



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES

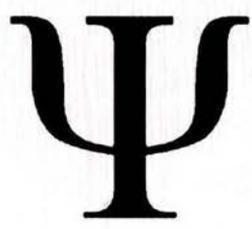
**PROPUESTA DE UN PORTAL INTERACTIVO
COMO APOYO EN LA TOMA DE DECISIONES EN
EL SERVICIO SOCIAL DE LA FACULTAD DE
PSICOLOGÍA.**

**INFORME PROFESIONAL DE SERVICIO SOCIAL.
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

PRESENTA
AIDA ELIZABETH BUENDÍA MATA

DIRECTORA:
MTRA. ISaura ELENA LÓPEZ SEGURA

COMITÉ DE SINODALES:
**MTRA. MARÍA DEL SOCORRO ESCANDÓN GALLEGOS.
LIC. GUADALUPE OSORIO ÁLVAREZ.
LIC. RICARDO ALBERTO LOZADA VÁZQUEZ.
LIC. ADRIANA MARTÍNEZ PÉREZ.**



MÉXICO, D. F. **NOVIEMBRE 2011.**





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.



UNAM. 233
2011

M.

Ps,

DEDICATORIAS

A mis Padres, ya que gracias a sus consejos y palabras de aliento he crecido como persona, por su apoyo, confianza y amor. A mi Madre Ernestina, porque todo este tiempo ha formado a una gran mujer. ¡Te adoro Mamita! **Eres la mujer más fuerte del mundo.** A mi Padre Félix porque me ha enseñado infinidad de cosas, porque siempre me has brindado incondicionalmente tu ayuda para salir adelante, porque has estado en los momentos más importantes de mi vida, eres el hombre más inteligente y capaz del universo, me siento muy orgullosa de ti, **Siempre serás mi súper héroe.**

A mi Hermana Roxana porque todos los días me ha apoyado, y estoy segura que siempre seremos las mejores amigas y nos apoyaremos hasta el final pase lo que pase. Por siempre darme ideas para salir adelante. Eres mi orgullo.

A mi Hermano Félix porque no hay un día que no me hagas reír, por ser parte de mi vida y enseñarme que la vida es un juego en donde la humildad es el ingrediente secreto para poder triunfar.

A Magdiel, mi novio, mi mejor amigo y mi cómplice, gracias por estar siempre a mi lado, por ser el hombre con quien puedo contar, confiar y la persona con la que quiero compartir el resto de mi vida. Eres una bendición en mi vida. TE AMO.

AGRADECIMIENTOS

A mi Universidad, la máxima casa de estudios: la **UNAM** porque nadie me quita el orgullo de ser universitaria, porque ha sido mi segunda casa.

A Isaura, mi directora, gracias por asesorarme e ir de la mano juntas en este trabajo, por aquellas pláticas y palabras de aliento que nunca faltaron, por su paciencia, por su tiempo y dedicación, me siento orgullosa de haber tenido como asesora a una excelente maestra y mujer. **LO LOGRAMOS.**

A Fátima que más que una compañera de trabajo es una gran amiga, y por aquellas pláticas que jamás olvidare, por su apoyo incondicional y por darme siempre los mejores consejos.

A los Sinodales: MTRA. MARÍA DEL SOCORRO ESCANDON GALLEGOS.

LIC. GUADALUPE OSORIO ÁLVAREZ.

LIC. RICARDO ALBERTO LOZADA VÁZQUEZ.

LIC. ADRIANA MARTINEZ PÉREZ.

Por sus observaciones, y tiempo dedicado que hicieron posible este gran trabajo.

INDICE

1 Datos del Programa de Servicio Social	1
2 Actividades realizadas en el Servicio Social.....	4
3 Justificación y Objetivo del Informe Profesional de Servicio Social.....	7
4 Competencias.....	9
4.1 Competencias Profesionales.....	14
4.2 Competencias Laborales.....	16
4.3 Enfoques que explican las competencias laborales.....	18
4.4 Tipos de Competencias.....	23
4.5 Competencia laboral en México.....	24
5 Toma de decisiones.....	30
5.1 Tipos de Decisiones.....	40
5.2 Enfoques psicológicos que explican la Toma de decisiones.....	44
6 Capacitación a Distancia.....	48
6.1 Medios utilizados en Educación a Distancia.....	51
Propuesta.....	56
Conclusiones.....	66
Referencias.....	69
Anexos.....	74

Resumen

Se realizó el Servicio Social en la Facultad de Psicología en el Programa de Servicio Social y Bolsa de Trabajo, participando en actividades como: impartir el taller de "Introducción al Servicio Social"; y en la búsqueda, publicación y difusión de vacantes a través de correos electrónicos, posters y volantes distribuidos en toda la Facultad, apoyando en la organización de la feria del empleo y de servicio social de la Facultad.

Durante la prestación de Servicio Social, una problemática detectada fue que los estudiantes en el momento de elegir el programa de Servicio Social, no siempre era la decisión apropiada de acuerdo a sus habilidades, conocimientos, actitudes y su formación como psicólogos. Por tal motivo, se realizó una propuesta para facilitar el proceso de toma de decisiones a través de un diseño de un portal interactivo que oriente al estudiante y contenga de manera concreta la información necesaria y a la que puedan acceder en cualquier momento y desde el lugar que sea más conveniente.

Palabras clave: Competencia, Toma de decisiones, Educación a Distancia.

INTRODUCCIÓN

La psicología como ciencia y profesión aporta al alumno competencias que lo habilitan para ajustar su experiencia profesional a los requerimientos cambiantes de la vida en el trabajo para intervenir aplicando los principios psicológicos, conocimientos, modelos y métodos de forma ética y científica con el fin de promover el desarrollo y bienestar de los individuos ya sea en un grupo, organización o sociedad dependiendo del área de interés del alumno.

La formación del psicólogo en México destaca una estrecha vinculación con otras disciplinas, como la medicina, particularmente la psiquiatría, que influye en la psicología clínica y en el psicoanálisis, y la filosofía ya que la Psicología tuvo sus inicios en la Facultad de Filosofía y Letras (Ortiz, 2005).

Es fundamental que el psicólogo a través de su formación, tenga la capacidad de contextualizar sus conocimientos, ya que es la base de la eficacia cognoscitiva, personal y profesional que lo hace competente en el ámbito laboral.

Las competencias proporcionan una descripción de los distintos roles que desempeña un psicólogo, y demostrar las habilidades necesarias al momento de tomar las decisiones apropiadas para la práctica adecuada de su profesión.

Así, la toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las alternativas o formas para resolver diferentes situaciones de la vida, éstas se pueden presentar en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial es decir, en todo momento se toman decisiones, la diferencia entre cada una de éstas es el proceso o la forma en la cual se llega a ellas.

Los alumnos de la Facultad de Psicología, al momento de elegir el Programa de Servicio Social no cuentan con la información necesaria, es decir, dónde pueden realizar su servicio social, el procedimiento a seguir para darlo de alta, las instituciones que requieren a prestadores de servicio social, y el área en la que pueden hacerlo. Por tal motivo es importante el apoyo para tomar una decisión adecuada conforme a sus conocimientos, habilidades y actitudes.

La propuesta de este trabajo está enfocada a diseñar un Portal Interactivo como apoyo a los estudiantes en la toma de decisiones en el Servicio Social de la Facultad de Psicología, a partir de las TIC'S las cuales representan nuevas posibilidades de acceso a la educación, ya que permiten eliminar barreras espacio-temporales a las que se ha visto condicionada la enseñanza. El portal interactivo incluirá un video donde se explicará de manera sencilla, clara y detallada lo que necesita saber el alumno para realizar su servicio social.

En el caso del Programa de Servicio Social de la Facultad de Psicología, aun cuando cuenta con la información necesaria, por algunas razones desconocidas, a los alumnos se les dificulta la elección del programa, por tal motivo, el Portal Interactivo aportará elementos que pueden revisar los alumnos en cualquier momento, es decir, el lugar donde pueden realizar su servicio social, el procedimiento a seguir para darlo de alta, y de esta manera tomar una decisión adecuada conforme a sus conocimientos, habilidades y actitudes.

El presente trabajo de investigación se divide en tres apartados, en el apartado 1, se abarca el tema de Competencias desde su origen, tipos y los enfoques que las explican. Cuando un estudiante identifica sus competencias es más fácil tomar una decisión para fines de este trabajo, con respecto a su Servicio Social. En el segundo se mencionan los antecedentes de Toma de Decisiones desglosando los tipos y enfoques psicológicos. Así como los elementos que construyen una decisión (Hastie, 2001): Problema, objetivo, alternativas, decisión, evaluación y resultado. En el tercero, se desarrolla el tema de Educación a Distancia y los medios más utilizados en ésta, por ejemplo, el video, es decir, las imágenes en movimiento filmadas en tiempo real a través de una videoconferencia de escritorio o bien, videoconferencias interactivas. Finalmente, se describe la propuesta que en un futuro podrá llevarse a cabo a través de un portal interactivo donde no existan barreras para los estudiantes al momento de querer obtener la información de su servicio social.

**1. DATOS GENERALES DEL PROGRAMA DE
SERVICIO SOCIAL “APOYO AL
DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL Y
BOLSA DE TRABAJO”**

1 DATOS GENERALES DEL PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL “APOYO AL DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL Y BOLSA DE TRABAJO”.

Institución: UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO: Facultad de Psicología

Área: de Servicio Social y Bolsa de Trabajo.

Nombre: “Apoyo al Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo”.

Objetivo: Realizar actividades de capacitación, vinculación, difusión e investigación y apoyar las actividades del programa de servicio social y bolsa de trabajo de la Facultad de Psicología.

CONTEXTO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL Y BOLSA DE TRABAJO DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA.

El Servicio Social Universitario es una prestación profesional que brindan los estudiantes a la sociedad, con el propósito de ayudar al desarrollo nacional. También es una vía para que los estudiantes apliquen sus conocimientos en la atención a problemas concretos (Ávila, A. y Hernández, J. 1993).

En la Facultad de Psicología el Servicio Social inició en 1973 cuando se dio la transformación de Colegio a Facultad y se separó definitivamente de la Facultad de Filosofía y Letras, por tal motivo fue creada la Comisión Coordinadora de Servicio Social y la Coordinación de Psicología Aplicada de la nueva Facultad de Psicología (Alfaro, 1991).

En 1984 se establece como Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo y se organizó por primera vez la Semana de Servicio Social, donde se realizaron conferencias, audiovisuales y participación de supervisores de las instituciones con objeto de promover con mayor intensidad esta actividad académica (Segura, 1993).

Entre 1985 y 1986 el Departamento de Servicio Social implementó la inscripción semestral para llevar un mejor control de los prestadores. Se empiezan a usar cartillas de Servicio Social que son registradas por la Dirección General de Servicio Social Integral (Ávila, A. y Hernández, J. 1993).

Entre 1986 y 1987 se formalizaron convenios con 16 instituciones, se elaboraron guías de programas para difusión, las cuales contienen datos como nombre del programa, nombre de la institución, actividades, número de prestadores que se requieren, horario de servicio, si existe beca y opción a tesis. También se inició un sistema de evaluación interna del Servicio Social para retroalimentar la programación de las actividades. (Ávila, A. y Hernández, J. 1993).

A partir de 1990, se actualizó el Manual de Organización teniendo nuevos objetivos, funciones y actividades de Servicio Social. El objetivo general fue complementar la formación académica de los estudiantes y favorecer su compromiso con la sociedad. (Segura, 1993)

El Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo se ha impuesto para retroalimentarse y cumplir plenamente con los objetivos previamente establecidos: coadyuvar a una mejor formación académica de los alumnos y darles la oportunidad de poner en práctica sus conocimientos para beneficio propio y de la comunidad a la que se integren (Ávila, A. y Hernández, J. 1993).

Es importante mencionar, que el artículo 5° Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) especifica que la ley determina en cada estado cuales son las profesiones que necesitan título para su ejercicio, las condiciones que deben llevarse para obtenerlo y las autoridades que han de expedirlo. El Servicio Social en la Facultad de Psicología es una actividad de carácter obligatorio, temporal y retribuable, que deberán prestar los profesionistas y estudiantes como requisito previo a la obtención del título profesional.

Finalmente, es importante reconocer que el Servicio Social es la actividad formativa y de aplicación de conocimientos que de manera temporal prestan los estudiantes de nivel superior y es la primera experiencia que los alumnos tendrán en el campo de trabajo, donde conocerán las demandas que las instituciones y la población requieren actualmente.

**2. ACTIVIDADES
REALIZADAS EN EL
SERVICIO SOCIAL.**

2 ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL SERVICIO SOCIAL.

El Departamento de Servicio Social de la Facultad de Psicología de la UNAM es el que se encarga de llevar un control de los expedientes de todos los estudiantes que han dado de alta su servicio social. También se realizan los procedimientos de evaluar, asesorar y supervisar los diferentes programas de Servicio Social que las instituciones proponen, así como las actividades que los alumnos llevan a cabo durante la prestación de su servicio, los periodos de inscripción al Servicio Social y la difusión de los programas. Por otra parte, también se organizan Ferias de Servicio Social con el objetivo de darle difusión a aquellos programas que no son tan demandados por los alumnos y Ferias de Bolsa de Trabajo con el objetivo de enlazar a egresados y alumnos de los últimos semestres a obtener un empleo.

Los alumnos de la Facultad de Psicología presentan su Servicio Social como requisito previo a la obtención del título profesional que otorga la UNAM. En la Facultad de Psicología, se tienen registrados distintos programas de organismos gubernamentales, no gubernamentales y dependencias universitarias, en donde los estudiantes pueden realizar su servicio social.

También se difunden ofertas de trabajo de los sectores público y privado registradas en la Bolsa de Trabajo, quien sirve de enlace con estudiantes y egresados de la Facultad que se quieren incorporar al mercado de trabajo dentro del ámbito de su especialidad.

Las actividades académicas-administrativas que se realizan en el Departamento de Servicio Social son:

- Analizar y Evaluar de los programas de las instituciones que solicitan prestadores de Servicio Social, para que sea aprobado.
- Mantener comunicación escrita con el responsable de la institución que supervisa y coordina las actividades del prestador de servicio social.
- Llevar un control de los alumnos de la Facultad que se inscriben en el Programa de Servicio Social.

- Enviar la documentación de cada programa aprobado a las oficinas centrales y obtener la clave autorizada para la inscripción de alumnos.
- Clasificar los Programas de Servicio Social por área de especialización.
- Aplicar y analizar los cuestionarios de evaluación sobre cada programa de servicio social a estudiantes y responsables de la institución, para determinar su renovación o eliminación para periodos futuros.
- Difundir entre la comunidad estudiantil las instituciones y los programas de servicio social que requieren prestadores por medio de carteles, volantes, correos electrónicos y Ferias de Servicio Social.
- Impartir talleres de "Introducción al Servicio Social" a los alumnos que lo darán de alta, en el cual se mencionan derechos, obligaciones, los pasos que tienen que realizar los alumnos para una correcta y rápida inscripción.
- Brindar asesoría mensualmente a los prestadores de Servicio Social para confirmar que las actividades que realizan sean las que se encuentran en el Cronograma del programa.
- Aplicar mensualmente a cada prestador la "Evaluación Mensual del Supervisor de la Institución".
- Solicitar a la DGOSE (Dirección General de Operación de Servicios Educativos), la carta de liberación que se entrega a los prestadores, donde se especifica el cumplimiento del Servicio Social.

**3 JUSTIFICACIÓN Y
OBJETIVO DEL INFORME PROFESIONAL
DE SERVICIO SOCIAL.**

3 JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVO DEL INFORME PROFESIONAL DE SERVICIO SOCIAL.

Actualmente, la inserción del estudiante o egresado de la Facultad de Psicología en el ámbito laboral, es una de las mayores preocupaciones tanto para el estudiante como para el reclutador, a partir de una buena elección de Programa de Servicio Social, el alumno puede demostrar a su jefe inmediato de lo que es capaz de hacer, es decir, demostrar sus conocimientos, habilidades y actitudes con las que cuenta, ya que esto permitirá desarrollar y aportar nuevas ideas para contar con más elementos que lo hagan competente incluyendo la experiencia.

Algunas problemáticas encontradas durante la prestación de Servicio Social fueron, por ejemplo, el poco interés de los estudiantes al tomar el taller de Introducción al Servicio Social por motivos tales como que ya sabían a donde lo realizarían, era demasiada la duración del Taller para que finalmente les dieran los requisitos que necesitaban para su inscripción, no sabían qué decisión tomar al momento de elegir el Programa de Servicio Social, o simplemente querían liberarlo rápidamente porque sólo lo veían como un requisito para su titulación. Las respuestas anteriores son basadas en las explicaciones que daban los estudiantes al momento de realizarles la pregunta ¿Para qué sirve el Taller Introductorio de Servicio Social?

Por otro lado, al llegar a inscribirse la mayoría de los alumnos a un Programa de Servicio Social no cuentan con todos los requisitos necesarios para su inscripción, por tal motivo tienen que regresar las veces que sean necesarias para finalmente, dar de alta su Programa de Servicio Social.

OBJETIVO:

Diseñar una propuesta para mejorar y agilizar el proceso de toma de decisión del alumno sobre el Programa de Servicio Social, haciendo uso de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación a través de un "portal interactivo" que en conjunto con el Taller de Introducción al Servicio Social sean de mayor utilidad para el alumno.

4 COMPETENCIAS.

4 COMPETENCIAS.

La disminución del empleo y la dificultad en los jóvenes para encontrar trabajo, trae como consecuencia un aumento en los estándares para contratar nuevos profesionales, a los cuales se les exigen competencias, por lo tanto a continuación se explicará el origen de las competencias, su desarrollo, y específicamente, qué son las competencias profesionales.

ORIGEN DE LAS COMPETENCIAS.

El término competencia se remonta al año 1973, cuando David McClelland, publicó un artículo titulado *Testing for Competence Rather Than for "Intelligence"* (Examinando la Competencia en lugar de la "Inteligencia") el cual lo convirtió en el Padre del enfoque de las competencias. Haciendo referencia al artículo anterior, David McClelland critica el concepto de inteligencia y a la utilidad de los Test estandarizados de Inteligencia (Pérez, 2006).

Las ideas más importantes son: por un lado, considera que la inteligencia que miden los test no es útil para predecir el éxito en el trabajo y en la vida personal. Ya que él consideraba que las puntuaciones obtenidas en test de papel y lápiz tuvieran poder alguno para predecir el comportamiento competente en un puesto de trabajo, McClelland defendía la idea de que lo mejor para saber si una persona puede o no puede hacer algo bien, es ponerla a prueba en la acción, es decir, comprobar (observar) en la práctica si realmente hace lo que se espera. Se debe evaluar si la persona pone en práctica los comportamientos (conductas observables) que se requieren para ser competente en una determinada tarea (Pérez, 2006).

Por otro lado, McClelland plantea que la inteligencia no tiene ningún interés para la educación ni para el desarrollo de los recursos humanos, y en su lugar propuso el concepto de Competencia, si se asume la creencia de que la inteligencia es una cualidad relativamente innata y estable en las personas, esto quiere decir que, no es modificable a través de la experiencia o la intervención educativa, pero las competencias sí se pueden desarrollar a través de un entrenamiento y una formación adecuados. Con estas ideas, el autor señaló que los test de inteligencia no pueden informar acerca de cambios en las personas, puesto que se asume que la inteligencia no cambia y que los resultados de

una persona en los test es siempre el mismo. Es por eso que la evaluación de competencias refleja si ha habido cambios, es decir, aprendizaje en las personas, y por lo tanto, ésta se convierte en una herramienta útil para la educación y la formación y definitivamente para el desarrollo personal y profesional (Pérez, 2006).

Como resultado de los hallazgos encontrados por McClelland, propone terminar con el concepto de inteligencia y el uso de los test de inteligencia, y reemplazarlos por el concepto de competencia en la orientación, formación y gestión de recursos humanos, y también a utilizar una evaluación centrada en los comportamientos. Estas ideas han sido rebatidas 18 años más tarde por Barret y Depinet en (1991), demostrándose rotundamente (a través de numerosos datos de investigación) que la inteligencia emocional (Factor g) que miden los test, en contra de lo argumentado por McClelland, tiene una importante influencia en la vida de las personas, de hecho, el Factor g parece ser el mejor predictor considerado del rendimiento laboral, especialmente cuando se trata de trabajos con mayores exigencias cognitivas, de manejo de información y de toma de decisiones complejas (Barret y Depinet), hasta el momento, no se ha producido ninguna evidencia empírica profesionalmente aceptable de que su concepto de competencias está relacionado con el éxito ocupacional (Pérez, 2006).

Es importante tomar en cuenta que McClelland defendió la utilidad del concepto de competencia para el ámbito de la formación, que en la actualidad son datos de investigación científica.

Por otro lado, Álvarez y de la O, (2005) mencionan que el sistema de competencias laborales inició en Reino Unido en la década de los ochenta; también se implementó a mediados de la década de los ochenta en países como Australia, Nueva Zelanda, Francia, Alemania, Estados Unidos y Canadá (Pérez, 2006).

DEFINICIÓN DE COMPETENCIAS

Existen varias definiciones de competencias de acuerdo a cada autor (Grados 1997, Roe 2002, Agudelo 1998). Actualmente las competencias son una oportunidad y un desafío para el mejoramiento de las relaciones entre educación y trabajo. Los cambios tecnológicos han producido en todo el mundo una cierta incertidumbre, entre otros, de las

instituciones educativas y de capacitación, a éstas se les exigen cambios, pero muchas veces es difícil decidir cuáles y cómo.

Grados, J. (1997) define por otra parte, competencia laboral como una expresión de las especificaciones que sirven de patrón de referencia para el desempeño de una formación productiva, considerándola en posibles situaciones de contingencia en el puesto de trabajo. Agudelo (1998) la menciona como aquella capacidad integral que tiene una persona para desempeñarse eficazmente en situaciones concretas de trabajo.

Por otro lado, las competencias laborales deben entenderse como sistemas dinámicos en los que interactúan conocimientos, habilidades, valores y actitudes, con la historia y características personales de cada individuo. Por ello, dependen de las condiciones del contexto, de la complejidad de la tarea y las características de la situación específica en las que se pongan en juego (Reidl, 2008).

Roe (2002, citado por Reidl, 2008) define a la competencia como la capacidad aprendida para realizar convenientemente una tarea, funciones o rol. El término competencia tiene dos rasgos distintivos: se relaciona con un tipo específico de trabajo que se realiza en un contexto en particular, e integra diversos tipos de conocimientos, habilidades y actitudes. Se adquieren en un proceso de "aprendiendo haciendo" en una situación real de trabajo, durante las prácticas externas o en situaciones de aprendizaje basadas en la simulación.

A las competencias se les debe distinguir de las aptitudes, rasgos de personalidad y otras características más estables de las personas, ya que pueden ser la base para que se adquieran conocimientos, habilidades y actitudes, estas tres subcompetencias, son considerados como los componentes a partir de los que se construye las competencias, que se obtienen a lo largo de la formación del estudiante. También, se les pueden diferenciar de los conocimientos, habilidades y actitudes porque pueden desarrollarse aisladamente, evaluarse rápidamente y aplicarse en múltiples competencias, pero a la vez, las competencias se construyen a partir de los conocimientos, habilidades y actitudes. Los conocimientos pertenecen a las distintas teorías y datos empíricos producidos en los diferentes campos de la disciplina. Las habilidades son la comunicación oral y escrita, es decir, la observación, análisis de problemas, uso de programas de cómputo, entre otros. Finalmente, las actitudes tienen relación con la precisión, integridad, obligaciones, responsabilidad, respeto y tolerancia con los demás individuos. Por otro

lado, las subcompetencias integran las competencias, habilidades y actitudes; se relacionan con el cumplimiento de las funciones ocupacionales básicas como: realizar entrevistas, buscar documentación, entre otras (Reidl, 2008).

Un concepto importante lo establece la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el año 1996, la competencia es una capacidad efectiva para llevar a cabo una actividad laboral plenamente identificada. De tal manera se puede entender que la persona que tiene alguna competencia tiene la capacidad real para desarrollar la actividad productiva desde el primer momento en que inicia a trabajar.

Algunos autores como Mac Crimmon y Taylor (1983) no establecen alguna diferencia entre ambos procesos, ya que en algunos casos la Toma de Decisiones se considera subparte de la Resolución de Problemas, pues trata de la evaluación y elección entre un grupo de alternativas, y la Resolución de problemas trata de la totalidad del proceso, es decir, desde la formulación del problema, generación de alternativas, procesamiento de la información y termina con la elección (López, 2006).

En resumen, Nelson (2008) concluye que las competencias:

- Son características permanentes de la persona.
- Se ponen de manifiesto cuando se ejecuta una tarea.
- Están relacionadas con la ejecución exitosa en una actividad de cualquier índole.
- Pueden ser generalizables a más de una actividad.
- Es lo que hace que la persona sea "competente" y exitoso para realizar un trabajo o una actividad, lo que puede significar la conjunción de conocimientos, habilidades, y conductas específicas, si llegara a faltar alguno de estos aspectos que se requiera para lograr algo, dejaría de ser competente.

Para este trabajo, finalmente, se puede concluir que las competencias son un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que posee una persona para ejecutar una tarea en una situación determinada.

4.1 COMPETENCIAS PROFESIONALES.

En la educación, actualmente son frecuentes las referencias tales como: educación basada en competencias, el modelo de competencias en educación, el desarrollo de competencias, entre otras. En el nivel superior se emplea el "Desarrollo de Competencias" como son las competencias clave, competencias profesionales, competencias básicas, entre otras (Melgarejo, 2009).

En 1993 se oficializa en México al crearse el Sistema Normalizado por Competencias Laborales y el Sistema de Certificación Laboral, sistemas derivados del Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación (PMETyC). El proyecto fue realizado conjuntamente por la Secretaría de Educación Pública y por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (López, 2006).

En general se considera que el término competencia ingresa al campo educativo desde dos vertientes distintas. Por un lado, las teorías de la comunicación a partir de los estudios de lingüística y uso de la lengua realizados en 1965 por Noam Chomsky quien propone una lingüística del habla, distinguiendo en ella la competencia, que es la capacidad que desde muy pequeños tienen los humanos de entender frases nuevas y de producir mensajes nuevos inéditos; por otro, la actuación, la realización de esa capacidad, entendiendo y produciendo mensajes nuevos con una nueva lengua.

También, las competencias son utilizadas en el mundo empresarial a partir de las propuestas de reingeniería ligando las destrezas del saber-hacer con la capacidad empresarial de competir, es decir, de ganarle a los otros competidores en la capacidad de producir rentabilidad (Barberá, 2008).

Una competencia en el ámbito educativo, es la combinación integrada de conocimientos, habilidades y actitudes conducentes a un desempeño adecuado y oportuno en diversos contextos. Así, la competencia profesional se define como el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que un joven estudiante puede desarrollar para desempeñarse de manera apropiada en cualquier entorno productivo, sin importar el sector económico de la actividad, el nivel de cargo, la complejidad de la tarea o el grado de responsabilidad requerido

El propósito de la Educación Basada en Normas de Competencia (EBNC) es proporcionar educación técnica y capacitación a los trabajadores, así como combinar la educación y el trabajo. Un criterio importante que obliga a las instituciones educativas a replantear lo que comúnmente ha considerado como formación es determinar si un individuo es competente o no lo es, deben tomarse en cuenta las condiciones reales en las que el desempeño tiene sentido, en lugar del cumplimiento formal de una serie de objetivos de aprendizaje que en ocasiones no tienen relación con el contexto. Con esto se puede lograr una calidad educativa, cuando un egresado se integra adecuadamente al contexto social, cuando el egresado utiliza los conocimientos, habilidades, actitudes y valores adquiridos en la escuela y en su vida diaria.

Algunos principios de la educación por competencias son:

- Acercar al alumno lo más pronto posible a la aplicación del conocimiento en la realidad.
- Integrar la Teoría con la Práctica.
- Reconocer habilidades, actitudes, valores y destrezas en la formación del alumno.
- Reconocer cualquier aprendizaje sin depender del lugar en donde se adquiere.
- Trabajar en equipo.

Finalmente, las competencias brindan al alumno una mejor comprensión de las relaciones entre los hechos que observa y la manera de actuar en consecuencia, por ello, se necesita un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional del alumno asegure un buen logro y un crecimiento personal que pueden ser aplicados en el ámbito laboral.

4.2 COMPETENCIAS LABORALES

En la actualidad, las organizaciones utilizan distintos métodos para reclutar y seleccionar al personal que requieren para su empresa, entre ellos se encuentran el que se basa en habilidades, comportamientos, conocimientos y motivaciones con que cuenta el candidato. Estos elementos son conocidos como *competencias laborales*.

Existen distintas definiciones en torno a lo que es una competencia laboral, sin embargo, para fines de este trabajo, sólo se mencionarán algunas:

Un concepto generalmente aceptado la establece como una capacidad afectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada (Diccionario de la Real Academia Española). La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución del trabajo, es una capacidad real y demostrada.

Las competencias laborales son el conjunto de atributos personales visibles que se aportan al trabajo, o comportamientos para lograr un desempeño idóneo y eficiente, integrando elementos característicos del ser humano (Benavides, 2001).

Las competencias laborales son la capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un contexto laboral, y refleja los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la realización de un trabajo efectivo y de calidad (CONOCER, 2000). Es decir, para que se considere a una persona como competente debe cumplir con tener: conocimientos, habilidades y actitudes.

El enfoque de competencia laboral surge como una respuesta a la necesidad de mejorar permanentemente la calidad y pertinencia de la educación y formación de recursos humanos. Por su parte el término competencias tiene un sentido utilitario en el mundo del trabajo, donde se le concibe como una estrategia que se apoya fundamentalmente en el análisis de tareas, a partir de la cual se busca determinar las etapas puntuales en las que se debe formar a un técnico medio, por ejemplo un mecánico automotriz, un tornero, en la adquisición de las habilidades y destrezas que le permitan un desempeño eficiente en su labor. El análisis de tareas ya había permitido desagregar una habilidad integrada (en ocasiones se le denomina compleja), en una serie de acciones más simples que permiten el dominio de la ejecución. La novedad con el enfoque de las competencias radica en una

puntualización minuciosa de los aspectos en los cuáles se debe concentrar el entrenamiento o la enseñanza.

Los términos aptitudes y habilidades se encuentran de alguna forma relacionados con el de competencias, las aptitudes son una serie de disposiciones de cada individuo, mientras que las habilidades remiten a la destreza que ha desarrollado a partir de tales disposiciones.

De acuerdo a las definiciones anteriormente mencionadas, podemos resumir que la competencia laboral es aquella que define en términos conocimientos, habilidades y actitudes las actividades que realiza una persona en el ámbito laboral, las cuales dan como resultado el rendimiento laboral.

Las Competencias Laborales se caracterizan por:

- Buscar una formación que favorezca el desarrollo integral del hombre, haciendo posible su real incorporación a la sociedad contemporánea.
- Promover una formación de calidad, expresada en términos de competencia para resolver problemas de la realidad.
- Articular las necesidades de formación del individuo con las necesidades del mundo de trabajo.
- Promover el desarrollo de competencias consideradas desde una visión holística, tanto en términos genéricos como específicos.
- Promover cambios en los que los individuos saben y en el uso que pueden hacer de lo que saben.
- Promover la autonomía individual.
- Promover la capacitación continua y alterna.
- Programas de estudio-unidades de aprendizaje.
- Contenidos con referencia a condiciones que operan en la realidad.

Con este tipo de cualidades, los estudiantes de la Facultad de Psicología pueden incorporarse más fácilmente a procesos permanentes de actualización, independientemente del lugar en donde se desempeñen como profesionistas en el mercado laboral. La competencia siempre produce un resultado positivo, es decir un logro, cuando se aplica y no se logra lo que se deseaba, no es una competencia.

4.3 ENFOQUES QUE EXPLICAN LAS COMPETENCIAS LABORALES.

En México las competencias laborales fueron adquiridas del modelo que utilizaron diferentes países de acuerdo con Mertens (citado en Nares, 2001) se originan de acuerdo a la cultura y necesidades de cada país, como son el Conductismo (EUA), el Constructivismo (Francia), y el Funcionalismo (Gran Bretaña).

ENFOQUE CONDUCTISTA.

Sánchez (2004), encontró enfoques de pensamiento para el estudio de las competencias y predominan tres: Enfoque Conductista (Escuela Americana), Enfoque Funcionalista (Escuela Británica), Enfoque Constructivista (Escuela Francesa).

El enfoque conductista se basa en una escuela psicológica fundada por John Broadus Watson (1878-1958) y sostiene que a través de la observación y el análisis objetivo del comportamiento individual social, toda conducta puede describirse mediante el análisis de los estímulos que la provocan porque considera la conducta como una respuesta espontánea o aprendida ante estímulos del ambiente (Sánchez, 2004).

Watson consideraba que al observar la conducta tal y como ocurre, era posible explicar la experiencia del individuo. Por otro lado, Tolman, representante de esta escuela, refiere que a partir de los hechos observados es posible deducir que la conducta se encuentra orientada a un objetivo o resultado lo que se conoce como conducta intencional (Espíndola, 2002).

En la década de los ochenta, la Universidad de Harvard, Estados Unidos, conceptualiza las competencias como las características en el empleado que guardan relación casual con el desempeño superior.

Las competencias definidas de esta manera son aquellas características que exteriorizadas diferencian un desempeño superior de un desempeño promedio o poco destacado. En este sentido, el desempeño constituye el objetivo por lograr, mediante una conducta determinada o guiada.

Otra definición, de acuerdo con Boyatziz (1982, citado en Espíndola, 2002), las competencias son las características subyacentes en una persona que se encuentran eventualmente relacionadas con la actuación del éxito en un puesto de trabajo.

Delgado y Domingo (2000) definen a las competencias como unidades de actuación que describen lo que una persona debe saber y poder hacer para desarrollar y mantener un alto nivel de desempeño.

Finalmente, este enfoque entiende a la competencia dentro de las conductas discretas asociadas con la conclusión de tareas, la evidencia de la competencia, es decir la evaluación se realiza a partir de la observación directa de la ejecución.

ENFOQUE FUNCIONALISTA.

Este enfoque tiene como referencia teórica los postulados de la escuela funcionalista de sociología y tiene sus orígenes en la administración británica por adaptar los sistemas de formación y capacitación profesional a las necesidades del mercado laboral (Blanco, 2007).

La diferencia del enfoque con el conductista es que centra su atención en el funcionamiento general de la organización y en cómo las diversas funciones están relacionadas entre sí y con el objetivo principal de la misma. Este análisis va de lo general a lo particular e inicia siempre con la identificación del propósito principal, identificando su área (Aranda, 2010).

Dicho enfoque aplicado a la identificación de competencias parte del análisis de las diferentes relaciones existentes entre las habilidades, conocimientos y aptitudes de los trabajadores y los resultados de la aplicación de las mismas en las empresas, identificando aquellas características de los trabajadores relevantes para la obtención de un resultado o la solución de un problema CIDECE (Centro de Investigación y Documentación Europea de Economía Pública, Social y Cooperativa) (1999, citado en Blanco 2007).

Dentro de la cual Mertens (1998) expresa que las competencias son la capacidad productiva del individuo que se define y mide en términos de desempeño de un

determinado contexto laboral. Refleja los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la realización de un trabajo efectivo y de calidad.

Hernández (2004), expresa que las competencias se obtienen a partir de conocer los objetivos que se pretenden alcanzar por la organización en general y lo que debe ocurrir para lograr esos objetivos.

Una crítica que recibió este enfoque fue que se basa solamente en verificar qué se ha logrado con una competencia pero no cómo se logró, por lo tanto dificulta la aplicabilidad de la descripción de las competencias a los procesos formativos profesionales CIDEA, (1999, citado en Blanco 2007).

En conclusión, este enfoque deja al trabajador sin participación, es decir, el análisis funcional verifica qué se ha logrado, pero no cómo fue logrado, en otras palabras, describe sólo productos y no los procesos. También el aspecto humano desaparece, ya que al individuo se le considera como objeto y no como un sujeto social.

ENFOQUE CONSTRUCTIVISTA

Una descripción amplia del enfoque constructivista la explica el psicólogo y pedagogo suizo Jean Piaget (1896-1980) manifiesta que los conocimientos se generan no sólo de los objetos, sino de las acciones ejercidas por el sujeto sobre éstos, por ello atribuye que la relación entre el sujeto y el objeto es la de la independencia (Domínguez, 2005).

La importancia del Constructivismo, según Piaget, recae en la entera participación, en conjunto con el medio ambiente del individuo o sujeto en la construcción del conocimiento, participación que en el conductismo y en el funcionalismo es minimizada.

En este enfoque, no se define a priori las competencias del personal, sino las construye a partir del análisis y proceso de solución de problemas y disfunciones que se presentan en la organización. En esta perspectiva, las competencias están ligadas a los procesos que se desarrollan dentro de una organización, pues a través de ella es que el desarrollo de las competencias y la mejora de procesos es posible (Domínguez, 2005).

También se considera a las competencias como una mezcla indisoluble de conocimientos y experiencias laborales en una organización específica (competencias + experiencias +

conocimientos + rasgos de personalidad) que son las que tienen la capacidad de capacitar a las persona, en función de que esas puedan ejercer de la mejor manera posible sus funciones. Por lo tanto, la experiencia profesional es la única manera de adquirir competencias que son reconocidas por un certificado de estudios.

Este enfoque enfatiza en la existencia de competencias específicas lo cual queda reflejado en el uso del concepto autoimagen como el motor de aprendizaje en las personas, siendo este el que nos proporciona la imagen que tenemos de sí mismos y de porque nos comportamos de la manera en que lo hacemos.

Esta corriente conformada en Francia, tiene su principal exponente en el autor Levy-Levoyer (1997) quien plantea que las competencias son una lista de comportamientos que ciertas personas poseen en mayor medida que otras y que las transforman en más eficaces para una situación dada.

La formación a través de competencias parte de reconocer todos los cambios y necesidades actuales, pretende mejorar la calidad y la eficiencia en el desempeño ocupacional permitiendo con esto la formación de profesionales más integrales y que sean capaces de aportar a la organización el aprendizaje que han adquirido.

Los enfoques más representativos de las competencias laborales se resumen a continuación en la cuadro 1:

ANEXO 1: MODELOS DE COMPETENCIA LABORAL.

FACTOR	CONDUCTISTA	FUNCIONALISTA	CONSTRUCTIVISTA
ORIGEN Y DESARROLLO	Estados Unidos	Reino Unido	Francia
DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	Toda conducta responde al estímulo respuesta	El individuo es funcional en tanto se adapte al ambiente	El conocimiento deriva de la acción
OBJETIVO	Transferir los conocimientos estandarizados	Plena consecución de los resultados o tareas.	Detección de las disfunciones operativas y organizacionales.
FINALIDAD DE LA COMPETENCIA	Se orienta a un resultado.	Basar la competencia en resultados.	Construir la competencia a partir de resultados de aprendizaje
VENTAJA	Señala la importancia de las competencias genéricas	El principal aporte lo representa el análisis funcional.	Las diferencias sociales o educativas no existen. El individuo es protagonista y autor del conocimiento.
DESVENTAJA	Describe lo que el individuo puede hacer, más lo que hace en el área de trabajo. Recurre a los estímulos para guiar hacia las competencias.	Verifica lo logrado, más como fue logrado. No describe procesos. El elemento humano o trabajador es catalogado como un objeto funcional.	Sin una conciencia clara y definida de participación social a todos los niveles, difícilmente los resultados serán alcanzados.

Modelos de Competencia Laboral. Fuente: Domínguez, 2005.

Finalmente, los enfoques anteriores, son los más citados en lo que se refiere la competencia laboral y cada uno responde a las necesidades de un país, es importante mencionar que el desarrollo de un modelo mixto no significa aislarse de una teoría determinada, más bien se trata de buscar lo positivo y aprovechar cada uno de los modelos que hasta hoy se tiene conocimiento.

4.4 TIPOS DE COMPETENCIAS

Se han construido diferentes tipologías de las competencias, desde clasificaciones generales realizadas en un sistema nacional, como el sistema mexicano de certificación de competencias, hasta clasificaciones hechas a la medida de las necesidades de una determinada organización. Los criterios que se utilizan para tipificar corresponden a menudo al grado de generalidad de la competencia o a la naturaleza de la competencia respecto a distintos campos y dominios (Montes de Oca, 2008).

La clasificación de la competencia presenta varias vertientes, sin embargo el Doctor Leonard Mertens (1996) presenta una clasificación universal: básicas, genéricas y específicas.

- *Básicas.* Habilidades y conocimientos fundamentales para la realización de cualquier tarea, por ejemplo, habilidad para la comunicación oral. Estas competencias al ser adquiridas en la educación básica después son proyectadas en las actividades cotidianas, por ejemplo, la vida laboral.
- *Genéricas.* Se refiere a las funciones o actividades comunes a un número significativo de áreas de competencia. Estas competencias también se consideran transferibles, nacen de los objetivos de la organización, por ejemplo, la capacidad de trabajar en equipo, interpretar, planear y la responsabilidad.
- *Específicas.* Se refiere a conocimientos, habilidades y destrezas propias de un campo laboral y de índole técnico, vinculados a un cierto lenguaje tecnológico y a una función productiva determinada, no son fácilmente transferibles a otros contextos laborales, por ejemplo, la operación de maquinaria especializada.

La tipología anterior, de acuerdo a su claridad, se asume como patrón de referencia en países que presentan una trayectoria considerable en el tema de competencia laboral (Domínguez, 2005).

Las organizaciones utilizan esta clasificación viendo a las competencias básicas como los valores de la organización, las competencias genéricas como las técnicas que requiere la

empresa de acuerdo a su giro y finalmente, las competencias específicas que hacen referencia a los individuos que solicita la organización de acuerdo al perfil del puesto.

4.5 COMPETENCIA LABORAL EN MÉXICO.

CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL (CONOCER).

El Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER) surge como parte de los esfuerzos que realizan las instituciones de los sectores educativo y laboral que ejecutan el Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación (PMETYC). El CONOCER se define como un fideicomiso público sin carácter paraestatal, instalado por el ejecutivo federal el 2 de agosto de 1995.

Para Aguilar (2008), el CONOCER, es la organización que tiene como finalidad lograr el autodesarrollo continuo de las personas, mediante la promoción de la competencia laboral certificada. Tiene como objetivos:

- Promover la generación de Normas Técnicas de Competencia Laboral, a través de la organización y apoyo a Comités de Normalización.
- Integrar el Sistema de Normalización de competencia laboral, que permita orientar la formación y capacitación técnica hacia los requerimientos de calificación de la población y de productividad de las empresas.
- Desarrollar el Sistema de Evaluación y Certificación de Competencia Laboral, que reconozca formalmente los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes de los individuos, independientemente de cómo, cuándo y dónde las haya adquirido.
- Establecer los lineamientos y mecanismos aplicables a la constitución y operación de Comités de Normalización, Organismos Certificadores y Centros de Evaluación, que aseguren la calidad, transparencia y equidad de los Sistemas Normalizado y de Certificación de Competencia Laboral.
- Proporcionar a las instituciones educativas y de capacitación información relativa a las Normas Técnicas de Competencia Laboral, con el fin de que éstas sean utilizadas para diseñar contenidos de formación que respondan a las necesidades de la población y del sector productivo.

En México existe el CONOCER que está encargado de designar el proceso de evaluación basada en competencias y promueve la generación de calificaciones de competencia laboral, como también la certificación en dichas calificaciones basadas en los requerimientos reales de las empresas. También se define como una entidad de calidad en sí misma, destinada a mejorar la calidad de las empresas, de los trabajadores y de las instituciones de formación del país. (Montes de Oca, 2008).

LA EDUCACIÓN BASADA EN COMPETENCIA LABORAL EN MÉXICO.

A nivel global se han registrado cambios hacia la adopción del enfoque de competencia laboral, especialmente Mertens (1997) asoció las competencias laborales con la generación de ventajas competitivas, la estrategia de productividad y la gestión de recursos humanos. Para este autor, es indudable que el surgimiento del enfoque de competencia está relacionado con las transformaciones productivas ocurridas a partir de la década de los ochenta. La mayor exposición a la competencia mundial y la presión por el mejoramiento de la calidad y la reducción de costos, fueron estrategias que rápidamente se difundieron desde Japón hacia el occidente (Montes de Oca, 2008).

La necesidad de establecer los Sistemas de Normalización y Certificación de Competencia Laboral en México, surgió de un proyecto sobre Educación Tecnológica y Modernización de la Capacitación, que se inició en conjunto la Secretaría de Educación Pública (SEP) y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) en 1993.

En México, las transformaciones del mercado han ido exigiendo a las empresas adoptar modelos de producción que requieran esquemas de organización flexible. En un modelo de producción flexible, el individuo debe ser capaz de incorporar cada vez más sus conocimientos al proceso de producción y de participar en el análisis y solución de los problemas que obstaculizan el aumento de la calidad y productividad dentro de una empresa.

En 1993 las Secretarías de Educación Pública (SEP) y del Trabajo y Previsión Social (STPS) iniciaron un análisis de la educación técnica y la capacitación en México que apoyó al mejor funcionamiento del mercado laboral para hacer frente a la apertura

económica del país y el cual finalizó en 1994. Estas dos Secretarías en conjunto con los representantes de los sectores obrero y empresarial, iniciaron los trabajos para la realización del Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación (PMETyC), incluyendo la estrategia para su implantación.

El PMETyC está integrado por cinco componentes:

- Sistema Normalizado de Competencia Laboral (SNCL).
- Sistema de Certificación Laboral (SCCL).
- Transformación de la Oferta de Formación y Capacitación.
- Estímulos a la Demanda de Capacitación y Certificación de Competencia Laboral.
- Información, Evaluación y Estudios.

El PMETyC propone que el sector productivo defina normas que expresen los requerimientos para el correcto desempeño de funciones productivas, a partir de las cuales se pueda evaluar el nivel de competencia de los individuos y, certificar dicha competencia, independientemente de la forma en que ésta se adquirió.

Finalmente, se puede concluir que una formación más amplia es decir, que genere la posibilidad de adaptarse a la evolución futura de la oferta de empleo requiere una investigación que pase los cambios a corto plazo de lo que se necesita en el mercado laboral.

PROYECTO TUNING EN MÉXICO

El proyecto Tuning (Boletín Informativo, 2005) es la respuesta de las universidades europeas al reto propuesto por la declaración de Bolonia y el comunicado de Praga, es decir, crear y consolidar un espacio europeo de educación superior que entre sus principales objetivos contempla, aparte de mejorar la calidad de la educación superior y afianzarla como insumo atractivo para el resto del mundo, el de contribuir a la movilidad de estudiantes, graduados y profesionales en un mundo cuyo ritmo y globalización así lo exige. Movilidad, compatibilidad, comparabilidad y competitividad son conceptos claves en este proceso.

El Proyecto Tuning define a las competencias como un conjunto de aptitudes que representan la combinación dinámica de atributos que describen los resultados de

aprendizaje de un determinado programa o el desempeño de alumnos al terminar un proceso educativo (González, J. y Wagenaar, R. 2003).

De acuerdo a la estructura del proyecto Alfa Tuning, México participa a través del Centro Nacional Tuning cuya representación recae en la Dirección General de Educación Superior de la Secretaría de Educación Pública. La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) forma parte del Comité de Gestión del Proyecto Alfa Tuning América Latina. Participan 17 universidades nacionales que las representan en los grupos de trabajo de 10 áreas temáticas. El proyecto Tuning en México, se ha visto como un referente de gran importancia por las universidades públicas que influyen en líneas de acción de agrupaciones académicas como la del Consorcio de Universidades Mexicanas (CUMEX), en cuyo programa de trabajo contempla la gestión de recursos para sus programas, como el de comparabilidad de programas educativos entre las universidades del consorcio y el ámbito latinoamericano y europeo, utilizando la metodología Tuning. Así como el programa de movilidad de estudiantes y académicos con reconocimiento de créditos (CUMEX, 2006).

Por otra parte, establecen como metas a corto plazo socializar la metodología Tuning y aplicarla, a fin de iniciar el estudio correspondiente para fortalecer coincidencias y disminuir diferencias de programas acreditados.

Los objetivos que se plantearon al iniciar el Proyecto Tuning son:

- Contribuir al desarrollo de titulaciones fácilmente comparables y comprensibles en una forma articulada en toda América Latina.
- Impulsar, a escala latinoamericana, un importante nivel de convergencia de la educación superior en doce *áreas temáticas* mediante las definiciones aceptadas en común de resultados profesionales y de aprendizaje.
- Desarrollar perfiles profesionales en términos de competencias genéricas y relativas a cada área de estudios incluyendo destrezas, conocimientos y contenido en las cuatro áreas temáticas que incluye el proyecto.

- Facilitar la transparencia en las estructuras educativas e impulsar la innovación a través de la comunicación de experiencias y la identificación de buenas prácticas.
- Crear redes capaces de presentar ejemplos de prácticas eficaces, estimular la innovación y la calidad mediante la reflexión y el intercambio mutuo.
- Desarrollar e intercambiar información relativa al desarrollo de los currículos en las áreas seleccionadas y crear una estructura curricular modelo expresada por puntos de referencia para cada área, promoviendo el reconocimiento y la integración latinoamericana de titulaciones.
- Crear puentes entre las universidades y otras entidades apropiadas y calificadas para producir convergencia en las áreas de las disciplinas seleccionadas (CUMEX, 2006).

Los resultados encontrados fueron:

- Un documento final que recoja la identificación de competencias genéricas para las titulaciones universitarias en América Latina, y de competencias específicas de las áreas temáticas.
- Un diagnóstico general de la educación superior en América Latina de las áreas previstas en el proyecto en cuanto a: duración de las titulaciones, sistema de créditos, tipo de créditos, métodos de enseñanza y aprendizaje.
- Cuatro documentos de trabajo para discusión, reflexión y debate de los participantes del proyecto para las 4 reuniones previstas.
- Redes temáticas de universidades europeas y latinoamericanas trabajando activamente.
- Foros de discusión y debate de la realidad de la educación superior en América Latina (CUMEX, 2006).

Desde hace algunos años, se ha iniciado un proceso de reforma del sistema educativo y particularmente del sistema de formación y capacitación para el trabajo, cuyo objetivo es superar los desequilibrios entre oferta y demanda de recursos humanos calificados y transformar la educación hacia el enfoque de competencia laboral, lo cual permitirá a los individuos lograr mejores condiciones de vida y a las organizaciones aumentar sus niveles de productividad y competitividad, todo esto valiéndose de las oportunidades que se presentan con la tecnología y la ciencia.

Por otro lado, las competencias laborales consisten en la capacidad de un individuo para desempeñar una función productiva, es decir, una tarea en diferentes contextos. Si las organizaciones logran identificar la utilidad potencial que encierra un enfoque de competencia, sus esfuerzos estarán orientados al aprovechamiento y crecimiento de la creatividad y la habilidad del personal, y de esta manera podrán promover desde su interior una gestión de recursos humanos más ágil y flexible, es relevante mencionar que los trabajadores logren encontrar el punto de equilibrio entre sus actividades laborales y tiempo de desempeño.

Las competencias, se han abordado desde la comunidad europea por ejemplo, el Proyecto Tuning y aún con los resultados obtenidos de este proyecto, existen distintas formas de investigar el tema, de tal manera que se convierte en un proceso complejo, y aún faltan más investigaciones por realizar.

Finalmente, una competencia profesional es el conjunto de conocimientos y capacidades que permiten el ejercicio de la actividad profesional, conforme a las exigencias de la producción y el empleo, este concepto se ha ido construyendo de manera paulatina en base a las investigaciones y aportaciones hechas por una gran cantidad de estudios, lo cual le ha dado un carácter integrador de distintos conceptos manejados en psicología, tales como personalidad, diferencias individuales, conducta, actitudes, pero aplicados a individuos en situaciones de trabajo.

En el siguiente capítulo, se explicará una competencia que es muy importante para los estudiantes de la Facultad de Psicología al momento de elegir su Programa de Servicio Social, la toma de decisiones.

5

TOMA DE DECISIONES

5 TOMA DE DECISIONES

La toma de decisiones es una competencia necesaria la cual se utiliza para descubrir las diversas alternativas y razones que existen para elegir solamente una. Aprender a tomar decisiones es todo un proceso el cual implica trasladar lo que pensamos, decimos o deseamos alcanzar en acciones verdaderas y de esta manera descubrir lo que realmente es importante para una persona. Es aprender a utilizar la libertad para dirigir la vida y ser responsable de las acciones que cada ser humano toma. Con relación al Programa de Servicio Social, es elegir el mejor programa al tener claros los objetivos que el estudiante desea alcanzar y de esta manera adquirir experiencia a partir de sus conocimientos, actitudes y habilidades.

5.1 INTRODUCCIÓN A LA TOMA DE DECISIONES.

Los orígenes de la toma de decisiones inicia en el siglo XVIII, cuando Daniel Bernoulli (1730 citado en Garnham, 1996) realizó los primeros trabajos sobre los juegos de azar y sobre los seguros, los valores de los resultados eran medidos en términos de dinero metálico (es decir, la utilidad), el jugador pierde 10 dólares con alta probabilidad o gana 200 dólares con baja probabilidad; el asegurador no paga nada con una alta probabilidad y paga una gran cantidad de dinero (dependiendo del riesgo asegurado) con una probabilidad muy baja. El valor esperado de un curso de acción se obtiene multiplicando el valor de cada resultado por su probabilidad, y sumando los resultados. De esta manera, las personas que toman una decisión pueden maximizar los valores esperados de sus decisiones.

Desde Bernoulli hasta mediados del siglo XX la mayor parte del trabajo sobre las decisiones se desarrolló en el área economía. En una economía de mercado, se asumía que la gente tomaría decisiones que maximizaran el valor de sus ganancias esperadas o en su defecto, minimizaran las perdidas esperadas. Gran parte de la economía del siglo XX se basaba en el supuesto de que, al tomar decisiones, la gente actuaría racionalmente intentando maximizar su utilidad esperada (UE), y la teoría de la decisión trata de establecer las condiciones esperadas bajo las que una persona siempre puede actuar para maximizar su utilidad esperada (Garnham, 1996).

Como expresa Baron (2005) con respecto a la teoría de la decisión, la idea básica es que se pueda entender lo que la gente hace, asumiendo que ellos se comportan

racionalmente como individuos. La teoría de la decisión se ocupa de analizar cómo elige una persona aquella acción que, de entre un conjunto de acciones posibles, le conduce al mejor resultado, dadas sus preferencias. El paradigma canónico de la teoría de la decisión se caracteriza por contar con un individuo que ha de tomar una decisión (cualquiera) y de quien se dan por supuestas sus preferencias; así la teoría de la decisión no entra a considerar la naturaleza de las preferencias de los individuos, ni por qué éstos prefieren unas cosas en vez de otras; lo único que importa es que dichas preferencias satisfagan ciertos criterios básicos de consistencia lógica, entre los que cabe destacar, por su importancia, los siguientes (Ramírez, 2007):

- **Transitividad:** para todo "X", "Y" y "Z", si "X" es preferida estrictamente a "Y", "Y" es preferida estrictamente a "Z", "X" será preferida a "Z",
- **Exhaustividad:** para todo "X" "Y" todo "Y", o bien "X" es preferida a "Y", o "Y" es preferida a "X", o el individuo es indiferente a ellas,
- **Asimetría:** si "X" es preferida estrictamente a "Y", "Y" no es preferida estrictamente a "X",
- **Simetría de las diferencias:** para todo "X" e "Y", si "X" es indiferente a "Y", "Y" es indiferente a "X".

Ferguson y Gould (1984) refieren en "la teoría de la preferencia del consumidor" como la condición: para dos conjuntos de bienes cualesquiera, "A" y "B", la unidad consumidora puede determinar cuál proporciona mayor satisfacción; si A proporciona más satisfacción que "B", se dice que "A" es preferido a "B", y si "B" provee mayor satisfacción que "A", se dice que "B" es preferida a "A"; si ambos conjuntos proporcionan la misma satisfacción, se dice que el consumidor es indiferente entre "A" y "B", y si "A" es indiferente o equivalente a "B", "B" es indiferente a "A" (Ramírez, 2007).

Si estos cuatro requisitos no se cumplen a la vez, será imposible saber qué es lo que el individuo prefiere; no se podrán ordenar, jerarquizar, sus preferencias, y la teoría de la decisión considerará que dicho individuo no elige racionalmente, es decir, de forma lógica y consistente. Cumplir con el requisito de la transitividad implica que no se tome una decisión de tal manera que se resulte perjudicado eligiendo al principio opciones que se prefieran más, X frente a Y, e Y frente a Z, para terminar con una mala opción si elegimos Z frente a X. La exhaustividad exige que el sujeto compare entre sí todas sus opciones y

se decida por una de ellas o manifieste su indiferencia (que es una forma de decisión). (Ramírez, 2007).

A la vez, la simetría y la asimetría resultan evidentes de por sí y no parecen imponer una exigencia lógica desmedida al individuo que ha de elegir entre varias opciones: si el individuo es indiferente entre la opción "A" y la "B" (o entre la C y la D) no se puede afirmar que prefiera a "B" sobre "A" (o a C sobre D); si prefiere estrictamente a B sobre "A", se dudará de su coherencia si afirma, a la vez, que también prefiere a "A" sobre "B". Así pues, si estos requisitos se cumplen, se podrá atribuir al individuo una función de utilidad, es decir, un índice o número a cada una de sus preferencias, de forma que se puedan ordenar de menor a mayor, de lo menos preferido a lo más preferido (Aguar, 2004).

La teoría normativa de la toma de decisión dirigida en términos de los procesos que las personas deberían de seguir con el fin de tener una mejor oportunidad para alcanzar su meta. Los modelos normativos más aceptados para la toma de decisiones óptimas fueron desarrollados por filósofos economistas, y luego fueron adoptados por psicólogos para el estudio descriptivo de la toma de decisiones humanas (Coombs, Dawes y Tversky, 1970: Servín 2008), dichos modelos prescriben las reglas que las personas deberían de seguir al tomar decisiones, basándose en sus creencias y valores.

La teoría de toma de decisiones aborda el estudio de las decisiones con un enfoque matemático analizando las elecciones entre las posibilidades, para maximizar el valor esperado Edwards, Tversky, (1979, citado en Servín, 2008).

Conforme al modelo normativo más general de toma de decisiones, los pasos que debe de seguir una persona son:

- Enlistar alternativas de acción relevantes.
- Identificar consecuencias posibles a esas alternativas.
- Evaluar la probabilidad de cada consecuencia que ocurra (si se realizara cada acción)
- Establecer la importancia relativa de cada consecuencia.

- Integrar estos valores y probabilidades para identificar el curso más atractivo de acción.

De acuerdo a los pasos anteriores del modelo normativo general, si una persona lleva a cabo cada paso con exactitud, se dice que se conduce óptimamente, por otro lado, si un paso no se llevara a cabo en forma óptima, la persona podría ser racional sin ser muy efectiva para lograr lo que quiere. Por ejemplo, en el Servicio Social un estudiante puede elegir un programa que no sea realmente el que se acople tanto a sus conocimientos, habilidades y actitudes, cuando el estudiante se dé cuenta que no fue la mejor decisión, tiene la oportunidad de dar de baja ese programa e inscribirse a otro que sea de su interés.

Elster, (1995) ha tratado los problemas de la toma de decisión y resume a la teoría de la elección racional explicando que cuando enfrenta varios cursos de acción la gente suele hacer lo que cree que es probable que tenga mejor resultado general, esto quiere decir que al tomar una decisión la persona siempre optará por aquella que le ofrezca, de acuerdo con un parámetro racional, el mejor resultado.

Una de las características de esta teoría es que es de carácter instrumental es decir, que la decisión es un instrumento guiador por el resultado esperado. El curso de acción seguido y el resultado obtenido son los más racionales, de acuerdo con un criterio de ordenamiento de preferencias, en otras palabras, jerarquizar la preferencia de una cosa con la otra. Un ejemplo de esta teoría es cuando un estudiante de la Facultad de Psicología debe tomar una decisión en este caso el programa de Servicio Social, el estudiante dispone de un conjunto de información de las posibles vías de acción, delimitadas por las restricciones objetivas como son sus recursos, sus capacidades y sus aptitudes.

Los programas de servicio social de acuerdo a los objetivos y restricciones del estudiante la decisión, de acuerdo con el paradigma racional, será elegir la mejor opción o lo más óptimo, es decir, la función de la utilidad, la cual de acuerdo con Elster (1995) es un mecanismo para asignar números a elecciones de modo que las opciones más preferidas reciban números más altos.

Según Elster (1995) para que el paradigma racional pueda operar plenamente es necesario contar con los siguientes requisitos:

- *Acuerdo total sobre los objetivos.* Se quiere obtener X.
- *Conocimiento exhaustivo de todas las opciones para obtener X.* el estudiante tiene toda la información posible para evaluar todas las alternativas posibles.
- *Disponibilidad plena de recursos para conseguir X.* el estudiante que decir dispone sin restricción, de los recursos necesarios (tiempo, flexibilidad institucional, dinero) para implantar la estrategia adoptada y de esta manera conseguir el objetivo.
- *Las estrategias adoptadas para conseguir el objetivo se basan en una relación fluida y no contradictoria entre medios y fines.*

La evaluación de la pertinencia de la toma de decisión estriba en la consecución plena del objetivo.

Para Trewatha y Newport (1979, citado en Elster 1995), la toma de decisión implica la selección de un curso de acción de entre dos o más alternativas posibles, para así llegar a la solución de un problema dado. Para estos autores, las etapas del proceso de decisiones incluyen:

- Definir el problema de acuerdo a los objetivos perseguidos.
- Identificar soluciones alternativas
- Analizar las posibles consecuencias de cada alternativa, y
- Seleccionar una alternativa para su implementación subsiguiente.

En resumen, el modelo racional supone un contexto en donde no existe un conflicto de visiones ni de intereses. Esta es una situación en la que el sujeto posee o dispone de toda la información y tiene la capacidad para analizarla y evaluarla, además tiene a su alcance todos los recursos disponibles e incluso el tiempo necesario para poder iniciar su decisión, esta situación le va a permitir conseguir finalmente el resultado óptimo.

La mejor elección es aquella que posee la utilidad más alta esperada, conforme se calcula al multiplicar la probabilidad de cada resultado por su utilidad, y luego se le suman sus productos. Esto quiere decir que se realiza un balance entre el valor de un resultado respecto a su probabilidad de ocurrencia si cualquiera de los dos resultaran demasiado bajos la opción se rechaza (Elster, 1995).

Por ejemplo, si continuamos con el estudiante que tiene que decidir sobre un programa de servicio social y ya eligió uno, el estudiante debe saber:

- Identificar los objetivos del programa.
- Identificar si las actividades del programa están relacionadas con sus aptitudes, habilidades y conocimientos.
- Calendarizar los días para asistir al servicio social
- Evaluar las ventajas y desventajas.

Cada uno de los puntos plantea cursos de acción que dejan de lado otros, al identificar los objetivos del programa se dejarán de lado otros programas, lo cual altera el acuerdo básico. Lo mismo ocurrirá si las actividades del programa no están relacionadas con las habilidades, aptitudes y conocimientos del alumno. Si el estudiante no identifica sus habilidades, aptitudes y conocimientos desde el principio puede cometer el error de elegir mal el programa en donde realizará su servicio social. Al calendarizar no pueden considerarse imponderables que surjan en el transcurso del tiempo y afecten los resultados esperados.

A su vez, estos imponderables pueden incidir en las ventajas y desventajas y esto en conjunto tomar una decisión incorrecta. En este ejemplo se prueba la dificultad de sostener que existe una decisión óptima aunque exista acuerdo en el objetivo inicial. La racionalidad de cada persona es muy relativa, depende de la información de la cual disponga, de sus propias capacidades y de la valoración que haga en cada caso. En cualquier ámbito de la decisión, es difícil determinar cuál es la decisión más racional. En orden de preferencias puede ser cualquiera sin que exista una regla que preestablezca cuál es el mejor curso de acción. De acuerdo a la teoría racional habrá finalmente, uno en que la relación costo-beneficio sea la mejor. Lo que define el óptimo (matemáticamente

representado como una distribución de probabilidades sobre el entorno en el que se decide su acción).

Es importante mencionar que cada estudiante elige dónde realizar su servicio social de distinta manera, cada racionalidad tiene su lógica. La racionalidad absoluta es una ilusión, de hecho Herbert S. (1957 citado en Servín, 2008) aportó al estudio de la decisión que no todas las personas actúan siempre como maximizadoras.

Finalmente, Elster (1995) comprobó que el comportamiento de los hombres no es siempre, ni debe serlo, de tipo racional. Cuántas decisiones se toman por preferencias totalmente irracionales en la vida cotidiana. La manera en que el hombre moldea sus preferencias y creencias depende de las restricciones impuestas por su contexto y por su propia condición.

DEFINICIÓN DE TOMA DE DECISIONES.

La toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las alternativas o formas para resolver diferentes situaciones de la vida, éstas se pueden presentar en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial (utilizando metodologías cuantitativas que brinda la administración), etc., es decir, en todo momento se toman decisiones, la diferencia entre cada una es el proceso o la forma en la cual se llega a ellas. La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una alternativa entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial, (aun cuando no se evidencie un conflicto latente).

La toma de decisiones a nivel individual es caracterizada porque una persona haga uso de su razonamiento y pensamiento para elegir una decisión a un problema que se le presente en la vida; es decir, si una persona tiene un problema, ésta deberá ser capaz de resolverlo individualmente a través de tomar decisiones con ese específico motivo. En la toma de decisiones importa la elección de un camino a seguir, por lo que en un estadio anterior deben evaluarse alternativas de acción, las cuales si no están presentes, no existirá decisión.

Para tomar una decisión, no importa su naturaleza, es necesario conocer, comprender, analizar un problema, para así poder darle solución; en algunos casos por ser tan simples y cotidianos, este proceso se realiza de forma implícita y se soluciona muy rápidamente,

pero existen otros casos en los cuales las consecuencias de una mala o buena elección puede tener repercusiones en la vida y si es en un contexto laboral en el éxito o fracaso de la organización, para los cuales es necesario realizar un proceso más estructurado que puede dar más seguridad e información para resolver el problema. Las decisiones nos atañen a todos ya que gracias a ellas podemos tener una opinión crítica (Rodrigues, 1991).

Todos los días, los seres humanos nos encontramos en situaciones en las que debemos tomar una decisión, la frecuencia y la importancia de estas decisiones, es variable de acuerdo a la edad y las responsabilidades que posea cada ser humano (Rodrigues, 1991).

Las decisiones de los seres humanos involucran una mezcla de aspectos racionales y emocionales; ya que frecuentemente reciben influencias de la suposición acerca de lo que las demás personas dirán, o por la expectativa de las consecuencias que las mismas influirán a otras personas (Grados, 2006).

Una toma de decisión inicia cuando existe un conflicto entre alternativas que pueden ser dos o más, este conflicto permanece hasta que una de las alternativas recibe mayor peso, y como consecuencia, es escogida en el momento de la decisión. El proceso de decisión se caracteriza por una situación de conflicto, es por eso que la decisión se registra con el objeto de terminan con dicho conflicto, pero también puede promover el inicio de un nuevo conflicto más intenso, así como la búsqueda de una decisión capaz de ponerle término (Rodrigues, 1991).

Es importante mencionar que un problema es la discrepancia que existe entre las condiciones ideales y las reales. Por ejemplo, las condiciones ideales en el Programa de Servicio Social y Bolsa de Trabajo es informar a los alumnos de los programas que existen actualmente y que ellos elijan de acuerdo a sus actitudes, habilidades y conocimientos el programa de servicio social que más les convenga con la seguridad de que podrían aprender y demostrar sus habilidades en dicho programa, mientras que la situación real es que algunos de los alumnos se dejan llevar por sus compañeros o simplemente elijen un programa por factores como la cercanía de su casa, la falta de información de la variedad de instituciones que se encuentran dadas de alta, la beca que

un programa ofrece y de esta manera liberar su servicio en otra área que no es donde a ellos les gustaría trabajar.

De acuerdo con Servín (2008) las decisiones sólo pueden producirse cuando un individuo estima que dispone de varios actos posibles (ausencia de obstáculos a juicio del individuo) y mutuamente excluyentes. Antes de tomar una decisión el individuo imagina resultados, que están presentes solo en el momento de tomar la decisión. En una elección es importante controlar la imaginación para que sea congruente con el conocimiento y de esta manera se ajuste al tiempo disponible para tomar la decisión.

Al tomar una decisión, la experiencia por imaginación tiene dos grados de intensidad, por un lado, mientras se comparan los actos posibles con la plenitud que cada acto ofrece, y por otro lado, cuando el individuo ya tomó la decisión y tiene que realizar uno solo de los posibles opuestos que se encuentran presentes en su imaginación para convertir la elección de un hecho imaginado a un acto en la realidad, en el cual el individuo ya no puede cambiar de elección, y éste será un hecho único. Shackle, (1966, citado en Servín 2008).

Cuando un individuo en el momento de elegir se basa en un solo resultado y es de mayor deseo, se llama mecanismo de respuesta mecanicista y automático sin análisis, esto quiere decir que no eligió porque no existen otros posibles resultados, sino solamente uno. Por otro lado, una persona que decide, elabora expectativas que de acuerdo a su forma de pensar, son probables en una determinada situación. Las decisiones siempre van en referencia a lograr experiencias preferidas, utilizando la libertad de la imaginación limitada por la conciencia de lo posible, esta conciencia sólo existe en función de las percepciones, sentimientos y pensamientos del individuo. Cada decisión que es tomada en un momento, da paso a otro momento conllevando un cambio de dirección consciente, entonces cada acto mental que es construido a lo largo de la vida, transcurre como un flujo continuo de pensamiento y experiencia (Servín, 2008).

Una decisión con creatividad puede cambiar los resultados, es decir, pueden ser nuevos sin antecedente en el pasado es decir, las decisiones como elecciones de satisfacción a un futuro, se realizan basadas en una satisfacción actual, anticipando una imaginación de satisfacción en otra fecha, por tal motivo el futuro estará afectado por decisiones contemporáneas Shackle, (1966, citado en Servín 2008).

Podemos concluir, que una decisión, siempre será el resultado de todo un proceso de una demanda la cual es originada por el individuo ya sea de manera interior o exterior, a la cual se debe elegir una sola opción, después del análisis de las posibilidades imaginarias y determinadas como deseos en un determinado momento.

5.1 TIPOS DE DECISIONES

En este apartado se describe la distinción que sugiere Herbert S. (1957 citado en Ivancevich 2006) quien distingue dos tipos de decisiones dependiendo el tipo de problema.

- **Decisiones Programadas.** Son programadas en medida en que son repetitivas y de rutina, y en que se ha desarrollado un procedimiento definido para abordarlas.
- **Decisiones no programadas.** Son nuevas e inestructuradas, no existe un procedimiento específico para tratar el problema, ya sea porque no ha aparecido antes de la misma manera o porque es complicado o muy importante, estas decisiones requieren tratamiento especial (Ivancevich, 2006).

Según Taha (1995), cuando los modelos se formulan y resuelven disponiendo de información perfecta, se dice que la toma de decisiones se hace bajo condiciones de certeza; la disponibilidad de información imperfecta o parcial de un problema lleva a dos nuevas categorías de casos de toma de decisiones:

- **Decisiones con riesgo:** se refiere a conocer el riesgo
- **Decisiones con incertidumbre.** Cuando hay riesgo, la incertidumbre es la percepción particular que se tenga del riesgo de una decisión, o de no saber lo que puede ocurrir u ocurra en seis meses (en el caso de un programa de servicio social: horario, tareas, beca, etc.), el estudiante responde de una manera determinada a ello, según su percepción y capacidad de enfrentar el riesgo.

De acuerdo con Aguiar (2004) la distinción entre riesgo e incertidumbre fue establecida por F. Knight en 1921, quien en su obra Risk, Uncertainty and Profit (riesgo, incertidumbre y beneficio) se refería a la primera como aquella situación en la que no existe la certeza sobre el resultado de la decisión, aunque se conoce la probabilidad de

los distintos resultados alternativos. Las situaciones de incertidumbre se caracterizarían en cambio, por el hecho de que no sólo desconocemos el resultado final, sino que no podemos predecirlo en términos de probabilidades objetivas.

Las decisiones nacen cuando el ser humano tiene la oportunidad de decidir y de cuestionarse ante lo que debe hacer en cada momento de su vida y este proceso de toma de decisiones es muy importante en la juventud ya que es la época en la que se inician muchos de los proyectos que afectarán el futuro. Por ejemplo, escoger el programa de Servicio Social más adecuado a las capacidades, aptitudes y habilidades de cada estudiante.

Es necesario considerar que un error en la toma de decisiones es la confusión que existe entre necesidad y deseo, dos elementos con los que los analistas se enfrentan diariamente y deben aprender a distinguir. Muchas decisiones que se toman se les dedica poco tiempo olvidando aspectos como la planeación y el proceso, al tomar una decisión se tiene en cuenta solamente lo que se siente en ese momento y se pasa por alto aspectos que de ser analizados llevarán la decisión a un resultado positivo.

Existen elementos que dificultan una toma de decisión, los cuales son: a) El riesgo. Cuando se toma una decisión, aunque haya sido estudiada minuciosamente todas las alternativas, el riesgo de equivocarse en la misma elección, no se elimina totalmente. b) La renuncia. Cuando se toma una decisión, automáticamente se está renunciando a las ventajas que puedan ofrecer las otras alternativas de opción. c) La responsabilidad. Cualquier persona que toma una decisión debe aceptar la responsabilidad de sus consecuencias. Si no se comparte la toma de decisiones, tampoco se comparte la responsabilidad. Por ejemplo, aunque se hayan estudiado cuidadosamente todas las alternativas, el riesgo de equivocarse en la elección de la mejor, no se elimina totalmente.

Una toma de decisión está constituida por elementos que en conjunto sirven para explicar el proceso de toma de decisiones (Hastie, 2001):

- **Problema.** Situación o barrera que nos impide el logro de un objetivo.
- **Objetivo.** Es lo que se pretende alcanzar.

- **Alternativas.** Son las posibles soluciones al problema.
- **Decisión.** Es la alternativa que se elige y que se considera la mejor alternativa y que satisface mejor las necesidades del problema.
- **Evaluación.** Es el sistema que permitirá verificar la condición del resultado.
- **Resultado.** Es lo que se obtiene ante la selección de una alternativa determinada.

De acuerdo a las definiciones anteriores, el proceso de toma de decisiones es encontrar una conducta adecuada en una situación determinada en la cual existe una serie de sucesos inciertos. Se deben elegir los elementos que son relevantes y evadir los que no lo son para después analizar las relaciones entre ellos. Después de determinar la situación, para tomar decisiones es necesario elaborar acciones alternativas e imaginar la situación final y de esta manera evaluar los resultados teniendo en cuenta la incertidumbre de cada resultado y su valor. De esta manera se adquieren las consecuencias que cada alternativa tendrá (Hastie, 2001).

Existen distintos modelos de toma de decisiones dependiendo de cada autor, a continuación se presenta un modelo de Toma de Decisiones:

- **Identificar y diagnosticar el problema.** La primera etapa es cuando el individuo reconoce que existe un problema el cual se desea solucionar, teniendo en cuenta el estado actual al estado deseado. Ya que se ha identificado el problema se debe realizar el diagnóstico y después se podrán desarrollar las medidas correctivas.
- **Desarrollar alternativas.** Antes de tomar una decisión se deben desarrollar opciones factibles y considerar las consecuencias potenciales de cada una.
- **Evaluar las alternativas.** Después de desarrollar las soluciones alternas se deben evaluar y comparar. Es importante tener en cuenta que el objetivo es elegir la opción que produzca los resultados más favorables y los menos desfavorables, esto se puede realizar escribiendo en una hoja las alternativas y debajo de cada una sus aspectos positivos, negativos y los riesgos. Cuando una persona toma una decisión puede encontrarse en estados de incertidumbre, lo cual significa que

realmente no se cuenta con experiencia previa y elementos suficientes que nos ayuden a tomar una decisión. Por otro lado, también existen situaciones que ayuden a facilitar la toma de decisión, por ejemplo, cuando se cuenta con experiencias previas y recursos necesarios; es decir, se toma una decisión en torno a situaciones de certidumbre, hechos reales, situaciones y actos.

- **Elección de la alternativa.** También suele llamarse decisión, no existe la decisión perfecta pero la opción que se elija debe ser aquella que aparentemente, se acerque más a la posibilidad de alcanzarla.
- **Asumir riesgos.** Mientras una decisión no se haya puesto en práctica, no será en absoluto una decisión. Debe de existir comprensión total sobre la elección de la toma de decisión en sí, las razones que lo motivan y sobre todo debe existir compromiso de su implementación exitosa. Cuanto más se arriesga más se gana y también más se puede perder, sin embargo la peor pérdida está en no asumir ningún riesgo, ya que de esa manera nunca se podrá obtener nada y se niegan las oportunidades.
- **Planificar.** Al finalizar todos los pasos anteriores, es decir, ya que se tomó la decisión, se establecen pequeñas metas, se desglosa el objetivo final en pequeños objetivos y se concreta cómo van a alcanzarse esos pequeños objetivos. Deben tomarse en cuenta los factores de oportunidad, lugares, actividades, costos, recursos y experiencias para investigar el nivel de eficiencia de la opción elegida para resolver el problema (Dubrin, 2003).

Finalmente, se puede concluir que la toma de decisiones es indispensable en la vida de todo ser humano y una decisión se toma para resolver un problema en una determinada situación a la que hay que responder y dar continuidad, ya que una persona toma muchas decisiones a lo largo de su vida y cuando elige una opción se renuncia a otras imaginando las consecuencias de la decisión en un futuro, con distintos niveles de riesgo.

5.2 ENFOQUES PSICOLÓGICOS PARA EXPLICAR LA TOMA DE DECISIONES.

Existen diversos enfoques relacionados con la toma de decisiones, para fines de este trabajo se eligió revisar los siguientes enfoques (Servín, 2008).

ENFOQUE NEUROCIÉNTIFICO.

Este enfoque se ocupa del estudio científico de los mecanismos subyacentes a la cognición, con un enfoque específico en los sustratos neuronales de los procesos mentales, por un lado el cerebro humano se encuentra constituido por redes neuronales las cuales hacen sinapsis formando circuitos relacionados con el pensamiento, las emociones y el movimiento.

El cerebro funciona con patrones dinámicos de conexión entre diferentes áreas, algunas vinculadas con el nivel de los receptores y otras con niveles de integración, en términos neurofisiológicos el resultante observable se llama conducta, la cual es el comportamiento o acción como respuesta a estímulos tanto internos como externos, que forman subredes neuronales que controlan numerosas conductas (Von der, 2001).

Names (2006) explicó que el cerebro humano toma decisiones permanentemente y toma tantas decisiones por día que no podemos racionalizar esta tarea, y de acuerdo con la neurobiología la emoción juega un papel importante en la toma de decisiones, ya que por más que un individuo piense lo positivo y negativo de una situación determinada, la emoción es la que guiará finalmente la toma de decisión. El cerebro toma decisiones a partir de experiencias emocionales previas más cuando estas experiencias son positivas. Existen dos áreas de la corteza frontal del cerebro involucradas en la toma de decisiones, por un lado la parte orbitofrontal y por otro, la parte dorso lateral.

Damasio (2005) investigó que en lesiones que han dañado la zona cortical que provoca las emociones, descubrió que en pacientes con este síntoma son incapaces de tomar decisiones no basadas en la lógica. Considera a la emoción y al afecto como una parte de la capacidad mental a la misma altura que el razonamiento o la lógica.

Otra investigación realizada en el Instituto de Fisiología Celular de la UNAM, el Dr. Ranulfo Romo Trujillo (citado en Cohen, 2005), detectó que existen regiones del encéfalo que están involucradas cuando el cerebro toma una decisión, las neuronas evalúan la información y la cotejan inmediatamente con la experiencia, y de acuerdo a eso deciden sus respectivas consecuencias. Dichas neuronas reflejan la toma de decisiones y se encuentran en los dos hemisferios. Para este experimento se utilizó a primates previamente entrenados para realizar cosas que hacen los seres humanos, por ejemplo, resolver juegos de destreza.

El comportamiento de elegir finalmente, desde el punto de vista neurocientífico, es consecuencia de la actividad del cerebro. Sin embargo, aunque el desarrollo tecnológico avanza rápidamente, aún falta una gran investigación para que la neurología explique con sus propios medios, el pensamiento al momento de tomar una decisión. Por otro lado, también podemos abordar la toma de decisiones desde un enfoque matemático.

ENFOQUE MATEMÁTICO.

A partir de modelos matemáticos es viable calcular, inferir y pronosticar distintos eventos, por ejemplo la toma de decisiones, de acuerdo a la Teoría de la toma de decisiones. Un modelo matemático brinda la posibilidad de verificar los datos observados, por ejemplo, los grandes descubrimientos en psicofísica fueron primero advertidos, luego observados, investigados y después matemáticamente explicados. Un ejemplo en psicología, la Gestalt, es la primera corriente teórica y de investigación que estudia con éxito el proceso perceptivo en "totalidades" (Servín, 2008).

Allport (1961, citado en Servín 2008), expresa que la personalidad tiene las propiedades de un sistema, por tal motivo, tiene capacidades de regulación. El organismo es un sistema intrínsecamente activo, un estímulo externo modifica solamente procesos en un sistema autónomamente activo.

La toma de decisiones, es el ordenamiento débil en el cual un individuo puede colocar todos los estados disponibles, por ejemplo, si tiene dos estados cualesquiera en que pueda colocarse un consumidor, siempre está en posibilidad de preferir uno, o sentirse indiferente hacia estos Edwards, Tversky (1979, citado en Servín 2008).

En un sistema existen tres complejos de elementos que pueden establecerse: de acuerdo con su número, con su especie y con las relaciones entre sus elementos, en los dos primeros es posible hacer sumatorias aisladamente, en el tercero se tienen que considerar sus elementos y las relaciones entre ellos.

En la toma de decisiones, la probabilidad se mide por la relativa frecuencia de casos favorables entre todos los casos posibles, siempre que éstos sean igualmente posibles. La teoría de las decisiones es una teoría matemática que se ocupa de las elecciones entre posibilidades mediante una determinada situación y sus posibles consecuencias (Servín, 2008).

En la mayoría de las teorías de la decisión, existen dos nociones importantes: el principio de maximización y la hipótesis de la descomposición. El principio de maximización afirma que los seres humanos escogen la alternativa que consideren mejor de acuerdo con algún valor (utilidad); la hipótesis de la descomposición afirma que el valor de alguna alternativa puede descomponerse en componentes básicos independientes Edwards (1979, citado en Servín 2008).

La teoría de toma de decisiones está basada en el concepto del hombre económico, con supuestos de racionalidad constante, la búsqueda de la maximización en toda decisión, pero no corresponde a modelos de hombres reales Edwards, Tversky, (1979, citado en Servín 2008).

El comportamiento humano como sistema abierto es actualmente estudiado en la teoría del caos. Desde esta teoría, la toma de decisiones se orienta al establecimiento e interpretación de diversos fenómenos económico sociales para entender y predecir a través de modelos matemáticos las situaciones posibles en función de ciertos valores de las variables que intervienen en el fenómeno.

La teoría de toma de decisiones en este enfoque se centra en la actividad consciente del individuo e intenta explicar y predecir la toma de decisiones con el empleo de las matemáticas, pero es importante mencionar que la subjetividad está presente, es decir que existen otros factores que no se consideran en los cálculos y que sin embargo participan en la toma de decisiones.

ENFOQUE RACIONAL EMOTIVO

En la toma de decisiones existen elementos preconscientes, los cuales son datos de los cuales se percibe su presencia sin llegar a entenderlos o conocerlos, de este nivel de consciencia y de otros elementos del comportamiento se ocupa la Terapia Racional Emotiva (TRE) la cual fue fundada por Albert Ellis (1965); que explora, toma e incorpora elementos de la filosofía. La Terapia Racional Emotiva se ocupa de los significados, valores, propósitos, metas de las personas y hace énfasis en la importancia de las emociones. Las consecuencias, experiencias, reacciones emocionales, proceden de las ideas, creencias, interpretaciones y éstas son vividas como experiencias activas de un sistema de respuesta (Servín, 2008).

La Terapia Racional Emotiva sostiene que el inconsciente tiene poca existencia real, porque existen pensamientos estructurados en sentimientos, acciones y actitudes llamadas inconscientes las cuales no están profundamente ocultas o fuera de la consciencia, sino en la pre-consciencia.

Las decisiones son abordadas desde lo racional, de acuerdo a la percepción e interpretación vista en ese momento de la realidad, las opciones encontradas y las consecuencias esperadas. Para resolver problemas racionalmente, es necesario contar con autoconocimiento, haber aprendido a pensar de manera individual y decidir en qué medida es importante la cuestión y de responsabilizarse de la dirección de la vida y de su actuación (Servín, 2008).

Cada decisión se basa en algún valor o principio relevante para el que decide, los valores son aprendidos para el individuo que decide y están incluidos en cada parte del proceso de toma de decisiones (Navas, 1985).

Los enfoques mencionados anteriormente, pueden ayudar al alumno a tomar una decisión, y puede basarse en uno o realizar una combinación de varios, o innovar con el uso de las nuevas tecnologías, lo cual es vital para obtener personas competentes y desarrollar de esta manera, los conocimientos, habilidades y actitudes de cada alumno o egresado. Por tal motivo, en el siguiente capítulo se hablará de capacitación a distancia y sus características.

6. CAPACITACIÓN

A

DISTANCIA.

6 CAPACITACIÓN A DISTANCIA.

La comunicación en conjunto con los avances tecnológicos disminuye la distancia entre el emisor y el receptor, es decir, entre el intercambio de información y crea contacto entre distintos países sin importar la lengua que hablen. En la última década los sistemas de medios de comunicación masiva y de educación han sufrido cambios debido al desarrollo y la difusión de nuevas tecnologías de información y las comunicaciones por internet. En este capítulo se dará a conocer el significado de capacitación a distancia y su aporte al proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que para la propuesta de este trabajo se utilizará este método.

DEFINICIÓN DE CAPACITACIÓN A DISTANCIA.

En la actualidad, la capacitación a distancia es el resultado de la evolución de la educación tradicional a través del tiempo. Existen distintas definiciones de lo que es e-learning, por ejemplo, Intec, (2002) la define como aquella actividad que utiliza de manera integrada recursos informáticos de comunicación y de producción para la formación de un ambiente y metodología de desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje, la cual tendrá como medio de transmisión el uso de las redes de comunicación electrónicas, es decir, Internet.

Unigarro (2001), la define como la influencia que un sujeto recibe desde el exterior, la cual tiene como finalidad permitir que el estudiante haga sus propias elaboraciones a partir de las opciones que el maestro presenta y se vaya tomando cada vez más autónoma. (Valencia, 2011).

La unificación de los conceptos se fortalece a través del tiempo, y éste es un concepto muy reciente, por tal motivo, para efectos de este trabajo se utilizará la siguiente definición: es el proceso que se lleva a cabo a través de la red y se caracteriza por una separación física entre docentes y estudiantes. En este caso, la comunicación puede ser en línea o diferido, dando la oportunidad al alumno o egresado de auto-informarse, pues se convierte en el centro de la actividad e información, pues de esta manera el estudiante

o egresado se ve obligado de ser él quien gestione su formación, haciendo uso del aprendizaje personal (Rodríguez, 2006).

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han adquirido gran importancia debido a factores como: la expansión acelerada y los cambios revolucionarios en el sistema de telecomunicaciones, los procesos vinculados al desarrollo de internet y la introducción y crecimiento de las computadoras personales, así como la demanda de programas de cómputo especializados (Mochi, 2006).

Bernárdez, (2007) las define como todas aquellas metodologías, estrategias o sistemas de aprendizaje que emplean tecnología digital y/o comunicación mediada por ordenadores para producir, transmitir, distribuir y organizar conocimiento entre individuos, comunicaciones y organizaciones.

Se puede entender la capacitación a distancia como una actividad que utiliza de manera integrada los recursos informáticos de comunicación y de producción para la formación de un ambiente y una metodología de desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, la cual tendrá como medio de transmisión el uso de las redes de comunicación electrónicas públicas tales como Internet.

La capacitación a distancia permite que muchas personas tengan la oportunidad de formarse en casa, en el trabajo o en el lugar que cada persona elija, algunas de sus características según Morales (2008) son:

- *Desaparecen las barreras espacio-temporales.* Es decir que los estudiantes tienen la oportunidad de desarrollar un curso desde su casa o trabajo, pues los contenidos siempre están disponibles para que puedan ser utilizados, beneficiando a aquellos que poseen corto tiempo para asistir a un centro educativo, ya sea por distancia, es decir, que vivan lejos o por ocupación que se encuentren trabajando.
- *Formación flexible.* Se refiere a los métodos que se pueden utilizar y que se pueden adaptar a las características de la población que se atiende.

- *El alumno es el centro del proceso de enseñanza-aprendizaje y participa de manera activa en la construcción de sus conocimientos, es quien tiene la decisión para su realización, horarios y desempeño.*
- *El docente es un verdadero guía del proceso. Es un tutor que orienta, guía y facilita el aprendizaje, a través de las distintas actividades.*
- *Provee contenidos actualizados.* La disponibilidad de recursos en línea es ilimitada, ya que se cuenta con distintos recursos a los cuales se puede acceder de forma rápida y directa, por lo tanto, los contenidos siempre tienen que estar actualizados.
- *Provee la oportunidad de una comunicación constante tanto entre los participantes como con el tutor del curso.* Ya que las herramientas disponibles la facilitan, por ejemplo, foros, chat, correo).

Finalmente, se puede concluir que la capacitación a distancia es un sistema educativo el cual surge como una respuesta a la evolución de la tecnología a nivel mundial, dando la oportunidad de aumentar su aplicación dentro de la formación educativa.

La educación en la red, se identifica con la creación de nuevos aprendizajes mediados por las TIC, los medios permiten crear, transmitir y recibir mensajes de distintas maneras, a continuación se mencionan los medios más utilizados en Educación a distancia.

MEDIOS UTILIZADOS EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA.

Actualmente, se utilizan una gran variedad de medios electrónicos para enviar o recibir los materiales de apoyo para la Educación a Distancia, es importante mencionar que cada institución determina los medios convenientes de acuerdo a sus necesidades, dentro de los que tiene a su alcance y sus alumnos o egresados también, Según Álvarez (2001) existen cuatro categorías en las cuales se pueden clasificar dichos medios:

- **Voz.** Las herramientas educativas relacionadas con la voz se pueden dividir en interactivas y pasivas. Las primeras permiten la comunicación simultánea en los

dos sentidos, enviar y recibir, por ejemplo, el teléfono, la audio conferencia, el chat con voz y la radio de onda corta. En las segundas el alumno solamente recibe el mensaje y no puede contestarlo en ese momento, por ejemplo, los audio cassettes y la radio.

- *Video.* Dentro del video se encuentran las imágenes fijas, como las presentaciones de computadoras, por ejemplo, power point, las imágenes con movimiento filmadas es decir, películas, videos, y películas digitalizadas. Las imágenes con movimiento transmitidas en tiempo real, estas pueden estar dirigidas en una sola dirección o pueden realizarse a través de las computadoras en videoconferencias de escritorio o videoconferencias interactivas.
- *Datos.* Corresponde a aquella información enviada y recibida a través de computadoras, en las que se encuentran:

Educación asistida por computadora (Computer-assisted Instruction (CAI). Se utiliza la computadora para presentar lecciones completas a los alumnos, por ejemplo un CD para enseñar un tema en particular, en el que todo el material necesario está contenido en el programa.

Educación administrada por computadora (Computer-Managed Instruction (CMI), utilizan las computadoras para organizar las tareas y materiales y mantener registro de los avances de los estudiantes, los materiales de estudio no son enviados necesariamente por computadora.

Educación con multimedia a través de computadora (Computer-Based Multimedia (CBM). Este medio aún se encuentra en desarrollo, debido a sus flexibles herramientas de computadoras que tienen como objetivo integrar voz, sonido, video, animaciones, interacción y otras tecnologías computacionales en sistemas intergrados.

Educación por medio de Computadoras (Computer-mediated Education (CME). Hace referencia a las aplicaciones de las computadoras que permiten el envío de materiales de aprendizaje, el cual incluye el correo electrónico, grupos de noticias,

foros de discusión, internet, páginas web. Este es el medio con el más grande e importante crecimiento actualmente.

- *Impresos.* Estos medios son la forma básica de los programas de Educación a Distancia, que han evolucionado a los actuales sistemas, incluye libros de texto, guías de estudio, cuadernos de trabajo y programas de estudio. Actualmente, algunas de las formas impresas han sido desplazadas por datos enviados a través de internet, en donde es común encontrar los programas de clases, las lecturas, libros, tesis y guías de estudio.

Se puede concluir que los medios utilizados en Educación a Distancia van dirigidos a distintas personas dependiendo las necesidades que la escuela o la organización y/o el mensaje que desea transmitir.

Finalmente, la capacitación a distancia es una oportunidad de desarrollo que podría ser la "educación del futuro" ya que en medida que la población participe en la formación y la aproveche las nuevas tecnologías, se podrá desarrollar y actualizar la población. Es importante mencionar que la enseñanza tradicional debe evolucionar a la misma velocidad que lo hacen las nuevas tecnologías de la información, aunque la realidad es que la enseñanza tradicional requiere voluntad y una buena formación para satisfacer la demanda de la sociedad, porque la realidad es que no se puede cambiar la enseñanza tradicional, pero si se puede ayudar de las nuevas tecnologías de la información (Rodríguez, 2006).

En conclusión, la capacitación a distancia se lleva a cabo a través de Internet, y se caracteriza por una separación física entre profesores y estudiantes, pero con el predominio de una comunicación a través de la cual se lleva a cabo una interacción didáctica continua, además, el alumno es el centro de la formación, al tener que auto-gestionar su aprendizaje, con ayuda de tutores y compañeros.

VENTAJAS Y LIMITACIONES DE CAPACITACIÓN A DISTANCIA.

Existen ventajas y limitaciones que influyen en esta nueva técnica, las cuales serán mencionadas en el cuadro 2. Es importante indicar que la educación a distancia rompe con la barrera del acto presencial en la educación, en donde se asistía de manera continua a las aulas en cualquier nivel de estudio. Éste es un método que utilizan muchas personas las cuales creen que es la mejor opción debido a múltiples factores, entre ellos la falta de tiempo para asistir a un aula de forma permanente.

VENTAJAS	LIMITACIONES
Se puede acceder a la educación en línea desde cualquier parte del mundo.	El factor digital pone en inferioridad de condiciones a los que no pueden acceder a la tecnología, ya que en distintos lugares no disponen de computadores ni de electricidad.
Los alumnos y profesores pueden trabajar desde donde quieran.	Este tipo de enseñanza si está bien diseñada, supone mucho esfuerzo para desarrollarla y requiere recursos que muchos profesores no tienen.
La tecnología en la que se ubican los cursos es intuitiva y fácil de utilizar para los alumnos.	La enseñanza mediante e-learning presupone que tanto profesores y alumnos son competentes en el campo informático, lo cual no siempre es cierto.
Los materiales digitales se pueden actualizar con facilidad, de forma que ofrece al alumno información actualizada.	Aún existen notorias dificultades técnicas para utilizar tecnología avanzada en la Red (imágenes, videos, etc.).
El aprendizaje electrónico se ajusta a necesidades individuales	Los cursos en línea exigen de los alumnos una mayor organización personal y disciplina al no contar con horarios fijos y al realizarse a distancia.
El uso de internet y sus herramientas incrementa las competencias tecnológicas de los alumnos y los prepara para su futuro profesional.	

Cuadro 2. Ventajas y limitaciones del uso de e-learning. Tomado de Barberá 2008.

La educación y virtualidad se complementan en la medida en que la educación puede compaginarse con las diferentes posibilidades de creatividad de la virtualidad para mejorar o crear nuevos procesos y acciones encaminados a la enseñanza y al aprendizaje, mientras que la virtualidad como sistema se beneficia de la metodología de trabajo educativo y de comunicación, necesaria en aquellos casos habituales en los que la finalidad de la relación en la red sobrepasa la de la búsqueda de información.

Finalmente, el beneficio de las TIC dependerá, de cómo las use una determinada comunidad y de cuanta importancia les otorgue en su desarrollo. Como en el caso de la propuesta que se hace, se utilizarán las TIC para facilitar a los estudiantes la toma de decisión de su Programa de Servicio Social más adecuada a sus necesidades y desarrollo como psicólogos a partir de un portal interactivo.

**PROPUESTA DE UN PORTAL INTERACTIVO COMO
APOYO EN LA TOMA DE DECISIONES EN EL SERVICIO
SOCIAL DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA.**

PROPUESTA DE UN PORTAL INTERACTIVO COMO APOYO EN LA TOMA DE DECISIONES EN EL SERVICIO SOCIAL DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA.

OBJETIVO

El objetivo de este trabajo es diseñar una propuesta para mejorar y agilizar el proceso de toma de decisión del alumno sobre el Programa de Servicio Social, haciendo uso de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación a partir de un "portal interactivo".

JUSTIFICACIÓN

Actualmente, uno de los grandes retos es mejorar la calidad en la educación, en este sentido, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) representan nuevas posibilidades de acceso a la educación. Una de las aportaciones más significativas de las TIC en el terreno educativo, es que permiten eliminar las barreras espacio-temporales, a las que se ha visto condicionada la enseñanza, con la comodidad presencial y a distancia.

Con relación a mi prestación de Servicio Social existieron distintas problemáticas, por ejemplo, en el momento que yo impartía el curso de "Introducción al Servicio Social" iniciando, yo cuestionaba a los alumnos con respecto si sabían para qué se toma el curso, algunas respuestas fueron, "porque es un requisito para poder iniciar mi servicio social", es decir, desde que llegaban al aula ya estaban pre-determinados a que sólo es un requisito y no un espacio donde podían obtener la información necesaria para iniciar en una empresa u organización donde sea de su agrado realizar su Servicio Social.

Es importante innovar y aprovechar la oportunidad que nos brindan las TIC, y con las herramientas adecuadas y una correcta planeación, enseñar con la tecnología puede tener distintas ventajas y esta propuesta puede servir para aquellas personas que no pueden asistir al taller, por ejemplo, alumnos que ya trabajan, que ya terminaron su carrera, o que simplemente por algún motivo se les complica llegar al taller.

Las TIC en la educación pueden ser utilizadas de dos formas, por un lado, para perfeccionar las deficiencias del sistema tradicional actual de enseñanza en los estudios superiores o para aportar algunas ventajas e influir en una importante re-organización o

re-estructuración del entorno tradicional de la enseñanza y el aprendizaje (González, 2007).

Cabe mencionar que esta propuesta, puede ser un complemento con el taller para aquellas personas que no les gusta preguntar delante de otras. Este portal interactivo, puede ayudar a los estudiantes o egresados a acceder fácilmente a la información que ellos requieren, es decir, el procedimiento que necesitan para su inscripción.

Con base en un sondeo (Anexo 3) realizado con alumnos de sexto semestre próximos a realizar su servicio social, se encontró que los alumnos manifiestan que no cuentan con la siguiente información: donde acudir a realizar sus trámites para iniciar su Servicio Social, cuáles son los requisitos que necesitan para darlo de alta. Lo más importante de este sondeo fue que los alumnos ven al Servicio Social como un requisito para titulación y no como un medio para adquirir experiencia y poner en práctica sus conocimientos y habilidades en el ámbito laboral. Por lo anterior, se pretende diseñar un portal con ayuda de la tecnología que contenga la información que los alumnos necesitan antes de iniciar su Servicio Social de manera resumida, interactiva, y en donde puedan adquirir la información desde cualquier lugar y horario. A partir de esto, el alumno tendrá la oportunidad de mejorar la toma de decisión al momento de elegir su Programa de Servicio Social.

Es importante aceptar que el taller de Introducción al Servicio Social necesita un cambio, es decir, a través de los avances tecnológicos (internet) es conveniente incluir un portal interactivo el cual incluya información como:

- ¿Qué es el Servicio Social?
- El objetivo y el propósito de ¿por qué realizar el Servicio Social?
- ¿En cuánto tiempo y cuántas horas se deben cubrir en el Servicio Social?
- ¿Cuál es el procedimiento y los requisitos para la inscripción?
- ¿En qué instituciones los alumnos pueden realizar su Servicio Social?

Con esta información, podemos ver que un portal de internet no sólo es para estar a la vanguardia tecnológica, sino para iniciar una nueva propuesta de manejar la información para iniciar el proceso de inscripción al Servicio Social y finalmente con lo anterior, lograr que el alumno o egresado tome la decisión correcta de acuerdo a sus habilidades, conocimientos y actitudes.

La diferencia que tiene un portal de un taller, es que puede ser revisado por el egresado las veces que él lo desee, sin importar el momento o el lugar en que se encuentre. Para que este portal o apartado funcione de manera correcta es necesario que exista una persona que coordine y revise constantemente las dudas que lleguen a tener los alumnos.

No se trata de realizar un portal o apartado por hacerlo, sino que debe ser dotado de elementos atractivos y necesarios para que los egresados encuentren razones válidas para visitarlo constantemente en busca de información y si tienen dudas expresarlas sin ningún problema. La meta es ambiciosa, pero puede ser lograda en la medida de que se alcance a crear un portal o apartado de gran calidad que ofrezca elementos llamativos y con la información completa.

Finalmente, el taller junto con el portal interactivo, serán una excelente herramienta, no solo para los alumnos o egresados, sino también para el personal que labora en el Programa de Servicio Social de la Facultad de Psicología.

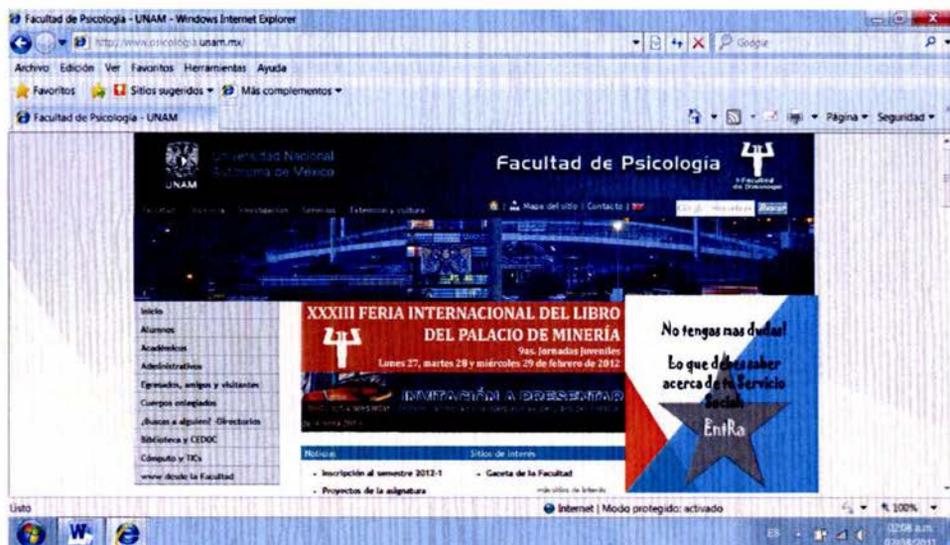


Imagen 2. Ejemplo de la Propuesta

CREACIÓN DEL PORTAL INTERACTIVO.

Este portal podrá lograrse con la ayuda de la Unidad de Redes, Informática y Desarrollo de Sistemas (URIDES) a través de su asesoría y apoyo para el desarrollo de sistemas de información y educativos, tanto para la creación de la página y la realización del video, el cual será impartido por un instructor y existirá un alumno que establecerá las preguntas que generalmente realizan los alumnos en el taller de "Introducción al Servicio Social" con el objetivo de resolver sus dudas antes de tomar el taller, y de esta manera reducir el tiempo que dura dicho taller.

- 1 En la página de la Facultad de Psicología se agregará un "link" el cual dirige a otra página, la cual se llamara "Infórmate sobre tu Servicio Social".
- 2 Al dar click al link, automáticamente se entrará a la página de interés, la cual contendrá un video en el cual habrá un instructor explicando la información más relevante acerca del servicio social.



¿Qué es el Servicio Social?

Una actividad de carácter obligatorio, temporal y retribuable, que deberán prestar los profesionistas y estudiantes como **REQUISITO** previo a la obtención del título profesional.



OBJETIVO

Facilitar al prestador una toma de decisión adecuada a sus habilidades, conocimientos e intereses profesionales para su imagen profesional en una sensibilización que le permita titularse y adentrarse en el campo profesional



PROPÓSITO

Completar la formación profesional buscando la vinculación de la teoría con la práctica.

¿Cuánto tiempo u horas tienes que cubrir?



El servicio social deberá prestarse durante un tiempo no menor de 6 meses ni mayor a 2 años y, el número de horas que se requiera será determinado por las características del programa, pero en ningún caso será menor de 480 horas.

¿Dónde Puedes realizar tu servicio social?

- ♦ Instituciones u Organismos públicos, descentralizados o de servicio social,
- ♦ Fundación o Asociación Civil sin fines lucrativos.
- ♦ Dependencias de servicio, investigación o académicas de la UNAM

Procedimiento:

1 Elegir el programa de acuerdo a las instituciones e ir a éstas para entrevistarse con las personas responsables.



2 solicita la elaboración de la carta de aceptación.



3 Regresa al Programa de Servicio Social con este documento para realizar tu inscripción formalmente.



4 Si eres alumno con beca PRONABES deberás realizar tu servicio social en programas de carácter comunitario.

5. Presentar constancia de créditos con promedio expedida por la Secretaría de Servicios Escolares de la Facultad (especificar el 70% créditos cubiertos y el promedio).



6. Dos fotografías tamaño infantil, no escaneadas, no importa si son en B/N o a color.

7. Copia fotostática de la CURP

8 CARTA DE ACEPTACIÓN POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN

Nombre completo y número de cuenta del alumno.

Nombre y Clave del Programa en el cual vas a inscribirte.

Fecha de inicio y Fecha de termino considerando los seis meses efectivos de trabajo obligatorios.

NOTA: Esta carta de aceptación deberá estar escrita en hojas membretadas de la institución con los sellos respectivos e ir dirigida a:

DRA. MARIANA GUTIERREZ LARA

JEFA DEL PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL Y BOLSA DE TRABAJO.

¿Tienes alguna duda?

**Contáctanos al teléfono
56 22 22 32 de 10:00 am a 1:30 pm y de 4:30 pm
a 5:30 pm ó a sersoybodefra@yahoo.com.mx**

BENEFICIOS:

- Se reducirá la pérdida de tiempo y no existirán pretextos al momento de la inscripción.
- Hacer uso de las ventajas que otorga Internet para presentar la información.
- Todos los alumnos podrán contar con la información necesaria para su inscripción
- Se podrá contar con dos medios para tomar la decisión correcta y tener información necesaria al momento de la inscripción.
- La distribución de la información en la página de la Facultad privilegia la opinión de los alumnos.
- Ampliar la información con la que cuentan los alumnos de manera más rápida y desde cualquier lugar.

- El taller de "Introducción al Servicio Social" podrá recortar su tiempo, ya que con la información que cuenta el link, los alumnos tendrán la oportunidad de acceder antes a ella y en dicho taller resolver sus dudas.
- Si los alumnos no cuentan con computadora personal, en la facultad existen computadoras que se pueden prestar a los alumnos.
- El costo inicial para la realización de la página es elevado, pero se reducirá con el tiempo, ya que los beneficios serán tanto para el personal que labora como para los alumnos.

LIMITACIONES

- No todos los alumnos saben utilizar la computadora, ni tienen acceso a la web.
- Como la información es demasiado larga puede aburrir al lector al momento que se presenta.
- El contacto frecuente con la pantalla de la computadora puede llegar a afectar la vista de una persona.
- La resistencia al cambio del personal que labora en el Programa de Servicio Social y Bolsa de Trabajo.

CONCLUSIONES

Los avances tecnológicos están obligando a los educadores a cambiar la experiencia educativa, ya que es evidente que la tecnología de la información y comunicación puede llegar a ser un entorno educativo que desarrolle y promueva la capacidad para pensar y aprender de forma autónoma y al tiempo que el alumno lo desee.

Las nuevas comunidades de aprendizaje y la influencia potencial de la Educación a Distancia en conjunto es un reto que consiste en comprender el contexto educativo emergente y en crear entornos docentes que faciliten el desarrollo de las capacidades cognitivas superiores y las hagan prosperar en el seno de la denominada era del conocimiento.

La educación a distancia se lleva a cabo a través de internet y se caracteriza por una separación física entre profesores y estudiantes, donde el estudiante es el centro de información en el momento que auto gestiona su aprendizaje.

Por su parte, la toma de decisiones es importante en la vida de todo ser humano y surge para resolver un problema en una determinada situación, donde existirán consecuencias con distintos niveles de riesgo. La toma de decisión del servicio social es parte del proceso hacia la experiencia vocacional en donde los alumnos identifican sus conocimientos, generan ideas y resuelven problemas a través de sus competencias.

Existen enfoques psicológicos que explican la toma de decisiones: neurocientífico, matemático y racional emotivo, el alumno puede elegir uno o realizar una combinación, esto dependerá de cada alumno y podrá ser un elemento que lo ayude a tomar una decisión más adecuada de acuerdo a la situación. Por ejemplo, si se toma el enfoque matemático, la toma de decisiones se orienta al establecimiento e interpretación de diversos fenómenos económico sociales para entender y predecir las situaciones posibles en función de ciertas variables que intervienen en el fenómeno, en este caso, el Servicio Social del alumno, las situaciones posibles serían la variedad de Programas de Servicio Social existentes y de los cuales el alumno puede elegir.

Por otro lado, el concepto de competencia se ha construido a partir de distintas investigaciones y estudios de los que se puede concluir que una competencia es la capacidad aprendida para realizar convenientemente una tarea, función o rol en un contexto particular e integra conocimientos, habilidades y actitudes con la finalidad de desarrollar un aprendizaje permanente a lo largo de la vida, incorporarse a la vida laboral satisfactoriamente y finalmente lograr su realización profesional.

En México, el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencia Laboral) CONOCER es el encargado de impulsar las competencias laborales y tiene como propósito planear, operar, fomentar y actualizar los sistemas de normalización y certificación de competencias laborales, cuenta con reglas generales y específicas que son los documentos que establecen las bases metodológicas para el desarrollo de los sistemas en nuestro país a través de sus lineamientos y sus atribuciones.

Al momento de realizar esta propuesta, es necesario que el diseño nos permita darle una mejor orientación a las actividades realizadas a través del Video. Es fundamental tener un proceso de planeación para dicho video y definir el perfil del ponente, el contenido, estrategias, la coordinación académica, la evaluación, materiales de apoyo, dando espacio a la creatividad y la tecnología.

Finalmente, si esta propuesta se llevara a cabo, podría llegar a diferentes alumnos al mismo tiempo desde distintos lugares, es importante recordar que para que este proyecto se realice, se debe contar con una organización impecable para que no exista ninguna falla y funcione de la mejor manera posible, con el personal que sea capaz de adaptarse de manera flexible a las nuevas exigencias mediante el dominio de conocimientos y destrezas que faciliten el cambio laboral.

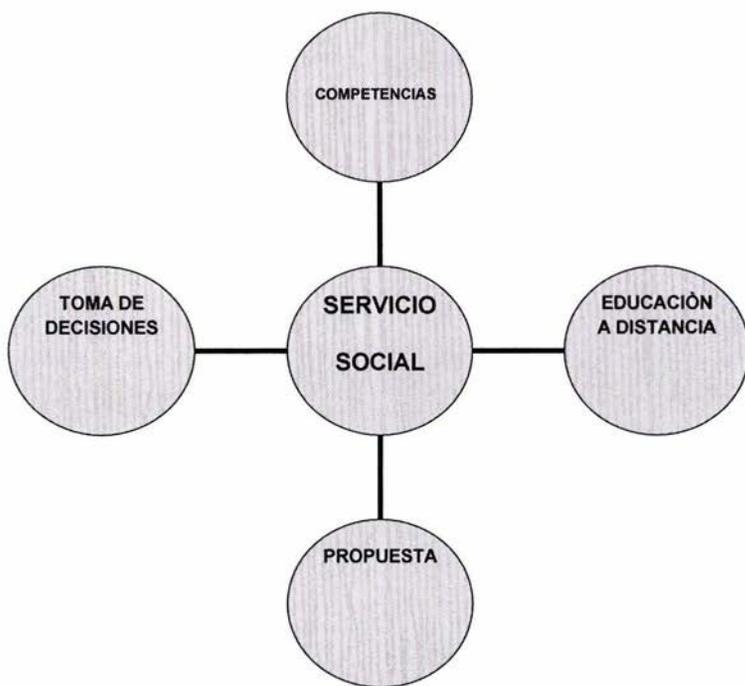


Imagen 3. Relación entre los elementos de la propuesta.

Como se puede observar en esta imagen, las *competencias* de una persona son la capacidad que tiene de desarrollar eficazmente una tarea específica, utilizando sus conocimientos, habilidades y actitudes que faciliten solucionar ciertas situaciones, por ejemplo la *toma de decisiones* de los alumnos de su Programa de Servicio Social, de acuerdo a la información con la que cuentan a través de la *Educación a Distancia* es decir Internet, lo que lleva como resultado el desarrollo de la *Propuesta de este trabajo*, que consiste en mejorar y agilizar el proceso de toma de decisión del alumno a partir de un "portal interactivo".

REFERENCIAS

Aguiar, F. (2004). **Teoría de la decisión e incertidumbre: modelos normativos y descriptivos**. EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales. Num 8 pp:136-160.

Aguiar, G. (2008). **Consejo de Normalización y Certificación de competencia laboral (CONOCER)**. Estudio histórico de su fundación y su desempeño en los últimos dos sexenios.

Agudelo, S. (1998). **Certificación de competencias laborales. Aplicación en Gastronomía**. Montevideo: Cinterfor.

Alfaro, G. (1991). **La prestación del Servicio Social en el área de Psicología del Trabajo de 1972-1989 en la Facultad de Psicología, U.N.A.M.** Tesis de Licenciatura.

Álvarez, M. (2001). **Educación a Distancia ¿Para qué y Cómo?** http://cybertesis.ubiobio.cl/tesis/2004/arevalo_r/doc/arevalo_r.pdf consultado el 12 de julio de 2011.

Aranda, R. (2010). **Las competencias laborales en la planeación de Recursos Humanos y el Rol del Psicólogo**. Tesis de Licenciatura. México

Atilano, (2010). **Competencias profesionales que las empresas requieren de la Licenciatura en Pedagogía en la Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM**. Tesis de Licenciatura. México.

Ávila, A. Hernández, J. (1993). **Estudio comparativo sobre las actividades del psicólogo en Servicio Social (1900- 1992)**. Tesis de Licenciatura. México.

Barberá, E. (2008). **Aprender E-Learning**. Barcelona: Paidós

Benavides, O. (2002). **Competencias y Competitividad, Diseño para las organizaciones latinoamericanas**, Bogotá: Mc Graw



Blanco, P. (2007). **Trabajadores competentes: introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias**. Madrid: ESIC

Bernárdez, M. (2007). **E-Learning: Metodología, Herramientas y Modelos**. Estados Unidos: Global Business Press.

Bertalanffy, L. (1986). **Teoría General de Sistemas**. México: Fondo de Cultura Económica.

Boletín Informativo. (2005). **Educación Superior**. N°5 octubre-diciembre.

Cohen, J. (2005) **Está relacionado el encéfalo en la toma de decisiones**. Investigación del Dr. Trujillo. Revista la Crónica de hoy. <http://www.cronica.com.mx/nota.php?id>

CONALEP (**Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica**), México www.conalep.edu.mx consultada el 02 de marzo de 2011.

CONOCER, (1996). **Reglas generales y específicas de los sistemas normalizado y de certificación de competencia laboral** México: CONOCER.

CONOCER (2000). **Manual de Evaluación de Competencia Laboral**. México: CONOCER.

CUMEX (2006). Laagendaparalela:http://213.229.167.47/prensa/ficha_novedad2_es.jsp? Consultado el 20 de abril del 2011.

Damasio, (2005). **En busca de Spinoza**. Revista núm. 11 2006 ISSN07181310.

Domínguez, (2005). **Competencias Laborales para trabajo social en Organizaciones**. **Escuela Nacional de Trabajo Social**. UNAM. México. Tesis de Licenciatura

Dubrin, A. (2003), **Fundamentos de Comportamiento Organizacional**, México: Thomson.

Ellis, A. y Abrahms, E. (1986). **Terapia Racional Emotiva (TRE). Mejor Salud y Superación Personal enfrentando nuestra realidad**. México: PAX.

Elster, J. (1995). **Tuercas y Tornillos. Una introducción a los conceptos básicos de las ciencias sociales**, Barcelona: Gedisa.

Espíndola, Benavides, O. (2002). **Competencias y Competitividad. Diseño para organizaciones internacionales**. Colombia: Mc Graw Hill.

Ferrer, M. Sánchez, I. (1995). **Toma de decisión vocacional no sesgada por razón de género**. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia.

Garnham, A. Oakhill, J. (1996) **Manual de Psicología del Pensamiento**. Barcelona: Paídos.

Grados, J. (2006) **Toma de decisiones**, México: Trillas.

Grados, J. (1997). **Calificación de Méritos; Evaluación de Competencias Laborales**. México: Trillas.

González, B. (2007). **Las TIC ¿Panacea de la Educación en el IPN?** Reportaje. UNAM. Facultades de Estudios Superiores Aragón.

González, J., Wagenaar, R. (2003). **Tuning educational structures in Europe**. Commission Europe.

Hastie, R. (2001). **Problems for Judgement and Decision Making**. Annual Review of Psychology. 52:653-83

Intec, (2002). **Instructivo: Solicitud de autorización de actividad de capacitación, modalidad e-learning**. Obtenido de <http://www.sence.cl> el día 22 junio de 2011.

Ivancevich J. Konopaske R. y Matteson M. (2006). **Comportamiento Organizacional**., México: Mc Graw Hill.

Levy-Levoyer, C. (1997), **Gestión de las competencias**. Barcelona: Epise.

López, A. (2006). **Un enfoque postmoderno Basado en Competencias**. México: D. R. Publicaciones Cruz O. S. A.

Melgarejo, S. (2009). **Análisis de los requerimientos y competencias profesionales del mercado laboral de la Licenciatura en Psicología en la Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM.** México.

Mertens, L. (1996), **Competencia Laboral. Sistemas, surgimiento y modelos.** Montevideo: CINTERFOR/OIT.

Mertens, L. (1998). **La gestión de la competencia Laboral en la empresa y Formación Profesional (IBERFOP) y Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI).**

Mochi, A. (2006). **La industria del software en México en el contexto internacional y latinoamericano.** México:UNAM-CRIM

Montes de Oca, A. (2008). **Competencias laborales y su Aplicación en los Recursos Humanos en México.** Tesis de Licenciatura. UNAM Facultad de Estudios Profesionales Iztacala.

Morales, M. (2008). **Gestión del conocimiento en sistemas e-learning, basado en objetos de aprendizaje cualitativa y pedagógicamente definidos.** Tesis de Licenciatura: Universidad de Salamanca: España.

Names, F. (2006). **Dialogo con Facundo Names.** Servicio diario de noticias de CYT.<ftp://SEIT.gov.AR.pub/sintesis/sdn31may5.pdf>

Navas, R. (1985). **Como tomar decisiones y solucionar problemas racionalmente. Guía práctica y comprensiva para una vida práctica y saludable.** San Juan de Puerto Rico: Librotex Inc.

Nelson, D. (2008) **Selección Efectiva de personal basada en Competencias.** Enlace Web: <http://www.ilo.org/public/spanish/region/.../i/htm> consultada el 2 de marzo de 2011.

OIT (Organización Internacional del Trabajo) (1996), **Formación Basada en competencia laboral: situación actual y perspectivas.** www.oit.org consultada el 25 de marzo de 2011.

Ortiz, G. (2005) **Ponencia: "Formación de la Licenciatura en Psicología**. Comisión de Salud de LIX legislatura de la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.

Pérez, J. (2006). **La orientación profesional y la Evaluación desde el Enfoque de Competencias**. Revista Mexicana de Orientación, No. 8.

Ramírez, A. (2007). **El proceso de análisis jerárquico con base en funciones de producción para planear la siembra de maíz de temporal**. Tesis de doctorado. Texcoco Estado de México.

Real Academia Española (2001), **Diccionario de la Lengua Española**. Madrid: España

Reidl, L, M. (2008). **Competencias del Psicólogo**. México: UNAM.

Rodriguez, A., (1991). **Psicología social**, México: Trillas.

Rodríguez, G. (2006). **El e-learning como medio educativo y de desarrollo**. Recuperado el 12 de julio de 2011 de <http://exa.unne.edu.ar>

Segura, R. (1993). **Propuesta de organización de la información manejada en el Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología de la U.N.A.M.** Tesis de Licenciatura. México: Facultad de Psicología: UNAM.

Servín, G. 2008. **Toma de Decisiones, una propuesta de intervención psicológica**. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología, México.

Valencia, M. (2011). **La Tecnología de Información como una herramienta en la capacitación**. Tesina de Licenciatura. Facultas de Psicología. UNAM.

Von der C. (2001). **Toma de decisiones**. Glosario de Carlos Von der Becke.

Taha, H. (1995). **Investigación de operaciones**. México: Alfaomega.

ANEXOS

ANEXO 1.

MODELOS DE COMPETENCIA LABORAL.

Domínguez (2005)

FACTOR	CONDUCTISTA	FUNCIONALISTA	CONSTRUCTIVISTA
ORIGEN Y DESARROLLO	Estados Unidos	Reino Unido	Francia
DEFINICIÓN DE COMPETENCIA	Toda conducta responde al estímulo respuesta	El individuo es funcional en tanto se adapte al ambiente	El conocimiento deriva de la acción
OBJETIVO	Transferir los conocimientos estandarizados	Plena consecución de los resultados o tareas.	Detección de las disfunciones operativas y organizacionales.
FINALIDAD DE LA COMPETENCIA	Se orienta a un resultado.	Basar la competencia en resultados.	Construir la competencia a partir de resultados de aprendizaje
VENTAJA	Señala la importancia de las competencias genéricas	El principal aporte lo representa el análisis funcional.	Las diferencias sociales o educativas no existen. El individuo es protagonista y autor del conocimiento.
DESVENTAJA	Describe lo que el individuo puede hacer, más lo que hace en el área de trabajo. Recurre a los estímulos para guiar hacia las competencias.	Verifica lo logrado, más como fue logrado. No describe procesos. El elemento humano o trabajador es catalogado como un objeto funcional.	Sin una conciencia clara y definida de participación social a todos los niveles, difícilmente los resultados serán alcanzados.

ANEXO 2.

VENTAJAS Y LIMITACIONES DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA.

Barberá (2008).

VENTAJAS	LIMITACIONES
Se puede acceder a la educación en línea desde cualquier parte del mundo.	El factor digital pone en inferioridad de condiciones a los que no pueden acceder a la tecnología, ya que en distintos lugares no disponen de computadores ni de electricidad.
Los alumnos y profesores pueden trabajar desde donde quieran.	Este tipo de enseñanza si está bien diseñada, supone mucho esfuerzo para desarrollarla y requiere recursos que muchos profesores no tienen.
La tecnología en la que se ubican los cursos es intuitiva y fácil de utilizar para los alumnos.	La enseñanza mediante e-learning presupone que tanto profesores y alumnos son competentes en el campo informático, lo cual no siempre es cierto.
Los materiales digitales se pueden actualizar con facilidad, de forma que ofrece al alumno información actualizada.	Aún existen notorias dificultades técnicas para utilizar tecnología avanzada en la Red (imágenes, videos, etc.).
El aprendizaje electrónico se ajusta a necesidades individuales	Los cursos en línea exigen de los alumnos una mayor organización personal y disciplina al no contar con horarios fijos y al realizarse a distancia.
El uso de internet y sus herramientas incrementa las competencias tecnológicas de los alumnos y los prepara para su futuro profesional.	

ANEXO 3.

ENCUESTA PARA CONOCER LAS DUDAS DE LOS ESTUDIANTES ACERCA DEL SERVICIO SOCIAL.

Estamos realizando una encuesta para conocer tus dudas acerca del Servicio Social. Te agradeceremos brindarnos un minuto de tu tiempo y responder las siguientes preguntas.

Semestre _____ Sexo _____ Área _____

1 ¿Conoces el número de créditos que necesitas para iniciar tu Servicio Social?

Sí _____ No _____ ¿Cuántos? _____

2 ¿Dónde puedes acudir a realizar tus trámites de Servicio Social?

3 ¿Cuáles son los requisitos para realizar tu Servicio Social?

4 ¿Qué dudas tienes acerca del Servicio Social?

5 Sabes ¿Por qué debes realizar tu Servicio Social?
