio de presentación



<b>DEPENDENCIA:</b>	Secretaría de Finanzas y Administración
<b>SECCION:</b>	Dirección General Adjunta de Capacitación.
<b>NÚMERO:</b>	DGADP/DSSPP/0551/09
<b>ASUNTO:</b>	Presentación servicio social y/o prácticas profesionales

Acapulco Gro., a **2(a)** \_\_\_\_\_ de abril Del 200\_\_.

(1) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**PRESENTE.**

Por este conducto me permito presentar a sus finas atenciones a la (b) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ alumno de la (c) \_\_\_\_\_ con número de  
matricula (d) \_\_\_\_\_ de la Carrera (e) \_\_\_\_\_, para que realice su  
(f) \_\_\_\_\_ en esa dependencia, durante el período de (g) \_\_\_\_\_ cubriendo un total de  
(h) \_\_\_\_\_ horas, en virtud del convenio celebrado entre dicha institución con el Gobierno  
del Estado.

Así mismo, pedimos a usted que la carta de aceptación sea dirigida al Director de la Institución  
respectiva, con copia a la Lic. Libié Elías Rivera, jefa del departamento de servicio social y prácticas  
profesionales para su conocimiento.

Sin otro particular y en espera que le brinde el apoyo y facilidades necesarias, me despido de  
usted, aprovechando este medio para enviarle un cordial saludo.

**ATENTAMENTE**  
**SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN.**  
JEFA DEL DEPTO. DE SERVICIO SOCIAL  
Y PRÁCTICAS PROFESIONALES.

**(i) LIC. LIBIÉ ELIAS RIVERA**

C.c.p. C.P. José Luis Zuzuarregui Soberanis. Director General de Admón. y Desarrollo de Personal. Para su conocimiento. Presente.  
C.c.p. Lic. Juan Manuel Arista Jiménez. Director General Adjunto de Capacitación y Desarrollo. Mismo Fin.  
C.c.p. Lic. Sandra L. Flores Jiménez. Coordinadora Reg. Administrativa Acapulco, Costa Chica y Costa Grande. Mismo Fin.  
C.c.p. Archivo.

JMAJ/LER/cih

### Anexo 3. Oficio de aceptación

#### CARTA DE ACEPTACIÓN PARA LA PRESENTACION DE SERVICIO SOCIAL

FECHA: \_\_\_\_\_

DIRECTOR(A) TÉCNICO(A) DE LA CARRERA DE  
(NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN)  
PRESENTE

Me permito comunicar a usted que el alumno (a):  
\_\_\_\_\_, de la carrera de:  
\_\_\_\_\_, con número de cuenta: \_\_\_\_\_ de  
la Universidad: \_\_\_\_\_, ha sido aceptado (a) en:  
(nombre de la dependencia) \_\_\_\_\_, para prestar su Servicio Social obligatorio, en Programa  
denominado: \_\_\_\_\_, con clave: \_\_\_\_\_ con un horario de:  
\_\_\_\_\_, que cubrirá un total de 480 horas reglamentarias, en el período  
comprendido del: \_\_\_\_\_.  
Atentamente.

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del Responsable o  
Coordinador del Programa

\_\_\_\_\_  
Sello de la Institución

#### Datos del alumno

Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_  
Domicilio: \_\_\_\_\_  
Colonia: \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_  
Municipio: \_\_\_\_\_  
Entidad Federativa: \_\_\_\_\_  
Promedio: \_\_\_\_\_  
Semestre: \_\_\_\_\_  
Porcentaje de créditos cursados: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_

## Anexo 4. Derechos y obligaciones



### **REGLAMENTO Y PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL Y / O PRACTICAS PROFESIONALES**

#### **1. OBJETIVO**

Proporcionar a las dependencias que integran el Sector Central del Gobierno del Estado, así como al Sector Paraestatal; prestadores de servicio social y/o prácticas profesionales bajo un esquema unificado de trabajo facilitando con ello la práctica profesional de los estudiantes, en áreas afines a los conocimientos teóricos ya adquiridos. Así también disminuir las cargas de trabajo que se suscitan en las dependencias de este Gobierno actual.

#### **2. JUSTIFICACION**

Promover ante las Instituciones Educativas de nivel Medio Superior y Superior del Estado de Guerrero los diferentes proyectos de trabajo de las Dependencias Gubernamentales, con el fin de incorporar a los estudiantes que deseen poner en práctica sus conocimientos teóricos prestando su Servicio Social y/o prácticas profesionales, en dichas dependencias.

#### **3. ALCANCE**

Este reglamento y procedimiento del programa de servicio social y prácticas profesionales, aplica desde la solicitud de prestación del servicio o prácticas hasta la conclusión y otorgamiento de la constancia de terminación del servicio social y/o la práctica profesional de los estudiantes.

### **CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

Art. 1 El servicio social y / o práctica profesional es la actividad de carácter obligatorio y temporal, que ejecutará el estudiante en beneficio de la sociedad.

Art. 2 La duración del servicio social, será de mínimo seis meses y máximo de dos años, cubriendo como mínimo 480 horas de trabajo efectivo, o de acuerdo a lo establecido por cada institución educativa.

La duración de prácticas profesionales será de tres a cuatro meses y medio, cubriendo de 240 a 360 horas respectivamente de acuerdo con lo estipulado por cada institución educativa.

Art. 3 Los días laborales para la prestación del servicio social o prácticas profesionales, serán de lunes a viernes sin exceder 20 horas de trabajo efectivo a la semana.

Art. 4 El servicio social no tendrá carácter retroactivo bajo ninguna circunstancia. El período de prestación del servicio social o prácticas profesionales quedará establecido únicamente por la Delegación Administrativa que corresponda. No se computará en el término señalado el tiempo de vacaciones, enfermedad u otra causa por la cual el prestador permanezca fuera del periodo de su servicio social.

Art. 5 La prestación del servicio social es de carácter social, por tanto no podrá emplearse para cubrir necesidades de tipo laboral, ni asignarle responsabilidades de trabajador al prestador.

Art. 6 El estudiante deberá llenar la Solicitud para realizar el servicio social o las prácticas profesionales, siempre y cuando compruebe previamente el 70% de créditos educativos aprobados y obtener una calificación global mínima de 8.0 de promedio general. Cubiertos estos requisitos entregará carta de prestación de la Institución Educativa a la que pertenezca acompañada de dos fotografías recientes.

Art. 7 Se dará prioridad de ubicación a las áreas de las dependencias del Poder Ejecutivo que justifiquen y requieran con antelación el apoyo de prestadores.

Art. 8 En los convenios de servicios social y prácticas profesionales se especificarán las obligaciones que correspondan a cada una de las partes así como las adecuaciones respecto al registro y evaluación de programas de trabajo de estudiantes, disponibilidad de horarios, ubicación, las actividades a desarrollar y supervisión de la presentación.

Art. 9 La Dirección Adjunta de Capacitación y Desarrollo, con el apoyo de la Delegación Administrativa, controlará, supervisará y certificará el cumplimiento del servicio social y prácticas profesionales de los prestadores dentro de la Institución Asignada.

Art. 10 El servicio social o prácticas profesionales podrá realizarse mediante dos modalidades.

Servicio social y prácticas bajo convenio

Servicio social y prácticas profesionales en forma individual

**El servicio social y prácticas profesionales bajo convenio**, se realizarán cuando exista un convenio establecido con alguna Institución educativa en el que previamente queden asentados de común acuerdo los lineamientos y objetivos del compromiso, así como los derechos y obligaciones de las partes.

**El servicio social y prácticas profesionales se considerarán individuales** cuando lo solicite directamente el estudiante y no exista convenio establecido por la institución educativa.

Art. 11 Se designará al prestador el área de ubicación, cuando haya petición mediante oficio por parte de los niveles autorizados (Directores Generales o Delegados Administrativos) de acuerdo al perfil académico de cada carrera.

Art. 12 El delegado Administrativo o una persona designada por él, será la persona facultada para supervisar las actividades a desarrollar por parte del prestador para su orientación y dirección.

Art. 13 Los proyectos o programas, deberán contener los siguientes puntos, para ser elegibles y susceptibles de apoyar con estudiantes de servicio social o prácticas profesionales. (según formato).

- Especificar objetivo
- Nombre del programa
- Metas
- Descripción de actividades reales y concretas a efectuar por los prestadores
- Horario por semana
- Periodo y nivel escolar
- Capacitación que se proporcionará a los prestadores que participen en el programa.

## **CAPITULO II. OBJETIVOS DEL CONVENIO**

Art. 14 Ubicar a los prestadores de servicio social y prácticas profesionales en las áreas que los requieran.

Facilitar la práctica en áreas afines a los conocimientos y habilidades adquiridas durante la preparación académica de los prestadores.

Ofrecer la oportunidad de conocer la realidad profesional a los estudiantes.

Complementar la información profesional de los estudiantes, vinculando a los pasantes con la problemática socioeconómica del Estado, participando de forma activa en el proceso y desarrollo de la Nación.

Fomentar el compromiso social del estudiante con la sociedad, asegurando su participación en las transformaciones de la misma.

Que el prestador adquiera las bases para desarrollar una óptima plataforma teórico-práctica para su vida profesional.

Formar una bolsa de trabajo interna dentro del Gobierno del Estado integrada por jóvenes que hayan concluido satisfactoriamente su servicio social dentro de alguna dependencia de Gobierno.

## **CAPITULO III. COORDINACION INTERISTITUCIONAL.**

Art. 15 Corresponde a la Dirección General Adjunta de Capacitación y Desarrollo las siguientes atribuciones.

- Coordinar, capacitar, supervisar, asesorar y apoyar en todo lo relativo al Programa de Servicio Social a todas las Dependencias y Organismos descentralizados que lo requieran.
- Mantener comunicación y vinculación con las instituciones educativas interesadas en ofrecer a sus estudiantes a sus estudiantes la posibilidad de que realicen su servicio social o sus prácticas profesionales el Gobierno del Estado.
- Coordinar con el Departamento de Servicios Escolares o Servicio Social de las diferentes

instituciones educativas, los programas que se deriven de los convenios establecidos.  
Establecer las normas de coordinación para el cumplimiento de los programas de actividades.  
Concertar con las instituciones educativas el número de prestadores de servicio social y prácticas profesionales, así como los apoyos a otorgar y requisitos que deberán cubrirse.  
Solicitar la carta de liberación de la prestación del servicio social o prácticas profesionales de acuerdo a los periodos establecidos.

Art. 16 Será función del área de Recursos Humanos ó Delegaciones Administrativas.

Atender todo asunto ó trámite relacionado con el servicio social y prácticas profesionales de su Dependencia.  
Coordinar las actividades inherentes a la prestación de servicio social y prácticas profesionales en su Secretaría u Organismo.  
Asignar un supervisor por Unidad Administrativa a cargo, quien será el responsable de la atención y seguimiento de actividades a desempeñar por los prestadores dentro de la institución.  
Llevar control estricto de los expedientes y asistencia de los prestadores.

#### **CAPITULO IV. SUPERVISION**

Art. 17 El supervisor de cada Unidad Administrativa dentro del Gobierno del Estado, queda obligado a dar cumplimiento en los siguientes puntos:

Vigilar que los prestadores realicen los trámites establecidos por el área de Recursos Humanos o Delegación Administrativa.  
Realizar la carta de aceptación, dirigida a la Institución Educativa donde estudia el prestador, firmando de conformidad el Titular de la Dirección General, la Delegación Administrativa y/o el supervisor, remitir una copia a la Dirección General Adjunta de capacitación para archivar en el expediente del estudiante, en un lapso no mayor a cinco días hábiles a partir de la fecha de presentación.  
Impartir el curso de inducción a la dependencia para el prestador o prestadores a cargo, exponiendo las principales actividades a desempeñar; así como la asignación de las áreas y presentación con los compañeros servidores públicos adscritos a dicha Unidad.  
Supervisar las actividades, y el control de asistencia, además de evaluar mensualmente las actividades realizadas por el prestador.  
Facilitar el material necesario para que los prestadores desempeñen sus actividades.  
Dar trato profesional a los prestadores.

#### **CAPITULO V. DERECHOS Y OBLIGACIONES**

Art. 18 Los derechos de todos los prestadores de servicio social y prácticas profesionales son:

Externar su opinión acerca del área de ubicación y / o programa de actividades que más convengan a sus intereses académicos y profesionales.  
Obtener por parte de su supervisor y área de adscripción todas las facilidades para la realización de sus actividades.  
Contar con la asesoría y supervisión por parte del área de Recursos Humanos y de su supervisor en todos los aspectos relativos al servicio social o prácticas profesionales.  
Credencial de identificación, capacitación y en su caso el entrenamiento estipulados en su programa de actividades.

- Recibir un trato profesional.
- Obtener oficios de aceptación y terminación en su oportunidad.
- Recibir carta de asignación y terminación por parte de cada una de las Unidades Administrativas de las Dependencias.
- Solicitar cambio de adscripción en una sola ocasión, pudiéndose tomar en cuenta el tiempo que haya prestado servicio en su anterior área, cuando el supervisor incurra en alguna falta referente a lo establecido en este reglamento o cuando debido a sus intereses profesionales lo manifieste y justifique.

Art. 19 Las obligaciones son:

- Ajustarse a las disposiciones de este reglamento.
- Realizar personalmente todos los trámites inherentes al servicio social y prácticas profesionales.
- Comprobar que sea cubierto el 70% de los créditos académicos y obtener una calificación global mínima de 8.0 de promedio general.
- Entregar al área de Recursos Humanos o Delegación Administrativa, carta de presentación girada por la Institución Educativa correspondiente, constancia de estudios, boleta de calificaciones, copia de acta de nacimiento, tres fotografías tamaño infantil.
- Iniciar el período de capacitación en la fecha señalada por el área de Recursos Humanos o Delegación Administrativa.
- Observar buena conducta y actuar con ética profesional, durante el desarrollo de su servicio social o prácticas profesionales.
- Hacer uso adecuado de las instalaciones y equipo facilitado por la Dependencia.
- Permanecer en el área de adscripción, durante el horario establecido.
- Entregar oportunamente al Departamento de Servicio Social de la DACyDP del Gobierno del Estado carta de aceptación, control de asistencia, y reportes escolares para conformar expediente.
- Asistir puntualmente a sus labores, evitar acumular tres faltas consecutivamente o cinco faltas espaciadas durante el período de servicio social o prácticas profesionales.
- Atender a las indicaciones de su supervisor, siempre y cuando sean éticas y correspondan al desempeño de las tareas propias del Servicio.
- Contar con disposición en todas las actividades a realizar.
- Solicitar a través de la Delegación Administrativa la expedición de su Constancia de terminación en un lapso no mayor de diez días hábiles, después de haber concluido su servicio social.

Art. 20 Los estudiantes que sean trabajadores del Gobierno del Estado podrán acreditar su servicio social, cuando las funciones que estén desempeñando tengan relación directa con su profesión, y reúnan los créditos correspondientes. Además de justificar el horario asignado para esta actividad.

## **CAPITULO VI SANCIONES**

Art. 21 El área de Recursos Humanos o Delegación Administrativa, podrá solicitar al Departamento de Servicio Social de la DGACyDP para reubicar a otra área o suspender a los prestadores de servicio social y prácticas profesionales cuando:

- Se modifique el programa de actividades sin previa autorización.
- El prestador realice actividades ajenas a su profesión.
- No se dé un trato profesional y respetuoso a los prestadores por parte de sus supervisores.

No se cumpla con lo estipulado en este Reglamento.

Art. 22 El área de Recursos Humanos o Delegación Administrativa, podrá solicitar a la DGACyDP la invalidez de cualquier período de servicio social o prácticas profesionales sin reconocer el tiempo cubierto por el prestador, cuando éste:

Actúe fraudulentamente, carentes de ética.

Haga uso inadecuado de las instalaciones y equipo.

Su conducta sea inadecuada e irrespetuosa con sus compañeros o personal de la dependencia y organismo del Estado.

No atienda a las indicaciones del supervisor respecto a la prestación.

Sea impuntual en su asistencia o en la entrega de informes mensuales.

Cuando acumule tres faltas continuas. Cuenten con cinco faltas o más injustificadas durante el período del servicio social o prácticas profesionales.

Se ausente del área de ubicación en horas de trabajo sin permiso del supervisor.

Continuamente llegue después de la hora de entrada.

No cumpla con lo estipulado en el presente reglamento.

Art. 23 Cuando el servicio social o prácticas profesionales se invalide por haber incurrido en las causas contempladas en el artículo anterior, no podrá bajo ninguna excepción iniciar nuevamente el período de servicio, en ninguna Dependencia y Organismo dentro del Gobierno del Estado.

## **CAPITULO VII. CERTIFICACION**

Art. 25 Se entiende por certificación la acción de confirmar y validar la relación satisfactoria del servicio social o prácticas profesionales, por medio de la Constancia de Terminación.

Art. 26 La Carta o Constancia de Terminación deberá ser solicitada a la Dirección General Adjunta de Capacitación y Desarrollo de Personal, a través del área de Recursos Humanos o Delegación Administrativa.

Art. 27 Será responsabilidad de la Dirección Adjunta de Capacitación y Desarrollo de Personal (DGACyDP) emitir la constancia de terminación, la cual deberá contar con dos firmas de la Dirección de Capacitación: la del Director General Adjunto y la del Coordinador de Servicio Social, así también deberá contar con dos firmas por la Dependencia a la cual fue asignada el prestador, una de el área de Recursos Humanos o Delegación Administrativa y otra del Titular de la dependencia quienes certificarán el tiempo y la realización de actividades de Servicio Social o Prácticas Profesionales.

## **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.** El reglamento de servicio social y prácticas profesionales del Gobierno del Estado de Guerrero entrará en vigor a partir de la fecha de aprobación del mismo por la autoridad competente.



**SEGUNDO.** Una vez aprobado este reglamento, los titulares de las Dependencias que cuenten con personal de servicio social y prácticas profesionales, así como los prestadores deberán sujetarse a las disposiciones establecidas en el.

**TERCERO.** Los casos no previstos, así como las modificaciones al presente reglamento serán resueltos por la Dirección General Adjunta de Capacitación y Desarrollo de Personal(DGACyD) .

**APROBÓ:**

---

**C. P. RICARDO CABRARA MORIN**  
SECRETARIO DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

**VALIDARON:**

---

**C. P. CARLOS ARTURO BARCENAS  
AGUILAR**  
CONTRALOR GENERAL DEL ESTADO

---

**ING. JOSÉ ANTONIO BAJOS BALVERDE.**  
SUBSECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN.

**ELABORÓ:**

---

**C. P. JOSE LUIS ZUZUARREGUI SOBERANIS**

Anexo 5. Reporte mensual y bimensual



**DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL  
DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE CAPACITACION Y DESARROLLO**

*INFORME BIMENSUAL DE ACTIVIDADES DE SERVICIO SOCIAL Y/O PRÁCTICAS PROFESIONALES*

**PSC. LIBIÉ ELIAS RIVERA  
JEFA DEL DEPARTAMENTO  
DE SERVICIO SOCIAL.**

**PRESENTE.**

El (la) que suscribe **(1)C.** \_\_\_\_\_ alumno (a) del **(2)** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ quien cursa el semestre **(3)** \_\_\_\_\_  
de la carrera de **(4)** \_\_\_\_\_ con número de matrícula **(5)** \_\_\_\_\_ me permito  
presentar a usted el **(6)** \_\_\_\_\_ informe bimensual de actividades como prestador de  
**(7)** \_\_\_\_\_ en **(8)** \_\_\_\_\_ en el área de **(9)** \_\_\_\_\_  
durante el periodo **(10)** \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_.

Desarrollando las siguientes actividades:

**(11)** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Con un horario de **(12)** \_\_\_\_\_ hrs. Diarias de lunes a viernes habiendo laborado **(13)** \_\_\_\_\_ horas durante este periodo.

ATENTAMENTE

**(14)** \_\_\_\_\_

Firma del prestador de S.S.

**(16) SELLO DE LA  
DEPENDENCIA**

Vo. Bo.

**(15)** \_\_\_\_\_

Nombre, cargo y firma del responsable del programa

Anexo 6. Carta de Liberación



CONSTANCIA DE TERMINACIÓN



DE SERVICIO SOCIAL O PRÁCTICAS PROFESIONALES.

(1) NOMBRE DEL PRESTADOR: \_\_\_\_\_

(2) SERVICIO SOCIAL:  PRÁCTICAS PROF.:  RESIDENCIAS:

(3) CARRERA: \_\_\_\_\_

(4) AREA DE UBICACIÓN: \_\_\_\_\_

(5) TELÉFONO O EXTENSION: \_\_\_\_\_

(6) FECHA DE TERMINACIÓN: \_\_\_\_\_

(7) PERIODO: DEL \_\_\_\_\_ AL \_\_\_\_\_

(8) HORARIO: \_\_\_\_\_

(9) ACTIVIDADES:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

REVISO  
TITULAR DE LA DEPENDENCIA

Vo. Bo.  
JEFE INMEDIATO

\_\_\_\_\_  
(10) NOMBRE Y CARGO

\_\_\_\_\_  
(11) NOMBRE Y CARGO

AUTORIZO

\_\_\_\_\_  
(12) LIC. JUAN MANUEL ARISTA JIMENEZ.  
DIRECTOR ADJUNTO DE CAPACITACION Y DESARROLLO

**Nota:** Esta carta deberá solicitarse mediante oficio por la dependencia, una vez que el prestador haya cubierto las horas correspondientes al oficio de presentación; y será emitida por la Dirección de Capacitación y Desarrollo (Depto. de Servicio social y/o Prácticas Profesionales).

Anexo 7. Formato de plan de trabajo



**DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL**  
**DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE CAPACITACION Y DESARROLLO**  
SOLICITUD Y PLAN DE TRABAJO DE PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL, PRÁCTICAS PROFESIONALES Y/O RESIDENCIAS PROFESIONALES.

(1). DEPENDENCIA SOLICITANTE: \_\_\_\_\_  
(2). ÁREA O DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_  
(3). DEPARTAMENTO: \_\_\_\_\_  
(4). INICIO Y TERMINO: \_\_\_\_\_

(5).DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DEL PRESTADOR:

(6)SOLICITUD DE:  SERVICIO SOCIAL  PRAC. PROF.  RESIDENC. PROF.

(7)NIVEL:  MEDIO SUPERIOR  SUPERIOR

(8) CARRERA(S) O PROFESIÓN(ES): \_\_\_\_\_

(9)TOTAL DE PRESTADORES REQUERIDOS \_\_\_\_\_

(10)REQUISITO O CONOCIMIENTOINDISPENSABLE: \_\_\_\_\_

(11) HORARIO REQUERIDO.  MATUTINO  VESPERTINO

(12).ACTIVIDADES A REAIZAR: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(13).OBJETIVO GRAL. DEL PROYECTO O AREA DE RABAJO: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(14).OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
NOMBRE, PUESTO, FIRMA Y SELLO DEL SOLICITANTE



Anexo 8. Formato de solicitud de los prestadores



SOLICITUD DE SERVICIO SOCIAL Y/O PRÁCTICAS PROFESIONALES



DATOS PERSONALES

FECHA:					FOTO
APELLIDO PATERNO:		APELLIDO MATERNO:		NOMBRE (S):	
LUGAR DE NACIMIENTO:			CURP/RFC:	ESTADO CIVIL:	
DOMICILIO PARTICULAR:					
EDAD:	SEXO:	FECHA DE NACIMIENTO	TELEFONO:	PRESTADOR DE:	

DATOS FAMILIARES

	NOMBRE	DOMICILIO	OCUPACIÓN
PADRE			
MADRE			
ESPOSO(A)			

ESCOLARIDAD

NIVEL DE ESCOLARIDAD:	NOMBRE DE LA ESCUELA	ESPECIALIDAD	MATRICULA
MANEJA COMPUTADORA	PROGRAMAS:	OTROS IDIOMAS:	SEMESTRE ACTUAL:
ACTUALMENTE QUE HORARIO ESTUDIA?		HORARIO EN QUE PUEDES PRESTAR SU S.S. Y/O P.P.	
		PROMEDIO GENERAL:	

INFORMACION ADICIONAL

¿QUE ÁREA DE SU CARRERA ES LA QUE MAS LE INTERESA O PARA LA QUE TIENE MAYOR DESTREZA?

¿QUE PRETENDE DESARROLLAR EN SU SERVICIO SOCIAL Y/O PRACTICAS PROFESIONALES?

¿EN QUE DIRECCION U ORGANISMO DEL GOBIERNO DEL ESTADO LE GUSTARIA DESARROLLAR SUS ACTIVIDADES? (OPCIONAL)

FECHA EN QUE PODRIA INICIAR SU SERVICIO SOCIAL Y/O PRÁCTICAS PROFESIONALES:

_____ NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE	<b>DEPTO DE SERVICIO SOCIAL</b>
	No. CONTROL:
	DEP ASIGNADA:
	AREA ASIGNADA:
	JEFE INMEDIATO:
	TELEFONO:

NOTA: Esta solicitud es para uso exclusivo del archivo interno del depto. de servicio social.



Anexo 9. Formato de control de asistencia



CONTROL DE ASISTENCIA

NOMBRE: \_\_\_\_\_  
 DEPENDENCIA: \_\_\_\_\_  
 DEPARTAMENTO O ÁREA: \_\_\_\_\_

(4)FECHA	(5)HORA DE ENTRADA	(6)HORA DE SALIDA	(7)TOTAL DE HORAS POR DIA	(8)ACTIVIDAD
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

(9)TOTAL DE HORAS EN EL MES \_\_\_\_\_



## ANEXO 10

# ALGUNOS OTROS FORMATOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL Y PRÁCTICAS PROFESIONALES

(1) LOGO  
DE LA  
DEPENDENCIA

**CEDULA DE ACEPTACION PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO SOCIAL Y/O PRÁCTICAS  
PROFESIONALES**

(2) Acapulco. Gro., a \_\_ de \_\_\_\_\_ de 200\_\_

(3) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**PRESENTE.**

Por medio de la presente informamos a usted que el (la) C.(4) \_\_\_\_\_  
alumno (a) de la carrera de (5) \_\_\_\_\_ y con número de matrícula  
(6) \_\_\_\_\_; ha sido aceptado para la prestación de (7) \_\_\_\_\_  
en \_\_\_\_\_ el Gobierno del Estado dentro de  
(8) \_\_\_\_\_ ubicado en  
(9) \_\_\_\_\_

Teléfonos (10) \_\_\_\_\_ durante el periodo (11) \_\_\_\_\_. La  
prestación de dicho Servicio será de (12) \_\_\_\_\_ horas como mínimo en el Departamento  
(13) \_\_\_\_\_; el C.(14) \_\_\_\_\_ estará  
colaborando en el programa de (15) \_\_\_\_\_ y cumplirá la(s)  
siguientes actividades:

(16) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

El responsable del programa es (17) \_\_\_\_\_

El horario es (18) \_\_\_\_\_

Sin más por el momento, agradecemos su atención.

AUTORIZO Vo.Bo.

(19) \_\_\_\_\_

(Director de Área/Jefe de Depto.)

Jefe inmediato del prestador

(20) \_\_\_\_\_

Delegado administrativo

C.c.p. *Departamento de Servicio Social y prácticas profesionales.* Para su conocimiento.

C.c.p. *Delegación Administrativa.* Mismo fin

**Nota:** Esta carta será emitida por la dependencia en donde se asigno el prestador.



## **BIBLIOGRAFÍA**

Acosta, J. (1999) "Gestión eficaz del tiempo y control del estrés" Editorial Esic

Acosta, J.(2000) "Uso eficaz del tiempo". Editorial Gestión (Reimp. 2001)

Adams, M. y Bertram, b. (1980). Comportamiento Organizacional Editorial Prentice- Hall México.

Ardila y Ardila, R. (1981) "Psicología fisiológica", Editorial Trillas México (Reimp- 1997)

Almeida Ruiz Arturo (2009) "Gestión del Talento Humano" guía didáctica. Editorial de la universidad técnica particular de Loja.

Arias Galicia, F. (1971) "Introducción a la metodología de investigación en ciencias de la administración y del comportamiento" Editorial Trillas México. (Reimp. 1991)

Ausbel, David Pau, (1983) "Psicología Educativa, un punto de vista cognoscitivo" Editorial Trillas México, (Reimp. 2003)

Bartlett, A. y Kayser, T. (1980) "Cambio de la conducta organizacional". Editorial Trillas México (Reimp. 2002.)

Bernstein, D. y Nietzel, M. (1988) "Introducción a la psicología clínica" Editorial Mc Graw- Hill.

Besseyre, D. (1989) "Gestión estratégica de los recursos humanos". Editorial. Deusto.

Bolívar, C. Más allá de la formación: El desarrollo de competencias. Versión digital en pdf, 2002

Branden, N. (1969) "La psicología de la Autoestima" Editorial Paidós España (Reimp. 2001)

Burton, A. (1997) "Psicología Experimental", editorial Limusa, México.

Chiavenato, I. (2001) "Administración de recursos humanos" (Reimp. 2005) Editorial Mc Graw Hill.

Davidoff, L. (1989) "Introducción a la Psicología" Editorial Mc Graw- Hill México (Reimp. 1996)

Díaz, I. (1986) "Técnica de la entrevista psicodinámica" Editorial pax México.

Escobar, E. (1995) "Manual de Psicología" Editorial Mc Graw- Hill México.

Fair, H. (1994) "Personal y beneficios". Editorial Deusto.

Fernández, I. Ubillos, S. y Zubieta E. (2000) "Manual de psicología social y salud instrumentos de prácticas de investigación" Tesis Universidad de San Sebastián.

Fernández, A. (1990) "La gestión integrada de recursos humanos". Editorial Deusto.

Fertonanni, M. y Grosso, C.(1978) "Análisis y valoración de tareas Editorial Deusto.

Fitz-enz, J. (1992) "El valor añadido por la dirección de recursos humanos. Editorial Deusto.

Floréz Alarcón, L. (2004) "Psicología de la salud" Tesis para doctorado experimental.

Fourastié, J. (1962) "La productividad" Editorial Francisco Casanovas.

García, S. (1996) "Los recursos humanos en la empresa española" Editorial Díaz de santos.

Garratt. S. (1998) "Organice su tiempo" Editorial Gestión 2000.

Garreta Martin, M. (2008) "Selección de Personal con base en la entrevista acertada de una empresa de tecnología de información" Reporte Laboral, UNAM.

Grados, J y Sánchez, E. (2000) La entrevista en las organizaciones. Editorial Manual Moderno. México.

Grados, J. (2003). Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de Personal. 3ª Edición Editorial Manual Moderno.

Guillen Gestoso, C. y Guil Bozal, R. (2000) Psicología del trabajo para Relaciones Laborales. Editorial Mc. Graw-Hill Interamericana de España. Madrid-España.

Guth Aguirre, A. (1994) Reclutamiento, Selección e Integración de Recursos Humanos. Editorial Trillas. México.

Manual de la APA. (1994) Centro de documentación de la Facultad de Psicología, UNAM.

Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994) Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un enfoque de Estrategia. Editorial Addison-Wesley Iberoamericana. México.

Muchinsky, P. (2002) Psicología Aplicada al trabajo, Una Inducción a la Psicología Organizacional, Editorial Addison-Wesley Iberoamericana. México.

Robbins, S. (1987) Administración- Teoría y Práctica. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. México.

Katz, D. y Kahn, R. (1989) "Psicología Social de las organizaciones", Editorial Nama. México (Reimp. 1990)

Koontz, H. y Weihrich, H (2000) "Administración una perspectiva global" (Reimp. 2004) Editorial Mc Graw Hill

Kravetz, D. (1990) "La revolución de los recursos humanos". Editorial. Deusto.

Louart, P. (1994) "Gestión de los recursos humanos" Editorial Gestión 2000.

Martínez, E. (1996) "Innovadoras en la gestión de los recursos humanos" Editorial Gestión 2000.

Mendoza, J. (2007) "Psicología industrial: apuntes para un seminario". Asociación oaxaqueña de psicología.

Mohn, R. (2000) "El triunfo del factor humano" Editorial Galaxia Gutenberg-Círculo de lectores.

Morris, G C. (1992) "Psicología un nuevo enfoque" Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana México.

Ordoñez, M. (2001) "Modelos y experiencias" tesis de la ITAM

Rodrigues, A. Assmar, E. y Jablonski, B. (2002) "Psicología Social" Editorial Trillas. México (Reimp. 2004).

Rodríguez, M. (1993) "Administración del tiempo" Editorial Manual moderno México.

Rodríguez, T. (1968) "La dirección de personal". Editorial Deusto. (Reimp. 2005)

Rodríguez, T. (1980) "Desarrollo de la organización" Editorial Harvard-Deusto

Vargas F, F Casanova, L Montanaro. El enfoque de competencia laboral: manual de formación. CINTERFOR/OIT, Montevideo. 2001  
<http://www.cinterfor.org.uy/public>

Verón, M. (2002) "Psicología laboral y organizacional. Área temática el psicólogo en las organizaciones".

(2000.) "Enciclopedia de psicología y pedagogía" grupo editorial océano México

(2002) "Cuaderno para recursos humanos", biblioteca de socio-economía sevillana/ federación andaluza de municipios y provincias.

## **HEMEROGRAFÍA**

Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones.

Training & development.

(1982) "El concepto de riesgo en la asistencia sanitaria. Cuadernos de salud pública", no. 76.

(1987) "Participación social en los sistemas locales de salud." Boletín no. 35.

(1992) La promoción de salud en la o.p.s." Boletín no. 2.

(1994) "Desarrollo y fortalecimiento de los silos. La administración estratégica. Lineamientos para su desarrollo". Boletín ops.

(2000.) "Enciclopedia de psicología y pedagogía" grupo editorial océano México

(2002) "Cuaderno para recursos humanos", biblioteca de socio-economía sevillana/ federación andaluza de municipios y provincias.

(2004) "Manual de trabajo en equipo" Contraloría general, gobierno del estado de Veracruz.

(2010)Taller de asertividad Asociación greenmind.

### **PAGINAS DE INTERNET**

[http://www.eduso.net.orientacion/documentos/guia\\_et.pdf](http://www.eduso.net.orientacion/documentos/guia_et.pdf)

[http://www.asimetcapacitacion.cl/articulos\\_psicologia.htm](http://www.asimetcapacitacion.cl/articulos_psicologia.htm)

<http://www.monografias.com/trabajos16/talento-humano/talento-humano.shtml>