



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES

**TALLER VIVENCIAL PARA EVALUAR LAS COMPETENCIAS
PROFESIONALES DE LOS UNIVERSITARIOS DE LA UNAM**

INFORME PROFESIONAL DE SERVICIO SOCIAL

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

GUILLERMO RAFAEL BARRERA MAR

DIRECTORA:

MTRA. ISaura ELENA LÓPEZ SEGURA

REVISORA:

LIC. MARÍA GUADALUPE OSORIO ÁLVAREZ

SINODALES:

LIC. DAVID RAUNEL REYES DOMÍNGUEZ

LIC. ERIKA SOUZA COLÍN

LIC. RICARDO ALBERTO LOZADA VÁZQUEZ



CD. UNIVERSITARIA, CIUDAD DE MÉXICO

MAYO, 2017



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

A mis padres por su esfuerzo y sacrificio diario para permitirme continuar en mi formación profesional, por todo el cariño y apoyo que me demuestran día con día.

A mis abuelos maternos y paternos por su motivación para ser una persona de bien y nunca darme por vencido.

A mis hermanos: May, por demostrarme que el camino que decidamos tomar siempre debe ser con determinación y responsabilidad. Daniel, por apoyarme con sus conocimientos y habilidades en diversas situaciones que se han presentado, por ejemplo, con los dibujos que esquematizan las dinámicas del presente proyecto.

A mis sinodales: María Guadalupe Osorio Álvarez, Isaura Elena López Segura, David Raunel Reyes Domínguez, Erika Souza Colín y Ricardo Alberto Lozada Vázquez, por su apoyo en el seguimiento de mi proyecto y sus valiosas retroalimentaciones.

A mi mejor amigo Ray, que me sacó de más de un lío. Por una amistad plena sin fecha de caducidad. Por todo su apoyo incondicional que me ha demostrado durante estos 19 años de conocerlo.

A mi amigo de infancia Juan Antonio, por comprometerse junto con Ray y conmigo a terminar la licenciatura que cada uno eligió pase lo que pase.

A los "RAMONES": por haber compartido conmigo muchas experiencias extraordinarias a lo largo de estos años. Agradezco a Carolina, Sara, Moni, Angélica, Miri, Carlos, Jonathan y Chucho por su amistad.

A la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) por ser mi segunda casa desde el bachillerato, por la excelente formación académica a la que tuve acceso, y por su apoyo en diversas ocasiones con becas para contribuir en mis gastos escolares, alimentación, transporte y hasta para tener la mejor experiencia de mi vida al haber sido seleccionado como estudiante de intercambio internacional en la Universidad Tecnológica de Pereira (UTP), Colombia.

A los profesores que me han brindado su apoyo durante mi formación académica en la Facultad de Psicología, UNAM: David Moreno Candil, Izcoatl Xelhuantzi, Erika Ayub Villavicencio, Xóchitl Muñoz y Enrique Chavarría.

A Viridiana Albarrán por su apoyo en todo el proceso de mi intercambio internacional, a Juan Carlos del departamento de becas de la Facultad de Psicología, por asesorarme y apoyarme en los trámites de becas que llegué a solicitar y a Luz María Cirilo del área de Idiomas de la Facultad, por su apoyo durante los 6 niveles del programa piloto de Inglés.

A los profesores que me brindaron su apoyo durante mi pasantía en la UTP, Colombia: Gustavo Adolfo Moreno Bañol, Norman Jairo Pachon Villamil, Cristian Ramos, Yhon Jairo Acosta Barajas, Luis Guillermo García, Roberto Millán y a Daniela Herrera y Lina Valencia por su atención en el departamento de Relaciones Internacionales de la UTP.

A Jakelinne Cruz, del área de Recursos Humanos de INROADS de México por su conferencia sobre competencias profesionales que inspiró mi proyecto y las referencias recomendadas para la revisión teórica.

A Laura Montoya, Susana Chávez, Yazmín Barrales, y a Carmen Sanabria por todo el aprendizaje consolidado durante el periodo de la prestación de mi servicio social en la Bolsa Universitaria de Trabajo, UNAM. Por las funciones que me permitieron ejecutar para enriquecer mi experiencia laboral.

A personas especiales como Natalia Vázquez, Alejandra Echeverry, Fanny Cortés, Yenny Cortés, Brenda Leyva y Dalia Flores por su apoyo, motivación y grandes experiencias que hemos compartido.

A Ignacio Fornés (Nach) por enseñarme que los sueños son mentiras que algún día dejarán de serlo.

Y finalmente a mi primo Erik Barrera Palma, a quien agradezco todo su apoyo que me brindó en vida y que aún lo sigue haciendo desde alguna parte del cielo. Siempre motivándome a continuar con mis estudios sin importar las barreras que se atravesaran en el camino.

ÍNDICE

RESUMEN.....	5
DATOS GENERALES DEL PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL.....	6
CONTEXTO DE LA INSTITUCIÓN Y DEL PROGRAMA DONDE SE REALIZÓ EL SERVICIO SOCIAL.....	7
Antecedentes de la Universidad Nacional Autónoma de México:	7
Misión y visión:	7
Investigación:	7
Premios Nobel:	7
Patrimonio Mundial de la UNESCO (Año de inscripción: 2007):	7
Presencia nacional e internacional:	8
Antecedentes de la Dirección General de Orientación y Atención Educativa (DGOAE):	8
Misión:	8
Visión:	9
Metas:	9
Objetivo de la Bolsa Universitaria de Trabajo:	9
ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL SERVICIO SOCIAL.....	10
OBJETIVO DEL INFORME PROFESIONAL DE SERVICIO SOCIAL.....	10
1. Las competencias profesionales	11
Definición:	13
Competencias clave:	17
Evaluación de competencias:	23
Análisis y descripción de puestos	23
Selección	23
Entrevistas por competencias	24
Evaluaciones por competencias. Evaluaciones de potencial	24
Capacitación y entrenamiento	25
2. La capacitación.....	28
Definición:	29
Antecedentes y marco legal:	34
Estrategias de enseñanza-aprendizaje:	38
Talleres vivenciales o experienciales:	43

3. Taller vivencial para evaluar las competencias profesionales de los universitarios de la UNAM	48
Resultados Obtenidos en el Servicio Social:	56
a) En cuanto al avance del programa de Servicio Social registrado ante la UNAM.	56
b) En cuanto al impacto del Trabajo del Prestador a la Institución Receptora.	58
c) En cuanto a la formación profesional obtenida por el prestador de Servicio Social.....	60
Discusiones:	62
Recomendaciones y/o sugerencias:.....	63
Referencias:	65
Anexos:	69
Anexo 1. Descripción de dinámicas de capacitación:	69
Anexo 2. Instrumentos de evaluación.	77
Anexo 3. Constancias y reconocimientos.....	83

RESUMEN

En la Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM se brinda apoyo a los universitarios a través de talleres, dotándolos de herramientas para la elaboración del currículum, recomendaciones para preparar una entrevista de trabajo y algunas estrategias para la búsqueda exitosa de empleo a partir del modelo de competencias.

Durante mi participación en la impartición de éstos, pude percatarme de que los universitarios (estudiantes, egresados o titulados; con o sin experiencia laboral) tienen dificultad para identificar sus competencias profesionales más sobresalientes y hacer uso de éstas a su favor durante sus procesos de selección.

La propuesta consiste en un taller vivencial dirigido a universitarios de la UNAM, en el que se evalúan 10 competencias profesionales para la búsqueda de empleo que permitirá filtrar las áreas de oportunidad y con ello dirigirlos a talleres focalizados en fortalecerlas. En la primera fase los participantes se auto evaluarán de manera diagnóstica sobre el nivel en que consideran contar con cada una de las 10 competencias profesionales clave (previamente expuestas). En la segunda fase se ejecutarán algunas dinámicas con la finalidad de poner en práctica sus competencias en grupo. Durante este proceso cada participante tendrá un evaluador al azar. Al término de las dinámicas, los participantes procederán con una segunda auto evaluación diagnóstica retomando su experiencia personal de las dinámicas. En la tercera fase los participantes procederán a evaluar las competencias del compañero que le fue asignado al azar.

Palabras clave: competencias profesionales, capacitación, búsqueda de empleo, taller vivencial.

DATOS GENERALES DEL PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL

Nombre del programa: Departamento de Bolsa Universitaria de Trabajo, dependiente de la Subdirección de Planeación y Vinculación de la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos.

Supervisora del Servicio Social: Lic. Laura Patricia Montoya Jiménez. Jefa del Departamento de Bolsa Universitaria de Trabajo (BUT).

Objetivo General del programa de Servicio Social: Apoyar a los prestadores en su proceso de formación y capacitación con estrategias que les permitan en la práctica realizar procesos de reclutamiento, selección y capacitación de universitarios en busca de empleo.

CONTEXTO DE LA INSTITUCIÓN Y DEL PROGRAMA DONDE SE REALIZÓ EL SERVICIO SOCIAL

Antecedentes de la Universidad Nacional Autónoma de México:

La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) adquirió su autonomía en 1929; sin embargo la historia de ésta se remonta muchos siglos atrás. El 21 de septiembre de 1551 fue fundada como la Real y Pontificia Universidad de México y en 1910 fue establecida como la Universidad Nacional de México.

Misión y visión:

“La UNAM responde al presente y mira al futuro como el proyecto cultural más importante de México.” (UNAM, Acerca de la UNAM: Qué es la UNAM, 2017).

Investigación:

La UNAM genera el 30% de la investigación que se realiza en el país. De hecho, durante el año 2015 fueron publicados en revistas internacionales 3, 249 artículos especializados por expertos de la UNAM.

Premios Nobel:

Algunas personas han tenido el honor de ser galardonados con este premio y enaltecer así a la UNAM. Entre los que destacan:

Alfonso García Robles (Nobel de la Paz, 1982), por contribuir en favor de la no proliferación de armas nucleares.

Octavio Paz (Nobel de Literatura, 1990), por su destacable desempeño en diversos géneros literarios, como la poesía, el ensayo y las traducciones.

Mario Molina (Nobel de Química, 1995), por sus avances en estudios sobre la formación y descomposición de la capa de ozono.

Patrimonio Mundial de la UNESCO (Año de inscripción: 2007):

El campus central de Ciudad Universitaria fue construido entre 1949 y 1952, siendo un ejemplar único de la arquitectura mexicana del siglo XX. Éste integra la

arquitectura, el urbanismo y la ingeniería con el diseño de paisaje y las artes plásticas; evoca tradiciones mexicanas y especialmente del pasado prehispánico.

Presencia nacional e internacional:

Sus instalaciones y actividades docentes, de investigación y difusión de la cultura abarcan a 25 estados de la República Mexicana. Fuera del territorio nacional tiene escuelas de extensión en Estados Unidos de América, Canadá, España y China; y ha suscrito convenios de colaboración con instituciones culturales, científicas y educativas de América del Norte, América Latina, Europa, África y Asia-Pacífico.

Antecedentes de la Dirección General de Orientación y Atención Educativa (DGOAE):

En agosto de 1997 se inició en la UNAM una coordinación funcional entre los servicios de orientación vocacional, bolsa universitaria de trabajo y servicio social, la cual culminó en marzo de 1998 con la creación de la anteriormente conocida como Dirección General de Orientación y Servicios Educativos (DGOSE).

Esta nueva organización permitió la realización de un proceso de reingeniería en la BUT a fin de actualizar, sistematizar y modernizar sus servicios para brindar mejores herramientas a los estudiantes y egresados, favoreciendo con ello su inserción en el mercado laboral de su profesión.

Misión:

“Coadyuvar a la formación integral de los alumnos, a través de propiciar su desarrollo personal, académico y profesional durante su tránsito por la Universidad, mediante la presentación de diversos servicios educativos y de orientación, con los que se les proporcione: apoyos y estímulos para favorecer la calidad de su permanencia y desempeño académico; información que los apoye en la toma de decisiones; oportunidad para aplicar sus conocimientos y habilidades profesiones en la solución de problemas de la comunidad, fomentando en ellos una conciencia de servicio y retribución a la sociedad; y estrategias que les faciliten su incorporación al mercado laboral”. (DGOAE-UNAM, Misión, 2016).

Visión:

“La Dirección General de Orientación y Atención Educativa será reconocida, prestigiada y valorada por los universitarios y en el ámbito nacional, por el alto nivel, calidad y calidez de sus servicios y productos, que apoyan la calidad de la permanencia y desempeño académico, la vinculación con la sociedad y la incorporación en el mercado laboral de sus alumnos y egresados.

Contará para ello con modelos, políticas, normas y estrategias de vinculación internas y externas, un ambiente laboral sano, de servicio y con personal motivado, comprometido con los valores de la Institución y altamente capacitado”. (DGOAE-UNAM, 2016).

Metas:

“En coordinación con el Programa de Vinculación con los egresados de la UNAM, desea promover y establecer vínculos con instituciones que apoyen la incorporación de los alumnos y egresados al mercado laboral; difundir las diferentes opciones de empleo entre los alumnos, egresados y las entidades académicas de la Universidad; así como desarrollar y operar el Sistema de Bolsa Universitaria de Trabajo. Y asimismo apoyar en la impartición de talleres dirigidos a toda la comunidad universitaria con el objetivo de mejorar o desarrollar algunas estrategias que les favorezcan en su búsqueda de empleo”. (DGOAE-UNAM, 2016).

Objetivo de la Bolsa Universitaria de Trabajo:

“La Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM, tiene como objetivo esencial apoyar al estudiante y egresado de la UNAM en su incorporación al mercado de trabajo dotándoles, bajo un modelo de competencias, de las estrategias y herramientas que le permitan satisfacer sus expectativas y motivaciones, enriqueciendo así su relación con el medio laboral”. (DGOAE-UNAM, 2016).

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL SERVICIO SOCIAL

- Apoyo en los procesos de reclutamiento de candidatos universitarios requeridos en la BUT.
- Apoyo en la administración de las redes sociales para la publicación de vacantes para universitarios.
- Asistencia y participación en grupos de intercambio de cartera.
- Impartición de los talleres: Estrategias para la búsqueda de empleo; Herramientas para elaborar un currículum; y Preparando mi entrevista de trabajo.
- Participación en la planeación y organización de la Feria del Empleo UNAM.
- Asesoría a universitarios sobre los servicios que se ofrecen en apoyo a su búsqueda de empleo.
- Activación del registro de empresas interesadas en utilizar el sistema automatizado para la búsqueda de candidatos universitarios y/o publicación de ofertas de empleo.

OBJETIVO DEL INFORME PROFESIONAL DE SERVICIO SOCIAL

Diseñar un taller vivencial para evaluar las competencias profesionales de los universitarios de la UNAM.

1. Las competencias profesionales

Dentro de las actividades realizadas dentro del servicio social en la Bolsa Universitaria de Trabajo (BUT) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), una de las principales es la impartición de talleres para apoyar a los universitarios en su búsqueda de empleo. Mostrarse como el mejor candidato a través de su currículum y manifestar sus competencias profesionales durante sus entrevistas de trabajo para facilitar su inserción laboral en menor tiempo. Sin embargo, una de las esenciales detecciones realizadas en la mayoría de los universitarios con experiencia laboral es la falta de autoconocimiento para saber cuáles son sus competencias más sobresalientes y cuáles tienen menos desarrolladas.

Este capítulo está destinado para abordar la temática del *desarrollo de competencias profesionales* a partir del *modelo de competencias* que se implementa en la BUT para la impartición de talleres para la búsqueda de empleo: Estrategias para la búsqueda de empleo, Herramientas para elaborar un currículum y Preparando mi entrevista de trabajo.

Definición:

Desde décadas atrás se hablaba sobre *los conocimientos* necesarios en un profesional para poder ejercer su profesión, en otras situaciones se hablaba sobre *las habilidades* fundamentales para poder ejecutar de acuerdo con el contexto en donde se llevara a cabo la práctica profesional y más recientemente se llegó a tocar el tema de *las actitudes* para realizar las actividades con ética profesional y con la disposición suficiente en cada una de éstas.

De acuerdo con (Gutierrez, 2010, pág. 5) en su libro *Competencias gerenciales* conceptualiza a las competencias laborales como el "...conjunto de conocimientos, habilidades, y actitudes que aplicadas o demostradas en situaciones del ámbito productivo, tanto en su empleo como en una unidad para la generación de ingreso por cuenta propia, se traduce en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocio".

Dentro del mismo capítulo (Gutierrez, 2010, pág. 5) indica que "Desarrollar competencias laborales contribuye a su capacidad para conseguir trabajo, mantenerse en él, y aprender elementos propios del mismo, así como propiciar su propio empleo, asociarse con otros y generar empresas o unidades productivas de carácter asociativo y cooperativo."

Posteriormente el mismo autor (Gutierrez, 2010, pág. 5) contribuye con su perspectiva al focalizar que dentro de las competencias laborales se encuentran las competencias profesionales, las define como "aquellas que posibilitan desempeños flexibles, creativos y competitivos en un campo profesional específico e impulsan el mejoramiento continuo del ser, del saber y del hacer. Éstas preparan al individuo para la profesión, la sociedad, la familia y también para el trabajo, pero no exclusivamente para éste."

Con base en (Gutierrez, 2010), trata de presentar definiciones sin dejar por un lado ningún elemento. En realidad son definiciones muy completas al mencionar la utilidad de las competencias para participar de manera efectiva en diferentes

contextos sociales, al considerar la capacidad de poder actuar en diferentes escenarios se convierte en la mejor prueba para evaluar el nivel de desarrollo de éstas.

Sin embargo, la definición manejada en la BUT por parte de (Gómez, 1999, pág. 13) sugiere el concepto de competencia como el "...conjunto de conocimientos, habilidades, comportamientos y motivaciones que tienen una correlación con el desempeño sobresaliente de las personas en un puesto determinado." Resulta ser una definición más breve que involucra únicamente 4 elementos aunque no por ello menos importantes.

Por su parte *los conocimientos*, parafraseando a (Vázquez, 2014, pág. 10) son adquiridos en el transcurso de la formación y desarrollo profesional; pueden ser teóricos y/o prácticos y son específicos. *Las habilidades* pueden definirse como una cadena intelectual o motriz que destacan por su excelente ejecución. *Los comportamientos* son "...referentes a las conductas en el quehacer diario, escolar, a corto o mediano plazo; permiten logros pequeños o grandes en la interacción con el medio." (Vázquez, 2014, pág. 10).

Finalmente *las motivaciones* son planteadas como el agrado o desagrado en cuestión de las actividades relacionadas al trabajo y en general con algún vínculo hacia nuestra personalidad.

Dando seguimiento al planteamiento de (Gómez, 1999, pág. 13), un modelo de competencias "...permite a las empresas, ubicar a las personas adecuadas en los puestos adecuados, identificar cambios en el mercado y asegurar que los empleados tienen las capacidades adecuadas para hacer frente a éstos." Justamente, durante las últimas décadas, las empresas comenzaron a notar el bagaje teórico de los egresados como un elemento insuficiente para poder desempeñarse de manera sobresaliente dentro de un puesto de trabajo, hoy en día es necesario contar con habilidades sociales porque las funciones involucran actividades multi y transdisciplinarias en todas las áreas del conocimiento. De hecho, en una investigación realizada en la Universidad de Harvard, (Deaming, 2015) menciona: "...no es que las habilidades cognitivas y la pericia en matemáticas

no importen, es que no son suficientes.” En la actualidad se necesita poder interactuar con el medio a través de diversas competencias para tener resultados satisfactorios en el desempeño de las actividades propias del puesto.

Inclusive el término de *competencia profesional* tiene su origen desde algunos estudios realizados por (McClelland, 1973, pág. 9) quien ya indicaba la importancia de algunas habilidades adicionales a la formación profesional para tener éxito en la vida laboral.

Con base en aportaciones de (Alles M. A., 2007, pág. 36), las competencias “...se conforman por las características de personalidad que vehiculizan el éxito; no representan cualquier característica de personalidad sino sólo aquellas que llevarán a una persona a tener una performance superior o de éxito.”

Lo anterior citado es un foco de búsqueda de las empresas, esas características en los aspirantes que garanticen su éxito como empleado en su puesto de trabajo pero también para la empresa. Es por ello que la formación académica no hace al profesional. Se hace mención de las características de la personalidad porque las competencias profesionales tampoco se consiguen de manera inmediata; se desarrollan por medio de un proceso de capacitación y al ponerlas en práctica bajo diversos escenarios se mejoran hasta formar parte de la personalidad del individuo sometido a dicho proceso de enseñanza-aprendizaje, del cual se hablará más a detalle en el siguiente capítulo.

La misma autora agrega que “...en ocasiones la intersección de los subconjuntos (conocimientos y competencias) no es suficiente y falta algo más: la motivación.” (Alles M. A., 2007, pág. 40). De acuerdo con (Hellriegel & Slocum, 2009, pág. 126), la motivación “...representa las fuerzas que operan sobre o en el interior de una persona y que provocan que se comporte de una manera específica para dirigirse hacia las metas”. Más adelante agregan que “...si bien el desempeño en el trabajo involucra mucho más que la motivación, ésta es un factor fundamental para un buen desempeño.” Con base en lo planteado por (Hellriegel & Slocum, 2009), la motivación en los empleados es un factor crucial para el éxito de su desempeño. De acuerdo con su definición, la motivación va dirigida a metas u objetivos. En el

capítulo 3, se hará la propuesta de un taller vivencial para evaluar las competencias profesionales de los universitarios de la UNAM; en este caso, la motivación juega un papel importante como el motor impulsor para conseguir el trabajo que desean.

Competencias clave:

De acuerdo con una conferencia impartida por (Cruz, 2016) del área de Recursos Humanos de INROADS de México sobre las competencias básicas para iniciar la vida profesional de manera exitosa, hizo referencia a 10 competencias clave con una semejanza muy grande a las competencias consideradas en los talleres impartidos por parte de la BUT; sin embargo, al considerar a una asociación como INROADS que también tiene contacto directo y constante con empresas al trabajar en conjunto con ellas para la formación de líderes, han realizado diversos estudios que permitieron definir las 10 competencias más relevantes para las empresas. A continuación se muestra en la tabla 1 las competencias mencionadas y posteriormente sus definiciones con base en algunos autores.

Tabla 1 Competencias clave para el éxito profesional

1.- Adaptabilidad	6.- Iniciativa
2.- Comunicación efectiva	7.- Conocimientos técnicos, habilidades informáticas e idiomas
3.- Toma de decisiones	8.- Trabajo en equipo
4.- Planeación y organización	9.- Personal branding
5.- Aprendizaje continuo	10.- Actitud positiva

1. Adaptabilidad: “Es la capacidad para adaptarse y amoldarse a los cambios. Hace referencia a la capacidad de modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio” (Alles M. A., 2007, pág. 155).

Con base en (Alles M. A., 2007), en el ámbito profesional y laboral se debe estar preparado para dificultades, obstáculos y cambios de cualquier índole. Sin embargo, contar con la capacidad para asumir los cambios usando herramientas propias para continuar los procesos genera un valor agregado al perfil profesional.

2. *Comunicación efectiva*: "...o mejor dicho el acto de comunicar, es un proceso más o menos complejo en el que dos o más personas se relacionan y, a través de un intercambio de mensajes con códigos similares, tratan de comprenderse e influirse de forma que sus objetivos sean aceptados en la forma prevista, utilizando un canal que actúa de soporte en la transmisión de la información. La comunicación constituye una característica y una necesidad de las personas y de las sociedades con el objetivo de poder intercambiarse informaciones y relacionarse entre sí...hablamos de comunicación eficaz, cuando somos capaces de conseguir esos objetivos de forma voluntaria, tanto en lo que se refiere al intercambio de mensajes como a la mejora de las relaciones interpersonales, poniendo en juego, además de nuestros conocimientos, nuestras habilidades personales." (Hofstadt & Gómez, 2013, págs. 170-171).

Si bien (Hofstadt & Gómez, 2013) hacen mención de la importancia de las relaciones interpersonales para conseguir una comunicación eficaz, no solo se refieren al ámbito personal, sino también al profesional y al laboral. Es importante considerar la competencia de la comunicación efectiva dentro de las 10 competencias clave al permitir agilizar procesos y llegar a metas en cualquier área. Posterior a la inserción laboral el universitario se enfrenta a escenarios en que debe interactuar de manera activa con profesionales de diferentes carreras, años de experiencia o universidades. Parte del éxito laboral se construye por el uso constante de esta competencia.

3. *Toma de decisiones*: "Las competencias de toma de decisiones y de solución de problemas son las más complejas del pensamiento, son las denominadas competencias superiores; por ello, han de ser ejercitadas y estimuladas en todos los planes y niveles de estudio de la Educación Superior... Consiste en tomar una determinación acerca de algo, ya sea individual o grupalmente, precisando su necesidad, analizando los factores que inciden con ella, proponiendo alternativas, considerando sus consecuencias y eligiendo la alternativa que mejor garantice la consecución de la meta propuesta, para decidir así con objetividad, responsabilidad

y acierto en situaciones relevantes tanto para uno mismo como para los demás.” (Sanz de Acedo, 2010, págs. 91,100).

De acuerdo con (Sanz de Acedo, 2010) la toma de decisiones se debe desarrollar durante la formación universitaria. Sin embargo la personalidad de cada estudiante puede determinar que el desarrollo de esta competencia se vea limitada; es decir, algunos universitarios cuando están frente a alguna situación que amerita tomar una decisión pueden mostrar desinterés y terminar siguiendo la decisión tomada por otros sin aprovechar la oportunidad de haber analizado los pros y contras.

4. Planeación y organización: “Capacidad para planear y organizar los procesos organizacionales en su área, así como de efectuar mejoras en ellos, con el fin de contribuir al éxito de la Empresa. Implica evaluar las operaciones, el flujo de trabajo, los recursos y los métodos correspondientes a los procesos de su respectiva área de gestión, tanto como comprender la interdependencia de los procesos organizacionales.” (Ortiz, Rendón, & Atehortúa, 2012, pág. Cap. 2).

Generar estrategias personales para organizar y planear todas las actividades, permite agilizar procesos y destacar en el ámbito personal, profesional y laboral. De acuerdo con (Ortiz, Rendón, & Atehortúa, 2012) planear y organizar implica aprovechar las habilidades personales para obtener resultados favorables con base en los objetivos de cada empresa.

5. Aprendizaje continuo: “Las necesidades económicas impulsan la innovación, y ésta tiene lugar con frecuencia a través de un aprendizaje continuo en el puesto de trabajo. Los tipos de este aprendizaje continuo evolucionan: por ejemplo, el aprendizaje se hace cada vez más auto dirigido. En consecuencia, las estructuras de aprendizaje en el puesto de trabajo se hacen más y más complejas. Lo importante ya no es exclusivamente obtener conocimientos, ahora aparecen nuevos valores, nuevos códigos de comportamiento y una reorganización de la experiencia previa...” (OCDE, 2008, pág. 45).

Con base en lo planteado por la (OCDE, 2008), mientras exista un nuevo aprendizaje superado, siempre debe existir el hambre de continuar aprendiendo,

sólo así se puede hacer la diferencia entre quedarse en el mismo puesto de trabajo por años o crecer dentro de la organización. Esta competencia permite una superación personal al dominar algo nuevo.

6. *Iniciativa*: “Ser proactivo más que aceptar instrucciones pasivamente. Tomar acción para alcanzar objetivos más allá de lo asignado.” (Sanabria & Chávez, 2014, pág. 28).

La proactividad mencionada por (Sanabria & Chávez, 2014) no se refiere a las actividades de todos cargadas a una sola persona, sino a la percepción del interés por cumplir y superar las metas de la organización, a través de propuestas o alternativas de mejora para agilizar procesos o solución de problemas.

7. *Conocimientos técnicos, habilidades informáticas e idiomas*: “A fin de mantener sus organizaciones en un buen nivel de competencia, los individuos deben ser capaces de responder a estos cambios de manera rápida y eficaz, aplicando sus conocimientos y habilidades técnicas y profesionales. A pesar que el nivel de pericia técnica requerido puede disminuir cuando se pasa de una posición de miembro de equipo a jefe, es esencial que éstos mantengan un nivel suficiente de conocimientos para poder responder adecuadamente a las situaciones comerciales, y seleccionar, entrenar y asesorar a los miembros de los equipos con relación a los aspectos técnicos de sus trabajos.” (Sanabria & Chávez, 2014, págs. 31,32).

Esta competencia tiene relación con el aprendizaje continuo, de acuerdo con (Sanabria & Chávez, 2014) las nuevas tecnologías siempre están en constante avance y como profesionales se debe estar actualizado con éstas y con el dominio de idiomas extranjeros. Estos últimos suelen ser un factor determinante en los procesos de selección de las empresas.

8. *Trabajo en equipo*: “Colaborar con otros, establecer relaciones, trabajar efectivamente con equipos dentro o fuera de la línea formal de autoridad para alcanzar objetivos organizacionales. Tomar acciones referentes a necesidades y contribuciones de otros, aceptar el consenso; subordinar los objetivos propios a los objetivos de la organización.” (Sanabria & Chávez, 2014, pág. 30).

Dentro de las organizaciones, así como fue mencionado en la competencia de comunicación efectiva, se requiere estar constantemente colaborando de manera multidisciplinaria para conseguir las metas planteadas por la organización. De acuerdo con (Sanabria & Chávez, 2014) se debe inclusive dejar de pensar en beneficios propios y actuar para favorecer a los objetivos de la empresa.

9. *Personal Branding*: "...es una forma de aclarar y comunicar aquello que te hace diferente y especial y utilizar esas cualidades para guiar tus decisiones profesionales y empresariales. Implica conocer los atributos que te hacen único, tus fortalezas, habilidades, valores y pasiones y utilizarlos para diferenciarte de tu competencia." (Pérez, 2008, pág. 120).

En la actualidad, tiene sumo valor crear la mejor manera de hacer notar nuestras competencias profesionales durante los procesos de selección en las empresas, pero también ya formando parte de éstas. En cada escenario es importante dejar huella con nuestras competencias; de esta manera las puertas a nuevas oportunidades se mantendrán abiertas y se abrirán otras más. Es la implicación a la que se refiere (Pérez, 2008).

10. *Actitud positiva*: "Es nuestra elección. Creer en nosotros mismos es el primer paso para alcanzar nuestra mejor versión y ponerla al servicio de nuestros proyectos. Pasar de ser víctimas a ser parte de la solución de nuestros problemas, porque éstos siempre llegan...mantener una actitud positiva, nos ayuda a percibir mejor las oportunidades que el destino nos brinda, por muy dura que sea la situación, para que nuestros proyectos crezcan, y nosotros con ellos." (Fuentes, 2017).

En algunas ocasiones se pueden presentar adversidades que pueden generar desmotivación. Sin embargo, como bien menciona (Fuentes, 2017), el mantenerse con actitud positiva genera que se perciban las posibles alternativas o soluciones al problema de manera clara y rápida, y en el ámbito laboral se requiere contar indispensablemente con esta competencia para mantener los procesos sin retrasos.

De las 10 competencias anteriormente mencionadas la BUT promueve 8 dentro de la metodología de los talleres impartidos a universitarios de la UNAM. Se puede notar que la información proporcionada a universitarios no está desactualizada al hacer la debida comparación con lo sugerido por INROADS tras sus investigaciones con empresas con quienes colabora.

Con el taller desarrollado en el capítulo 3 se propone someter a los universitarios de la UNAM a una experiencia vivencial para la evaluación de sus competencias, para poder buscar escenarios para fortalecer sus competencias menos desarrolladas y así conseguir mostrar su talento a través de las mismas durante una entrevista de trabajo.

De hecho (Alles M. A., 2007, pág. 54) menciona "...tener talento para una determinada posición quiere decir poseer un cierto número de competencias, en un grado determinado." Es decir, cada perfil de puesto está conformado por un conjunto de competencias específicas necesarias en el candidato para poder cubrir con dicho perfil. Este conjunto de competencias reflejadas en comportamientos le indican al reclutador el talento del candidato para el puesto al que se postula.

Evaluación de competencias:

Las competencias profesionales durante las últimas décadas han sido un tema importante para las empresas. De acuerdo con el puesto del que se trate existen diversas competencias necesarias para el perfil del mismo. Sin embargo, la evaluación de las competencias tiene crucial importancia en cada proceso de recursos humanos.

Con base en las aportaciones de (Alles M. , 2006), la evaluación de las competencias puede intervenir dentro de los siguientes procesos:

Análisis y descripción de puestos

“Cuando una empresa desee implementar un esquema de gestión por competencias, el primer proceso que deberá encarar es la descripción de puestos por competencias. Es la piedra fundamental, ya que a partir de esta descripción es posible implementar todos los demás procesos de recursos humanos.” (Alles M. , 2006, pág. 91).

Como bien menciona (Alles M. , 2006), el primer punto para implementar la gestión por competencias es elaborar los perfiles de puestos a partir de competencias que cada uno requiera. Lo anterior permite a las empresas publicar más claros y específicos los requisitos para sus vacantes.

Selección

“Para seleccionar por competencias primero deberán confeccionarse los perfiles y las descripciones de puestos por competencias. A partir del perfil, el puesto requerido tendrá competencias derivadas del conocimiento y las aquí descritas, que podemos denominar competencias de gestión o derivadas de las conductas. Una correcta selección deberá contemplar ambos tipos de requerimientos, ya que el conjunto conforma el perfil requerido.” (Alles M. , 2006, pág. 91).

De acuerdo con (Alles M. , 2006), al tener claros los perfiles de puesto creados con base en competencias, los profesionales encargados de la selección tendrán la facilidad para la búsqueda de los candidatos más idóneos.

Las competencias suelen ser un factor determinante en los procesos de selección; sin embargo, cabe señalar que no son el único filtro que consideran las empresas. De acuerdo con las características de la empresa, pueden tomar en cuenta otros filtros como años de experiencia, edad, convenios con otras empresas, estudios socioeconómicos, antecedentes penales, contar con licencia para conducir, entre otras.

Entrevistas por competencias

“Todas las personas creen saber entrevistar. Los hábitos de entrevistas están arraigados en personas con experiencia y adoptar las nuevas técnicas no es sencillo. La clave es detectar a través de preguntas comportamientos observables del pasado en relación con la competencia que se desee evaluar.” (Alles M. , 2006, pág. 92).

En el siguiente capítulo se hará mención de la técnica Situación o Tarea, Acciones y Resultados (STAR). La cual consiste en estructurar respuestas con la finalidad de expresar a los entrevistadores experiencias donde se aprecie el uso de una o varias competencias. Lo anterior permite a los entrevistadores conocer y predecir algunas conductas de los candidatos.

Con base en (Alles M. , 2006), algunos entrevistadores no se ven interesados en asesorarse sobre nuevas técnicas en la selección de candidatos y terminan llevando a cabo los mismos procesos que conocen.

Evaluaciones por competencias. Evaluaciones de potencial

“Las empresas, cuando implementan un esquema de gestión por competencias, se preguntan: ¿cómo están mis ejecutivos, gerentes y demás colaboradores en relación con las competencias definidas? ¿Las cubren? ¿Deberé reemplazarlos? ¿Es posible entrenarlos? Muchas de estas preguntas solo pueden responderse si la empresa realiza evaluaciones por competencias o evaluaciones de potencial por competencias.” (Alles M. , 2006, pág. 92).

Normalmente este tipo de evaluaciones a las que se refiere (Alles M. , 2006) se llevan a cabo una o dos veces por año, de acuerdo a la empresa, o también si en

alguna área se detectan resultados alejados de las metas requeridas por la empresa.

Al realizar las respectivas evaluaciones y tomando en cuenta los factores obtenidos en los resultados, se tomará la decisión más adecuada. No siempre es necesaria la capacitación, pueden ser otros factores. Sin embargo, si la capacitación es el factor principal, se procederá a implementarla.

Capacitación y entrenamiento

“Para implementar programas de capacitación y entrenamiento por competencias, además de definir las competencias será necesario conocer las del personal. Ello es posible por distintos caminos, a partir de evaluaciones por competencias o evaluaciones de potencial por competencias, o como un derivado de las evaluaciones de desempeño. Si no se sabe qué competencias tiene el personal no es posible entrenar por competencias.” (Alles M. , 2006, pág. 93).

Dentro del siguiente capítulo se tocará el tema de capacitación más a detalle. Sin embargo, es necesario destacar el vínculo generado por todas las áreas de recursos humanos cuando se implementa un esquema de gestión por competencias. El área de capacitación tiene la función de instruir, formar o desarrollar al personal con temáticas o actualizaciones necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa apoyándose de técnicas que permitan visualizar el aprendizaje a través de las competencias manifestadas con la conducta.

De acuerdo con (Alles M. , 2006), la capacitación parte de la detección de necesidades tras los resultados de algún tipo de evaluación de competencias. No se puede capacitar a alguien sin conocer sus áreas de oportunidad. La capacitación permite una modificación en la conducta. Ésta solo puede percibirse modificada si se conoce el estatus inicial de la misma.

Para considerar un modelo para la evaluación por competencias (Alles M. , 2006, pág. 51) propone el siguiente esquema:

Tabla 2 Escala numérica para la evaluación de desempeño por competencias

Competencia	Grado A	Grado B	Grado C	Grado D	No Desarrollada
Competencias cardinales					
Denominación y breve descripción de la competencia en el grado correspondiente al requerido					
Denominación y breve descripción de la competencia en el grado correspondiente al requerido					
Denominación y breve descripción de la competencia en el grado correspondiente al requerido					
Competencias específicas					

Para poder responder el esquema de la tabla 2, (Alles M. , 2006, pág. 51) sugiere la siguiente escala para considerar al momento de responderla:

Escala numérica de los grados:

- A: 100%
- B: 75%
- C: 50%
- D: 25%
- No desarrollada: 0%

Con lo anterior se puede generar el instrumento pertinente de acuerdo con las competencias que se deseen evaluar o autoevaluar.

El tipo de evaluación del proyecto se determinó de acuerdo con (Alles M. A., 2007, pág. 157) menciona "...en materia de desarrollo de competencias se podrían medir las competencias de las personas antes y después de la implementación de planes de desarrollo, y de ese modo, comparando los resultados obtenidos, sacar alguna conclusión al respecto."

En la propuesta descrita en el capítulo 3 se plantea una evaluación de las competencias profesionales de los universitarios en 3 momentos distintos dentro del mismo taller de capacitación.

Al obtener los resultados de arrojados por el instrumento, (Alles M. , 2006, pág. 52) recomienda acordar con el evaluado las áreas a mejorar, las acciones y las fechas o plazos para conseguirlo.

En el siguiente capítulo se abordarán temas sobre el proceso de la capacitación, la cual será vinculada con la evaluación de competencias profesionales. Se presentarán algunas técnicas importantes para favorecer dicho proceso.

2. La capacitación

Definición:

“La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.” (Siliceo, 2004, pág. 25).

Con base en lo planteado por (Siliceo, 2004) y considerando a algunas definiciones presentadas en el capítulo anterior, se puede sugerir que la capacitación impacta directamente en las competencias del colaborador, al considerar en este caso a las competencias como el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes.

(Siliceo, 2004) también contempla a la capacitación como una actividad planeada y la cual solo debe ser implementada tras una detección de necesidades reales. De esta manera se podrá apreciar una modificación en los conocimientos, habilidades y actitudes indicadas por el autor.

De acuerdo con (Grados, 2009, pág. 66) “...uno de los objetivos fundamentales de la capacitación es alcanzar un aprendizaje efectivo, y por supuesto, quien pretenda lograr que otros aprendan, debe poseer una concepción clara de cómo se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje.”

Al realizar un acercamiento a la definición se puede dar mayor importancia a la parte del *proceso de enseñanza-aprendizaje*, al considerarse cualquier proceso como una serie de pasos para llegar a un resultado. Como tal no se trata de una receta de cocina inflexible; la capacitación logísticamente puede tener cambios por parte de los instructores o de los mismos participantes, pero siempre y cuando se mantengan los mismos resultados o inclusive mejoren.

La capacitación es “...el proceso de aprendizaje al que se somete una persona a fin de obtener y desarrollar la concepción de ideas abstractas mediante la aplicación de procesos mentales y de la teoría para tomar decisiones no programadas; la capacitación se encuentra dirigida a niveles superiores de la misma.” (Reynoso, 2007, pág. 166).

Como puede observarse el autor también habla acerca de un proceso, y la persona sometida a la capacitación como consecuencia podrá tomar decisiones no programadas; es decir, la capacitación tiene un impacto a nivel conductual y favorece así a las empresas al desarrollar empleados capaces de tomar decisiones por sí mismos con base en aprendizajes teóricos y prácticos aprendidos en la capacitación. Es por ello que la capacitación se encuentra dirigida a niveles superiores de la misma, de lo contrario, no podría verse reflejado el impacto de ésta en la conducta de los participantes.

(Reynoso, 2007, pág. 166) hace una comparación entre el término *capacitación* y el término de *adiestramiento* para poder entender mejor la dirección de las empresas con sus empleados. Para definir el adiestramiento indica "... está dirigido a los niveles inferiores de la organización y consiste en el aprendizaje al que se somete una persona para operar o manipular un conjunto de decisiones programadas que preparen al trabajador en dos o más oficios, a efecto de que tenga mayores posibilidades de empleo." Es decir; tiene un nivel de menor impacto dentro de las decisiones no programadas que un empleado pudiera tomar. Está enfocado a un nivel de aprendizaje operativo, reduce su alcance en la resolución de conflictos y toma de decisiones por parte de los empleados sometidos al adiestramiento.

Ambos autores involucran la *enseñanza-aprendizaje* como piedra angular de la definición de la capacitación; (Grados, 2009, págs. 68,75) relaciona a este dúo como "...un proceso debido a que está constituido por una serie de etapas, en donde se encuentra la transmisión de información, la cual tiene el objetivo de producir una huella que permita la modificación de la conducta..." y agrega que *el aprendizaje* se define como "...el proceso por el cual el individuo, a través de la práctica, adquiere conocimientos, habilidades y actitudes que conducen a un cambio relativamente permanente de conducta."

Según (Grados, 2009); de manera parafraseada, la conducta es la parte no negociable que debe ser modificada para asegurar el impacto del proceso de *enseñanza-aprendizaje* y así conseguir indicadores favorables en las evaluaciones de desempeño de los empleados en las empresas y asimismo los empleados

puedan mantener sus actividades con las herramientas suficientes para conseguir óptimos resultados.

De acuerdo con el análisis realizado por (Domjan, 2010, pág. 17), "...el aprendizaje es un cambio duradero en los mecanismos de la conducta que involucra estímulos y/o respuestas específicos y que es resultado de la experiencia previa con esos estímulos y respuestas o con otros similares."

El autor sugiere un cambio duradero en los mecanismos de la conducta. Justamente la modificación en la conducta es la manera de percibir el aprendizaje. De hecho, (Domjan, 2010, pág. 18) continúa aclarando lo siguiente: "Cada vez que vemos evidencia de aprendizaje, vemos la aparición de un cambio en la conducta: el desempeño de una nueva respuesta o la supresión de una respuesta que ocurría previamente. Un niño se vuelve más diestro para atarse las agujetas de sus zapatos o más paciente para esperar que las palomitas de maíz se cocinen en el horno de microondas. Los cambios en la conducta son la única forma de saber si ha ocurrido o no el aprendizaje. Sin embargo advierta que la definición anterior atribuye el aprendizaje a un cambio en los mecanismos de la conducta y no directamente al cambio de la conducta."

Dentro del mismo capítulo (Domjan, 2010, pág. 18) explica la diferencia entre el aprendizaje y el desempeño "...el aprendizaje se define en términos de un cambio en los mecanismos de la conducta para enfatizar la distinción entre aprendizaje y desempeño. Se utiliza la conducta de un organismo (su desempeño) para ofrecer evidencia de aprendizaje. No obstante, dado que el desempeño es determinado por muchos factores además del aprendizaje, debe tenerse mucho cuidado para decidir si un aspecto particular del desempeño refleja o no aprendizaje."

Es importante dar el seguimiento adecuado a la capacitación proporcionada a empleados a través de las evaluaciones de desempeño para garantizar un aprendizaje sólido y no sesgarse por el desempeño momentáneo tras ser sometidos al proceso de enseñanza-aprendizaje.

Por su parte, (Chiavenato, 2011) con base en su respectiva síntesis, rescata de algunos expertos sobre el aprendizaje sujeto a la influencia de diversas condiciones. De las cuales, menciona siete. En la primera indica que el *aprendizaje obedece a la ley del efecto*; con la que hace referencia a la repetición de la conducta que genera alguna recompensa y a la suspensión de la conducta que no genera ninguna recompensa. La segunda menciona que *el aprendizaje obedece a la ley del estímulo*; e indica “el reforzador estimula el aprendizaje. Si el reforzador es grande, el aprendizaje suele ser más rápido y eficaz. Sin embargo, si el reforzador es pequeño, éste no consigue atraer ni retener la atención de la persona.” La tercera influencia se refiere a *la ley de la intensidad*; y esto se refiere a los ejercicios, entrenamientos y prácticas, si estos tienen baja intensidad, son superficiales y rápidos, la persona no consigue mantener los aprendizajes.

La cuarta influencia menciona: *el aprendizaje obedece a la ley de la frecuencia*, la premisa es “...si se aprendió algo y nunca más se ejercitó o recordó, de nuevo vendrá el olvido. Para que haya retención es necesario que las prácticas y los ejercicios sean frecuentes.” (Chiavenato, 2011, pág. 318). También *aprendizaje podría obedecer a la ley de lo reciente*, y se explica como “...el tiempo que transcurre entre el aprendizaje y el desempeño es muy importante...” para la retención de lo aprendido de acuerdo con (Chiavenato, 2011, pág. 318). La sexta influencia del *aprendizaje obedece a la ley de la descongelación*, y se considera como “...descongelar experiencias y hábitos antiguos significa desprenderlos u olvidarlos para sustituirlos por experiencias y hábitos nuevos.” (Chiavenato, 2011, pág. 318). Para finalizar, la séptima influencia menciona: *el aprendizaje obedece a la ley de la complejidad creciente*; es decir, comenzar de lo simple a lo complejo para que el aprendizaje consiga solidificarse en las personas sometidas a la capacitación.

Cabe mencionar lo siguiente: “...una gran empresa es la que consigue alinear a sus empleados en torno a los valores de la misma”, de acuerdo con (Bello, 2015). Por parte de la revista *Expansión*, de manera anual se hace una premiación para distinguir a las empresas líderes destacadas por ser un lugar en donde todos

quieren trabajar. Cuando (San Germán, 2015), *Director de Recursos Humanos de Ford Motors México* tuvo la oportunidad de destacar el factor crucial para conseguir el primer lugar para su empresa, mencionó: “La capacitación es fundamental. Uno de los objetivos que tiene nuestra compañía es la satisfacción de nuestros clientes y tú no la puedes lograr si no educas, si no entrenas, si no capacitas a la gente. Nosotros buscamos la excelencia y eso se da en función a la capacitación. Es conocido por todo mundo que la tecnología avanza y se descubren nuevas cosas, se hacen innovaciones y si tú no estás al nivel de entrenamiento no puedes dar buenos resultados. Si tú no tienes un buen ambiente de trabajo, no vas a tener productividad. Y además muy importante, nosotros tenemos la responsabilidad de atraer y retener al personal. La gente viene a trabajar a Ford porque quiere, así lo elige; y se queda con nosotros trabajando porque está contenta.”

Ahora bien, con base en testimonios de impacto real y actual se pueden apreciar las pequeñas acciones llevadas a cabo en el área de Recursos Humanos con una relevancia sumamente importante y así las empresas puedan continuar creciendo y más cuando la capacitación se implementa como una inversión y no solo como requisito exigido por la ley.

Antecedentes y marco legal:

(Reynoso, 2007, págs. 166-169) hace una breve síntesis del marco legal de la capacitación. Aborda el tema de las sociedades antiguas del México colonial, no existía como tal el concepto de capacitación, ni técnicas sofisticadas de enseñanza-aprendizaje; sin embargo, los conocimientos se lograban transmitir de los expertos a los aprendices y éstos últimos conseguían desarrollar las habilidades necesarias para poder desempeñar un oficio y poder ser remunerado por el mismo.

Para 1800, los aprendices, quienes mantenían su aprendizaje continuo; conseguían convertirse en maestros y así poder tener a otros aprendices a su cargo. Esto garantizaba una cadena de conocimiento y permitía la continuidad de los oficios.

Durante muchas décadas prevaleció esta forma de enseñanza-aprendizaje; los padres enseñaban a sus hijos lo necesario para poder desempeñarse con el oficio familiar. Sin embargo, la llegada de la revolución industrial generó en los recursos humanos, requerimientos cada vez más complejos solicitados por las industrias y así se comenzaron a emplear métodos más sofisticados de formación en los trabajadores.

Un dato interesante ocurrido durante la época del porfiriato (1876-1911): las condiciones laborales no eran las más adecuadas para los trabajadores. La única fuente de empleo era en el campo y las jornadas laborales eran no menores a 14 horas diarias e inclusive se explotaba a niños con las mismas condiciones inhumanas.

A efecto del movimiento armado de 1910, en cuanto se asumió la presidencia por parte de Francisco I. Madero; se decretó la creación del Departamento del Trabajo el 18 de diciembre de 1911, dentro de la aún Secretaria del Fomento, Colonización e Industria, con la finalidad de solucionar conflictos laborales bajo un esquema crucialmente conciliatorio.

Posteriormente en 1915, durante el mandato de Venustiano Carranza; el Departamento del Trabajo se incorporó a la Secretaría de Gobernación. En 1917 fue promulgada la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se hace mención en el artículo 123 los derechos de los trabajadores.

Sin embargo, hasta el 9 de enero de 1978, el derecho a la capacitación de los trabajadores fue originado en la reforma publicada en el Diario de la Federación; el cual, actualmente en la fracción XIII del mismo artículo 123 inciso A indica: “Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria establecerá los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con esta obligación.” (Constitución, 2016).

Por parte de la (Ley Federal del Trabajo, 2015), también se tiene estipulado todo lo relativo a la capacitación del personal de las entidades públicas y privadas en el artículo 153 del inciso A al X; indica textualmente en el inciso A “... los patrones tienen la obligación de proporcionar a todos los trabajadores, y éstos a recibir, la capacitación o el adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida, su competencia laboral y su productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o la mayoría de sus trabajadores.”

Asimismo, con relación a los objetivos principales de la capacitación se menciona en el inciso C los siguientes:

“... I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades de los trabajadores y proporcionarles información para que puedan aplicar en sus actividades las nuevas tecnologías que los empresarios deben implementar para incrementar la productividad en las empresas;

II. Hacer del conocimiento de los trabajadores sobre los riesgos y peligros a que están expuestos durante el desempeño de sus labores, así como las disposiciones contenidas en el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de

seguridad, salud y medio ambiente de trabajo que les son aplicables, para prevenir riesgos de trabajo;

III. Incrementar la productividad; y

IV. En general mejorar el nivel educativo, la competencia laboral y las habilidades de los trabajadores.”

Adicionalmente en el inciso G, se hace mención sobre las características necesarias de los profesionales o instituciones encargadas de impartir la capacitación a los trabajadores. De manera breve se indica la obligación de comprobar su preparación en las áreas de capacitación a impartir y acreditarlo ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social; y no estar vinculados con personas o instituciones que propaguen algún credo religioso.

En general uno de los principales objetivos de la capacitación en México es incrementar el empleo, pero además la calidad del mismo. De hecho, (Weinberg, 2007), indica: “...la formación profesional debe ser una política estratégica en materia de empleo; en la medida en que la formación profesional busca desarrollar las capacidades de los trabajadores para insertarse eficazmente en las organizaciones productivas; tratando de establecer cierta correspondencia y comunicación permanente entre lo que el trabajo demanda en términos de conocimientos, habilidades y destrezas y los que la formación profesional entrega o contribuye a desarrollar.”

Por otra parte, (Sánchez, 2007, págs. 213-217) detectó 6 principales problemas sobre la formación profesional de las cuales, las primeras cuatro tienen mayor relevancia para la finalidad de la propuesta que se presentará más adelante. La primera es la escasa importancia de la formación profesional; involucra el nivel de impacto de la capacitación en el déficit de conocimientos no adquiridos académicamente, el peso de lo práctico sobre lo teórico, y la duración de los cursos para poder notar un cambio en la conducta. El segundo es la orientación de la capacitación y el adiestramiento, en donde se habla sobre el desarrollo científico y tecnológico, como piedra angular para poder contar con personas calificadas con

capacidad de producir conocimientos nuevos y aplicarlos. Por su parte el tercero es el reto del desempleo estructural, menciona las evidentes crisis económicas en las empresas, las cuales se han visto obligadas a ser más específicas en los perfiles requeridos para sus puestos vacantes, y aunque no es la única situación, la falta de formación complementaria a la académica podría ser un factor para ser descartado hoy en día. Como último punto es pertinente hacer referencia a la informalidad, pobreza y empleo precario, se puede percibir con la enorme cantidad de empleos informales y con poca importancia hacia la capacitación; éstos empleos no solicitan mucha formación académica, pero tampoco ofrecen las mejores condiciones laborales, la parte de la pobreza justamente está ligada a la poca educación. Como consecuencia, son los principales recursos humanos utilizados por las empresas y resultan en rotaciones constantes durante el año por lo precario de sus condiciones laborales y la poca importancia por la formación en sus empleados.

Dentro del mismo artículo, (Sánchez, 2007, pág. 228) menciona: "... la formación profesional (capacitación y adiestramiento) debe ser un instrumento fundamental de las políticas públicas para garantizar el ingreso al empleo, la permanencia en el mismo o la reconversión en otra actividad en caso de pérdida de empleo." Como ya se mencionó anteriormente, legalmente las empresas pueden ser sancionadas si no contribuyen con la capacitación de sus empleados; sin embargo, muy pocas ven como una inversión a favor la implementación constante de ésta.

Estrategias de enseñanza-aprendizaje:

Con base en (Grados, 2009, pág. 75), "...Las técnicas de enseñanza-aprendizaje constituyen procedimientos fundados científicamente y probados en la experiencia". Es decir, dependerá de varios factores para poder elegir la técnica que mejor favorezca a los resultados estimados. De hecho, (Grados, 2009) propone tomar en cuenta varios elementos como: los objetivos del curso o taller o de la técnica; la experiencia del grupo a intervenir; el tamaño del grupo; las instalaciones; las características de los participantes y la experiencia del instructor, entre otras.

El mismo autor maneja dos categorías dentro de las técnicas de enseñanza-aprendizaje; las primeras son referidas al trabajo activo del grupo y las segundas para un nivel "experto" en los grupos. En la tabla 3 se pueden observar algunos ejemplos de la primera categoría.

Tabla 3 Técnicas de enseñanza-aprendizaje para trabajo activo en grupo

1. Diálogo simultáneo (cuchicheo)	7. Rejilla
2. Discusión en pequeños grupos (corrillos)	8. Debate dirigido
3. Phillips 66	9. Tormenta de ideas
4. Lectura Comentada	10. Role Playing
5. Interrogativa	11. Dramatización
6. Foro	12. Charola de entrada
	13. Otras técnicas

1. *Diálogo simultáneo (cuchicheo)*: Consiste en dividir al grupo en parejas y durante un tiempo aproximado de 5 a 10 minutos se discute sobre algún tema en cuestión. Posteriormente se procede a exponer brevemente las conclusiones acordadas.

2. *Discusión en pequeños grupos (corrillos)*: Se recomienda contar con un grupo de mínimo 8 personas y sin exceda las 15 personas. El instructor determina un tema para abordarlo y considerando a todos los participantes tener la misma posibilidad de aportar. Asimismo se brindan los lineamientos como los objetivos, el desglose de los subtemas a discusión, y el tiempo asignado para la discusión grupal. Se procede a dividir al grupo en subgrupos de tres a cinco personas. Se continúa con la discusión grupal monitoreada por el instructor quien revisa la participación activa de todo el grupo para poder ir cerrando la actividad y llegar a conclusiones grupales.

3. *Phillips 66*: La técnica es nombrada así en honor a Donald Phillips, quien la describió y divulgó por primera vez en la Universidad de Michigan. Consiste en hacer subgrupos de seis personas. A cada grupo se le asigna un tema para discutirlo y llegar a algunas conclusiones o acuerdos.

4. *Lectura comentada*: Consiste en dirigir la lectura de un documento de manera grupal para su posterior análisis.

5. *Interrogativa*: Consiste en diagnosticar los conocimientos y habilidades de los participantes; así como el tipo de grupo, antes de iniciar los temas del curso. Las preguntas se realizan de las más simples o generales a las más complejas o particulares.

6. *Foro*: Consiste en una discusión informal por parte de todos los miembros del grupo después de tener un tema o situación para hablar de la misma. Esto podría ser después de haber visto alguna película o alguna dramatización de algún tema de interés mutuo.

7. *Rejilla*: Consiste en dividir al grupo en columnas. Cada miembro de cada columna debe quedar alineado con un segundo equipo en una fila. El instructor dividirá un tema en los subtemas necesarios de acuerdo con el número de columnas formadas. Cada equipo revisará el documento del o los subtemas asignados tomando en cuenta que todos los miembros del equipo tienen la tarea de entender el contenido asignado y hacer las anotaciones correspondientes para poder explicar este contenido a su segundo equipo cuando cambien a modo horizontal.

8. *Debate dirigido*: Consiste en dividir al grupo en dos partes y generar un debate controlado por el instructor para llegar a conclusiones grupales.

9. *Tormenta de ideas*: Por parte de todos los miembros del grupo se procede a aportar ideas que permitan dar solución con innovación a una problemática.

10. *Role playing*: Consiste en la representación dramática que realizan dos o más personas sobre una situación real para ejemplificar y esclarecer de manera más nítida una situación o problemática.

11. *Dramatización*: Es una técnica similar a la de *Role playing*; sin embargo, en ésta los participantes tienen más libertad para elegir a sus actores, escenografía, vestuario, entre otros, de manera creativa e innovadora. El instructor únicamente indica la parte de una situación o problema que se debe dramatizar.

12. *Charola de entrada*: Es una técnica para desarrollarse de manera individual en un grupo de máximo 15 personas. El instructor entrega un sobre cerrado a cada uno, con recortes de periódico, memorandos, oficios, entre otros. Se les brinda cierto tiempo para poder resolver la problemática planteada dentro de los sobres (cada sobre contiene lo mismo). Al final se retoman las estrategias que utilizó cada miembro para llegar a la solución.

13. *Otras técnicas*: De las técnicas que Grados menciona están la Excursión o visita de estudios prácticos fuera de clase; Práctica-ejecución; Aplicación del aprendizaje a desarrollo de proyectos; Prácticas en simuladores; Capacitación por computadora; y Dinámicas de grupo.

De acuerdo con la segunda categoría enfocada a la participación experta se mencionan las técnicas que se muestran en la tabla 4.

Tabla 4 Técnicas de enseñanza-aprendizaje de participación experta

1. Expositiva	5. Simposio
2. Estudio de casos	6. Mesa redonda
3. Demostrativa	7. Panel
4. Seminario	8. Mapa mental

1. *Expositiva*: Consiste en la presentación verbal de un tema por parte del instructor normalmente hacia grupos grandes y cuando se dispone de poco tiempo y se desea transmitir conceptos generales o básicos.

2. *Estudio de casos*: Consiste en el análisis grupal de alguna problemática permitiendo que aflore la capacidad de toma de decisiones y la expresión de ideas.

3. *Demostrativa*: Esta técnica permite que los participantes ejecuten una tarea, tras ver el ejemplo que el instructor hará en primera instancia con los suficientes detalles y precisiones para que los participantes puedan tener la confianza de hacer la ejecución.

4. *Seminario*: Consiste en sesiones programadas con los mismos miembros del grupo inicial preferentemente para realizar análisis, reflexiones y discusiones sobre algún tema en cuestión. Los miembros del grupo investigan previamente en fuentes originales sobre el tema para poder participar en las sesiones.

5. *Simposio*: Se reúnen de uno a seis especialistas dirigidos por un moderador para intervenir sobre temas íntimamente relacionados por la formación de cada especialista.

6. *Mesa redonda*: Consiste en la reunión de especialistas sobre un mismo tema para debatir sobre algún tema en cuestión. Se asigna un moderador y a un secretario para facilitar el cierre de conclusiones.

7. *Panel*: Se trata de un grupo de especialistas que charlan sobre algún tema en cuestión frente a un grupo o público quien podrá dirigir interrogantes a los especialistas, canalizadas por un moderador quien tendrá el control de la sesión respecto al tiempo y al cierre del tema.

8. *Mapa mental*: Con las palabras de (Grados, 2009, pág. 160), “es una representación gráfica que hace que al participante le queden claros cuales fueron los conocimientos que adquirió en una sesión, en un diplomado o a lo largo de un curso, o se conceptualicen los conocimientos duros, las experiencias.”

Con lo anterior se finaliza la breve descripción de las técnicas propuestas por Grados; sin embargo, no son las únicas y además son susceptibles a modificaciones si el instructor pretende hacer una adaptación bajo un contexto distinto y así lo ve pertinente. Consideremos las técnicas como un proceso a implementar por el instructor, pero no necesariamente como una receta de cocina; es decir, si algún factor no le permite ejecutar tal cual la técnica, pero tiene la suficiente experiencia, podrá tener la facilidad para hacer las adaptaciones necesarias.

Talleres vivenciales o experienciales:

Es de crucial importancia destacar lo que (Alles M. A., 2007, págs. 48, 49) argumenta respecto a la capacitación. Ella menciona: "...la capacitación no alcanza. Si sólo se transmiten conocimientos relacionados con una competencia, ello no es suficiente: se necesita lograr que la persona modifique comportamientos." Continúa su aportación: "...los comportamientos son la parte visible de la competencia, la que nos informa sobre cómo es una persona en realidad."

De acuerdo con (Alles M. A., 2007), el comportamiento es la mejor manera de evaluar las competencias que cada persona tiene antes y después de ser capacitado. Durante las últimas décadas muchas empresas han comenzado a creer en nuevas tendencias dentro de la capacitación que mejoren la retención de conocimientos y habilidades en sus empleados. Es por ello que (Roman, 2005, pág. 50) indica: "...el aprendizaje experiencial, más que una herramienta, es una Filosofía de educación para adultos, el cual parte del principio de que las personas aprenden mejor cuando entran en contacto directo con sus propias experiencias y vivencias. Es un aprendizaje *haciendo* que se reflexiona sobre sobre el mismo *hacer*."

Normalmente la capacitación suele presentarse con estrategias de aprendizaje para llegar a personas visuales y auditivas; sin embargo, se ve más limitada para personas kinestésicas y el modelo de la capacitación experiencial presupone mejoras en los indicadores del desempeño de los universitarios tras haber sido sometidos a cursos de capacitación sobre sus competencias profesionales antes de iniciar su búsqueda de empleo.

Precisamente como menciona (Roman, 2005, pág. 50), "Esta modalidad, no se limita a la sola exposición de conceptos, sino que a través de la realización de ejercicios, simulaciones o actividades dinámicas, busca que la persona asimile los principios y los ponga en práctica, desarrollando sus competencias personales y profesionales." Esto es, que el aprendizaje experiencial no se cierra a otras técnicas

de enseñanza-aprendizaje; sin embargo, la parte vivencial es crucial para obtener resultados más favorables para las metas de las organizaciones. Su misma propuesta sugiere para mayor efectividad tomar en cuenta las siguientes tres etapas:

Concienciación: Con base en el tema escogido los miembros del grupo toman conciencia de opciones cognoscitivas, afectivas y conductuales por medio de vivencias y ejercicios.

Conceptualización: Se confronta la parte teórica con la práctica, se retoman conceptos explicándolos con la parte vivencial.

Contextualización: En este nivel "...los participantes aplican y contextualizan el tema en estudio a su realidad laboral y personal, con el fin de trazar planes de acción y auto-evaluación, buscando que cada persona contacte consigo misma, con su propia realidad y con su participación en el logro de resultados." (Roman, 2005, pág. 51).

(Roman, 2005, págs. 51-53) agrega también algunas metodologías (métodos o modelos) para enfatizar la importancia del *aprendizaje vivencial*. En la tabla 5 se pueden observar enlistados y enseguida su breve explicación.

Tabla 5 Metodologías implementadas en el aprendizaje experiencial

1. Outdoor training	4. Zona de confort- Zona de aprendizaje
2. Indoor training o learning	5. Método de los 4 pasos
3. Acción reflexión "Planificación"	6. Modelo dinámico de aprendizaje

1. *Outdoor training:* Literalmente se hace referencia al uso de estrategias de enseñanza-aprendizaje en espacios abiertos.

2. *Indoor training o learning*: Puede tener una visión muy académica pero los espacios cerrados se pueden aprovechar con ejercicios de simulaciones.

3. *Acción reflexión “Planificación”*: Finalizada la acción del participante, le permite confrontar su desempeño con el deber ser de la tarea. Si la tarea no se llevó a cabo de la mejor manera, le ayuda a mejorar su planificación en la resolución de la tarea y la toma de decisiones para una próxima ejecución.

4. *Zona de confort- Zona de aprendizaje*: Con las palabras de (Roman, 2005, pág. 52), “...mientras el individuo permanezca en un marco de CONFORT o de seguridad, sin arriesgarse a vivenciar y experimentar, a intercambiar, a involucrarse a otros procesos, a enfrentarse a otras personas u otras realidades, es muy difícil ampliar su círculo y adquirir nuevos aprendizajes pues es como plantarse en un solo lugar.”

5. *Método de los 4 pasos*: Se trata de 4 breves etapas: en la primera *el instructor dice y hace*; en la segunda *el participante dice y el instructor hace*; en la tercera *el participante dice y hace*; y en la última *el participante hace y el instructor revisa*.

6. *Modelo dinámico de aprendizaje*: Se manejan los cuatro componentes básicos del aprendizaje (pensar, observar, hacer y sentir) y se basa en la andragogía (educación para adultos), la lúdica y el aprendizaje constructivo para producir cambios significativos y mejorar la retención de conocimientos y habilidades generados por una participación activa y motivación constante.

Dentro de las actividades realizadas en el servicio social, una de ellas era impartir 3 talleres titulados: *Estrategias para la búsqueda de empleo*; *Preparando mi entrevista de trabajo*; y *Herramientas para la elaboración de un currículum*, dirigidos a universitarios de la UNAM. Los talleres mencionados están estructurados de acuerdo con el “...modelo de competencias basado en el enfoque *Development Dimensions International (DDI)*¹.” (Vázquez, 2014: 14) para que el universitario

¹ DDI es un centro de evaluación y formación de recursos humanos y de consultoría que proporcionan datos sobre el comportamiento de la contratación, la promoción, de los empleados y decisiones de desarrollo de gestión para las empresas. <<http://www.ddiworld.com>>

pueda elaborar ejemplos de su vida académica o laboral en donde se vean reflejadas sus competencias profesionales. A esto se le conoce como la técnica de STAR's; actualmente utilizada por diversas empresas.

Por sus siglas se divide en *Situación o Tarea, Acciones y Resultados*. La misión de estos 3 componentes es narrar al reclutador una experiencia en donde haya puesto en función alguna competencia profesional de acuerdo con las interrogantes del reclutador. Para que tenga lógica la experiencia narrada se recomienda al candidato iniciar por la *Situación o Tarea*. Ésta consiste en hacer mención del contexto y la problemática de la experiencia, se indican los detalles necesarios únicamente.

Al haber planteado la problemática, ahora es momento de mencionar las *Acciones* o soluciones implementadas. Para este apartado si la primera acción no generó un resultado favorable también es necesario hacer mención de ésta.

Para la parte de los *Resultados* se debe mencionar lo conseguido tras la intervención a la problemática. Todo el discurso de la STAR se debe hablar en primera persona y en tiempo pasado, sin hacer exageraciones y de manera breve, además si es posible incluir varias competencias en un solo ejemplo de STAR será de mayor ayuda al reclutador y al candidato para la evaluación correspondiente. Es recomendable antes de asistir a una entrevista de trabajo, realizar un conjunto de ejemplos de STAR's con base en las competencias de la oferta de empleo consultada o las competencias consideradas de utilidad en el puesto vacante si no vienen explícitas en la oferta de empleo.

Como se mencionó dentro de los capítulos anteriores, la finalidad del presente proyecto es la propuesta de un taller para evaluar las competencias de los universitarios interesados en capacitarse para la búsqueda de empleo. Esta propuesta surge a partir de percibir a muchos universitarios con la seguridad de contar con ciertas competencias profesionales al momento de generar sus ejemplos de STAR's en los talleres impartidos en la BUT, y sin embargo, escasamente recuerdan un par de ejemplos sobre la misma competencia, esto concluye en no ser un comportamiento habitual en la persona y posiblemente al enfrentarse a una

situación donde se requiera de dicha competencia no actuará de manera eficaz como su testimonio argumenta. En el siguiente capítulo se hace la presentación de esta propuesta de la que se ha hecho mención.

3. Taller vivencial para evaluar las competencias profesionales de los universitarios de la UNAM

Durante el periodo de prestación del servicio social en la BUT se realizaron diversas actividades, entre las cuales, la impartición de talleres fue considerada una de las más cercanas a los universitarios para apoyarlos en la búsqueda de empleo. Los talleres están basados en el modelo de competencias. Uno de los talleres enfatiza la explicación de las competencias profesionales. Sin embargo, se pudo percibir constantemente la falta de autoconocimiento de competencias profesionales por parte de los universitarios; es decir, difícilmente podían recordar un par de ejemplos en que hubieran usado alguna de éstas. En la BUT, la manera de impartir los talleres es únicamente dentro del aula. Este antecedente originó la presente propuesta para aprovechar las áreas verdes cercanas a la DGOAE y aplicar diversas dinámicas que permitan obtener un diagnóstico del nivel de desarrollo de cada una de las 10 competencias clave presentadas en el capítulo 1.

Tras las tendencias actuales, se decidió presentar un taller con metodología vivencial que permita evaluar las competencias de los universitarios al aplicar diversas dinámicas lúdicas y se garanticen resultados favorables en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Cabe mencionar que al tener la oportunidad de cursar algunas materias en la Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia, se rescató la metodología experiencial utilizada en algunas asignaturas.

El taller solo se propone a nivel de evaluación y no de desarrollo de competencias, debido a que están ligadas a la personalidad de cada persona; es decir, se han ido formando a lo largo del tiempo y con base en diversas experiencias. Para conseguir una modificación notable en el comportamiento de una persona se necesita mucho más tiempo de intervención y difícilmente los universitarios estarían dispuestos a invertir tanto tiempo en un taller tomando en cuenta que muchos de ellos aún asisten a clases y con dificultad consiguen ajustar sus horarios para asistir a los talleres impartidos en la BUT.

El alcance del taller llega solo a nivel de evaluación. Así los universitarios podrán mantener el excelente desempeño en sus competencias más sobresalientes y podrán hacer mejoras en las competencias con mayor área de oportunidad

enfrentándose a diversos escenarios para que éstas cada día vayan formando parte de su personalidad y se conviertan en sus comportamientos habituales.

Los talleres con mayor duración impartidos en la BUT son de 6 horas. Para garantizar la asistencia de los universitarios y por fines pedagógicos se adaptará el taller a 5 horas. Aunque la característica esencial del taller es ser vivencial y el aula se utilizará poco tiempo; se requiere tenerla disponible todo el tiempo para dar las instrucciones iniciales, explicar brevemente las 10 competencias clave, las evaluaciones correspondientes y el cierre del taller.

El proceso a seguir para la impartición del taller se muestra en la siguiente carta descriptiva:



Taller vivencial para evaluar las competencias profesionales de los universitarios de la UNAM



Carta Descriptiva

Empresa/Institución: DGOAE, UNAM

Fecha: / / Horario: Inicia a las 9 a.m. y termina 2 p.m.

Público al que está dirigido: universitarios de la UNAM

Cupo máximo: 20 personas

Instructor: Guillermo Rafael Barrera Mar

Objetivo del taller: Evaluar las competencias profesionales de los universitarios de la UNAM.

Actividad	Objetivo	Recursos	Tiempo destinado	Observaciones
1. Pasar asistencia	Firmar en la lista de asistencia	Lista de asistencia impresa	10 minutos	
2. Presentación de los participantes y del instructor a través de la dinámica "Presentación con ritmo" (ver anexo 1)	Permitir que los participantes y el instructor se conozcan y se genere rapport en el grupo.		20 minutos	
3. Presentación del taller vivencial	Definir algunos rubros importantes como: el objetivo del taller, la dirección del mismo, la forma de impartición, reglas de convivencia, medidas de seguridad para	Presentación con diapositivas de Power Point	10 minutos	

	trabajar fuera del aula y asignación de compañero a evaluar de manera anónima.			
4. Explicación sobre las 10 competencias clave	Explicar las definiciones, conductas que involucran y ejemplos de las 10 competencias clave	Presentación con diapositivas de Power Point	20 minutos	
5. Autoevaluación diagnóstica sobre las competencias profesionales (ver anexo 2)	Ejecutar la primera de 3 evaluaciones sobre las competencias profesionales	20 hojas impresas con el instrumento	5 minutos	
6. Dinámica “Circuito extremo” (ver anexo 1)	Aplicar las competencias profesionales de cada participante en la ejecución de la dinámica	20 aros hula hula y 20 pimpones de diferentes colores	25 minutos	
7. Dinámica “Dibujando con la naturaleza” (ver anexo 1)	Aplicar las competencias profesionales de cada participante en la ejecución de la dinámica	Naturaleza muerta como ramitas u hojas secas y un listón de 12 metros	25 minutos	
8. Dinámica “¿Qué pasó aquí?” (ver anexo 1)	Aplicar las competencias profesionales de cada participante en la ejecución de la dinámica		20 minutos	

9. Breve receso	Permitir un breve descanso a los participantes para el consumo de alimentos		15 minutos	
10. Dinámica “Gotas de lluvia” (ver anexo 1)	Aplicar las competencias profesionales de cada participante en la ejecución de la dinámica	20 pimpones de diferentes colores	25 minutos	
11. Dinámica “Dímelo con mímica” (ver anexo 1)	Aplicar las competencias profesionales de cada participante en la ejecución de la dinámica	40 tarjetas con el nombre de películas famosas y una bolsa de plástico de color negra	40 minutos	
12. Dinámica “S.O.S.” (ver anexo 1)	Aplicar las competencias profesionales de cada participante en la ejecución de la dinámica	1 listón de 6 metros, 1 cuerda gruesa de 8 metros y 4 palos de madera	50 minutos	
13. Segunda autoevaluación diagnóstica sobre las competencias profesionales (ver anexo 2)	Relacionar la experiencia en las dinámicas con las competencias profesionales propias	20 hojas impresas con el instrumento	5 minutos	
14. Evaluación de competencias profesionales de un compañero de manera anónima (ver anexo 2)	Ejecutar la evaluación sobre las competencias profesionales del compañero asignado al azar	20 hojas impresas con el instrumento	5 minutos	

15 Cierre del taller vivencial	Resumir puntos importantes del taller y agradecer la participación en el mismo		10 minutos	
		Tiempo total	4 horas con 45 minutos	

Como se indica en la carta descriptiva, al inicio del taller a cada participante se le asignará al azar a un compañero que deberá estar evaluando durante el taller de manera anónima. Existirán 3 momentos diferentes de evaluación:

Momento 1 de evaluación.

Al finalizar la explicación de las 10 competencias clave, los universitarios procederán a responder la Forma 1 de autoevaluación (ver anexo 2, F1). La autoevaluación se deberá responder dentro del aula.

Momento 2 de evaluación.

Al finalizar la ejecución de las dinámicas fuera del aula, los universitarios procederán a responder la Forma 2 de autoevaluación (ver anexo 2, F2). La autoevaluación se deberá responder dentro del aula.

Momento 3 de evaluación.

Al finalizar la segunda autoevaluación, los universitarios procederán a responder la Forma 3 de evaluación (ver anexo 2, F3), debiendo evaluar al compañero que se le haya asignado al azar. La evaluación se deberá responder dentro del aula.

Al finalizar el momento 3 de evaluación, el instructor procederá a recopilar todas las Formas 3 de evaluación y entregarlas a quien corresponda. Cada universitario contará con 3 evaluaciones distintas que se resumen como: la autopercepción, la realidad al enfrentarse a escenarios y la percepción generada en los demás.

Finalmente, los universitarios podrán obtener resultados que les permitan dirigirse a talleres focalizados a competencias específicas para fortalecer sus áreas de oportunidad y así incrementar las posibilidades para obtener el empleo que desean.

Podrían generarse talleres para el desarrollo de competencias. Éstos podrían retomar las competencias de la siguiente manera:

- **Taller 1:** Comunicación efectiva, Personal branding y Actitud positiva.
- **Taller 2:** Toma de decisiones, Planeación y organización, y Adaptabilidad.
- **Taller 3:** Aprendizaje continuo, y Conocimientos técnicos, habilidades informáticas e idiomas.
- **Taller 4:** Iniciativa y Trabajo en equipo.

Resultados Obtenidos en el Servicio Social:

De acuerdo con mis actividades realizadas en el servicio social. Uno de los resultados obtenidos fue la impartición de 9 talleres que me mencionan en la tabla número 6 y en el anexo número 3 se agregan las constancias.

Tabla 6 Impartición de talleres.

Fecha	Taller	Duración
04-diciembre-2015	Estrategias para la búsqueda de empleo	6 horas
21-enero-2016	Preparando mi entrevista de trabajo	3 horas
18-febrero-2016	Preparando mi entrevista de trabajo	3 horas
23-febrero-2016	Estrategias para la búsqueda de empleo	6 horas
31-marzo-2016	Herramientas para elaborar un currículum	3 horas
14-abril-2016	Preparando mi entrevista de trabajo	3 horas
21-abril-2016	Herramientas para elaborar un currículum	3 horas
28-abril-2016	Herramientas para elaborar un currículum	3 horas
05-mayo-2016	Herramientas para elaborar un currículum	3 horas

a) En cuanto al avance del programa de Servicio Social registrado ante la UNAM.

1. Asistir al taller de “Obteniendo el trabajo que deseo” y “Herramientas para la elaboración de un currículum”.
2. Elaborar presentaciones en Power Point para los talleres que se imparten en la Bolsa Universitaria de Trabajo.
3. Hacer difusión con universitarios para que registraran su currículum en la nueva plataforma que sigue en periodo de prueba.
4. Registrar currícula de universitarios para que los encargados de la nueva plataforma pudieran probar los filtros del sistema adecuadamente.
5. Publicar ofertas de empleo para los grupos de intercambio ARRIBA (sector financiero) y GIIP (construcción) en el sistema automatizado de Bolsa de Trabajo.

6. Elaborar convocatorias para ofertas de empleo de empresas; y enviar éstas a universitarios previamente filtrados para tener un impacto positivo en la postulación de los candidatos.
7. Buscar, filtrar y enviar candidatos a diferentes empresas de los 2 grupos de intercambio.
8. Revisar la currícula de universitarios que se postularan a las vacantes publicadas.
9. Acudir a facultades a entregar material de difusión a los departamentos de bolsa de trabajo.
10. Publicar ofertas de empleo para empresas registradas en la nueva plataforma que sigue en periodo de prueba.
11. Brindar asesoría a universitarios sobre los talleres que se imparten en la BUT.
12. Realizar retroalimentación de currícula de universitarios que previamente hubieran asistido al taller de “Herramientas para la elaboración de un currículum”.
13. Activar el registro de empresas para que tuvieran acceso al sistema automatizado de la Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM y pudieran publicar sus ofertas de empleo.
14. Enviar currícula para cartera de diversas empresas que solicitaban ese apoyo.
15. Activar ofertas de empleo en el sistema automatizado de la BUT.
16. Actualizar los datos de empresas del directorio para la Feria de empleo.
17. Impartir talleres titulados “Preparando mi entrevista de trabajo”; “Estrategias para la búsqueda de empleo”; y “Herramientas para la elaboración de un currículum”.
18. Realizar la programación de los talleres que se impartirán de enero a agosto del 2016.
19. Participar en una junta de intercambio del grupo GIIP recibiendo a las empresas en las instalaciones de la UNAM.
20. Asistir a junta de intercambio del grupo “Arriba”.
21. Realizar tablas que muestran el número de talleres impartidos desde el 2012 hasta el 2015 y el número de alumnos atendidos en dichos talleres.
22. Realizar pruebas para detectar errores en la nueva plataforma de la BUT.

23. Asistir a la feria de empleo de la Facultad de Ingeniería, brindando información a los universitarios sobre los servicios que ofrece la Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM.
24. Asistir a la feria de empleo de la Facultad de Química, brindando asesoría personalizada a los universitarios para hacer mejoras de su currículum.
25. Invitar a empresas a la Feria de empleo de la UNAM.

b) En cuanto al impacto del Trabajo del Prestador a la Institución Receptora.

Tabla 7 Metas conseguidas.

Actividad Realizada	Meta conseguida
Publicar ofertas de empleo de los grupos de intercambio GIIP (Construcción) y Arriba (Financiero).	60 ofertas de empleo publicadas.
Elaboración y envío de convocatorias para agilizar el reclutamiento.	16 convocatorias enviadas.
Búsqueda, filtrado y envío de candidatos a los grupos de intercambio.	135 candidatos enviados.
Acudir a facultades para entrega de material de difusión.	2 facultades visitadas para entrega del material.
Publicación de ofertas de empleo para realizar pruebas de filtrado en la nueva plataforma de la BUT –aún en periodo de prueba-.	4 ofertas de empleo publicadas.
Brindar asesoría a universitarios sobre el taller “Estrategias para la búsqueda de empleo”.	5 universitarios asesorados.
Retroalimentación de currícula de universitarios que previamente tomaron el taller de “Herramientas para elaborar un currículum”.	4 universitarios retroalimentados sobre su currículum.

Activación del registro de empresas para su acceso al sistema automatizado de la BUT.	166 empresas activadas.
Enviar currícula para cartera de algunas empresas.	68 candidatos enviados.
.Activación de ofertas de empleo publicadas por empresas en el sistema automatizado de la BUT.	225 ofertas de empleo activadas.
.Actualización de datos de contacto de empresas para invitación a la feria de empleo UNAM.	186 empresas fueron actualizadas en sus datos de contacto.
.Impartición del taller “Preparando mi entrevista de trabajo”.	3 talleres impartidos.
.Impartición del taller “Estrategias para la búsqueda de empleo”.	2 talleres impartidos.
.Impartición del taller “Herramientas para la elaboración de un currículum”.	4 talleres impartidos.
.Realizar la programación de fechas en que se impartirán los talleres.	Toda la programación de talleres de enero a agosto del 2016.
.Participación en juntas de intercambio.	2 participaciones.
.Realizar tablas que muestran la cantidad de talleres impartidos anualmente.	4 tablas que cubren las sumas anuales de talleres impartidos desde el 2012 hasta el 2015.
.Apoyo en logística y participación en ferias de empleo de facultades de la UNAM.	2 ferias de empleo atendidas.
.Invitar a empresas a la feria de empleo de la UNAM.	45 empresas invitadas.

En la tabla 7 *Metas conseguidas*; se pueden apreciar los resultados conseguidos durante las 480 horas que se apoyó a la institución con el servicio social. En la

columna del lado izquierdo se muestran las actividades que se realizaron en más de una ocasión en el servicio social y en la columna del lado derecho se puede observar –como el título de la tabla lo indica- las metas conseguidas. Algunas de estas actividades fueron esporádicas y otras fueron más constantes, por ello existe en algunas una diferencia mayor en los resultados obtenidos.

c) En cuanto a la formación profesional obtenida por el prestador de Servicio Social.

“...los psicólogos del trabajo no se convierten en tales por el simple hecho de haber estudiado tres semestres de un área denominada psicología del trabajo, sino que el psicólogo del trabajo se convierte en tal cuando, poseedor de un repertorio, que podríamos calificar como generalista, integra y aplica sus conocimientos, adecuándolos al escenario laboral (o a cualquier otro).” (Urbina, 1992, pág. 281).

De acuerdo con (Urbina, 1992), la formación académica no basta para terminar la formación profesional; de hecho ésta nunca termina, pero se puede decir que inicia cuando nuestro bagaje de conocimientos los aplicamos en escenarios reales y bajo distintas situaciones que nos permiten sentir el reto de funcionar como profesionales.

Por mi parte considero que después de la experiencia en el servicio social conseguí desarrollar o perfeccionar algunas habilidades dentro de mi formación en psicología laboral:

1. Manejo de estrategias y fuentes de reclutamiento.
2. Conocimientos teórico-prácticos para impartir los talleres de la BUT.
3. Conocimientos teórico-prácticos de asesoría a universitarios.
4. Empleo de estrategias para la organización, comercialización y desarrollo de la feria de empleo UNAM.
5. Conocimiento y aplicación del modelo de competencias de la BUT.
6. Participación en grupos de intercambio de cartera.
7. Conocimientos para elaborar un currículum efectivo.
8. Conocimientos para llevar a cabo una entrevista exitosa.
9. Conocimientos sobre los perfiles profesionales de la UNAM que solicitan los empleadores.

10. Conocimientos de algunos procedimientos y técnicas de reclutamiento y selección.
11. Mejora en competencias como: Liderazgo, manejo de grupos, comunicación, trabajo en equipo, aprendizaje continuo, toma de decisiones, planeación y organización.

Discusiones:

En el presente proyecto se hizo la propuesta de un taller de capacitación con metodología vivencial para mejorar resultados en los procesos manejados en la BUT. Como bien mencionan algunos autores, no necesariamente la aplicación experiencial es la mejor opción, inclusive podrían combinarse diversas metodologías. Sin embargo, cumplir con los objetivos es esencial en cada método.

El uso de un taller vivencial se propone como una alternativa para apoyar en el aprendizaje de adultos a través del uso de recursos lúdicos que permitan experimentar la teoría y adquirir nuevos conocimientos.

Por el tipo de proyecto, habría que ejecutar la propuesta para medir el impacto de la misma y así realizar la debida comparación entre ambas metodologías.

Desde una perspectiva propia, se pretende que con el taller, los universitarios puedan tener mayor apertura en su búsqueda de empleo. Al conocerse mejor, los universitarios podrán destacar en sus entrevistas laborales sus competencias profesionales más desarrolladas y asimismo proponerse a sí mismos la mejora de sus áreas de oportunidad para tener mayor crecimiento y desarrollo en su vida personal y profesional.

La capacitación es un área que en las empresas no necesariamente está conformada por psicólogos. Sin embargo, la psicología es la ciencia por excelencia que estudia el comportamiento humano. A pesar de que otras profesiones reciban cierta formación sobre la planeación y organización de cursos de capacitación o sobre métodos de aprendizaje, la formación de los psicólogos permite tener un alcance mayor al conocer los procesos de aprendizaje para la modificación de la conducta.

Recomendaciones y/o sugerencias:

El servicio social en la BUT, UNAM, permite tener una cercanía y experimentar las funciones que se realizan en el área de recursos humanos y capacitación. Siempre se tiene contacto con profesionales de estas áreas de diferentes empresas. Los prestadores de servicio social terminan desarrollando algunas competencias al enfrentarse a situaciones y escenarios que implican actuar en el momento, tomar decisiones, liderar, trabajar en equipo con otros profesionales, planear y organizar actividades, comunicar información de manera clara y precisa y adaptarse a cambios de acuerdo con diversos factores.

La mayoría de los procesos administrativos no tienen mayor dificultad para llevarlos a cabo. Sin embargo, enfrentarse a grupos de universitarios durante los talleres de capacitación, siempre genera cambios entre los diferentes grupos de participantes. Esto sucede considerando si están estudiando o son egresados o titulados, la edad, la experiencia laboral, la carrera de procedencia, entre otros.

Con base en la experiencia adquirida en los talleres impartidos, fue detectada la necesidad de proponer una alternativa para la impartición de los mismos. Los talleres únicamente son impartidos dentro del aula. La recomendación es aprovechar las áreas verdes cercanas a la DGOAE para hacer más dinámico el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Retomando la propuesta del taller vivencial, se debe hacer un pilotaje para medir el impacto que se pueda tener en el aprendizaje de los participantes, que de acuerdo con los autores citados en el proyecto, éste se puede percibir a partir de la modificación de la conducta. Para el caso de las competencias profesionales, los universitarios al finalizar el taller, deberían tener la habilidad para proporcionar algunos ejemplos en que hayan aplicado sus competencias profesionales más sobresalientes.

Se recomienda realizar una validación de expertos para asegurar que las dinámicas propuestas en realidad miden las competencias que se proponen en el taller. Esto

aumentaría la confiabilidad del instrumento y mejora en los resultados de la impartición del taller.

Para la impartición del taller se puede informar a los universitarios que asistirán al taller que es recomendable llevar ropa cómoda, tenis, algún lunch y agua para rehidratarse, considerando que al ser un taller vivencial existirá cierto desgaste energético por las condiciones ambientales fuera del aula y por la ejecución de las dinámicas.

Podría considerarse como limitación la dificultad de algunas dinámicas para personas discapacitadas. Sin embargo, aún con sus capacidades distintas se puede adaptar el manejo de las dinámicas para que todos tengan la oportunidad de mostrar sus competencias profesionales a través de las mismas a manera de equidad. Es de suma importancia mencionar que en la mayoría de las veces, las limitaciones de personas discapacitadas son supuestas por personas no discapacitadas.

Respecto a los nuevos prestadores de servicio social, se recomienda integrarse al equipo con la visión de estar formando parte importante de una institución. Es decir, considerarlo como un empleo y absorber la mayor experiencia posible, comportarse como un profesional en todos los sentidos porque cada actividad realizada tiene impactos reales. Si se tiene alguna duda respecto a algún proceso o sobre algún tema, se sugiere acercarse a los supervisores inmediatos. Ellos agradecerán cada oportunidad que se les permite para compartir su experiencia.

Formar parte de un equipo tan competitivo y un nivel de exigencia y excelencia como lo es la Bolsa de Trabajo de la UNAM ha sido la piedra angular para poder iniciar esta larga trayectoria laboral que apenas comienza.

Referencias:

Alles, M. (2006). *Desempeño por competencias: evaluación de 360°*. Buenos Aires: Granica.

Alles, M. A. (2007). *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.

Bello, A. (2 de junio de 2015). *Videos. La capacitación hace de Ford una super empresa expansión 2015*. Obtenido de Expansión sitio web: <http://expansion.mx/videos/2015/06/02/la-capacitacion-hace-de-ford-una-super-empresa-expansion-2015>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Ciudad de México: McGraw-Hill.

Constitución, P. (2016). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Ciudad de México: Diario Oficial de la Federación.

Cruz, J. (2016). *10 competencias clave para la búsqueda de empleo exitosa*. Ciudad de México: INROADS de México.

Deaming, D. J. (15 de enero de 2015). *The growing importance of social skills in the labor market*. Obtenido de Scholars at Harvard web site: http://scholar.harvard.edu/files/ddeaming_socialskills_august2015.pdf

DGOAE-UNAM. (20 de mayo de 2016). *Atribuciones*. Obtenido de Dirección General de Orientación y Atención Educativa sitio web: <http://dgose.unam.mx>

DGOAE-UNAM. (20 de mayo de 2016). *Bolsa Universitaria de Trabajo. Objetivo*. Obtenido de Dirección General de Orientación y Atención Educativa sitio web: [http://dgoserver.unam.mx/portaldgose/bolsa de trabajo/htmls/bolsa-objetivo.html](http://dgoserver.unam.mx/portaldgose/bolsa%20de%20trabajo/htmls/bolsa-objetivo.html)

DGOAE-UNAM. (20 de mayo de 2016). *Misión*. Obtenido de Dirección General de Orientación y Atención Educativa sitio web: <http://dgose.unam.mx>

DGOAE-UNAM. (20 de mayo de 2016). *Visión*. Obtenido de Dirección General de Orientación y Atención Educativa sitio web: [Http://dgose.unam.mx](http://dgose.unam.mx)

Domjan, M. (2010). *Principios de aprendizaje y conducta*. Ciudad de México: CENGAGE Learning Editores.

Fuentes, E. (16 de abril de 2017). *Actitud positiva. Clave para emprender con éxito*. Obtenido de Coachingproyect. Coaching para emprendedores: <http://coaching-para-emprendedores.es>

Gómez, J. D. (1999). *Obteniendo el trabajo que deseo*. México: DGOSE.

Grados, J. (2009). *Capacitación y desarrollo de personal*. Ciudad de México: Trillas.

Gutierrez, E. T. (13 de abril de 2010). *Competencias gerenciales*. Bogotá: ECOE EDICIONES. Obtenido de Biblioteca.utp.edu.co: <http://www.bibliotechnia.com.mx.ezproxy.utp.edu.co/portal/visor/web/visor.php>

Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: CENGAGE Learning.

Hofstadt, C.-d. R., & Gómez, J. G. (13 de abril de 2013). *Competencias y habilidades profesionales para universitarios*. Madrid: Díaz de Santos. Obtenido de Google: <https://books.google.com.mx/books?id=ywMQY1A5EwvC&pg=PA177&dq=comunicaci%C3%B3n+eficaz&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjjiu--KDTAhVJ8IMKHZ6MCug4HhDoAQgiMAI#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20eficaz&f=false>

Jiménez, L. M. (27 de octubre de 2015). *Cronograma de actividades*. Ciudad de México, Ciudad de México, México.

Ley Federal del Trabajo. (2015). *Diario Oficial de la Federación*. Ciudad de México: Estados Unidos Mexicanos, Presidencia de la República.

McClelland, D. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*, 1-14.

OCDE. (2008). *Sistemas de cualificaciones. Puentes para el aprendizaje a lo largo de la vida*. París: Instituto Nacional de las Cualificaciones. Ministerio de Educación, Política Social y Deporte.

Ortiz, J. C., Rendón, M. M., & Atehortúa, J. R. (2012). *Score de Competencias: Cómo transformar el modelo de competencias de su empresa en un sistema de "Scores" asociado a los procesos clave de su negocio*. Medellín: CCO Los consultores.

Pérez, A. O. (2008). *Marca personal. Cómo convertirse en la opción preferente*. Madrid: ESIC Editorial.

Reynoso, C. C. (2007). Nots sobre la capacitación en México. *Revista Latinoamericana de Derecho*, 165-190.

Roman, J. (2005). *El puente de papel*. Libros en red.

San Germán, A. (02 de junio de 2015). *Videos. La capacitación hace de Ford una super empresa expansión 2015*. Obtenido de Expansión sitio web: <http://expansion.mx/videos/2015/06/02/la-capacitacion-hace-de-ford-una-super-empresa-expansion-2015>

Sanabria, L. M., & Chávez, S. J. (2014). *Herramientas para elaborar un currículum*. Ciudad de México: Publicaciones DGOSE.

Sánchez, A. C. (2007). La capacitación y adiestramiento en México: regulación, realidades y retos. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 191-228.

Sanz de Acedo, M. L. (2010). *Competencias cognitivas en Educación Superior*. Madrid: NARCEA.

Siliceo, A. A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. Ciudad de México: Editorial LIMUSA.

UNAM. (15 de 04 de 2017). *Acerca de la UNAM: Qué es la UNAM*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de México sitio web: <https://www.unam.mx/>

UNAM. (15 de abril de 2017). *Acerca de la UNAM: UNAM en el tiempo*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de México sitio web: <https://www.unam.mx/>

UNAM. (15 de abril de 2017). *Agenda Estadística UNAM*. Obtenido de Portal de Estadística Universitaria: <http://www.estadistica.unam.mx/numeralia/>

Urbina, J. (1992). *El psicólogo: formación, ejercicio profesional y prospectiva*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Vázquez, C. M. (2014). *Estrategias para la búsqueda de empleo*. México: Publicaciones DGOSE.

Weinberg. (2007). En A. C. Sánchez, *La capacitación y adiestramiento en México: regulación, realidades y retos* (págs. 191-228). Ciudad de México: Revista Latinoamericana de Derecho Social.

Anexos:

Anexo 1. Descripción de dinámicas de capacitación:

1. Dinámica de presentación. Presentación con ritmo:

- Ψ Cantidad de participantes: Se puede manejar desde 5 participantes hasta un máximo de 20.
- Ψ Materiales: Ninguno.
- Ψ Lugar: Preferentemente en áreas verdes.
- Ψ Tiempo a utilizar: 20 minutos.
- Ψ Competencias que involucra: adaptabilidad, comunicación efectiva, actitud positiva.

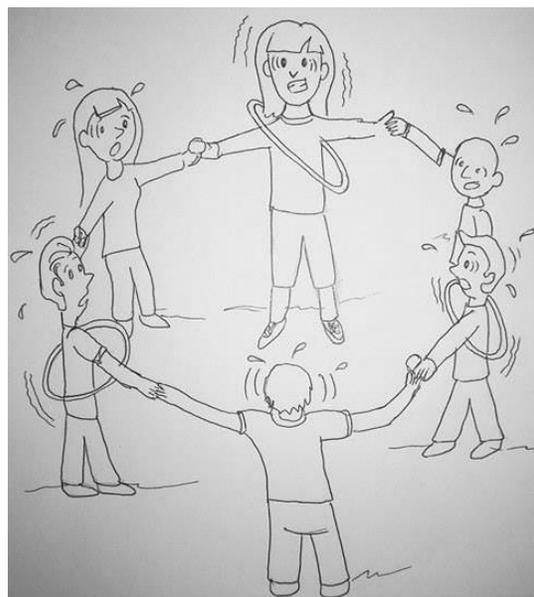
Descripción: se inicia organizando al grupo en forma de círculo sin tomarse de las manos. Cada persona deberá ir presentándose ante el grupo con información como: su nombre y el cómo les agrada que se refieran a él/ella, la carrera que estudia/estudió, y el motivo de por qué están dentro del taller y qué esperan obtener del mismo. Cada vez que alguien finalice, éste deberá de comenzar a emitir un sonido con la boca, garganta, o cualquier parte del cuerpo de manera creativa y con ritmo. Con ello entonces todos podrán irse presentando con el ritmo que todos van a ir creando porque los que ya se presentaron podrán detener su sonido hasta que todos se hayan presentado (incluyendo el instructor).



2. Circuito extremo:

- Ψ Cantidad de participantes: Se puede manejar desde 8 participantes hasta un máximo de 20.
- Ψ Materiales: 20 aros hula hula y 20 pimpones de diferentes colores.
- Ψ Lugar: Preferentemente en áreas verdes.
- Ψ Tiempo a utilizar: 30 minutos.
- Ψ Competencias que involucra: adaptabilidad, aprendizaje continuo y actitud positiva.

Ψ Descripción: se inicia organizando al grupo en forma de círculo. A continuación se tomarán de las manos cerrando así el círculo. El instructor irá dando a los participantes los pimpones uno por uno y en diferente dirección. Deberán irlos pasando sin soltarse de las manos y sin dejar caer los pimpones al suelo (en caso de que esto ocurra, los pimpones ya no se



levantarán del suelo hasta que termine la actividad). De acuerdo con la cantidad de los participantes y al desarrollo de la dinámica se decidirá la cantidad de pimpones que se utilizarán de los 25 disponibles. Posteriormente se les irá proporcionando los aros hula hula pidiendo a los participantes que se suelten de las manos momentáneamente para que los aros vayan quedando alrededor de los brazos y a continuación puedan irlos pasando hacia la dirección que el instructor indique, sin dejar de pasar los pimpones y sin soltarse de las manos.

3. Dibujando con la naturaleza:

- Ψ Cantidad de participantes: Se puede manejar desde 8 participantes hasta un máximo de 20.
- Ψ Materiales: naturaleza muerta como ramitas u hojas secas y un listón de 12m.
- Ψ Lugar: Necesariamente en áreas verdes.
- Ψ Tiempo a utilizar: 30 minutos.
- Ψ Competencias que involucra: comunicación efectiva, idiomas, aprendizaje continuo y actitud positiva.

Descripción: se inicia trazando un cuadrado de 9m² con un listón sobre la naturaleza muerta del lugar que se esté utilizando. Los participantes tendrán que buscar 10 ramitas pequeñas como de 10cm., o en su defecto, hojas que se hayan caído de los árboles. Se organiza al grupo alrededor del cuadrado. A continuación tendrán un tiempo limitado para elaborar una escultura o dibujo con su naturaleza muerta, de manera que se pueda entender de manera fácil por el resto del grupo (Éstas esculturas o dibujos deberán realizarse dentro del cuadrado trazado).

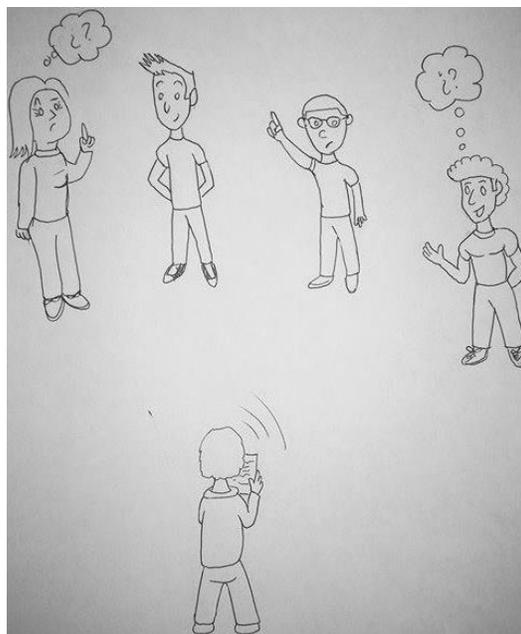


Durante esta parte de la actividad el instructor buscará alguna ramita u hoja de acuerdo al material que en su mayoría se esté utilizando por parte de los participantes y que de preferencia tenga alguna particularidad. Cuando los participantes terminen harán un recorrido con cuidado para apreciar las creaciones de los demás. Se felicita al grupo por la dedicación y esfuerzo y se procede a mostrarles la ramita u hoja que el instructor tiene en su poder nombrándola como “el tesoro perdido”. Posteriormente el instructor les pedirá que con su calzado comiencen a deshacer sus creaciones con la finalidad de que “nadie perciba que estuvimos ahí”. El instructor les pedirá que se mantengan alrededor del cuadrado volteando hacia afuera. En ese momento el instructor se colocará la ramita

u hoja entre su reloj, su cinturón, alguna pulsera o cualquier lugar en donde no se pueda caer pero que para los participantes más astutos sea fácil de identificar. Se les dará la instrucción de hacer una búsqueda del “tesoro perdido”. En cuanto algún participante encuentre el objeto, sin decir la ubicación al resto del grupo, se acercará al instructor, quien permanecerá caminando dentro del cuadrado y le preguntará si su búsqueda fue exitosa. En caso de que sí gritará “eureka, me he iluminado” y se retirará un poco del cuadrado. Cada participante que haya sido iluminado no podrá mencionar al resto del grupo con señas ni verbalmente la ubicación del objeto a menos de que utilice otro idioma. De acuerdo con el desempeño del grupo se podrá ir ajustando el tiempo destinado para la dinámica.

4.- ¿Qué pasó aquí?:

- Ψ Cantidad de participantes: Se puede manejar desde 8 participantes hasta un máximo de 20.
- Ψ Materiales: Ninguno.
- Ψ Lugar: Preferentemente en áreas verdes.
- Ψ Tiempo a utilizar: 25 minutos.
- Ψ Competencias que involucra: comunicación efectiva, planeación y organización, aprendizaje continuo, conocimientos técnicos y actitud positiva.
- Ψ Descripción: se inicia organizando al grupo en forma de media luna. A continuación el instructor procederá a describir una escena del crimen a los participantes. La escena es la siguiente: “Héctor llegó a su departamento, abrió la puerta y sobre el suelo está Juanito tirado, a lado de él hay muchos pedazos de vidrio y agua regada. Sobre la cama está Diana durmiendo. ¿Qué pasó aquí?” Al finalizar la descripción de la escena

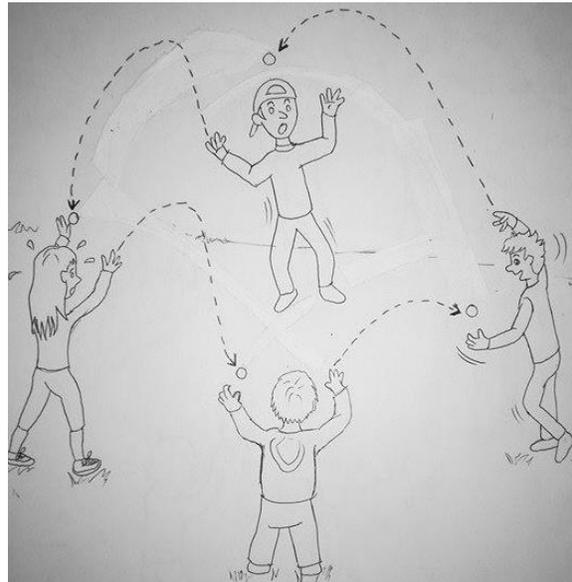


los participantes únicamente podrán realizar preguntas cerradas; es decir, con las que las respuestas únicamente puedan ser sí o no. La dinámica termina cuando el grupo consiga las respuestas necesarias para brindar la explicación lógica de lo sucedido en la escena. En caso de que el grupo comience a acercarse al límite del tiempo destinado para la actividad, se les puede ir facilitando alguna pista para que puedan ir direccionando sus preguntas a la solución del problema.

5.- *Gotas de lluvia:*

- Ψ Cantidad de participantes: Se puede manejar desde 8 participantes hasta un máximo de 20.
- Ψ Materiales: 20 pimpones de colores diferentes.
- Ψ Lugar: Necesariamente en áreas verdes.
- Ψ Tiempo a utilizar: 25 minutos.
- Ψ Competencias que involucra: adaptabilidad, comunicación efectiva, toma de decisiones, planeación y organización, aprendizaje continuo, iniciativa, trabajo en equipo y actitud positiva.

- Ψ Descripción: se inicia organizando al grupo en forma de círculo. A continuación se les hará entrega de un pimpón a cada uno; el cual conservarán sobre la mano derecha. La misión de la actividad es que cada uno lance su pimpón al compañero del lado derecho consiguiendo una altura de al menos 1 metro tras su lanzamiento y al mismo tiempo deberá atrapar



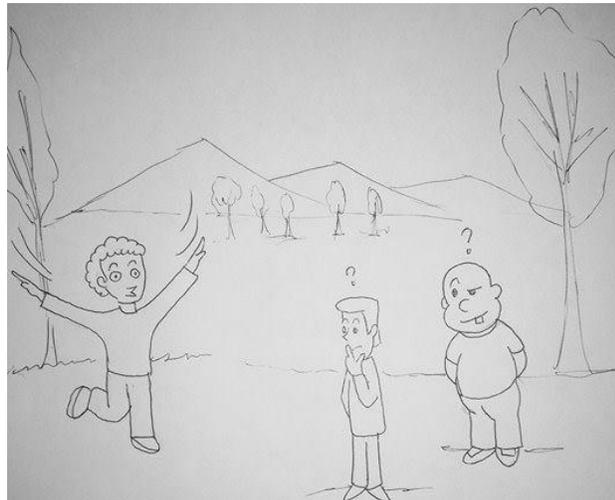
con la mano izquierda el pimpón que a él le lanzaron. Esto se convierte entonces en una cadena sincronizada en la que ningún participante debe

propiciar la caída de las gotas de lluvia (haciendo un mal lanzamiento por ejemplo) y tampoco se puede fallar al atrapar la gota que le corresponde. En esta actividad se les brinda un tiempo al inicio para que puedan organizar su mejor estrategia. Habrá un pimpón marcado, éste deberá pasar por cada uno hasta llegar a su propietario inicial. Tras haber ensayado hacia el lado derecho si el grupo considera pertinente cambiar la dirección, lo podrán hacer.

6.- *Dímelo con mímica:*

- Ψ Cantidad de participantes: Se puede manejar desde 8 participantes hasta un máximo de 20.
- Ψ Materiales: 40 tarjetas con el nombre de una película famosa cada una y una bolsa de plástico.
- Ψ Lugar: Preferentemente en áreas verdes.
- Ψ Tiempo a utilizar: 50 minutos.
- Ψ Competencias que involucra: adaptabilidad, comunicación efectiva, planeación y organización, iniciativa, personal branding y actitud positiva.

Descripción: se inicia organizando al grupo en 2 equipos. A continuación un integrante de cada equipo cogerá una tarjeta con el nombre de una película famosa después de haberlas mezclado muy bien dentro de una bolsa. Estos integrantes no deberán mencionar nada a sus equipos o sería un punto para el equipo contrario. A continuación el participante con la tarjeta del equipo 1 realizará su mejor mímica para tratar de que su equipo adivine la película que le tocó interpretar. Se tiene 1 minuto para adivinar, en caso contrario, el otro equipo puede intentar adivinar y se llevaría el crédito. Posteriormente al



integrante con tarjeta del equipo 2 le tocará hacer su mejor mímica para que su equipo pueda adivinar la película que le tocó. La actividad termina hasta que cada integrante de cada equipo haya participado. Gana el equipo con mayor número de aciertos.

7.- S.O.S.:

- Ψ Cantidad de participantes: Se puede manejar desde 8 participantes hasta un máximo de 25.
- Ψ Materiales: un listón de 6m, una cuerda gruesa de 8m y 4 palos para bandera delgados.
- Ψ Lugar: Necesariamente en áreas verdes.
- Ψ Tiempo a utilizar: 50 minutos.
- Ψ Competencias que involucra: adaptabilidad, comunicación efectiva, toma de decisiones, planeación y organización, aprendizaje continuo, iniciativa, conocimientos técnicos, aptitud de servicio y actitud.

Descripción: se debe contar con un árbol resistente ya que de ahí se amarrará la cuerda. Del extremo que quedará colgando se hará un nudo dejando un espacio para que quepa un pie de tal forma que la distancia entre el piso y la cuerda sea de 50cm; ya que justo debajo de la cuerda se trazará un cuadrado de 4m² con el listón con una elevación de 30cm del suelo apoyándose con 4 palos para bandera de madera. Se inicia organizando al grupo de un lateral del cuadrado elevado. A continuación se les brindará de



5 a 10 minutos para que organicen su mejor estrategia para conseguir pasar al otro lado del cuadrado haciendo uso de la cuerda, ya que no se puede tocar en ningún

momento el cuadrado trazado con el listón. La misión es que todo el grupo consiga pasar; pero en caso de que alguno falle, todo el grupo deberá regresar al lado en que inicialmente estaban y comenzar de nuevo. La dinámica termina cuando el grupo completo haya conseguido el objetivo o cuando el tiempo se haya agotado.

Anexo 2. Instrumentos de evaluación.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO



DIRECCIÓN GENERAL DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN EDUCATIVA

INSTRUCCIONES. A continuación se te presenta una tabla con 3 columnas. La primera muestra las 10 competencias clave explicadas por el instructor. La segunda muestra algunas conductas que se relacionan con cada competencia. Y en la tercera aparecen 5 sub columnas con porcentajes. Lo que tienes que hacer es leer las conductas relacionadas con cada competencia y autoevaluarte marcando con una X dentro del paréntesis () de acuerdo con el porcentaje en que consideres tener desarrollada cada competencia. Toma en cuenta que el 0% indica la carencia o ausencia de la competencia e irá aumentando hasta el 100% que indicaría que la competencia forma parte de tu comportamiento cotidiano.

Competencia	Conductas relacionadas	¿Qué tanto cuentas con ella?				
Adaptabilidad	Entender los cambios en las tareas, las situaciones y el ambiente de trabajo. Tener una actitud positiva hacia el cambio o la novedad. Ajustar comportamientos ante el cambio.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	100% ()
Comunicación efectiva	Seguir una secuencia lógica, destacar puntos importantes, aclarar propósito e importancia. Mantener la atención de los oyentes. Adaptarse al público receptor.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	0% ()
Toma de decisiones	Identificación de asuntos, problemas y oportunidades. Recopilación e interpretación de información. Propuestas de alternativas e involucramiento a otros. Escoger las acciones apropiadas y tener compromiso con ellas.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	0% ()
Planeación y organización	Fijar prioridades. Identificar los recursos materiales y humanos requeridos y coordinar con aliados internos y externos. Buena administración de los recursos disponibles. Mantenerse enfocado a resultados.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	0% ()
Aprendizaje continuo	Enfocarse en las necesidades de aprendizaje. Interés en actividades de aprendizaje y maximizarlo. Poner en práctica	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	0% ()

	nuevos conocimientos o habilidades.					
Iniciativa	Buscar de manera activa las oportunidades. Calcular riesgos. Comprometerse con acciones.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	0% ()
Conocimientos técnicos, habilidades informáticas e idiomas	Mantenerse actualizado y en constante aprendizaje no solo del área propia de estudio. No dejar de practicar los conocimientos o habilidades adquiridas.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	0% ()
Trabajo en equipo	Tomar acciones referentes a necesidades y contribuciones de otros, aceptar el consenso. Ofrecer ayuda a otras personas para el logro de objetivos de la organización.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	0% ()
Personal branding	Dejar huella con cada acción que se realiza. Implica conocer los atributos que te hacen único, tus fortalezas, habilidades, valores y pasiones y utilizarlos para diferenciarte de tu competencia.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	0% ()
Actitud positiva	Disposición positiva para realizar actividades y contribuir en la solución de problemas que se presenten, colaborando con otros. Siempre mantenerse focalizado en resultados y disfrutar lo que se hace.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	0% ()

¿Desea agregar algún comentario?

Muchas gracias por participar en la presente evaluación. **Te informamos que las respuestas que brindes son confidenciales, y los datos recabados únicamente tienen la finalidad de medir el impacto del taller. Asimismo, los resultados te serán de utilidad para mejorar tus estrategias para la búsqueda de empleo.**

F1

Licenciatura/Ingeniería que estudiaste/estudias:	Edad: _____

¿Actualmente sigues estudiando?	Facultad de procedencia:
<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	_____
¿En qué semestre estás?	Nivel máximo de estudios concluido:
_____	<input type="radio"/> Licenciatura <input type="radio"/> Posgrado
Sexo: <input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino	

Instrumento F1 (Forma 1)



INSTRUCCIONES. A continuación se te presenta una tabla con 3 columnas. La primera muestra las 10 competencias clave explicadas por el instructor. La segunda muestra algunas conductas que se relacionan con cada competencia. Y en la tercera aparecen 5 sub columnas con porcentajes. Lo que tienes que hacer es leer las conductas relacionadas con cada competencia y autoevaluarte marcando con una X dentro del paréntesis () de acuerdo con el porcentaje en que consideres tener desarrollada cada competencia ahora que se te puso a prueba en las dinámicas que participaste. Toma en cuenta que el 0% indica la carencia o ausencia de la competencia e iría aumentando hasta el 100% que indicaría que la competencia forma parte de tu comportamiento cotidiano.

Competencia	Conductas relacionadas	¿Qué tanto cuentas con ella?				
		0%	25%	50%	75%	100%
Adaptabilidad	Entender los cambios en las tareas, las situaciones y el ambiente de trabajo. Tener una actitud positiva hacia el cambio o la novedad. Ajustar comportamientos ante el cambio.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	100% ()
Comunicación efectiva	Seguir una secuencia lógica, destacar puntos importantes, aclarar propósito e importancia. Mantener la atención de los oyentes. Adaptarse al público receptor.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	100% ()
Toma de decisiones	Identificación de asuntos, problemas y oportunidades. Recopilación e interpretación de información. Propuestas de alternativas e involucramiento a otros. Escoger las acciones apropiadas y tener compromiso con ellas.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	100% ()
Planeación y organización	Fijar prioridades. Identificar los recursos materiales y humanos requeridos y coordinar con aliados internos y externos. Buena administración de los recursos disponibles. Mantenerse enfocado a resultados.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	100% ()
Aprendizaje continuo	Enfocarse en las necesidades de aprendizaje. Interés en actividades de aprendizaje y maximizarlo. Poner en práctica nuevos conocimientos o habilidades.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	100% ()

Iniciativa	Buscar de manera activa las oportunidades. Calcular riesgos. Comprometerse con acciones.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	0% ()
Conocimientos técnicos, habilidades informáticas e idiomas	Mantenerse actualizado y en constante aprendizaje no solo del área propia de estudio. No dejar de practicar los conocimientos o habilidades adquiridas.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	0% ()
Trabajo en equipo	Tomar acciones referentes a necesidades y contribuciones de otros, aceptar el consenso. Ofrecer ayuda a otras personas para el logro de objetivos de la organización.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	0% ()
Personal branding	Dejar huella con cada acción que se realiza. Implica conocer los atributos que te hacen único, tus fortalezas, habilidades, valores y pasiones y utilizarlos para diferenciarte de tu competencia.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	0% ()
Actitud positiva	Disposición positiva para realizar actividades y contribuir en la solución de problemas que se presenten, colaborando con otros. Siempre mantenerse focalizado en resultados y disfrutar lo que se hace.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	0% ()

¿Desea agregar algún comentario?

Muchas gracias por participar en la presente evaluación. **Te informamos que las respuestas que brindes son confidenciales, y los datos recabados únicamente tienen la finalidad de medir el impacto del taller. Asimismo, los resultados te serán de utilidad para mejorar tus estrategias para la búsqueda de empleo.**

F2

Licenciatura/Ingeniería que estudiaste/estudias: _____	Edad: _____
¿Actualmente sigues estudiando? <input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	Facultad de procedencia: _____
¿En qué semestre estás? _____	Nivel máximo de estudios concluido: <input type="radio"/> Licenciatura <input type="radio"/> Posgrado
Sexo: <input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino	

Instrumento F2 (Forma 2)



INSTRUCCIONES. A continuación se te presenta una tabla con 3 columnas. La primera muestra las 10 competencias clave explicadas por el instructor. La segunda muestra algunas conductas que se relacionan con cada competencia. Y en la tercera aparecen 5 sub columnas con porcentajes. Lo que tienes que hacer es leer las conductas relacionadas con cada competencia y evaluar a la persona que se te asignó al azar para observar su desempeño, marcando con una X dentro del paréntesis () de acuerdo con el porcentaje en que consideres que tiene desarrollada cada competencia ahora que se le puso a prueba en las dinámicas que participó. Toma en cuenta que el 0% indica la carencia o ausencia de la competencia e iría aumentando hasta el 100% que indicaría que la competencia forma parte de tu comportamiento cotidiano.

Competencia	Conductas relacionadas	¿Qué tanto cuentas con ella?				
		0%	25%	50%	75%	100%
Adaptabilidad	Entender los cambios en las tareas, las situaciones y el ambiente de trabajo. Tener una actitud positiva hacia el cambio o la novedad. Ajustar comportamientos ante el cambio.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	100% ()
Comunicación efectiva	Seguir una secuencia lógica, destacar puntos importantes, aclarar propósito e importancia. Mantener la atención de los oyentes. Adaptarse al público receptor.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	100% ()
Toma de decisiones	Identificación de asuntos, problemas y oportunidades. Recopilación e interpretación de información. Propuestas de alternativas e involucramiento a otros. Escoger las acciones apropiadas y tener compromiso con ellas.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	100% ()
Planeación y organización	Fijar prioridades. Identificar los recursos materiales y humanos requeridos y coordinar con aliados internos y externos. Buena administración de los recursos disponibles. Mantenerse enfocado a resultados.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	100% ()
Aprendizaje continuo	Enfocarse en las necesidades de aprendizaje. Interés en actividades de aprendizaje y maximizarlo. Poner en práctica nuevos conocimientos o habilidades.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	100% ()

Iniciativa	Buscar de manera activa las oportunidades. Calcular riesgos. Comprometerse con acciones.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	0% ()
Conocimientos técnicos, habilidades informáticas e idiomas	Mantenerse actualizado y en constante aprendizaje no solo del área propia de estudio. No dejar de practicar los conocimientos o habilidades adquiridas.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	0% ()
Trabajo en equipo	Tomar acciones referentes a necesidades y contribuciones de otros, aceptar el consenso. Ofrecer ayuda a otras personas para el logro de objetivos de la organización.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	0% ()
Personal branding	Dejar huella con cada acción que se realiza. Implica conocer los atributos que te hacen único, tus fortalezas, habilidades, valores y pasiones y utilizarlos para diferenciarte de tu competencia.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	0% ()
Actitud positiva	Disposición positiva para realizar actividades y contribuir en la solución de problemas que se presenten, colaborando con otros. Siempre mantenerse focalizado en resultados y disfrutar lo que se hace.	0% ()	25% ()	50% ()	75% ()	0% ()

¿Desea agregar algún comentario?

Nombre del compañero evaluado: _____

Muchas gracias por participar en la presente evaluación.

Instrumento F3 (Forma 3)

Anexo 3. Constancias y reconocimientos.



Anexo 1.1 Constancia de talleres impartidos. En esta imagen se muestra una constancia recibida por el apoyo en la impartición de talleres dentro de mis actividades contempladas en el cronograma del programa de servicio social.



La Facultad de Química de la
Universidad Nacional Autónoma de México,
a través de la Secretaría de Apoyo Académico
otorga el presente

RECONOCIMIENTO

a:

Guillermo Rafael Barrera Mar

Por haber impartido "Asesorías para la Elaboración de CV", que se llevó a cabo el 13 y 14 de abril del presente año, dentro de la Capacitación para el 10° Corredor Laboral de la Universidad Nacional Autónoma de México.

"Por mi raza hablará el espíritu"
Ciudad Universitaria, Cd.Mx., abril de 2016


Dr. Jesús Escamilla Salazar
Secretario de Apoyo Académico

Anexo 3.2 Reconocimiento por impartición de asesorías para la elaboración de CV. En esta imagen se muestra un reconocimiento que me fue otorgado por brindar asesoría a universitarios sobre mejoras que podrían realizar en su CV. Esto se llevó a cabo en la Facultad de Química, en el décimo corredor laboral de la Universidad Nacional Autónoma de México.



Anexo 3.3 Dinámica de Assessment Center. En esta imagen se muestra una dinámica que es utilizada en los Assessment Centers, consiste construir una torre con hojas de papel de diferentes medidas y grosores sin cortarlas con un tiempo limitado y participando en equipo para la elaboración de la misma. Esta dinámica fue aplicada en el taller de “Estrategias para la búsqueda de empleo.”

Testimonio

En la búsqueda de empleo se ponen en práctica innumerables habilidades como; una búsqueda efectiva de ofertas laborales, elaboración de un CV funcional, prepararse para la entrevista en la empresa de interés, entre otras. En lo personal el taller “Preparando mi entrevista de trabajo” me brindó la información necesaria para conocer los componentes y características de la entrevista laboral, además considero que la información brindada por el instructor es de actualidad y de interés.

Actualmente gracias a las recomendaciones brindadas en dicho taller, comenzaré a laborar en una empresa dentro del área de mi interés profesional.

La universidad debería impulsar más programas de talleres similares que ayuden a estudiantes y egresados a conseguir las competencias que por diversas razones no se adquieren a lo largo de la carrera, y que pueden beneficiar su vida profesional.

Miriam Arias García

Anexo 3.4 Testimonio de universitaria sobre taller. En esta imagen se puede leer el testimonio de una universitaria que después de tomar el taller de “Preparando mi entrevista de trabajo” consiguió tener éxito en una entrevista de trabajo y escribió para agradecer lo aprendido durante el taller.