

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE  
MÉXICO**



**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**“Experiencia Laboral: en el área de Servicio  
Social en la Secretaría de la Función Pública”**

**R E P O R T E L A B O R A L**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

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

**SARA ITZEL DÍAZ GARCÍA**

**DIRECTOR: MTRO. DAVID RAUNEL REYES DOMÍNGUEZ**



**Ciudad Universitaria, Cd. Mx.**

**Septiembre, 2018**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



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

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

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

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

# Agradecimientos

## **A mi Mamá:**

No existe algo más inefable en mi vida que tú, eres una de las personas que más amo en la vida, lo más importante que tengo, si de algo estoy orgullosa es de ser tu hija, no hay bendición más grande que tenerte en mi vida, gracias por tanto y tanto amor, por ser esa mujer maravillosa, todo lo bueno que tengo, mis logros y satisfacciones son gracias a ti, te amo y realmente estas líneas son nada comparado con todo lo que tú me has dado, y si hoy concluyo este ciclo en mi vida es porque siempre haz confiado en mí y por el apoyo y el amor que me has dado desde el día en que nací.

## **A mi Papá:**

Gracias por ser el maravilloso ejemplo de fortaleza y lucha día con día, si hoy soy fuerte es porque tengo tu ejemplo, eres un hombre maravilloso al que amo con todo mi corazón, también quiero agradecer a la vida por darme al mejor papa del mundo, por nunca juzgarme, por no criticarme y por siempre respetar mis decisiones. Eres una persona maravillosa y sé que pase lo que pase siempre voy a contar contigo en las buenas y en las malas. Te amo.

## **Fabián Díaz García:**

Siempre has sido y serás una de las personas que más admiro, eres un gran ejemplo de una persona trabajadora, dedicada e inteligente, muchas de las cosas que ahora me gustan, porque seguí tu ejemplo, gracias por ser el mejor hermano que pudiera tener te amo.

## **Javier Díaz García:**

Tu y yo somos la perfecta representación de lo que es ser hermanos, peleamos, bromeamos, nos cuidamos, pero sobretodo nos amamos y nos apoyamos, doy gracias a dios por permitirme tener en mi vida un hermano como tú que llena mi vida de momentos gratos y divertidos, es muy bello tener a mi lado a alguien como tú que aunque siempre me está molestando, sé que me amas como yo a ti.

**Daniel Díaz:**

Nadie como tú me sabe escuchar y calmar mis enojos, eres una parte muy importante de mi vida, es maravilloso saber que cuento con tu apoyo y tu amor, eres uno de los 3 mejores regalos que me dieron mis papas, y a pesar de las distancias nuestro amor será para siempre, me siento muy orgullosa de ser tu hermana, Te amo.

**Noel Mejía y Elizabeth García:**

Mis queridísimos no tengo palabra alguna para agradecer todo lo que han hecho por mí, si sigo en este mundo y caminando de frente es gracias a que me ayudaron, gracias a eso tuve una nueva oportunidad de seguir viviendo, sintiendo y amando, también gracias por siempre cuidar de mi familia, es una bendición tenerlos en mi vida.

**Itzallana Díaz Cadena:**

Bebe que te puedo decir que no sepas, eres más que mi sobrina, hemos compartido una vida juntas, vivencias, viajes, locuras, malos y buenos momentos, eres una ternurita que amo con toda el alma, eres uno de mis motivos de orgullo, sigue así de hermosa como hasta ahora.

**Jose Carlos, Sebastián, Dánae, Fabian, Daniel, Melisa, Angel, Alejandro y Santi:**

Son el motivo de que no quiera tener hijos, el tener tantos y tantos sobrinos me hizo darme cuenta lo maravilloso que es ser tía y tenerlos a ustedes como sobrinos me llena el alma de momentos bonitos, mi vida no sería la misma sin ustedes, los amo a cada uno de ustedes de manera diferente pero los amo, lo que he pasado con cada uno de ustedes es diferente, pero cada uno especial, hermoso y maravilloso. Ya saben que en mi tienen a una tía solterona y guapa que los lleva a pasear.

**Christian Rivera y Adriana Rosales:**

Aún sigo extrañando esos momentos en los que éramos los tres mosqueteros, cuando comíamos juntos y molestábamos a Adra, gracias por brindarme su amistad y su cariño, son los mejor amigos que alguien pueda tener, este es un momento que los 3 habíamos esperado, algo que ustedes me presionaron para hacerlo, agradezco infinitamente el que me hayan impulsado para concluir con este camino que estaba a medias, los quiero mucho y sé que un día vamos a estar trabajando juntos de nuevo.

**Alma Rosa García Luna:**

Eres una gran amiga, gracias por estar conmigo en las buenas y en las malas, quien dice que no se hacen amigos en el trabajo se equivoca, porque yo he tenido la fortuna de tener varios dentro de la oficina y una amistad que valoro es la tuya.

**Ana Herrera Ornelas:**

Jefa, gracias por el apoyo y la confianza que siempre me has brindado, por desarrollar en mi habilidades y conocimientos, pero también hacerme ver cuando estoy equivocada, ya que por ti ahora soy una mejor profesionalista y una mejor persona, te quiero mucho y te admiro porque eres un gran ejemplo para mí.

**Cesar Paczka García:**

Amor de mi vida muchas gracias por compartir conmigo este momento, por alegrarte por mis triunfos, por alentarme para ser mejor en todos los aspectos, por ser el mejor amigo y compañero de vida, por estar conmigo cada momento y el infinito apoyo que me das día con día, soy tan afortunada de tenerte compartiendo tantos y tantos momentos, Te amo.

**Mtro. David Raunel Reyes Domínguez:**

Creo que en esta vida todo tiene su momento y su porque, en este sentido puedo decir que todo conspiro para que usted estuviera en mi camino, realmente el trabajar con usted me dio la motivación y la presión que necesitaba para concretar esta etapa importante en mi vida. Creo que mejor Director no me pudo haber tocado, me siento afortunada que usted sea mi director, gracias por el tiempo que me dedico, pero sobre todo gracias por ser parte fundamental de la conclusión de mi objetivo.

**Mtra. Patricia Paz De Buen Rodríguez, Mtra. Yolanda Bernal Álvarez y Mtro. Marco Antonio Vicario Ocampo:**

Agradezco mucho el apoyo, las palabras y la comprensión recibidas, gracias también por demostrarme que existen profesionalistas admirables y llenos de experiencia como ustedes, lo que me han aportado en este tiempo para mi es algo invaluable, y sobre todo gracias por ayudarme en este paso tan importante en mi vida profesional. Su apoyo ha sido fundamental en este ciclo de mi vida profesional.

## Índice

Introducción.....	2
<b>Capítulo 1. Secretaría de la Función Pública.....</b>	<b>5</b>
1.1 Antecedentes de la Secretaría de la Función Pública.....	6
1.2 Estructura Orgánica de la Secretaría Función Pública.....	12
1.3 Dirección General de Recursos Humanos.....	16
1.3.1 Dirección de Ingreso y Control de Plazas.....	19
1.3.2 Subdirección de Ingreso.....	22
1.3.3 Analista Administrativa de Ingreso.....	24
<b>Capítulo 2. Historia Profesional dentro de la Secretaría de la Función Pública.....</b>	<b>26</b>
2.1 Descripción de actividades realizadas de 2008 a 2011.....	29
2.2 Actividades realizadas de 2012 a 2017.....	41
2.3 Habilidades desarrolladas en el ámbito laboral.....	49
<b>Capítulo 3. Marco Teórico.....</b>	<b>53</b>
3.1 La Psicología.....	53
3.2 Psicología Laboral.....	54
3.3 Psicólogo Laboral.....	57
3.3.1 Competencias que debe poseer el Psicólogo Laboral.....	59
3.4 Reclutamiento y Selección.....	62
3.4.2 Reclutamiento y Selección en la Administración Pública Federal.....	65
3.4.3 Herramientas utilizadas en Reclutamiento y Selección de personal.....	70
3.5 Servicio Social.....	73
3.6. Adquisición de Habilidades en el ámbito laboral.....	85
3.7. Oportunidades laborales en los jóvenes.....	87
<b>Capítulo 4. Valoración crítica y propuestas de mejora de la actividad profesional.....</b>	<b>94</b>
4.1 Análisis y reflexión.....	94
4.2 Propuesta de mejora laboral.....	97
4.3 Autopropuesta de mejora profesional, personal y académica.....	105
Conclusiones.....	108
Referencias.....	110

## **1. Introducción**

La realización del Servicio Social es considerado el primer contacto formal entre el estudiante y el mundo laboral, debido a que propicia que el futuro profesionista se enfrente a situaciones buenas o adversas, y a través de estas experiencias pueda adquirir nuevos conocimientos y habilidades que le ayuden a desempeñarse como un profesionista de éxito, así como a resolver problemas, trabajar bajo presión entre muchas otras. Esta etapa es importante porque cambia la visión y expectativa cuando se es estudiante versus la realidad al ser un empleado con todo lo que esto implica. Es por ello que los estudiantes tienen que dar importancia a la elección de la empresa o institución para realizar su servicio social, pues este les permitirá ampliar el panorama laboral, e impulsar el desarrollo profesional, con la adquisición de nuevas habilidades y capacidades.

Este trabajo plasma la experiencia laboral lograda durante los cinco años desempeñándome como Analista Administrativa de Ingreso, en la Secretaría de la Función Pública, perteneciente a la Administración Pública, dicha dependencia se convirtió en mi primer contacto con un ambiente laboral, desde incorporación como prestadora de Servicio Social, hasta formar parte de su estructura con la ocupación de un puesto de estructura. El presente pretende dar mostrar algunas dificultades enfrentadas por los recién egresados para poder conseguir un trabajo apegado a su perfil profesional, intereses y habilidades.

En el primer capítulo abordara historia, principales reformas estructurales, visión, misión, atribuciones, principales funciones y estructura orgánica de la Secretaría de la Función Pública, y el impacto que esta genera en la sociedad.

Lo anterior con el fin de contexto de la institución en donde me desempeño profesionalmente. Además considero que la Secretaría de la Función Pública es poco conocida por la ciudadanía; no obstante el papel de esta así como sus funciones, son relevantes para el cumplimiento de las metas del Gobierno Federal, en cuanto al combate a la corrupción y el logro de objetivos del Plan Nacional de Desarrollo actual y sobre todo a la implementación del Servicio Profesional de Carrera que ha permitido el acceso a ocupar puestos dentro de la Administración Pública en igualdad de oportunidades para todos.

Así mismo, explicaré las funciones realizadas en la Dirección de Ingreso y Control de Plazas, en la cual encuentro adscrito el puesto que da origen a este reporte laboral.

En el capítulo 2, se abordará la trayectoria profesional dentro de la Secretaría; la manera en que me incorpore y como conseguí formar parte de la Secretaría; el primer contacto con la Administración Pública, las situaciones enfrentadas durante este tiempo, los procesos y funciones realizadas, principalmente siendo encargada de operar el Programa General de Servicio Social y Prácticas Profesionales de la dependencia, así como los nuevos instrumentos de apoyo desarrollados e implementados por mí, para la mejora de los procesos reflejando un ahorro de tiempo en la realización de las actividades diarias.

El marco teórico, será el tercer Capítulo del presente reporte, donde se relacionan los conceptos teóricos, desde el punto de vista de diferentes autores, con las actividades profesionales desempeñadas.

El capítulo 4 es una valoración crítica y propuestas de mejora de la actividad profesional inherentes a la experiencia adquirida través de los años en el desempeño de las actividades y conocimientos como psicóloga dentro del área de recursos humanos en una dependencia de gobierno, y principalmente en el área de Servicio Social.

Por ultimo en las conclusiones relata la importancia de establecer un vínculo de compromiso en el desempeño del papel como psicóloga laboral y con especial énfasis en el área de Servicio Social, en donde adquirí, mejoré y reforcé habilidades y competencias profesionales acordes a mi formación profesional, los alcances y beneficios que esto puede representar en un futuro.

## **Capítulo 1. Secretaría de la Función Pública**

La Secretaría de la Función Pública es un instrumento de acción gubernamental, a través de la cual se aplican las disposiciones necesarias para el cumplimiento de las leyes para la conservación y el fomento de los intereses públicos, es un elemento estratégico a nivel federal para vigilar el ejercicio de los servidores públicos, determinar la política de compras de la Federación, auditar el gasto de recursos federales, coordinar a los órganos internos de control en cada dependencia federal, establecer las normas para la operación del Sistema del Servicio Profesional de carrera, entre otras actividades.

Su visión es: “Consolidar un gobierno honesto, eficiente y transparente”, la cual contribuye al logro de la misión: “La ciudadanía participa y confía en la función pública” (<http://www.gob.mx/sfp/que-hacemos>).

Las acciones gubernamentales prioritarias de su competencia son:

- Promover la cultura de la legalidad y el aprecio por la rendición de cuentas.
- Ampliar el impacto y el efecto de preventivo de la fiscalización en la gestión pública.
- Inhibir y sancionar las prácticas de corrupción
- Regular la gestión y los procesos de la Administración Pública Federal

## **1.1 Antecedentes de la Secretaría de la Función Pública.**

El 1° de diciembre de 1982, cuando Miguel de la Madrid tomó posesión de la Presidencia, el país se encontraba sumergido en una grave situación económica, como consecuencia del sobreendeudamiento, así como la inadecuada conducción de la economía; el panorama era preocupante: una inflación de casi 100%, con clara tendencia a convertirse en hiperinflación; la cantidad de billetes en circulación se había incrementado. El déficit del sector público, de 17.6% del PIB, no tenía precedente. El debilitamiento de la actividad productiva había llevado a México a un crecimiento cero, mismo que no había ocurrido desde hacía varios años. Las restricciones en el crédito externo paralizaron los ingresos de divisas al sistema financiero nacional, y el desempleo abierto llegó a 8%. La deuda externa llegó a 87,588 millones de dólares, lo que representaba 89% del PIB y 1,359% de las reservas internacionales del país (Política económica, 1982-1988 (2013)).

Por lo cual la entonces nueva administración de Miguel de la Madrid busca corregir el desequilibrio financiero del gobierno e impulsar el sistema productivo con ahorro interno, estabilidad y realismo cambiarios, pretende contener la inflación. Se promovieron una serie de reformas legales, esto significó, el inicio de un gran cambio en el modelo de desarrollo que había seguido en México hasta ese momento.

Para impulsar el cambio estructural y hacer frente a la crisis, el Presidente de la Madrid inicio las reformas legales, con la creación de un sistema de planeación democrática en el que coparticiparían los sectores público, privado y social, que obligaría a establecer un Plan Nacional de Desarrollo con metas específicas para

cada área del gobierno. Sus principales medidas se dirigieron, a reducir el gasto público mediante una estricta disciplina presupuestal, disminuir el tamaño de la Administración Pública Federal y desincorporar empresas estatales no prioritarias; además de incrementar los ingresos del gobierno, principalmente con el aumento a los precios y tarifas de los bienes y servicios públicos de los sectores siderúrgico, ferroviario, de aerotransportes y petroquímico.

El titular del ejecutivo, planteo la necesidad de fortalecer la función de control en el Sector Público, con el objetivo de tener un órgano central a través del cual se pudieran instrumentar acciones para regular la legalidad y responsabilidad en el manejo de recursos de la Administración Pública Federal. Por lo cual presentó ante el Congreso de la Unión una serie de propuestas legislativas entre las cuales estaba el decreto de reformas y adiciones a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. El 29 de diciembre de 1982 se aprueba y publica en el Diario Oficial de la Federación dicho decreto, el cual dio origen a la Secretaría de la Contraloría General de la Federación el 10 de enero de 1983, el 19 de enero de ese mismo año, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General de la Federación (SECOGEF); reformado por decreto presidencial el 30 de julio de 1985, publicado por el mismo medio.

Nuevamente un decreto publicado en el diario oficial de la federación el 28 de diciembre de 1994, reformó la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, cuyo principal propósito era que el estado instaurara mejores instrumentos para realizar a través de la Gestión Pública Federal, la eficiencia en la realización de las

funciones, evitando así la duplicidad de las mismas y se tuviera mayor precisión de las responsabilidades a desempeñar.

Como consecuencia de dicho contexto se procedió a modificar el nombre de la dependencia, para convertirse en la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo (SECODAM), esto con el objetivo de modernizar y controlar las funciones administrativas fundamentales; le fueron adicionadas nuevas atribuciones, además de la vigilancia y responsabilidades de los Servidores Públicos.

Mediante el artículo 37 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, el cual estableció que era correspondiente de la Secretaría el despacho administrativo de los siguientes asuntos: el desarrollo de la normatividad en materia de adquisiciones, conducción de política inmobiliaria federal, administración de los bienes inmuebles federales y normatividad para la conservación de dichos bienes entre otras funciones.

Posteriormente se otorgó la facultad a la Secretaría de la Contraloría y Desarrollo Administrativo para la designación y remoción directa de los contralores internos de las dependencias, entidades y de la Procuraduría General de la República, para lograr con ello generar y reforzar el vínculo funcional como órgano rector.

Varios años después y bajo la titularidad del entonces presidente del Ejecutivo Federal Vicente Fox Quezada, el 30 de mayo de 2001 se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto mediante el cual aprobó el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006, teniendo como uno de sus objetivos rectores el abatimiento de los

niveles de corrupción en el país y la absoluta transparencia de la gestión y el desempeño de la Administración Pública Federal.

El 10 de abril de 2003 por Decreto se publica la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal, otorgándole a la Secretaría las facultades para dirigir, organizar y operar el Sistema del Servicio Profesional de Carrera para todas las Dependencias de Administración Pública Federal Centralizada, quedando exentas la Presidencia, Seguridad Pública y Relaciones Exteriores. Derivado de dicho decreto la Secretaría de la Contraloría y Desarrollo Administrativo cambia de denominación a Secretaría de la Función Pública (SFP).

El 10 de mayo de 2006 es publicado el Manual de Organización General de la Secretaría, en el Diario Oficial de la Federación, esto con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido por la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; según lo establecido en el Plan Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y el Desarrollo Administrativo 2001-2006, el Programa del Servicio Profesional de Carrera y la Agenda de Buen Gobierno para promover una Administración Pública, accesible, moderna, eficiente, de calidad profesional, eficaz, orientada al servicio y resultados, apegada a normas éticas y de transparencia, convirtiendo todo ello en factores estratégicos para aumentar la competitividad del país.

Otro de los objetivos descritos en el Manual es abatir prácticas de corrupción e impunidad, así como la responsabilidad de prevenir y castigar conductas ilícitas, para lo cual se lleva a cabo la instrumentación de acciones en materia de gobierno electrónico y políticas de tecnologías de información.

Posteriormente la nueva administración del Presidente Felipe Calderón Hinojosa establece el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, publicado el 31 de mayo de 2007, el cual contiene objetivos nacionales, estrategias y prioridades para encaminar la actuación del Gobierno Federal. Contemplando la rendición de cuentas y la transparencia como temas prioritarios para el desarrollo nacional, acoge como eje rector “Democracia efectiva y política exterior responsable”.

El 6 de septiembre de 2007 se publica el reglamento de la Ley del Servicio Profesional de Carrera, el cual faculta a la Secretaría para la programación, dirección, control, evaluación y seguimiento de la operación del Servicio. Todo esto con la finalidad de regular la actuación de los servidores públicos para que se sujeten a los principios de legalidad, eficiencia, objetividad, calidad, imparcialidad, equidad, competencia por mérito y equidad de género.

La Secretaría promulga el Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Planeación, Organización y Administración de los Recursos Humanos, y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en dicha materia, el cual toma como base el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, a efecto de la ampliación de los programas de simplificación administrativa y mejora regulatoria en la Administración Pública, verificando que dichos cambios tengan impacto directo en el combate a la discrecionalidad, la arbitrariedad y la corrupción.

Con el cambio de gobierno surgen una serie de ajustes que pretenden reestructurar a la Administración Pública. Por lo cual Enrique Peña Nieto, actual Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, mediante Decreto reforma, adiciona y deroga

diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal publicado en el Diario Oficial de la Federación el 02 de enero de 2013.

Dicho decreto derogo el artículo 37 de la Ley Orgánica, el cual otorgaba las facultades a la Secretaría por lo cual queda disuelta.

Sin embargo, el Congreso de la Unión decidió no aprobar la propuesta del Ejecutivo Federal, por tal motivo la Función Pública ejerció sus funciones ya no como Secretaría de estado si no a título de despacho. Es importante señalar que, desde el sexenio anterior, en septiembre de 2009 se había anunciado la desaparición de la Secretaría, como medida de austeridad durante la crisis que estaba afectando al país, dicha propuesta también fue rechazada por el Congreso de la Unión.

Actualmente la Secretaría busca inhibir las prácticas de corrupción con el fin de generar una mayor confianza de la ciudadanía en las instituciones de gobierno y sancionar toda conducta que atente contra la legalidad. En apoyo a la Secretaría y derivado de lo antes mencionado el Presidente de la República anunció diversas Acciones Ejecutivas, dentro de las cuales instruyó a la Secretaría de la Función Pública a emitir reglas de integridad para el ejercicio de la función pública, ampliando y profundizando el Código de Ética de los servidores públicos, acorde con los nuevos retos en materia de combate a la corrupción, dando paso a la publicación del Acuerdo que tiene por Objeto Emitir el Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública, y los Lineamientos Generales para Propiciar la Integridad de los Servidores Públicos y para Implementar acciones permanentes que favorezcan

su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, el cual fue publicado el 20 de agosto de 2015.

Por tal motivo para poder lograr los objetivos del Acuerdo arriba mencionado, el 20 de octubre de 2015 se publica en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública. Mediante este Decreto la estructura orgánica de la Secretaría, sufre cambios importantes sobre todo la creación de la Unidad Especializada en Ética y Prevención de Conflictos de Interés.

## **1.2 Estructura Orgánica de la Secretaría Función Pública**

La Secretaría de la Función Pública tiene atribuciones de suma importancia ya que rigen no solo las cuestiones internas si no también interactúa y rige a otras dependencias del gobierno federal y sus órganos desconcentrados, por tal motivo es trascendental se cuente con una estructura Orgánica bien definida la cual permita el pleno desempeño de las actividades de cada uno los servidores públicos que la conforman.

La Secretaría es encabezada por un Secretario, se conforma por tres Subsecretarías, un Órgano Interno de Control, una Oficialía Mayor. En total la estructura orgánica está compuesta por 1579 plazas, las cuales van desde niveles técnicos o de apoyo administrativo denominados operativos los cuales son de libre designación (H. O. Ana. Comunicación personal, junio 14, 2016), hasta los niveles jerárquicos previstos en la Ley del Servicio Profesional de Carrera (LSPC), los cuales son: Enlace, Jefatura de Departamento, Subdirección de Área, Dirección de

Área, Dirección General, los rangos anteriores comprenden los niveles de adjunto, homólogo o cualquier otro equivalente.

## Estructura Orgánica

Resumen de estados de las plazas			
Tipo plaza	Ocupadas	Vacantes	Total
Estructura orgánica	1311	260	1571
Eventual	0	8	8

Resumen de tipo de personal		
Tipo de personal	Plaza	%
Enlaces	228	14.99
Mandos	1036	68.11
Operativos	257	16.9
<b>Total general</b>	<b>1521</b>	<b>100%</b>

Resumen de característica ocupacional		
Característica ocupacional	Plaza	Porcentaje
De carrera	799	50.60%
Gabinete de apoyo	191	12.10%
De libre designación	202	12.79%
Designación directa	118	7.47%
No aplica Ley del SPC	269	17.04%
<b>Total general</b>	<b>1579</b>	<b>100%</b>

Tabla 1. Resumen de la Estructura Orgánica de la Secretaría de la Función Pública.

La mayoría de estos puestos están sujetos al Servicio Profesional de Carrera, es decir la persona esté interesada en ingresar a la Secretaría tendrá que hacerlo a través de un concurso de selección y sólo podrá ser nombrado y removido en los casos y bajo los procedimientos previstos por la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal.

Los Titulares de Unidad, Titulares de Órganos Desconcentrados, Subsecretarios, Secretario, Gabinetes de Apoyo, Secretarios Particulares, Coordinadores de Asesores, y servicios de apoyo pueden ser nombrados y removidos libremente por su superior jerárquico inmediato.

Corresponderá al Secretario la representación de la Secretaría, así como el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.

Al frente del Órgano Interno de Control habrá un Titular adscrito directamente al Secretario/a. Tendrá, las facultades que específicamente le confiera el Titular del Ejecutivo Federal y de la Secretaría.

Al frente de cada Subsecretaría habrá un Subsecretario, a quien corresponderán las siguientes facultades: acordar con el Secretario los asuntos relevantes de las unidades administrativas que les sean adscritas; asesorar al Secretario en su intervención en el Comité Coordinador del Sistema Nacional Anticorrupción, vigilar que se dé cumplimiento a los ordenamientos legales y a las disposiciones reglamentarias o administrativas en el despacho de los asuntos de su competencia.

La Oficialía Mayor está representada por un Oficial Mayor, a quien corresponderá dar cumplimiento a las funciones y comisiones que el Secretario le delegue y encomiende y mantenerlo informado sobre el cumplimiento de las mismas.

Dentro de la Oficialía Mayor se encuentran adscritas las Direcciones Generales quien son las encargadas de dar el soporte principal a la Secretaría para el logro de sus funciones, es decir el recurso material, financiero, tecnológico y humano. Sin estos principales recursos no se podrían llevar acabo las funciones de ninguna de las otras áreas.

Primordialmente el recurso el humano, puesto que este es vital para cualquier dependencia, institución o empresa porque con él se integra la fuerza laboral requerida para realizar la operación, la aplicación y las actividades encomendadas cada una las áreas que conforman la Secretaría para su correcto funcionamiento.

Por tal motivo y tomando en cuenta que el puesto ocupado y que fundamenta el presente reporte laboral, se encuentra adscrito a la Dirección General de Recursos Humanos, mismo que orgánicamente depende de la Oficialía Mayor, es importante describir las principales funciones desempeñadas en esta Dirección General.

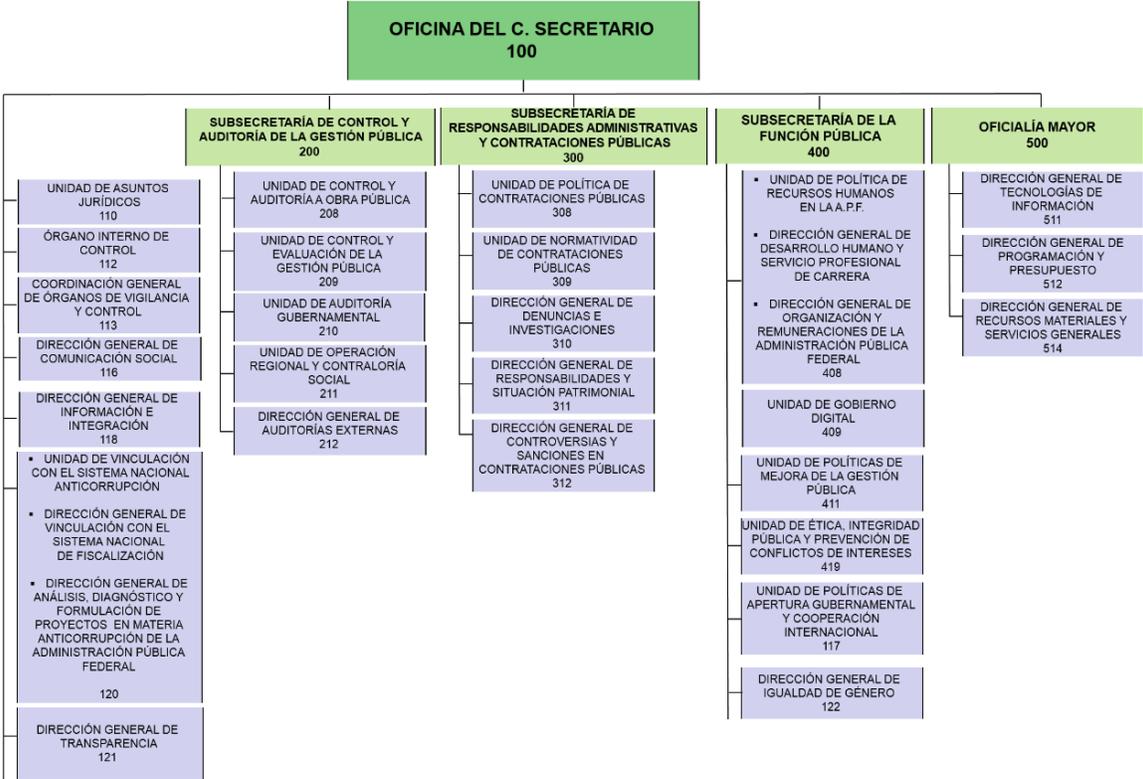


Tabla 2. Organigrama de la Secretaría de la Función Pública

### **1.3 Dirección General de Recursos Humanos.**

El objetivo de la Dirección General de Recursos Humanos es transformar, implantar y dirigir los procesos necesarios para satisfacer las necesidades del capital humano, basándose en los criterios de calidad, igualdad de oportunidades, innovación y transparencia, con la finalidad de contribuir al logro de la misión y visión de la Secretaría.

Actualmente la Dirección General está conformada por ciento catorce plazas distribuidas de la siguiente manera una Dirección General, una Dirección General Adjunta, seis Direcciones de Área, trece Subdirecciones de Área, veinte Jefaturas de Departamento, catorce Enlaces y cincuenta y nueve Operativos.

A continuación, se describe de manera breve la conformación de las áreas de la Dirección General de Recursos Humanos.

#### ***Dirección General Adjunta de Modernización Organizacional***

Se encarga establecer y dirigir las políticas y estrategias internas de planeación y administración del capital humano, a fin de asegurar la operación integral de los procesos de la Dirección General de conformidad con la normatividad emitida por la Unidad de Política de Recursos Humanos de la Administración Pública Federal, además de coordinar los estudios necesarios para el análisis y valuación de puestos para el desarrollo de políticas de sueldos, salarios e incentivos y estímulos.

Revisa y analiza las propuestas de movimientos de estructuras orgánicas, ocupacionales y plantillas de personal operativo, la contratación de servicios profesionales bajo el régimen de honorarios o de personal eventual.

Coordina la realización de análisis y recomendaciones sobre la reorganización, fusión y desaparición de las unidades administrativas de la Secretaría y someterlos a consideración del C. Oficial Mayor.

Dirige la integración del Manual de Organización General y los manuales de procedimientos específicos y de servicios al público, con la participación de las unidades administrativas de la Secretaría; y vigilar su permanente actualización.

### ***Dirección de Remuneraciones y Prestaciones***

Aprueba el procedimiento para los cambios de adscripción y captura de incidencias en el sistema de nómina, así como aprobar los mecanismos para hacer efectiva la recuperación de salarios y otros conceptos no devengados, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

En coordinación con la Unidad de Asuntos Jurídicos participa, en el levantamiento de constancias por incumplimiento de obligaciones del personal de la Secretaría; en el trámite y seguimiento para la imposición de sanciones, así como tramitar la suspensión o baja del personal de la misma, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.

Autoriza el procedimiento para la administración de la documentación e información relacionada con el personal de la Secretaría y resguardar los datos personales, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables.

### ***Dirección de Eventos Institucionales y Comunicación Interna***

Determina, dirige y coordina los programas relativos a las prestaciones sociales, actividades culturales y deportivas a los servidores públicos de la Dependencia.

Ejecuta los programas gubernamentales enfocados a lograr la igualdad de oportunidades entre el personal de la Secretaria para fortalecer la satisfacción laboral, familiar, social y económica en su entorno organizacional, previa consideración del Director General.

### ***Dirección de Ingreso y Control de Plazas***

Dirige la elaboración e instrumentación de los programas de reclutamiento, selección e ingreso de personal observando las políticas, normas y lineamientos emitidos en la materia por la autoridad correspondiente y previa consideración del Director General y del Oficial Mayor.

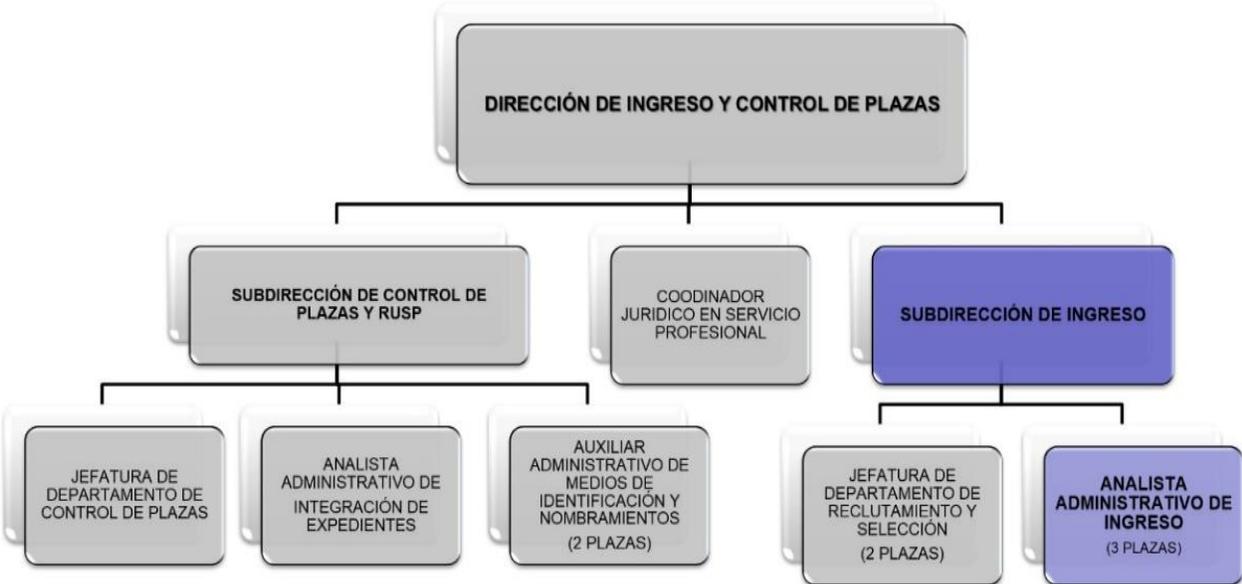
Establece el procedimiento para realización de los trámites para la formalización de nombramientos, promociones, cambios de adscripción y bajas de personal, así como proponer y coordinar la elaboración de los medios y formas de identificación del personal.

Autoriza las acciones orientadas a fomentar la coordinación con instituciones de educación superior para establecer programas de servicio social, acciones de capacitación y de educación profesional y de postgrado para el personal de la Secretaría.

Propone al Oficial Mayor, la elaboración de bases y la celebración de convenios y demás instrumentos jurídicos necesarios para la adecuada administración del personal y del Servicio Profesional de Carrera en la Secretaría.

Para poder cubrir el objetivo de este trabajo es necesario profundizar en todas las funciones realizadas y en puestos clave que se encuentran adscritos a la Dirección de Ingreso y Control de Plazas. Es fundamental resaltar que el puesto que desempeño pertenece a esta área, de aquí la importancia en realizar una descripción más amplia y detallada de esta Dirección.

**1.3.1 Dirección Ingreso y Control de Plazas.**



### Tabla 3. Organigrama de la Dirección de Ingreso y Control de Plazas.

La Dirección de Ingreso y Control de Plazas, actualmente está integrada por trece plazas que van desde el nivel operativo hasta una dirección de área.

Dentro de las principales funciones de las que se encarga la dirección están el dirigir y coordinar los procesos de reclutamiento, selección e ingreso del personal a la Secretaría, tiene como base los criterios de calidad, oportunidad, innovación y transparencia, con la finalidad de proveer del mejor capital humano necesario para la operación de la dependencia y con ello asegurar se cumplan las normas, políticas y lineamientos emitidos en esta materia, así como los mecanismos y herramientas previstas por la Ley del Servicio Profesional de Carrera para la selección de personal, a fin de garantizar su correcta aplicación.

Realizar y supervisar la publicación de las convocatorias públicas y abiertas, de primer nivel de ingreso, para servidores públicos de carrera, dirigidas a la reserva de candidatos en el Diario Oficial de la Federación y en el Sistema TrabajaEn para ocupar los puestos vacantes sujetos al Servicio Profesional de Carrera, a fin de atraer y seleccionar a los candidatos más calificados para su ocupación.

Planea y organiza las sesiones ordinarias, extraordinarias y permanentes del Comité Técnico de Profesionalización, a fin de atender y dar cumplimiento a las atribuciones como son emitir reglas generales y dictar actos a través de las cuales se implemente el Sistema del Servicio Profesional de Carrera, conforme a las necesidades y características de la propia institución, de acuerdo con los lineamientos de la Secretaría, de la Ley del Servicio Profesional de Carrera y

disposiciones que de ella emanen. Aprobar, en coordinación con la Secretaría, los cargos que por excepción sean de libre designación.

Asimismo, coordina y supervisa la organización y operación de los Comités Técnicos de Selección, en el marco de lo previsto en el Subsistema de Ingreso de la Ley del Servicio Profesional de Carrera, a fin de asegurar la transparencia y el cumplimiento de la normatividad correspondiente en los procesos de ingreso de personal.

Lleva a cabo la integración de informes de recursos de revocación e inconformidades, movimientos laterales, otorgamiento de licencias, separación y designación de servidores públicos al amparo del artículo 34 de la Ley del Servicio Profesional de Carrera, a fin de presentarlos ante el Comité Técnico de Profesionalización y en su caso implementar los acuerdos derivados de sus observaciones.

Supervisa la administración y el control del presupuesto asignado al capítulo de servicios personales, así como de las plazas autorizadas a la Secretaría, a fin de dar seguimiento al ejercicio de estos recursos conforme a la normatividad correspondiente.

Valida los nombramientos de los Servidores Públicos de Carrera, mismos que son autorizados y firmados por el Oficial Mayor.

La Dirección de Ingreso y Control de Plazas se apoya directamente de dos Subdirecciones para el logro de los objetivos y metas establecidas. Sin embargo, la

Subdirección de Ingreso es la encargada de supervisar la ejecución de los procesos de reclutamiento, selección e ingreso.

En el siguiente punto se abordarán las funciones de la Subdirección antes mencionada, derivado que el puesto de Analista Administrativa de Ingreso el cual ocupo actualmente, le reporta directamente y las funciones estas ligadas a las de la Subdirección de Ingreso.

### **1.3.2 Subdirección Ingreso**

Esta Subdirección tiene a su cargo dos Jefaturas de Departamento de Reclutamiento y Selección, tres analistas administrativos de ingreso y tres plazas más de apoyo administrativo que aunque en estructura no forman parte de la Subdirección se encuentran apoyando en las diversas actividades de competencia de la misma.

Las principales funciones desempeñadas por esta Subdirección son supervisar y coordinar los procesos de reclutamiento y selección de los servidores públicos de carrera, gabinetes de apoyo, y de designación directa, así como del personal de libre designación, operativo, honorarios y de servicio social, de conformidad con la normatividad establecida en la materia, para proveer las necesidades de talento humano de la Secretaría.

Supervisar la operación del subsistema de ingreso del Servicio Profesional de Carrera de acuerdo a las disposiciones legales establecidas a fin de cumplir con la captación de talento y con los tiempos establecidos para dicho proceso.

Coordinar y programar las etapas del proceso de selección de los aspirantes: Revisión curricular, exámenes de conocimientos, evaluaciones de habilidades, evaluación de la experiencia, valoración del mérito de los candidatos, entrevistas y determinación, así como designar a los ganadores de los concursos en el sistema electrónico.

Supervisar la integración de los reportes de evaluación de candidatos y de los expedientes generados a fin de cumplir con los procedimientos establecidos.

Vincular a la Secretaría con instituciones educativas públicas y privadas a nivel medio y superior con la finalidad de contribuir a la captación de talento humano para la Secretaría.

Supervisar y coordinar la aplicación del programa general de servicio social y prácticas profesionales en la Secretaría y la actualización de los programas de los mismos conforme a los lineamientos de cada Institución educativa con las cuales tiene convenio la Secretaría.

Supervisar la actualización del registro histórico de prestadores de servicio social y prácticas profesionales para la invitación de los mismos a las convocatorias anuales para la ocupación de los puestos de primer nivel de ingreso que establece la Ley del Servicio Profesional de Carrera.

Como lo mencioné antes las funciones que se realizan en esta Subdirección son ejecutadas por el personal que ocupa las Jefaturas de Departamento y nivel operativo, por lo cual Subdirección se encarga más del proceso de revisión,

seguimiento y programación de las actividades, más que a la ejecución de las mismas. Es por ello que era necesario e importante citar describir sus funciones.

### **1.3.3 Analista Administrativa de Ingreso**

El puesto de Analista Administrativa de Ingreso es un puesto de nivel operativo, que depende directamente de la Subdirección de Ingreso, dentro de las principales funciones desempeñadas se encuentran las siguientes:

Proponer la mejora a las políticas internas en materia de control interno a fin de garantizar el cumplimiento de los procedimientos.

Aplicar las evaluaciones de conocimientos y de habilidades de los y las aspirantes a los puestos de la Secretaría de la Función Pública sujetos a concurso

Elaborar e integrar los reportes de entrevistas, así como de la interpretación de las evaluaciones de habilidades de los candidatos para ocupar puestos de libre designación, designación directa, gabinetes de apoyo y operativos.

Operar el Subsistema de Ingreso en el sistema Rhnet.

Brindar información a los y las jóvenes interesados en realizar su servicio social o prácticas profesionales en esta Dependencia.

Validar la documentación entregada por los aspirantes para calificar experiencia y mérito con base en la escala establecida en la normatividad correspondiente.

Aunque esta plaza es la más baja jerárquicamente hablando, cumple con funciones sumamente relevantes, ya que se encarga de operar la mayoría de procedimientos dentro del área en la que se encuentra adscrita.

## **Capítulo 2. Historia Profesional dentro de la Secretaría de la Función Pública**

Como introducción a este capítulo citaré una frase dijo Anatole François Thibault (1844-1924) escritor francés “Todos los cambios, aun los más ansiados, llevan consigo cierta melancolía”. ¿Por qué mencionar esto?, es simple, cuando uno es estudiante, la vida es completamente diferente, se puede decir que vivimos en una burbuja llena de ilusiones e idealizamos situaciones futuras y proyectos, esperando con ansias concluir los estudios y que con esto nos lloverán oportunidades laborales, que nos estará esperando con las puertas abiertas el empleo soñado y con un sueldo alto, por el simple hecho de tener estudios universitarios, aun si no contamos con la experiencia necesaria. Consecuencia de lo antes algunos terminamos de la Universidad sin saber cómo buscar un empleo, no poder demostrar que somos buenos profesionales y que poseemos conocimientos teóricos que nos permitirán ser un buen profesionista, no sabemos ser un talento atractivo para las empresas; y al final se puede llegar a aceptar cualquier trabajo con tal de ir creando un currículum profesional. En México debido al contexto social y familiar en el que nos desarrollamos, se nos enseña a depender del apoyo de los padres sin importar la edad, no trabajan durante su vida escolar y esto genera estudiantes que viven completamente dependientes, con poco interés por obtener ingresos propios, tampoco le dan importancia a obtener una antigüedad profesional. Como ya se mencionó antes los recién graduados presentan dificultades en conseguir su primer empleo. Al concluir los estudios profesionales inicia una serie de cambios y transformaciones, dejando atrás años con un patrón de vida, para enfrentarse un nuevo contexto, es necesario realizar un plan de vida y carrera, pero en ocasiones no se tiene una base de la cual partir.

Esto se vuelve más complejo aun cuando hay un desconocimiento del entorno laboral, toda vez que la realidad se enfrenta a la expectativa; generando un periodo de duelo en los recién egresados, dicho proceso de duelo se define como una reacción ante la pérdida de una persona amada, de una idea o proyecto cuyo significado tiene un gran valor para el sujeto, es un trabajo de desapego de las marcas distintivas en virtud de las cuales el objeto perdido estaba integrado a la subjetividad (Freud, 1917/1986). Traducido al ámbito laboral el duelo surge cuando el profesionista se da cuenta que los trabajos son mal pagados, el ambiente laboral no es el pensado, solicitan profesionistas jóvenes, pero con muchos años de experiencia, las actividades no se realizan como las aprendió en el aula y que hay más actividades que deben realizarse a pesar de no estar acorde al perfil profesional.

Por lo cual es importante tener presentes los cambios a enfrentar al concluir los estudios profesionales, pueden surgir dudas, miedos e inseguridades, tan simples como cuales son los datos necesarios para elaborar correctamente un currículum, la manera en la que me debo vestir y presentar al solicitar empleo, la manera conducirnos en una entrevista laboral, e incluso como responder las evaluaciones psicométricas.

Sin embargo, en México se brinda la oportunidad de tener un primer contacto laboral, misma que es obligatoria como requisito para poder obtener el título profesional. Este acercamiento al contexto profesional se denomina servicio social; Murgía y Villanueva (2003), mencionan que la realización del servicio social, es un beneficio mutuo de la sociedad al alumno y viceversa, mediante esta actividad el

estudiante o futuro profesionalista puede lograr consolidar sus conocimientos y adquirir nuevos, y en reciprocidad la sociedad obtiene la contribución del alumno para el desarrollo cultural, económico y social.

Es decir el objetivo primordial del servicio social es obtener diferentes alcances, materializar y concretar las características académicas a través de la práctica, permitiendo que los futuros profesionistas sepan cómo van a desarrollar su profesión y conozcan el contexto laboral al cual se van a enfrentar (Murgía y Villanueva, 2003).

Analizar las posibles opciones que brindan en la escuela para realizar el servicio social es fundamental y no se debe tomar a la ligera, ya que el desempeño de este puede guiarnos por el camino profesional más adecuado a nuestras habilidades y conocimientos.

Personalmente tomar la decisión en donde realizar mi servicio social me fue muy difícil, toda vez desconocía hacia donde me encaminaría, la institución que elegiría, si realmente iba a poder con esa responsabilidad, en cual departamento o área podría desempeñarme de la mejor manera. En este sentido mi interés estaba enfocado en tres áreas principales: reclutamiento y selección, capacitación y clima organizacional. Esta toma de decisiones y el miedo al no saber qué haría después de terminar los estudios, me condujo a ir postergando la realización de mi servicio social.

Lo que estaba atravesando en esos momentos se denomina resistencia al cambio, la cual se caracteriza por obstaculizar la adaptación y el progreso, y se compone por factores individuales como son los hábitos, debido a que tendemos confiar en

respuestas programadas o costumbres, factores económicos es decir la preocupación de que los cambios disminuyan los ingresos propios, y por ultimo está el factor de la seguridad que amenaza la sensación de protección, comodidad y de conocer lo que ya se ha venido haciendo (Alfonso, 2012).

Una vez superada esta etapa y al tener necesidades personales, profesionales y económicas que cubrir, verifiqué las opciones que la facultad me presentaba para realizar mi servicio social y me decidí por la Secretaría de la Función Pública, aunque la elección del área no estuvo en mis manos, me designaron directamente al área encargada de los procesos de reclutamiento y selección es decir a la Subdirección de Ingreso.

## **2.1 Descripción de actividades realizadas de 2008 a 2011**

Ingresé a realizar el servicio social el 03 de noviembre de 2008, de inicio las actividades asignadas eran bastante sencillas, como por ejemplo sacar copias, imprimir, perforar, archivar; dichas funciones no eran acorde a mi perfil académico, pero me vi en la necesidad de llevarlas a cabo.

Al respecto un estudio realizado por Villeda (2016) menciona que las actividades realizadas durante la prestación del servicio social en un principio no se relacionan con la profesión, esto se presenta en un 24% de los casos. En este sentido, las tareas sustantivas de una institución o dependencia receptora y más en específico las áreas con prestadores de servicio social deben enfocarse en formar profesionistas con un elevado pensamiento crítico, el cual permite resolver

problemas de índole profesional y personal. Así y solo así el futuro profesionalista será exitoso.

Lo antes mencionado se relaciona con las habilidades propias de cada estudiante y su capacidad de asimilar nuevos conocimientos y de adaptarse a nuevos ambientes, pero también con las técnicas de enseñanza, utilizadas por el supervisor directo para entrenar a una persona de servicio social; pues este fungirá como su jefe. Alles (2009) define a un jefe como una persona capaz de responder por el trabajo tanto propio como el de sus colaboradores. El delegar trabajo o funciones es una tarea difícil para muchos, aunado a esto el hecho de hacerlo con una persona de servicio social, quien aún no cuenta con los conocimientos y experiencia necesarios, puede llevar a demeritar de la capacidad del prestador, por el temor a que cometa errores que pueda afectar el trabajo del encargado.

Durante el periodo que abarco la realización mi servicio social, considero se me asignaron funciones más allá de las esperadas, aprendí lo que era un ambiente laboral real y cómo desempeñarme en él de manera satisfactoria.

Conforme fui demostrando tener capacidad y habilidades para el desempeño de mis actividades, se me fueron asignando tareas más complejas como apoyar en la aplicación e interpretación de evaluaciones psicométricas a candidatos para ocupar puestos de nivel operativo, realizar la entrevista inicial a dichos candidatos y emitir el dictamen de viabilidad en donde se integraban los resultados del reporte psicométrico y de la entrevista de cada candidato atendido.

Así mismo, fui desarrollando y reforzando conocimientos y habilidades, que en las clases no había obtenido. En la Universidad se nos enseña a aplicar evaluaciones

psicométricas a papel y lápiz, la aplicación en línea de estas pruebas era algo nuevo, que ponía en duda lo que yo sabía, puesto que aprendemos a través de la metodología para la aplicación de las pruebas, misma que no se aplica en la Administración Pública Federal, debido a la cantidad tan elevada de candidatos a atender.

Dentro de la Administración Pública el proceso de reclutamiento y selección se rige por una serie de leyes, reglamentos, lineamientos y demás normatividad, para tal efecto se creó el Servicio Profesional de Carrera el cual esta normado por la Ley, el Reglamento y los Lineamientos del Servicio Profesional de Carrera (estos últimos están derogados), por lo tanto, para poder intervenir en la operación del proceso de reclutamiento y selección, era necesario estudiar y aprenderme la normatividad.

Conforme al paso del tiempo y basándose en el buen desempeño de las actividades encomendadas, cada vez se me exigía mayor responsabilidad y calidad. Brinde apoyo en tres de las cinco etapas de las que se conforma el proceso de selección del Servicio Profesional de Carrera, las cuales se muestran en la siguiente tabla:



Tabla 4. Etapas del proceso de selección del Servicio Profesional de Carrera.

En la etapa correspondiente a la Revisión curricular la principal función es apoyar en la inscripción a personas internas y externas interesadas en participar en las convocatorias públicas y abiertas para la ocupación de plazas vacantes dentro de la SFP. El ejercicio de esta función me ayudó a poder desarrollar las habilidades profesionales de trato con la gente, atención al cliente, atención al detalle, pensamiento crítico. Esto puso las bases para convertirme en experta en esta etapa, se me facilitaba bastante el poder cotejar y analizar la información que presentaban los postulantes en su curriculum vitae contra el perfil de la plaza de su interés, para determinar si cubrían los requisitos como escolaridad, área de experiencia y tiempo de experiencia, para inscribirse en los concursos. Inicie inscribiendo personas de niveles de enlace y jefatura de departamento, posteriormente fui designada como encargada de apoyar a cualquier persona interesada en inscribirse (no importando el nivel jerárquico de la plaza en la cual se inscribiría).

En la segunda etapa de aplicación de Examen de Conocimientos y Evaluación de Habilidades, el apoyo era únicamente resolviendo dudas, dando instrucciones y supervisar la correcta ejecución de las pruebas, en ese momento se realizaban en línea mediante un proveedor llamado Hiuman, el cual proporcionaba una serie de baterías psicométricas para medir las habilidades establecidas para cada puesto según su nivel jerárquico, así como la realización en línea de las evaluaciones de conocimientos generales de la plaza en concurso. Realizaba el registro de los candidatos en las listas de asistencia, así como la verificación de la identidad de cada candidato y el cumplimiento de los requisitos solicitados, con el fin de permitirle la realización de las evaluaciones. Los candidatos contaban con 2 horas para la ejecución de su evaluación de conocimientos y 4 horas para las evaluaciones

psicométricas. Esta etapa en ocasiones resultaba un poco aburrida, ya que la actividad principal era monitorear a los candidatos durante la realización de las evaluaciones para que todo fuera apegado a la normatividad y a las reglas de aplicación. En esta etapa aprendí a ser asertiva, para comunicar los resultados obtenidos en sus evaluaciones, debido algunos aspirantes quedaban descartados al no obtener el puntaje mínimo para continuar en el concurso, y al decirles la calificación obtenida se frustraban y tomaban una mala actitud, por ello era necesario tomar una postura acorde a la reacción de cada candidato y entender lo que estaban sintiendo en ese momento, pues le habían invertido tiempo para estudiar y al no aprobar el examen se frustraban, por lo cual tenía que utilizar un lenguaje asertivo y ser empática.

En la tercera etapa Evaluación de la Experiencia y Valoración del Mérito (Revisión Documental), misma que a la fecha sigo realizando se hace el cotejo de los documentos de los candidatos que hubiesen acreditado las dos etapas previas, en este punto del concurso se solicitan los papeles con los cuales el candidato acreditara su identidad, escolaridad, experiencia laboral; es decir acta de nacimiento, identificación oficial, cédula o título profesional, curriculum vitae y comprobantes de empleo, dos referencias laborales de preferencia las más recientes.

En este periodo fui adquiriendo un aprendizaje formal el cual Cejas (2005) define como aquel que consiste en aprender por imitación: adquirir las habilidades de otras personas. Es decir, asimilar el conocimiento, basándose en estímulos como cumplidos, incentivos, reconocimientos y castigos como por ejemplo reprobación,

reprimendas denegaciones y sanciones; con frecuencia se le denomina aprendizaje mediante la experiencia. Inicialmente observaba como realizar este proceso para poder identificar los aspectos a cotejar entre el documento original contra la copia proporcionada por los candidatos; también observaba y tomaba nota de como como se realizaban las referencias laborales, hasta la actualidad que soy la responsable.

En las etapas 4 y 5 del proceso de selección el apoyo era casi nulo y únicamente se limitaba a cotejar los datos identificación del candidato y registrar la asistencia.

Justo antes de concluir mi servicio me enteré se había creado un programa de becarios en la Subdirección donde estaba asignada, por lo cual derivado de los conocimientos adquiridos y del interés por continuar aprendiendo más sobre el proceso de selección en la administración pública federal, le solicité a la persona que ocupaba la plaza de Subdirección de Ingreso, me pudiera incluir como becaria.

Ya como becaria se me asignó a capacitar y coordinar a los nuevos prestadores de servicio social, así como de capacitar también al grupo de becarios en cuestiones de aplicación de evaluaciones, revisión curricular y documental, realizar las referencias laborales e integrar el expediente de concurso.

El objetivo principal para la creación del programa de becarios era realizar el proyecto de elaboración de una matriz de capacidades (habilidades) y niveles de dominio por rama de cargo, de los puestos de la Secretaría de la Función Pública sujetos al Servicio Profesional de Carrera.

La Secretaría de la Función Pública SFP (2005) dentro de los lineamientos para la Descripción, Evaluación y Certificación de Capacidades establece que una

Capacidad está compuesta por conocimientos, habilidades, actitudes y valores, que se expresan en comportamientos requeridos para el desempeño de un puesto o cargo dentro del sistema del Servicio Profesional de Carrera.

Así mismo la SFP (2005), en la Guía Metodológica para la Descripción, Evaluación y Certificación de Capacidades Técnicas, menciona que las descripciones de capacidades deberán ser por conocimientos y por comportamientos, es decir, los conocimientos generales son identificados, asociados y jerarquizados según su complejidad, se clasifican en niveles de dominio correspondientes; en cuanto que los comportamientos son asociados a cada nivel de dominio de la capacidad, iniciando de un nivel básico. Para ambos supuestos las capacidades requeridas por un puesto, se derivarán del análisis directo de su misión, objetivos estratégicos, específicos y sus funciones.

El proyecto se conformó de una base de datos que contenía el número de puestos según su nivel jerárquico y la rama de cargo, con esto se identificaron 85 cuadrantes, y se realizó una selección aleatoria de los puestos a analizar considerando de 3 a 5 puestos, dependiendo del total que conformarían cada cuadrante, se hizo la definición de las capacidades (habilidades) para cada cuadrante, en donde se tomó como base 12 capacidades previamente autorizadas por el comité técnico de profesionalización de la Secretaría, las cuales eran:

1. Pensamiento Analítico
2. Creatividad e Innovación
3. Iniciativa
4. Toma de Riesgos

5. Solución de Problemas y Toma de Decisiones
6. Solución de Conflictos y Negociación
7. Atención al cliente
8. Desarrollo del Personal
9. Apego a Normas
10. Liderazgo
11. Trabajo en Equipo
12. Orientación a Resultados

Al finalizar la determinación de capacidades y niveles de dominio se llevó a cabo el análisis psicométrico, en el cual se determinó cuáles serían las pruebas a conformar la batería básica, el objetivo de todo este proyecto era el poder alimentar el sistema de escalas de calificación determinadas por el proveedor Personal Proficiency Personal (PPP) que pertenecía a Human. Para así mejorar el proceso de Evaluación de Habilidades de los candidatos que concursaban las plazas pertenecientes al Servicio Profesional de Carrera.

Según la SFP (2005), quien define como experto a aquella persona reconocida por poseer un dominio avanzado en una capacidad, teniendo como base su preparación académica, experiencia técnica o profesional, en el cual puede o no ser servidor público federal. Además establece una serie de requisitos a cubrir para ser considerado un experto, como haber sido seleccionado por la unidad administrativa para participar en el panel de expertos, su participación activa en el desarrollo de la totalidad del instrumento de evaluación de manera sustantiva, aprobación del comité técnico de profesionalización de la capacidad para su aplicación, y

reservarse la información obtenida con motivo de su participación en el desarrollo de la capacidad y de la herramienta, una vez sea aprobada por el comité para permitir su aplicación de manera imparcial. Según los requisitos antes mencionados para ser un experto, las personas que realizamos esta parametrización cubríamos con cada uno de ellos. Sin embargo, en este aspecto considero que tanto mis compañeros como yo éramos inexpertos ya que nadie poseía la experiencia necesaria para poder realizar un proyecto de este tipo o al menos era mi caso ya que nunca había tuve un acercamiento con el tema de la parametrización de capacidades; teniendo así que aprender sobre la marcha de manera conjunta a la realización de este proyecto,

El periodo como becaria concluyó el 30 de noviembre de 2009, y al no existir una oportunidad laboral, quede fuera de la Secretaría cerca de tres meses.

En febrero de 2010 fui tomada en cuenta nuevamente para continuar con el mismo esquema de becaria dentro de la Secretaría. En esta ocasión la normatividad había sufrido cambios y por ende era necesario actualizar los conocimientos para poder realizar la etapa tres del proceso de selección, esta se volvió más compleja, se expidió la Metodología y Escalas de Calificación para la Evaluación de la Experiencia y la Valoración del Mérito, esto requería de un amplio razonamiento para operar este proceso.

En esta etapa, prevista en el artículo 34 del Reglamento de la Ley, se califican los elementos establecidos en los numerales 221 y 222 de las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera.

Para la evaluación de la experiencia, las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera disponen calificar los elementos siguientes:

1. Orden en los puestos desempeñados.
2. Duración en los puestos desempeñados.
3. Experiencia en el sector público.
4. Experiencia en el sector privado.
5. Experiencia en el sector social.
6. Nivel de responsabilidad.
7. Nivel de remuneración.
8. Relevancia de funciones o actividades desempeñadas en relación con las del puesto vacante.
9. En su caso, experiencia en puestos inmediatos inferiores al de la vacante.
10. En su caso, aptitud en puestos inmediatos inferiores al de la vacante.

Para la valoración del mérito, las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera disponen calificar los elementos siguientes:

1. Acciones de desarrollo profesional.
2. Resultados de las evaluaciones del desempeño
3. Resultados de las acciones de capacitación.
4. Resultados de procesos de certificación.
5. Logros.
6. Distinciones.
7. Reconocimientos o premios.
8. Actividad destacada en lo individual.
9. Otros estudios.

Por todo lo antes descrito esta etapa es una de las más complejas del proceso de selección del Servicio Profesional de Carrera ya que requiere un mayor análisis y un pensamiento crítico para valorar si la documentación que están presentando los candidatos cumple con lo establecido para ser considerada y así otorgar un puntaje.

Posteriormente la documentación obtenida en esta etapa se integra en un expediente de concurso, por cada uno de los participantes el proceso de selección.

La realización de estas actividades me resultaba bastante fácil y era algo que me gusta desempeñar, por lo que mis compañeros y superiores jerárquicos se dieron cuenta que fui convirtiéndome en una de las personas con más experiencia y que no cometía errores, por lo que me dieron la confianza para no solo realizar la etapa tres, si no que me delegaron la facultad de ser la responsable de esta etapa, es decir, me encargo de capacitar a los nuevos miembros del equipo, supervisar su trabajo y programar la revisión para cada uno de mis compañeros. Actualmente me encargo únicamente de niveles de Dirección, Dirección General Adjunta y Dirección General.

Aprendí a realizar la evaluación de Assesment Center, entrevista por competencias y sus respectivos reportes, con el propósito de emplearlo como una metodología para evaluar directivos. Se requería una relación entre los ejercicios y las dimensiones o competencias a evaluar, con el fin de no afectar la validez convergente del mismo. Las implicaciones de este tipo de evaluación están relacionadas con la identificación de competencias directivas en procesos de selección y ascenso.

La aplicación del Assesment Center, era de manera dinámica en donde se realizaban ejercicios de simulación, interacción con juego de roll y la entrevista por competencias; este tipo de evaluación es denominada de 360°; era una actividad que consumía demasiado tiempo por lo cual los responsables del área de recursos humanos tomaron la decisión de contratar a Hiuman, con la finalidad de realizar el Assesment Center en línea, es decir una serie de cuestionarios contestados mediante la computadora, que lograría dar los resultados en menor tiempo. Al respecto Lievens y Thornton (2005) mencionan que en el Assesment Center, algunos de los métodos se están utilizando erróneamente y cuyos elementos esenciales no se ajustan a las necesidades del mismo. Como son métodos que sólo aplican pruebas de papel y lápiz, los que involucran sólo un asesor, los métodos que no implican la observación de conducta abierta y los ejercicios computarizados en donde el participante debe elegir entre un conjunto de comportamientos alternativos predefinidos. Por tal motivo considero que la aplicación esta herramienta de evaluación de convirtió en obsoleta, y que solo se estaba pagando a un proveedor que no brindaba el conjunto de aspectos importantes que se debían de observar, y por lo tanto arrojaba datos insuficientes.

En cierto punto, aunque estaba conforme y satisfecha con mi aprendizaje y desempeño, había algo que no me permitía sentirme realizada profesionalmente, es decir el solo ser becaria, debido a que tenía las mismas responsabilidades de los servidos públicos de nivel operativo y una jornada de 7 horas diarias. Llegue a pensar en dejar definitivamente la Secretaría y enfocarme en buscar un empleo de manera formal. Sin embargo, el primero de octubre de 2011 se consolidó mi objetivo

de formar parte de la estructura orgánica de la Secretaría, pues me contrataron como Analista Administrativa de Ingreso.

Cabe señalar que el proceso de contratación, entrega de documentos, aun cuando ya conocía la Secretaría y sus diversas áreas, era algo nuevo para mí, esta primera experiencia como empleada puso las bases para matizar la adaptación con el rendimiento ya de manera formal, autores como Grados (2003) dan importancia a la inducción de personal definiéndola como componente principal en el proceso de socialización y adaptación utilizado por las empresas con sus nuevos empleados, para así proporcionar la información básica sobre los valores, actitudes y patrones de conducta que rigen a la empresa, así como involucrar a las nuevos empleados y dar a conocer sus derechos y obligaciones, las prestaciones y los procedimientos realizados en las diversas áreas dentro de la institución.

Es importante señalar que la inducción debe ser impositiva o estratégica, ella se deriva del objetivo de la institución, pero es decisión de cada empresa si se imparte o no (Grados, 2003).

Al respecto puedo decir que la inducción general a la Secretaría que recibí, fue bastante satisfactoria, me permitió conocer las prestaciones a las cuales tenía derecho como son: vacaciones, aportaciones, seguro de vida, fondo de ahorro, prima vacacional, entre otras, así como saber la visión, misión y valores de la Secretaría.

Sin embargo, sobre la inducción al puesto no recibí nada, porque ya contaba con un conocimiento previo de las actividades a realizar y en muchas otras ya era experta, pero aun así considero se debió proporcionar, Grados (2003) sugiere que

en dicha inducción al puesto deben tocarse temas como la presentación con el jefe inmediato, presentación del organigrama del área, presentación con los compañeros de la misma área y de las áreas con las cuales se tiene relación, especificaciones de los objetivos y funciones del puesto, especificaciones del uso de los equipos y material de trabajo, responsabilidad sobre las instalaciones, personas y muebles aun cuando la persona ya tenga experiencia en el puesto, alcances y limitaciones.

Al no recibir la inducción adecuada, hubo cosas desconocidas que no debía dejar pasar por alto como la puntualidad y la tolerancia en el tiempo de llegada, ese desconocimiento me llevo a recibir una amonestación por no cubrir con al menos el ochenta por ciento de puntualidad.

Durante un periodo de casi dos años únicamente me encargue de realizar las actividades antes mencionadas, sin embargo, la Dirección de Ingreso y Control de Plazas comenzó a sufrir cambios derivados de la nueva administración, así fue como empezaron a irse las personas asignadas en puestos estratégicos y operadores de los procedimientos, buscando oportunidades laborales fuera de la Secretaría. La mayoría de lo aprendido siempre fue sobre la marcha, y de absorbiendo funciones que otras personas dejaban.

En abril del 2013 fui designada como coordinadora del Programa General de Servicio Social y Prácticas Profesionales, al cubrir estas actividades de manera imprevista y con una explicación parca sobre como operar este proceso, cometí errores derivados de la falta de conocimiento y experiencia en esta área, no sabía llenar los formatos, no tenía el dato exacto de cuantos prestadores de servicio social

y prácticas profesionales se encontraban vigentes, en general desconocía toda la información relacionada con el servicio social. Por ello me fue difícil adaptarme a esta nueva responsabilidad, a pesar de las dificultades que tuve que superar considero que la asignación de estas responsabilidades eran un reconocimiento del trabajo realizado durante todo el tiempo que había colaborado en la Subdirección de Ingreso, debido a que mis superiores jerárquicos se dieron cuenta de la capacidad y la calidad en la realización de mi trabajo.

Poco a poco fui perdiendo el miedo y pude ir adentrándome en esta materia y a conocer las nuevas funciones, a los prestadores, organizar todas las actividades y apegarme al manual de procedimientos establecido.

El desempeño de estas funciones me ayudaron a crecer y madurar los conocimientos y habilidades profesionales, puesto que no es lo mismo tratar, trabajar y supervisar a personas adultas con un sentido de responsabilidad y compromiso ya desarrollado, a hacerlo con jóvenes de 16 hasta los 29 años o más, quienes en la mayoría de los casos están en formación y enfrentaran un contacto real con la vida laboral, este acercamiento es necesario para cambiar la perspectiva desarrollada durante su formación académica, permitiéndoles ver más allá.

La habilidad de comunicación asertiva se vuelve indispensable, principalmente cuando la figura de autoridad es joven, procurando propiciar el equilibrio en el ejercicio de la autoridad y ser la persona quien brindara el apoyo necesario para acercarse para resolver cualquier inquietud sin generar un ambiente de duda o desconfianza. Es de suma importancia conseguir enganchar a los estudiantes con el Servicio Social, hacerles dejar a un lado la visión de cumplir con un trámite más

de titulación, si no implantarles la importancia que tiene la realización del mismo y entonces se convierta en una oportunidad para abrir puertas en su futuro.

El manejar el área de servicio social consume el noventa por ciento de las actividades realizadas diariamente, por lo tanto, he elaborado una reingeniería del proceso, a manera de permitir un ahorro de tiempo y esfuerzo, y a su vez se pueda ver reflejado en reducir los errores cometidos.

## **2.2 Actividades realizadas de 2012 a 2018**

Como lo mencione anteriormente soy encargada de la etapa tres del proceso de selección del Servicio Profesional de Carrera, mi función es verificar cuales son las plazas evaluadas en la etapa 2, en base a la cantidad de candidatos en proceso, realizo la distribución de las plazas entre las personas capacitadas para llevar acabo la revisión documental así como evaluación de la experiencia y la valoración del mérito una vez realizada la logística, envió los mensajes de invitación para cada candidato en donde le indico la fecha, el lugar, la hora y los requisitos que deberá presentar para acreditar dicha etapa.

Mi principal función es ser la operadora y responsable del Programa General de Servicio Social y Prácticas Profesionales, por lo cual tome una actitud autodidacta en cuanto a la normatividad de servicio social, toda vez que realizaba las funciones sin tener un conocimiento o haber consultado las normas jurídicas establecidas en materia de servicio social. Consulte el reglamento de servicio social de la UNAM, el

Reglamento de la Ley Reglamentaria del Artículo 5° Constitucional, entre otros documentos.

Como responsable de operar el Programa General de Servicio Social y Prácticas Profesionales de la Secretaría de la Función Pública, desempeño actividades de suma importancia como son:

1.- Renovación de programas de servicio social, de Secretaría con las diversas instituciones educativas, con el objetivo de poder contar con más estudiantes interesados en realizar su servicio social o prácticas profesionales a fin de cubrir las requisiciones de prestadores en las diversas áreas.

2.- Asistir a juntas de vinculación con las Instituciones, para intercambiar resultados, acerca del desempeño de los prestadores de servicio social o prácticas profesionales provenientes de sus escuelas o instituciones.

3.- Promover a la Secretaría de la Función Pública en ferias de servicio social, a fin de atraer a estudiantes interesados en realizar su Servicio Social o Prácticas Profesionales.

4.- Dar información vía telefónica, correo electrónico o presencial a los interesados en realizar su servicio social o prácticas profesionales dentro de la Secretaria.

5.- Recibir y dar atención a las requisiciones de prestadores de servicio social de las unidades administrativas solicitantes.

6.- Recibir la documentación de los estudiantes interesados en realizar su servicio social o prácticas profesionales, asimismo, realizar la entrevista previa para conocer los intereses del alumno y canalizarlo a entrevista con el área en la cual estaría

asignado según perfil académico y sus preferencias, de acuerdo a las requisiciones de las diversas.

7.- Explicar a los prestadores de nuevo ingreso cuáles son las obligaciones adquiridas, sus derechos, y las generalidades relativas a la prestación de su servicio.

8.- Dar seguimiento a cada uno de los prestadores, y en caso de alguna irregularidad ponerme en contacto con el responsable para solucionar la situación.

9.- Llevar un registro mensual de las horas que cada prestador realiza, verificando no se rebasen las horas permitidas por día, así como que no permanezcan dentro del edificio en horarios no laborables.

10- Gestionar y elaborar los cheques de los prestadores acreedores al apoyo económico mensual.

11.- Realizar las cartas de aceptación y conclusión de los prestadores.

12.- Responder las solicitudes de información relacionadas con el servicio social y las prácticas profesionales.

13.- Tener actualizadas las bases de datos de los prestadores, así como los directorios de las escuelas con las cuales se tiene establecido un convenio.

14.- Reportar a la institución educativa de procedencia cuando se presente alguna situación desfavorable con alguno de los prestadores solo en caso de ser necesario.

15.- Realizar el trámite de liberación por artículo 91 del Reglamento de la Ley Reglamentaria del artículo 5° constitucional a los servidores públicos adscritos a la Secretaría.

Este último año con el apoyo y supervisión de mi jefa inmediata he realizado la mejorar los manuales de procedimientos para “Operar el Programa General de Servicio Social y Prácticas Profesionales”, “Administrar Ingreso”; así como la creación de los “Criterios de operación para: Los programas de servicio social y prácticas profesionales y el otorgamiento de apoyos económicos a prestadores de servicio social y prácticas profesionales”.

Estos criterios y manuales de operación son de suma importancia porque no se contaba con algún sustento normativo actualizado, ni criterios de operación para actividades de carácter auditable, como el otorgamiento del pago de apoyos económicos a los prestadores de servicio social y prácticas profesionales, con esto evitamos alguna observación por parte de la contraloría interna, puesto que es recurso público.

Las funciones inherentes al área de servicio social pueden parecer sumamente fáciles de realizar, sin embargo, se requiere de mucha atención y cuidado para desempeñarlas, en primer lugar, porque se trata dar la cara como Dependencia receptora ante las Instituciones Educativas, como es la UNAM, IPN, ITM, CONALEP, CETIS, entre otras. Así como garantizar un trato digno, profesional a cada uno de los estudiantes que prestan su servicio en la Secretaría.

En este aspecto la SFP comparte el compromiso con la sociedad de profesionalizar a las nuevas generaciones de estudiantes, ofreciéndoles la oportunidad de adquirir

experiencia en las diversas áreas de la Secretaría, por ello es necesario realizar revisiones periódicas al prestador de servicio social, para verificar que las actividades que está realizando se encuentren apegadas a su perfil y escolaridad.

También es importante señalar que un gran porcentaje de los prestadores de servicio social y prácticas profesionales son menores de edad por lo cual se debe tener un mayor control y cuidado de ellos.

El papel como psicóloga es importante porque se debe generar una confianza de los prestadores hacia la persona encargada, para que de esta manera puedan acercarse a hablar de cualquier situación que les incomode o que esté poniendo en riesgo su estancia como prestadores. Actualmente me encuentro trabajando en un protocolo para evitar riesgos físicos y psicológicos en los prestadores de servicio social, ya que me he percatado que tres de cada diez prestadores, han sufrido acoso sexual o han sido víctimas de algún tipo de maltrato ejercido por sus responsables inmediatos o colaboradores del área a donde fueron asignados.

Por estos motivos es importante tener conocimientos en psicología, para poder realizar un abordaje de tipo psicológico y de apoyo para los prestadores de servicio social que hayan sido víctimas de alguna situación incómoda dentro de la dependencia; sin dejar de lado que en su vida personal también puedan estar atravesando alguna etapa difícil y en la cual requieran apoyo.

Por lo cual es importante que la persona encargada del área de servicio social cuente con conocimientos integrales en materia laboral, legal, psicológica, contable y administrativa, o al menos que cuente con el apoyo de algún profesional capacitado en alguna de las áreas antes mencionadas.

### **2.3 Habilidades desarrolladas en el ámbito laboral**

Las capacidades laborales son esenciales en la vida, absolutamente todos profesionales, independientemente de la carrera específica en la cual hayan sido formados poseen diversas habilidades que son instrumentos necesarios para subsistir en un ambiente laboral en constante cambio y que se vuelve cada vez más exigente, debido a las crisis económicas, la globalización y al avance de las tecnologías.

Desde mi ingreso en la Secretaría de la Función Pública, siempre me he sentido muy comprometida con las funciones encomendadas, y obtener un alto desempeño en la realización de las mismas, por ello tome una actitud proactiva y responsable sobre ellas al ser prestadora de servicio social y hasta la actualidad siendo empleada.

Las vivencias, experiencias, así como los obstáculos y situaciones no favorables dentro de la Secretaría han logrado que me sienta empoderada, obteniendo autonomía individual y profesional.

Aunque no tengo el nivel jerárquico suficiente para tener personas a mi cargo, sin embargo, he desarrollado el liderazgo, puesto que coordino a 6 de compañeros, inclusive algunos de ellos tienen plazas de nivel jerárquico por arriba del mío, también doy seguimiento y atención a más 150 prestadores de servicio social y prácticas profesionales, teniendo como obligación el conocer su nombre, escolaridad, la situación particular de cada uno, durante su periodo de estancia en la Secretaría.

Desarrolle tolerancia a la frustración, derivado de las cargas de trabajo excesivas, puesto que en ocasiones no se puede cumplir con todas las tareas y actividades establecidas en tiempo y forma, lo cual puede causar algún llamado de atención por parte de mi superior jerárquico. Esto generaba un descontento en mí, actualmente priorizo las actividades y distingo entre lo importante y lo urgente, postergando actividades menores que no afecten mi desempeño, sin sentir culpa por no cumplir con todas las tareas encomendadas.

Como psicólogos tenemos muchas habilidades adquiridas en la escuela, como la observación, atención al detalle, escucha activa, comunicación efectiva, pensamiento abstracto, pensamiento analítico, entre muchas otras relacionadas al perfil del psicólogo. Sin embargo muy pocos psicólogos sabemos manejar formulas en Excel, crear bases de datos utilizando Visual Basic, aplicar macros, realizar tablas dinámicas y muchas otras funciones de paquetería de cómputo para facilitar el trabajo y el análisis de los datos con los cuales trabajamos cotidianamente. Actualmente manejo fórmulas complejas en Excel, automatice las bases de datos que manejo a diario con el fin de facilitar el llenado de formatos, y reducir el tiempo invertido.

Un psicólogo laboral necesita ampliar sus conocimientos en todo tipo de herramientas más allá de las psicológicas, tenemos muchas otras carreras como competencia, actualmente las carreras de administración y derecho están siendo capacitadas para aplicar evaluaciones psicométricas, aunque esto no sea del todo ético, también están aprendiendo a hacer entrevistas y otras actividades las cuales solo le corresponderían al psicólogo. Por eso los psicólogos laborales y en general

cualquier psicólogo sea cual sea su campo de acción debe echar mano de las nuevas tecnologías, para estar actualizados y ser más competitivos,

En ocasiones llegué a pensar que mi experiencia laboral no estaba relacionada con la formación académica, pero me he dado cuenta la relación de mis funciones con la psicología; porque el hecho de tratar con las personas requiere un conocimiento del comportamiento humano. Por ejemplo en la aplicación de la etapa tres del proceso de selección, es muy importante establecer un buen rapport con los candidatos, para generar confianza y poder realizar la revisión documental de manera más cómoda, asimismo al observar el lenguaje corporal de los candidatos puedes obtener información acerca del tipo de persona ubicada al otro lado del escritorio y así poder interactuar según su comportamiento, y en caso de resultar ganador del concurso poder prever cómo será su desempeño. En otros casos podemos aplicar las transiciones utilizadas en las entrevistas, cuando un candidato se está alejando del objetivo, porque esta etapa cuenta con tiempo determinado para realizarse.

Como se hizo mención anteriormente me ha sido de mucha utilidad tener conocimientos en materia de acoso laboral, sexual y de derechos humanos; pues actualmente fui nombrada persona consejera en casos de hostigamiento y acoso sexual en la Secretaría de la Función Pública.

El ser servidora pública me exige conocer las leyes, reglamentos, lineamientos y demás normatividad relacionada a la Administración Pública, en materia laboral y de responsabilidades administrativas, por lo cual me he vuelto más analítica y

normativa, desarrollando así el apego a normas, ya que de no hacerlo puede afectarme de manera penal.

También he desarrollado conocimientos y habilidades en materia contable, derivado de manejo de recursos públicos, toda vez que tengo que realizar cheques para el pago de apoyos a prestadores de servicio social y prácticas profesionales, así como llevar un control del recurso devengado, ejercido y reintegrado.

La atención a los detalles es de suma importancia para un psicólogo, debido que tiene que ver el todo de una situación, por ejemplo, es importante analizar el lenguaje corporal, las expresiones y la manera de responder que da un candidato a la hora de estar interactuando con él.

Considero que actualmente soy una psicóloga integral, ya que poseo conocimientos en diversas áreas, lo cual me permite ampliar mi campo de acción, e incluso poder especializarme en cuestiones de género y derechos humanos.

### **Capítulo 3. Marco Teórico**

Para este capítulo es primordial ir de lo general a lo particular, partiendo de la definición general de la psicología, de psicólogo y posteriormente definir la psicología laboral y el papel que desempeña un psicólogo laboral.

Así como puntualizar el concepto de reclutamiento y la selección de personal, el papel del psicólogo en estas áreas, así como algunas definiciones de importancia que se resaltan en el presente reporte.

Por último, pero no menos importante detallar, que es el servicio social, su contexto histórico y cuál es la importancia del psicólogo en el desempeño de las actividades inherentes.

#### **3.1 La Psicología**

El concepto de psicología proviene de las palabras griegas psyche (alma) y logos (estudio), en conjunto es el estudio del alma, y posteriormente se le daría el concepto de estudio de la mente (Velázquez Mastretta, 2006).

Por su parte Munchinsky (2002) define a la psicología como el estudio científico del pensamiento y la conducta. En su aplicación se utilizan métodos de investigación científica de naturaleza biológica y social, tal y como se aplica en algunas otras ciencias.

Para Feldman (2000), la psicología se define como el estudio científico del comportamiento de los procesos mentales. Aunque la mayoría de las definiciones de psicología parecen sencillas, los psicólogos han debatido cuales, con los alcances convenientes, ya que cuando se habla de estudiar el comportamiento, el

alma o los procesos mentales, la perspectiva es muy amplia. Al ser una ciencia la psicología intenta explicar, predecir y modificar, la naturaleza del comportamiento humano y los procesos del pensamiento.

La psicología es el estudio de la especie humana la cual emplea la metodología científica, es decir se basa en el método experimental, la observación en condiciones controladas, el estudio de historiales de casos, inclusive, acepta la introspección (Blum y Nailor, 1985).

Dunnette (1994), define a la psicología como la ciencia de la conducta humana y animal que trata de descubrir o desarrollar conceptos para explicar y describir mediante la identificación y observación de variables que constituyan la base adecuada de las conclusiones científicas.

Partiendo de las definiciones anteriores, podemos decir que la psicología no es una ciencia fundamentada en el sentido común, porque cuenta con bases científicas, teniendo, así como objeto principal de estudio la conducta, y las interacciones del ser humano con su entorno.

Teniendo claro el concepto de psicología y su estudio, podemos pasar a la psicología organizacional o laboral.

### **3.2 Psicología laboral**

Actualmente la psicología laboral se encuentra preparada para abarcar actividades como son reclutamiento y selección de personal, inducción y orientación de los trabajadores a los ambientes laborales, programación, administración de incentivos, investigación del sistema hombre-máquina, capacitación y adiestramiento de

personal, desarrollo organizacional, relaciones humanas entre muchas otras áreas dentro del ámbito del trabajo-persona-conducta.

Schultz (1991), menciona que es difícil precisar el origen y quien fue el fundador de esta rama de la psicología, pero varios autores coinciden en atribuir su comienzo con la aplicación de la psicología en la publicidad la cual fue utilizada por Walter Dill Scott en 1911.

Ahora bien, en cuanto a la psicología laboral o del trabajo, a continuación, se aborda la definición planteada por diversos autores, como son los siguientes:

Para Velazquez Mastretta (2006) la psicología del trabajo es el estudio de la actitud, los procesos mentales, el comportamiento y la cognición, aplicados a la interacción humana con las actividades productivas, siendo un estudio para lograr el conocimiento de nosotros mismos y de los demás en las actividades laborales.

La psicología organizacional, es la aplicación o extensión de los hechos y principios psicológicos a los problemas concernientes a los seres humanos que opera dentro del contexto de los negocios y la industria, es decir el psicólogo industrial estudia el comportamiento en las situaciones laborales (Muchinsky, 2007).

Para resumir, la psicología del trabajo es una rama de la psicología la cual se encarga del estudio del comportamiento, conductas, y actividades mentales dentro de una empresa u organización, así como de las relaciones que se generan entre los trabajadores, jefes o patrones, proveedores, distribuidores y consumidores.

En este sentido Landy (2005) hace mención de 3 desafíos que debe enfrentar la psicología industrial: ser relevante, por consiguiente, abordar problemas actuales,

según su importancia; ser útil, es decir estar en constantes prácticas de investigación, para poder poner en acción teorías y hallazgos que surjan; y por último basarse en el método científico, al realizar una cuidadosa y sistemática observación, desarrollar hipótesis que puedan ser probadas, recolección y análisis de datos.

La psicología del trabajo se compone a su vez de varias subespecialidades que se complementan, pero a su vez se diferencian entre sí. Es una mezcla de subespecialidades unidas por su interés en las personas dentro de un trabajo (Muchinsky, 2002).

Según Muchinsky (2002) el psicólogo laboral se desarrolla en siete principales actividades las cuales son:

1. Reclutamiento, selección y colocación de personal.
2. Capacitación y desarrollo de recursos humanos
3. Evaluación del desempeño
4. Desarrollo organizacional
5. Seguridad e higiene en el trabajo
6. Ergonomía
7. Análisis de puestos

Según Grados (2003) define a la psicología del trabajo como una ciencia que tiene como objetivo estudiar la conducta humana en el ambiente laboral.

Y por último de acuerdo con Guión (1975, en Hernández, 2002), define a la psicología laboral y de las organizaciones como el estudio científico de la relación entre el hombre y el contexto de trabajo.

### **3.3 Psicólogo laboral**

Con los conceptos anteriores ya podemos enfocarnos en puntualizar que es psicólogo laboral y cuál es su campo de acción, pero para ello primero es importante definir que es un psicólogo, para Palomares (2009) es un profesional especializado en una área determinada de la psicología que estudia los procesos mentales en tres dimensiones: cognitiva (pensamiento), afectiva (emociones) y comportamental (conducta), a las que se pueden adherir dimensiones como la moral, social, y espiritual de la experiencia humana.

Ahora bien un Psicólogo laboral, es un profesional especializado en el análisis y estudio del comportamiento de las personas en el trabajo. Se dedica a la investigación e intervención en el ámbito organizacional para aumentar la eficacia laboral y favorecer el desarrollo de la satisfacción en el trabajo (Velázquez Mastretta, 2006).

Este profesionista no solo está dedicado a estudiar la conducta en el trabajo, tiene un campo de acción más amplio, toma en cuenta los aspectos, sociales, las condiciones físicas y psicológicas de los trabajadores.

Según Murphy y Saal (1990) un psicólogo laboral debe ser estar formado y entrenado en habilidades que le permita llevar acabo investigación psicológica y

poder aplicarla, identificar problemas y resolverlos teniendo una base científica firme.

Los Psicólogos laborales según Díaz Bretones (2004), requieren incorporar nuevos elementos éticos en las empresas, basándose en el respeto y la consideración hacia las demás personas.

El contar con psicólogos laborales dentro de las empresas es de suma importancia ya ayudan a fortalecer la efectividad y funcionamiento de las mismas. Utilizando herramientas como el reclutamiento y selección para así tener a los mejor candidato a ocupar una plaza de acuerdo a su perfil profesional, capacitando a los empleados para que desarrollen o fortalezcan sus habilidades mediante la aplicación de una DNC, mejorando el clima laboral, entre otras.

Como ya lo he mencionado el psicólogo laboral tiene un amplísimo campo de acción dentro de las organizaciones, por lo cual es importante delimitar el tema y enfocarse únicamente en lo relacionado a mi campo de acción y he realizado a través de la experiencia laboral, así que por ello considero que ningún psicólogo en ninguna de las diversas áreas en las que se divide la psicología le basta únicamente con tener el conocimiento teórico, sino que debe de ir entrenando y desarrollando las habilidades que no logro desarrollar en su formación académica, es decir traducir su conocimiento teórico a práctico.

### **3.3.1 Competencias que debe poseer el Psicólogo Laboral**

Existen dos tipos básicos de saberes (Pozo, 1996): Un conocimiento de tipo declarativo que está relacionado con el saber acerca de la realidad y de las cosas y otro tipo de conocimiento procedimental, vinculado con el hacer y con el ejercicio de destrezas y habilidades para resolver determinados problemas. El ejercicio de una profesión requiere la integración de ambos tipos de conocimiento.

Las competencias profesionales en cambio, están relacionadas con una tarea o actividad determinada. Son consecuencia de la experiencia y constituyen conocimientos que una persona pone en marcha automáticamente (Levy-Leboyer, 1997). Están ligadas a las actividades profesionales y a las misiones que forman parte de un determinado puesto de trabajo.

Las competencias han sido definidas de diferentes maneras, por ejemplo, Comportamientos observables y habituales que posibilitan el éxito de una persona en una actividad o función, lo que implica análisis y manejo de problemas del entorno mediante el uso de conocimientos y de recursos de la situación (Ballesteros, González y Peña, 2010)

Serrano (2003) define la competencia como querer y/o poder y/o saber-hacer del sujeto que presupone su hacer. Está constituida por saber proposicional relacionado con un saber qué y un saber procedimental (saber cómo se hace).

Las competencias son características demostrables en un individuo que permiten a éste el desempeño, en el ámbito laboral las competencias son conductas observables y medibles que forman parte de un trabajo (Dessler y Varela, 2011).

Los psicólogos Laborales tienen un campo de acción muy amplio dentro de las organizaciones, por lo que se ellos posean las siguientes competencias:

**Planificar:** Es el proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos (Jiménez, 1982).

**Administración y gestión:** Se define como la ejecución y el monitoreo de los mecanismos, las acciones y las medidas necesarias para la consecución de los objetivos de la institución. La gestión, por consiguiente, implica un fuerte compromiso de los sujetos con la actividad que se ejecuta y también con los valores y principios de eficacia y eficiencia de las acciones ejecutadas (Rementaria Piñones, 2010). La Administración y la gestión están relacionadas con el manejo cotidiano de recursos materiales, humanos y financieros en el marco de una estructura que distribuye atribuciones y responsabilidades y que define el esquema de la división del trabajo.

**Responsabilidad social y compromiso ciudadano:** se refiere a la carga, compromiso u obligación que los miembros de una sociedad tienen tanto entre sí como para la sociedad en conjunto. Tiene como pilares fundamentales los valores éticos y morales, pudiendo afectar o dañar a una persona y su entorno social.

Uso de las tecnologías de la información y Manejo de Ofimática: Es el conjunto de conocimientos técnicos, que agrupan los elementos y métodos utilizados en el tratamiento y la transmisión de información, principalmente de informática, internet y telecomunicaciones. El manejo de las herramientas de ofimática es fundamental

en el desempeño de las funciones del psicólogo laboral, dichas herramientas son Word, PowerPoint, Excel, Access, Outlook, entre otros.

**Aprender y actualizarse permanentemente:** es una ventaja competitiva el estar al día con aquellas variables o hechos que afectan a nuestra actividad laboral, con información sobre nuestro sector y con nuevas herramientas de gestión pues nos permiten tener una visión más amplia en la toma de decisiones

**Crítica y autocrítica:** si ejercemos la autocrítica de manera constructiva y profesional obtendremos resultados a muy corto plazo y con efectos verdaderamente satisfactorios tanto en el plano empresarial como individual. Este hecho, nos permitirá, además, conseguir una verdadera integración del profesionalista en el proyecto de la compañía y que cada persona se sienta identificada con los valores de la misma, sintiéndose parte importante de ella y de la consecución de sus objetivos.

**Habilidades interpersonales:** forman un conjunto de comportamientos y hábitos necesarios para garantizar una adecuada interacción, mejorar las relaciones personales y alcanzar los objetivos de la comunicación, es decir, transmitir o recibir correctamente un mensaje, una información o una orden.

**Trabajo bajo presión:** Se trata de la habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad. Como lo define Alles (2009) es la capacidad para responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia. En la práctica podríamos entender el Trabajo Bajo Presión, como la competencia de trabajar bajo condiciones adversas, de tiempo o de sobrecarga de tareas, manteniendo la eficiencia.

**Comunicativas y ejercer influencia:** Poseer la capacidad de influir en las percepciones, emociones, actitudes y conductas de las personas que laboran en las organizaciones y modificar su conducta de acuerdo con los intereses de la organización.

**Analizar, comprender, controlar e influir en el clima laboral:** Conocer las actitudes, formas de comunicación y estados de anímicos de los trabajadores,

comprender sus causas y consecuencias, con el fin de canalizar las mismas dentro de los propósitos de la organización para crear un clima favorable para la productividad y rentabilidad organizacional.

**Manejar y resolver conflictos:** Analizar las fuentes de conflicto, entender los intereses en juego, negociar y resolver los desacuerdos, orientar y apoyar a la gerencia en las negociaciones con compradores, proveedores, trabajadores o terceros.

Ser un buen psicólogo no siempre es tarea fácil, pues esta profesión puede llegar a ser estresante y agobiante.

Tratar con otras personas, con sus problemas, jefes, compañeros y demás interacciones profesionales puede ser agotador, sobre todo en el área de la Psicología Laboral. Muchas veces, la diferencia entre ser un buen psicólogo o un mal psicólogo se encuentra en la actitud, en seguir una serie de principios o hábitos, así como el desarrollo de competencias, habilidades que permiten la buena labor profesional.

### **3.4 Reclutamiento y selección**

Debido a que la psicología laboral es muy vasta en su campo de acción, se requiere enfocarse en las actividades primordiales como son reclutamiento, selección y colocación de personal, porque las actividades que sustentan el presente trabajo se enfocan en este tipo de funciones.

Sánchez (1997) refiere como el objetivo de las acciones del reclutamiento son ofrecer de forma oportuna el elemento humano que requiere una empresa para cubrir adecuadamente sus necesidades de trabajo en todos los puestos y niveles, es decir consiste en reunir candidatos con los requisitos mínimos solicitados por las vacantes a cubrir.

En el reclutamiento y selección se desarrollan métodos para evaluar y así poder colocar y promover a los empleados, a fin de identificar aquellos puestos de trabajo más compatibles con los intereses y habilidades individuales (Muchinsky, 2002).

Para Grados (1988) el reclutamiento es una técnica enfocada a proveer de recurso humano a la empresa u organización en el momento oportuno. Una empresa ya establecida, con una estructura aparentemente definida puede requerir un reclutado cuando tenga que cubrir determinados puestos con elementos especialmente entrenados o con alguna formación profesional específica, o bien cuando se da una rotación de personal constantemente, provocada por causas externas o internas en la organización.

La atracción, selección e incorporación de personal es el primer proceso básico dentro del área de recursos humanos, este representa el primer proceso estratégico porque va a caracterizar mucho en los siguientes procesos y es de naturaleza secuencial. Si se toma el proceso como tal, esta debe cumplir aspectos técnicos, aspectos legales y aspectos estratégicos de la institución entre otros. El grado de profesionalización de esta área ha sido marcado en gran proporción por profesionales en psicología y desde hace años ha evolucionado a otras carreras profesionales certificados en dominio de una técnica de selección. De igual manera hay muchas herramientas que se han validado para ciertos entornos y que provienen tanto de instituciones de investigación y universidades. Para la toma de decisiones de viabilidad de una candidatura los métodos más usados son aquellos basados en test en su mayoría provenientes de la psicología clínica. Siendo el reclutamiento y la selección el primer proceso en el área de recursos humanos, está

ha tenido una evolución a partir de naturaleza humana de contar con un grupo de personas para un fin y por consecuencia esa persona deberá cumplir con ciertas características para alcanzar el objetivo trazado por una persona o grupo de personas.

La psicología laboral, ha crecido a la par con las nuevas tecnologías y con las necesidades de las empresas, es decir se volvió más compleja, actualmente muchas de las empresas hacen uso de las nuevas tecnologías como las redes sociales, aplicaciones móviles, software para entrevista remota y herramientas afines para lograr la contratación del candidato en una posición vacante dentro de la empresa. Hay un gran cambio en el reclutamiento, sobre todo la creación grandes volúmenes de base de datos de candidatos que desafía a los profesionales de las áreas de recursos humanos y empresas a prepararse con otras competencias que no se tenían anteriormente.

De acuerdo con Espinosa (1997), el proceso de selección inicia con la recepción de los solicitantes y concluye con la decisión de contratación, sin embargo, las actividades intermedias permiten conocer el grado de correspondencia entre las necesidades de empleo del candidato y la organización, al tiempo que dan elementos al encargado de realizar el reclutamiento y la selección para tomar en cuenta las acciones correctivas fundamentadas en las decisiones, optimizar los pasos a seguir y manifestar claramente si el postulante es apropiado para ocupar el puesto o no.

Para este proceso las empresas establecen su propia metodología y las herramientas a utilizar, las más comunes son: comprobación de experiencia laboral,

comprobación de nivel de estudios, estudio socioeconómico, examen médico, aplicación de pruebas psicométricas, aplicación de evaluaciones de conocimientos con respecto al puesto, entrevista por competencias, entrevista inicial, entrevista con el jefe inmediato, para niveles de mando utilizan también la aplicación de Assesment center. Todo esto puede variar dependiendo de la institución y del área de recursos humanos.

### **3.4.2 Reclutamiento y Selección en la Administración Pública Federal**

Es importante abordar el reclutamiento y la selección de personal desde la perspectiva de la administración pública federal, para poder entender se llevan a cabo, debido a las diferencias entre como lo describe la literatura a como realmente se opera dentro de una Secretaría de estado.

El proceso de reclutamiento y selección en la administración pública federal, esta normado por la Ley del Servicio Profesional de Carrera, la cual fue publicada en Diario Oficial de la Federación el 10 de abril del 2003, así como el Reglamento de la Ley del Servicio Profesional de Carrera publicada en el mismo medio el 6 de septiembre de 2007, en su momento también estaba regulado por los lineamientos de la Ley del Servicio Profesional de Carrera, mismos que fueron derogados con la publicación del Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera en julio del 2010.

El artículo 22 de la Ley del Servicio Profesional de Carrera, establece que el Reclutamiento es el proceso que permite al Sistema (entiéndase sistema de Servicio

Profesional de Carrera en las dependencias de la Administración Pública Federal Centralizada) a atraer aspirantes a ocupar un cargo en la Administración Pública con los perfiles y requisitos necesarios

En su artículo 29 la Ley define la selección como el procedimiento que permite analizar la capacidad, conocimientos, habilidades y experiencias de los aspirantes a ingresar al Sistema. Su propósito es el garantizar el acceso de los candidatos que demuestren satisfacer los requisitos del cargo y ser los más aptos para desempeñarlo.

Así mismo dentro de la Ley establece que el Sistema de Servicio Profesional de Carrera es un mecanismo para garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la función pública con base en el mérito y con el fin de impulsar el desarrollo de la función pública para beneficio de la sociedad.

Teniendo como principios rectores: la legalidad, eficiencia, objetividad, calidad, imparcialidad, equidad, competencia por mérito y equidad de género.

El Sistema no comprenderá al personal que preste sus servicios en la Presidencia de la República, la Secretaría de Relaciones Exteriores, los rangos de Secretarios de Despacho, Jefes de Departamento Administrativo, Subsecretarios, Oficiales Mayores, Jefe o Titular de Unidad y cargos homólogos; los miembros de las Fuerzas Armadas, del sistema de seguridad pública y seguridad nacional, del Servicio Exterior Mexicano y asimilado a éste; personal docente de los modelos de educación preescolar, básica, media superior y superior; de las ramas médica, paramédica y grupos afines, los gabinetes de apoyo, así como aquellos que estén asimilados a un sistema legal de servicio civil de carrera; y los que presten sus

servicios mediante contrato, sujetos al pago por honorarios en las dependencias. El desempeño del servicio público de carrera será incompatible con el ejercicio de cualquier otro cargo, profesión o actividad que impida o menoscabe el estricto cumplimiento de los deberes del servidor público de carrera.

El Sistema comprende los Subsistemas de Planeación de Recursos Humanos; Ingreso; Desarrollo Profesional; Capacitación y Certificación de Capacidades; Evaluación del Desempeño; Separación y Control y Evaluación, que se precisan a continuación:

Por lo tanto, Subsistema de Ingreso es el que se encarga de regular los procesos de reclutamiento y selección de candidatos, así como los requisitos necesarios para que los aspirantes se incorporen al Sistema.

El método que utilizan para el reclutamiento las dependencias incluidas en el Servicio Profesional de Carrera es mediante la publicación de convocatorias públicas y abiertas, es decir aquellas dirigida a servidores públicos en general o para todo interesado que desee ingresar al Sistema, misma que será publicada en el Diario Oficial de la Federación. En las convocatorias se señala en forma precisa los puestos sujetos a concurso, el perfil que deberán cubrir los aspirantes, los requisitos y los lineamientos generales que se determinen para los exámenes, así como el lugar y fecha de entrega de la documentación correspondiente, de los exámenes y el fallo relacionado con la selección de los candidatos finalistas

Los aspirantes a ingresar al Sistema deberán cumplir, además de lo que señale la convocatoria respectiva, los siguientes requisitos:

- I. Ser ciudadano mexicano en pleno ejercicio de sus derechos o extranjero cuya condición migratoria permita la función a desarrollar.
- II. No haber sido sentenciado con pena privativa de libertad por delito doloso.
- III. Tener aptitud para el desempeño de sus funciones en el servicio público.
- IV. No pertenecer al estado eclesiástico, ni ser ministro de algún culto.
- V. No estar inhabilitado para el servicio público ni encontrarse con algún otro impedimento legal.

Además de los requisitos generales y perfiles de los cargos correspondientes, deberán considerarse la trayectoria, experiencia. No podrá existir discriminación por razón de género, edad, capacidades diferentes, condiciones de salud, religión, estado civil, origen étnico o condición social para la pertenencia al servicio.

El propósito general del proceso de reclutamiento y selección mediante el servicio profesional de Carrera es que se garantice el acceso de los candidatos que demuestren satisfacer los requisitos del cargo y ser los más aptos para desempeñarlo. Dicho procedimiento comprende la aplicación de exámenes generales de conocimientos y de habilidades, así como los elementos de evaluación de la experiencia y valoración del mérito de cada uno de los candidatos que conforme vayan acreditando las etapas del proceso; con esto se asegura que la participación este basada en igualdad de oportunidades donde se reconozca el mérito de cada uno de los participantes.

Este procedimiento se basa en el sistema de puntuación general, el cual asigna puntos a cada uno de los elementos que conforman las etapas del proceso de selección, a fin de obtener el orden de prelación de los candidatos antes y después

de cada etapa. Además, señalará la cantidad mínima y máxima o, en su caso, la cantidad determinada de puntos a asignar para cada una de las etapas identificadas

Para la calificación definitiva se tomara en cuenta el nivel jerárquico de la vacante a cubrir y los puntos de acuerdo al sistema de puntuación general, esto determinara, cuales son los 5 finalistas, en caso que el universo de candidatos lo permita, para pasar a la entrevista con el comité técnico de selección el cual está formado: El superior jerárquico inmediato del puesto vacante, quien lo presidirá; un representante de la Secretaría, que será el titular de la Unidad de Política de Recursos Humanos de la Administración Pública Federal y el titular de la Dirección General de Recursos Humanos o por el servidor público del área de recursos humanos de la dependencia, quien fungirá como Secretario Técnico.

Esto además cuenta con el sustento del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, el cual otorga las siguientes atribuciones a la Dirección General de Recursos Humanos. Proponer e instrumentar los procesos y programas para el reclutamiento; selección.

Dentro de los procesos de reclutamiento y selección e inherentes a las facultades que tiene Recursos Humanos en la Secretaría del Función Pública se encuentra el procedimiento de reclutamiento y selección de prestadores de Servicio Social y Prácticas Profesionales, así como fomentar la coordinación con instituciones de educación superior para establecer programas acordes a los perfiles profesionales de las instituciones.

### **3.4.3 Herramientas utilizadas en Reclutamiento y Selección de personal**

En la actualidad es difícil encontrar el personal que cumpla con todos los requerimientos necesarios y es por esta razón que el área de recursos humanos debe seleccionar adecuadamente el recurso ya que de aquí depende el buen funcionamiento y desarrollo de una empresa.

Una vez que se dispone de un grupo idóneo de solicitantes obtenido mediante el reclutamiento, se da inicio al proceso de selección. Esta fase implica una serie de pasos que añaden complejidad a la decisión de contratar y consumen cierto tiempo.

El proceso de selección consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir qué solicitantes deben ser contratados. El proceso se inicia en el momento en que una persona solicita un empleo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes.

Para tal efecto, la psicología ha desarrollado múltiples herramientas para realizar de manera correcta y eficiente el proceso de reclutamiento y selección de personal. Dependiendo de las necesidades de cada empresa, alguna de estas herramientas resultara más apropiadas que otra.

En la actualidad las principales herramientas para el reclutamiento son:

- Páginas de Bolsa de Empleo
- Campañas internas
- Medios de comunicación
- Redes sociales
- Periódicos

- Bolsas de Trabajo de Escuelas o Instituciones Educativas

Dichas herramientas nos sirven para poder atraer el talento humano a las empresas.

Por su parte las herramientas de selección de personal pueden ayudarnos a reducir el tiempo de contratación de las vacantes, lo que reduce los costos de contratación.

El hecho de tener toda la información a mano y de contar con herramientas para un filtrado y una selección ágiles, hacen que encontrar al candidato que buscamos sea mucho más rápido. Gran parte de los procesos pueden automatizarse, así que ya no es preciso perder el tiempo en tareas manuales que antes nos robaban mucho tiempo.

Existen muchos tipos de técnicas, herramientas y métodos de selección, actualmente las más utilizadas y las que permiten llegar de manera rápida y efectiva al objetivo son las siguientes:

**Entrevista:** es la herramienta por excelencia en la selección de personal. Es uno de los factores más influyentes en la decisión final respecto a la contratación o no de una persona.

La entrevista es un diálogo que se sostiene con un propósito definido y no por la mera satisfacción de conversar. Entre el/la entrevistador/a y el/la entrevistado/a existe una correspondencia mutua, y gran parte de la acción recíproca entre ambos consiste en posturas, gestos u otros modos de comunicación. La palabra, los ademanes, las expresiones, las inflexiones contribuyen al intercambio de conceptos que constituye la entrevista. Durante la situación de la entrevista, ambos participantes, tienen su rol y deben actuar dentro de él (Alles, 2003).

Existen muchos tipos de entrevista, sin embargo, usada más frecuentemente y la que nos permite obtener mejor información sobre el candidato es la entrevista por competencias la según McClelland (1973) consiste en la búsqueda de evidencias situacionales vinculadas con las competencias analizadas, preguntando sobre contextos y dificultades con las que la persona hay tenido que enfrentarse.

**Assessment center:** es un método de evaluación situacional, consiste en un conjunto de pruebas, que pretenden evaluar las competencias conductuales del candidato en una situación, que simula lo más realmente posible, las tareas o situaciones con las que el candidato se puede encontrar en la empresa.

En general, los seleccionadores le darán la información necesaria sobre la organización, el papel que están asumiendo durante el ejercicio, sobre la prueba (Lievens y Thornton, 2005)

Los evaluadores buscan analizar sus capacidades para el puesto, como son la capacidad de manejar gran cantidad de información en un tiempo limitado, cómo priorizar su carga de trabajo, cómo tomar decisiones, cómo presenta los resultados, cuál es el motivo de su toma de decisiones, su capacidad de organización, de planificación, de interactuar.

**Evaluación de Habilidades Gerenciales:** González y de Pelekais (2010, p.343), señalan que “las estrategias gerenciales son sin duda, una herramienta necesaria a aplicar por cualquier líder en una organización empresarial para lograr el desarrollo y fortalecimiento de la gestión desplegada, en consecuencia, un gerente

debe desarrollar fórmulas adecuadas a las demandas propias de la empresa y emplearlas para que la organización sea exitosa”.

En efecto, las estrategias gerenciales son aquellas que se desarrollan a través de un plan, en el cual se integran las principales metas y políticas de una organización, estableciendo la secuencia coherente y armónica de las acciones por realizar, con el fin de lograr una situación viable y original con los recursos adecuados, así como anticipar en el entorno y las acciones imprevistas de los oponentes inteligentes.

Es importante recalcar que existen muchas más herramientas en las que se apoya el proceso de selección, no obstante, las mencionadas son las que en la actualidad las empresas están utilizando, toda vez que permite conocer más sobre el candidato en un solo proceso.

### **3.5 Servicio Social**

Para este apartado es importante hablar del contexto histórico y de cómo fue evolucionando el Servicio Social en el país.

En México hace poco más de 75 años, el Servicio Social ha tenido el carácter de obligatorio para todos los que desean obtener un título que les permita ejercer la profesión que eligieron estudiar ya sea a nivel técnico o superior. Lo que conduce a los estudiantes del país de todas las Instituciones de educación de los niveles antes mencionados a buscar la mejor opción para realizarlo.

A través de los años se logró consolidar como parte obligatoria para la formación de los profesionistas, mediante disposiciones gubernamentales, como el artículo 5to

de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual se refiere al ejercicio de las profesiones; además de que su realización se establece en cada uno de los reglamentos internos de las instituciones de educación técnica y superior.

El objetivo que dio origen al Servicio Social, fue brindar una retribución a la sociedad por la educación recibida; en la actualidad derivado de la globalización y de los cambios y exigencias a los que se ha enfrentado la sociedad, desde mi punto de vista se ocasionó que el principal objetivo se haya modificado por completo para dar paso a otro tipo de metas que persigue de manera principal y que hasta cierto punto se han convertido en sus ejes rectores, es decir encuentran más enfocados a fortalecer, practicar y adquirir nuevos conocimientos, competencias y habilidades dentro del área de estudio que la propia educación no proporciona, para así consolidar la parte laboral, social y educativa de los futuros profesionistas.

El desarrollo del Servicio Social en México data desde tiempos remotos, pues los antecedentes se encuentran incluso desde la época prehispánica con el calpulli: la organización socioeconómica de los aztecas; en la que toda la comunidad participaba desempeñando trabajo comunitario, lo que daba lugar a relaciones en las que existía la cooperación y la solidaridad (Mungaray, 1999).

Otra de las circunstancias precedentes del Servicio Social en México, se ubica en siglo XVI en la “legislación de las Indias” la cual abordaba el tema: la “ayuda asistencial a la comunidad”. En este mismo periodo se fundan escuelas y hospitales por parte de Fray Bartolomé de las Casas y Vasco de Quiroga, quien los visualizaba como una misma institución que buscaba el beneficio de los aborígenes, mediante el otorgamiento de becas a los alumnos y prestación de servicios a la comunidad.

De esta forma, Vasco de Quiroga demuestra su interés en el hecho de que la educación superior estuviera ligada con las necesidades sociales de la comunidad (Bertín, 2000).

La fundación de la Escuela Nacional de Agricultura en 1854 y el decreto mediante el cual Benito Juárez obliga a las compañías ferrocarrileras a recibir a estudiantes de ingeniería para que realizaran sus prácticas profesionales, son dos eslabones más que forman parte de los antecedentes del Servicio Social en nuestro país (Ruíz, Salvo, Mungaray, 1995).

Es preciso aclarar que, no obstante que los antecedentes del Servicio Social en nuestro país surgen desde la época prehispánica, se considera que su desarrollo es limitado lo que se debe posiblemente a que en realidad se empezó a hablar de éste como tal ya entrado el siglo XX; es decir, después de la Revolución a partir de donde obtiene un fuerte impulso ideológico que le permitió irse consolidando aún con los obstáculos, hasta llegar a lo que es en la actualidad.

Durante el Porfiriato, Justo Sierra juega uno de los papeles más importantes como promotor de la reforma integral de educación (Bertín, 2000); así como también fue relevante su participación en el desarrollo de un nuevo concepto de educación superior que da origen a la “Universidad Nacional”, esto repercute en la evolución del Servicio Social, pues expresa abiertamente que los jóvenes no deben estar al margen de las necesidades y problemas de la sociedad; con esto surge uno de los principios básicos de la Universidad que es la extensión de la enseñanza superior y la investigación a la sociedad, con el fin de contribuir al desarrollo nacional (Ruíz, et. al. 1995).

Al finalizar el movimiento armado de la Revolución, se origina en nuestro país un proceso de constantes reformas en los diferentes ámbitos de la vida nacional, entre estos destaca la conformación del Estado Mexicano y las modificaciones dentro del sistema educativo, que considera al sector estudiantil como el principal agente de transformación en México. El campo universitario no quedó exento de tan vertiginoso movimiento reflejándose la innovación dentro de este sector en las características educativas y el tipo de profesionista que debían egresar.

Con estos como precedentes el Servicio Social adquiere una mayor importancia con lo que su constitucionalidad queda plasmada en los artículos 4° y 5° de la constitución de 1917 bajo el principio del deber de los universitarios de ser útiles a la patria. En este mismo año los estudiantes comienzan a participar en campañas de educación y salud, en programas de alfabetización o enfrentando las carencias que dejó el levantamiento armado (Rumualdo, 1986).

Después de la huelga de 1929 mediante la cual se logró obtener la autonomía universitaria, otorgada por Emilio Portes Gil; los vasconcelistas propugnan la institucionalización del Servicio Social, proponiendo su carácter obligatorio, con el objetivo de concientizar a los egresados universitarios y avanzar en el desarrollo nacional (Rodríguez, 1997). Alfonso Caso, entonces director de la Escuela Nacional Preparatoria, visualizaba al Servicio Social como un medio para que los profesionistas a través de la acción social devolvieran el beneficio que obtiene al recibir una educación sostenida por el dinero del pueblo (Mungaray, 1999). Sin embargo en esos momentos el compromiso era incipiente y en parte desorganizado, además carecía de objetivos claros y obligatoriedad (Rodríguez, 1997).

Para 1934 el entonces rector de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) presenta en el Primer Congreso de Profesionistas una propuesta para que el Servicio Social se realizara en toda la República Mexicana; en dicho evento también se lamenta de la incapacidad de lograr una vinculación entre los profesionistas y la realidad laboral. Este es el momento en el que se logra constituir el Servicio Social en algunas instituciones educativas, quedando pendiente el aspecto legal, puesto que al parecer de algunos abogados contradecía lo establecido en el artículo 5° Constitucional, que señalaba el papel del Estado en materia educativa por lo que acordaron buscar legislar y/o reformarlo para poder implementar el Servicio Social, razón por la que se considera comienza a tomar personalidad jurídica, normatividad y vigencia. Es prudente mencionar que esto es parte del régimen de Lázaro Cárdenas como presidente de la República Mexicana.

En 1935, Gustavo Baz director de la Escuela Nacional de la UNAM expone al Rector, el proyecto de Servicio Social para los pasantes de medicina en las comunidades rurales con carencia de servicios de salud, esta propuesta fue presentada al entonces Presidente de la República, Lázaro Cárdenas quien la autorizó, dando instrucciones para que el Departamento de Salubridad (hoy Secretaría de Salud) apoyara con los recursos necesarios. Éste fue el primer convenio firmado por el sector público y una institución pública, en el cual quedó estipulado que la UNAM establecería el Servicio Médico Social como un requisito académico necesario para obtener el título de Médico Cirujano (Mendoza, 1992).

Dentro de los postulados de este acuerdo destacan el de contribuir a distribuir a los médicos en el territorio nacional de una forma más conveniente y proporcionar

servicios médicos terapéuticos. En aquel entonces se estableció la duración de 5 meses. Permaneciendo como exclusivo del área de la salud hasta la década de los 40 (Molina, 1979).

Esto se dio aun cuando no existía una legislación, por lo que el Servicio Social se realizó como producto de la solidaridad y reciprocidad a la comunidad por parte de estudiantes y maestros respecto a lo que la sociedad y el Estado les proporcionaban; en el momento en el que se construía la institucionalidad social (Mungaray, Ocegueda, y Sánchez, 2002).

La expropiación petrolera fue un evento importante, ya que durante este año se inicia el Servicio Social en la escuela de Ciencias Químicas con el objetivo de apoyar a la industria petrolera. Este periodo marca un nuevo cambio en la educación que sin duda repercutió en el desarrollo del Servicio Social universitario (Mungaray, 1999).

Para 1945, el rector Alfonso Caso incluye al Servicio Social en su proyecto de Ley Orgánica de la Universidad, pues consideraba que su práctica era caótica y llegaba a ser nula; lo que desde su punto de vista se debía a la carencia de obligatoriedad y uniformidad en los criterios. El hecho de que la prestación del Servicio Social, era caótica, es una de las razones por las que en ese mismo año se promulga la Ley de Profesionistas, en la que se estipula que para la obtención de un título universitario es necesario realizar el Servicio Social.

Fue en 1952 cuando por decreto presidencial se estableció que el Servicio Social se debía prestar por todos los estudiantes, independientemente de la profesión; también se reguló que el periodo debía ser de 6 meses a 2 años; del mismo modo

se establecen otras instituciones en la que los estudiantes de medicina podían prestar sus servicios (Bertín, 2000).

En el año 1954 la UNAM, organizó brigadas integradas por estudiantes de diversas disciplinas que realizaban su Servicio Social durante los periodos vacacionales conocidas como: “misiones universitarias”; a las que se unió el Instituto Politécnico Nacional (IPN) dos años más tarde. Es entonces cuando aumentó el trabajo comunitario por parte de todos los universitarios de diversas Instituciones de Educación Superior (Rodríguez, 1997).

La “1ª mesa redonda Nacional Sobre el Servicio Social, la organizó el IPN en 1967 donde además de exponer las experiencias e inquietudes, se revisaron las bases jurídico-administrativas del Servicio Social, surgiendo dos posturas al respecto; la primera se inclinaba por la administración y centralización por las Secretarías de Estado mientras la segunda proponía que fueran las universidades. En esta reunión se aprobó la creación de un organismo que coordinara el Servicio Social de los estudiantes con el objetivo de que mantuviera la participación, el establecimiento y fomento de estrechas relaciones con los programas de gobierno (Bertín, 2000).

Una diversidad de factores, entre ellos los que se originaron a partir del movimiento estudiantil de 1968 impidió que éste se creara, aun cuando permaneció la importancia y el potencial que podría proporcionar el Servicio Social si se planeaba, coordinaba y organizaba por otra institución. No obstante, el impacto político de este movimiento originó diversos debates respecto a lo que debería ser la educación en México. Es sí como se plantea la necesidad de revisar y efectuar reformas en diferentes direcciones que culminaron en la reforma educativa del sexenio

Echeverrista (1970-1976); que probablemente sea una de las más ambiciosas que se produjeron después de la Revolución. Esta incluyó cambios en la forma de concebir la educación en sus aspectos filosófico y legal de la educación; modernización administrativa; investigación y planeación; renovación pedagógica y nuevas posibilidades tanto para la educación superior como para el Servicio Social (Mendoza 1992).

Durante su desarrollo la concepción de Servicio Social se ha ido modificando por sus diferentes protagonistas; quedando definido constitucionalmente de la siguiente manera: “Trabajo de carácter temporal y mediante retribución que ejecuten y presten los profesionistas y estudiantes en interés de la sociedad y el Estado (“Ley reglamentaria del Servicio Social”, 1945).

Es importante aclarar que esta definición es general, aunque en la literatura se pueden encontrar una gran diversidad de éstas, considerando que las diferentes instituciones educativas tienen la propia; para fines de esta investigación se utilizará la acepción de la UNAM, lo define en el reglamento general de Servicio Social de la siguiente manera: “realización obligatoria de actividades temporales que ejecuten los estudiantes de carreras técnicas y profesionales, tendientes a la aplicación de los conocimientos que hayan obtenido y que impliquen el ejercicio de la práctica profesional en beneficio o en interés de la sociedad” (Reglamento General de Servicio Social de la Universidad Nacional Autónoma de México, 1985).

En esencia estas dos definiciones presentan el mismo contenido, puesto que ambas hacen referencia a un trabajo temporal que retribuya a la sociedad.

El objeto del Servicio Social permite diferentes alcances, es así como tanto a las instituciones educativas como a la sociedad les permite conocer las características académicas que se materializan a través de la práctica. El diagnóstico anterior permite que los futuros profesionistas, conozcan el contexto y la forma en la que se desarrollará su profesión (Murguía y Villanueva, 2003).

El hecho de que las universidades permanezcan vinculadas con la sociedad es sumamente necesario debido a que las metas de investigación y servicio de las Instituciones de Educación Superior deben estar encaminadas a responder las demandas de los grupos sociales menos favorecidos; el Servicio Social contribuye a esto pues nos ayuda a enmarcar las circunstancias actuales de la sociedad.

El beneficio de la realización del Servicio Social, es recíproco, pues el estudiante crea una conciencia solidaria hacia su sociedad.

Por su parte la sociedad se beneficia, pues el prestador contribuye al desarrollo cultural, económico y social del Estado. Y el prestador logra consolidar y adquirir nuevos conocimientos y habilidades.

De esta forma, permite identificar el desenvolvimiento de los estudiantes y del mismo modo les ayuda a identificar las competencias que han desarrollado, aunque a la par de esto pueden identificar sus áreas de oportunidad, lo que logran mediante el desarrollo de un trabajo de campo de acuerdo a su perfil profesional particular.

La idea anterior nos da la pauta para enumerar los objetivos que plantea el reglamento universitario (el cual es una fuente de consulta recurrente de las demás

instituciones educativas, para poder desarrollar sus propios objetivos); los cuales son (Reyna, 1998):

Extender los beneficios de la ciencia, la técnica y la cultura a la sociedad.

Consolidar la formación académica y capacitación profesional del prestador del Servicio Social.

- Fomentar en el prestador una conciencia de solidaridad con la comunidad a que pertenece.
- Llevar a la práctica los conocimientos adquiridos en las aulas.
- Tomar conciencia de la problemática nacional, en particular la de los sectores más desprotegidos del país.
- Es además una oportunidad para:
  - Retribuir a la sociedad los recursos destinados a la educación pública.
  - Aprender a actuar con solidaridad, reciprocidad y a trabajar en equipo.
  - Conocer y tener la posibilidad de incorporarse al mercado de trabajo.

Es aquí donde se hace evidente que el Servicio Social es una de las mejores oportunidades para consolidar los conocimientos teóricos mediante la aplicación de los mismos, es decir a través de la práctica; así como también permite adquirir nuevos aprendizajes y habilidades profesionales. Esto es en cuanto a los objetivos estipulados por la UNAM en materia de Servicio Social (sin el afán de parecer redundante, pero, como lo mencione con anterioridad muchas de las instituciones de educación media y superior, toman como modelo la normatividad que establece la UNAM, no obstante, muchas de estas instituciones están incorporadas).

A pesar de esto, el Servicio Social no es sólo un requisito para obtener el título universitario dentro de las Instituciones de Educación Superior, si no que trasciende a un artículo estipulado en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Su obligatoriedad queda establecida en el artículo 5to fracción VII de la ley reglamentaria para el ejercicio de profesiones. Desde su promulgación esta ley se ha convertido en la base normativa que regula las actividades profesionales en toda la nación. Del mismo modo la legislación sobre el Servicio Social, que es parte de esta ley, influye de forma significativa en la normatividad del mismo en todos los Estados de la República.

El artículo quinto Constitucional, hace un abordaje claro y preciso acerca del Servicio Social en diferentes aspectos; empero, hay algunos otros en los que se encuentran deficiencias significativas, y son muestra de la importancia que se le ha ido restando en los últimos tiempos. Establece en primera instancia que todos los estudiantes y profesionistas deben realizar el Servicio Social a menos de que estén impedidos por alguna enfermedad grave o las personas que ya son mayores de 60 años (Ley Reglamentaria del Artículo 5° Constitucional).

De igual manera especifica que el Servicio Social es temporal y aclara que debe ser en interés de la sociedad y el Estado; en la actualidad existen organizaciones de iniciativa privada que tienen vacantes para prestadores de Servicio Social.

Otro de los aspectos que aborda la normatividad, es el referente a las actividades que el prestador debería realizar, haciendo énfasis en que las mismas deben ser: resolución de consultas, ejecución de trabajos y aportación de datos obtenidos del ejercicio profesional; esto da una pauta para reflexionar sobre las actividades que

los prestadores realizan en la actualidad y conocer la forma en la que este artículo se cumple en la práctica.

En cuanto a la duración del Servicio Social, establece de manera exacta que su duración debe ser no menor a seis meses ni mayor a dos años efectivos; es decir que, si por alguna razón el prestador no puede prestar el Servicio Social, este tiempo no se tomará en cuenta y deberá reponerlo.

Dentro de las deficiencias que se encuentran normadas está lo referente a la remuneración, en el que menciona que solo en caso de que el Servicio Social absorba totalmente las actividades del prestador. Sin embargo, no se habla de una remuneración para el resto de los prestadores, y de acuerdo con la filosofía que fue creado no debería de existir tal, puesto como se puede entender el pago fue recibir una educación gratuita; no obstante, lo anterior podría contradecir lo establecido en el artículo 123.

El artículo quinto constitucional en su fracción VII, es el principal de los postulados jurídicos del Servicio Social, puesto que determina la forma en la que se realiza el mismo; pero, no es el único; puesto que también se hace referencia a este en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, en el Artículo 38 fracción XXX, que establece que la organización y promoción de los sistemas de Servicio Social están a cargo de la SEP (Secretaría de Educación Pública).

Así mismo también se menciona dentro de la Ley General de Educación en el capítulo II 2ª sección artículo 24 el cual establece que los beneficiarios directos de los servicios educativos deberán prestar Servicio Social.

El artículo 5to constitucional y la Ley General de Educación son las principales Leyes que hacen referencia al Servicio Social; aunque cabe mencionar que en el afán de uniformar las condiciones de su realización entre los Estados se creó en 1982 el Reglamento para la prestación del Servicio Social de los estudiantes de las Instituciones de Educación Superior en la República Mexicana el cual establece las bases y fija los lineamientos del mismo.

### **3.6 Adquisición de Habilidades en el ámbito laboral**

Singer, Guzmán y Donoso (2009) definen al conjunto de habilidades no cognitivas esenciales para aprender a desempeñarse exitosamente en el trabajo como competencias blandas, por ejemplo: comunicación asertiva, flexibilidad, proactividad e iniciativa, predisposición a aprender, integridad, confiabilidad y trabajo en equipo, producen efectos positivos inmediatos.

Las competencias laborales son un conjunto de capacidades esenciales para aprender y desarrollarse de manera correcta en el trabajo, dentro de estas existen varios tipos como son las transversales las cuales se consideran necesarias para todo tipo de empleo, es decir son la base, las transferibles las cuales se adquieren mediante procesos sistémicos de enseñanza y aprendizaje, las generativas permiten el desarrollo continuo de nuevas capacidades y las medibles las cuales pueden evaluar de manera rigurosa y están ligadas al desempeño (Singer, et al., 2009).

Cejas (2005) refiere que en general la obtención de los conocimientos se puede distinguir en el proceso educativo y en el formativo, son elementos que identifican

tres niveles relevantes a considerar, el hacer, el saber y el ser, en el primero se tiene que tener conciencia de lo que uno puede hacer, de lo que sabe, de lo que no se domina por completo y se debe evitar para poder tener posibilidades de éxito. El segundo nivel tiene como base la autoconfianza, de lo que uno sabe y es particular; y por último el tercer nivel tiene como sustento la personalidad y la identidad es decir quien somos y quien queremos llegar a ser.

En este sentido Rosado, Fonseca y Serpa (2013), hablan de la vital importancia para los seres humanos de la fortaleza mental, ya que esto representa la capacidad de resistir y vencer los obstáculos y desafíos que el miedo coloca en los individuos y como es importante en la adaptación humana a los desafíos de la existencia.

Creer como persona y realizarse en el trabajo son dos de las necesidades inherentes a los individuos. La autorrealización se da en un gran porcentaje cuando nos sentimos plenos en la labor que realizamos.

El desarrollo profesional es fruto de la planeación de la carrera y comprende los aspectos enriquece o mejora con vista a lograr objetivos dentro de la organización. Se puede dar mediante esfuerzos individuales o por el apoyo de la empresa donde se labora.

El crecimiento personal, no es una acción que se logra de un momento a otro, sino que más bien, es el resultado, de un largo proceso que se va manteniendo en el tiempo, y que permite que el individuo vaya aumentando continuamente sus conocimientos, sus habilidades, su potencial, y su desarrollo emocional, biológico, espiritual y en todos los aspectos personales del mismo.

Se puede ser evolutivo porque está siendo desarrollado a través de múltiples procesos, seguidos unos de otros, los cuales le permiten al individuo, pasar por diferentes niveles de desarrollo y madurez. Constituido de muchas facetas del individuo, y comprende todos los roles, y aspectos de la persona partiendo desde lo particular para desarrollarse en lo general. Es progresivo puesto que si no hay un nivel de progreso continuo, en cada una de las áreas, y en cada aspecto de su vida, simplemente, no puede hablarse de un crecimiento personal, ya que el individuo simplemente existe, pero no crece, ni se desarrolla, en relación a su experiencia de vida. Por último, se puede decir que es continuo y constante porque no tiene límite de edad, ni de etapa de desarrollo, no está condicionado a un estilo de vida en particular, ni a un nivel de adquisición, o profesión, o distinción social, simplemente mientras el individuo tenga vida, siempre y constantemente, tiene que ir experimentando desarrollo, en todas las facetas de su vida.

### **3.7 Oportunidades laborales en los jóvenes**

Las condiciones actuales en cuanto a las oportunidades de educación y empleo, son un severo problema, lo que es más evidente entre los jóvenes. Esto se puede considerar como consecuencia de que el ingreso precoz al mundo laboral implica el abandono de los estudios. A pesar de lo anterior también es palpable que la permanencia en el sistema educativo no garantiza la entrada en el mundo de trabajo, debido a que la experiencia laboral se ha convertido en un requisito indispensable en muchos casos (Navarrete, 2001).

Sin embargo, para los jóvenes cada vez son mayores las dificultades para ingresar al primer empleo; aunque en sí, lo más preocupante es el hecho de que las condiciones en las que lo hacen son precarias y las plazas son de baja calidad Olivares (2014).

Jacinto (2002) menciona que, de acuerdo con el análisis de trayectorias, la transición es un movimiento con destinos diferentes: en un extremo los jóvenes se dirigen hacia la estabilidad profesional; en el otro algunos no llegan nunca a acceder a un empleo de calidad y estable.

Hoy en día los jóvenes cuentan con menos oportunidades de insertarse en trabajos de calidad, de acuerdo con los estándares establecidos en la Organización Internacional del Trabajo, la cual menciona que debe incluir igualdad de trato y oportunidades, seguridad y salud, seguridad social, salarios justos, entre otras condiciones (Olivares, 2014).

En un estudio realizado por Horbath (2004) se muestra que a primera ocupación de los jóvenes en el mercado de trabajo fue “despachador y dependiente de comercio” que concentró a cerca de 15 por ciento de ellos; en segundo lugar, se encuentra “Trabajadores en servicios domésticos” con una participación de 7.2 por ciento, luego los “Trabajadores de aseo en oficinas, escuelas, hospitales y otros” con 5.1 por ciento de la primera ocupación de los jóvenes.

Una variable que es clave para aumentar esta probabilidad es la educación, según Horbath (2004) a mayor escolaridad del joven incrementa en 21 por ciento la probabilidad de tener una ocupación modesta respecto de aquellas de baja remuneración, conforme va aumentando el número de años de estudio adicional la

probabilidad aumenta a un 27 por ciento para la obtención de ocupaciones de alta remuneración. Cabe recordar que esta variable es resultado de la acumulación de conocimiento por parte de los jóvenes a medida que pasan de una edad a otra, por lo que a mayor edad puede haberse capitalizado mayor escolaridad y tener un buen primer empleo. Sin embargo, no necesariamente esto es lo que ocurre, pues en el caso de las mujeres que se casan a temprana edad y pierden a su pareja o se separan de ella, cuando se incorporan al mercado de trabajo parece que su primer trabajo es en empleos precarios y mal remunerados. Los cursos de capacitación que los jóvenes pueden haber recibido no tienen mucha incidencia para pasar a ocupaciones modestas, pero sí son importantes para buscar un primer empleo bien remunerado.

La falta de autoconocimiento nos lleva a tener inseguridades a la hora de buscar empleo, para conseguir el empleo idóneo, es necesario analizar y definir objetivos profesionales y personales que quieren alcanzar, hacer consciente las áreas de oportunidad y las habilidades que se tienen. En este sentido Debayle (2008) plantea para lograr el esfuerzo laboral se debe cuestionar: ¿a qué me quiero dedicar?, ¿Cuál es el objetivo que estoy tratando de lograr? Y ¿Cuál es el empleo que deseo tener?

A nivel de profesionales el panorama futuro puede ser aún más crítico. La oferta de profesionales tiende a ser cada día mayor; nuestros padres aun consideran que su mayor logro es garantizar la educación superior de sus hijos. Aquellos jóvenes sin acceso a la educación superior, hoy con grandes sacrificios y con recursos y ahorros

propios, buscan desesperadamente su profesionalización, o algo próximo a ella, ya que esto es sinónimo de superación personal y de mejores oportunidades laborales.

Más la estructuración académica con la cual se nos forma como profesionales continúa siendo la misma, y ello es una gran limitante para obtener los perfiles profesionales que la economía, la sociedad y las organizaciones demandan. Nuestros profesionales, formados y estructurados en disciplinas específicas, otras consideradas por ellos como atractivas económicamente en su futuro, continúan siendo preparados para que formen parte y presten sus servicios a determinado sistema empresarial, sea este de origen privado o público, pero estamos viendo como estos sistemas son cada vez más restrictivos en la oferta de oportunidades laborales.

Bajo este panorama el profesional queda bloqueado. Su específica y restringida formación profesional le limita su capacidad de identificación y análisis de otras opciones transitorias, complementarias o definitivas que le puedan brindar alguna dinámica oportunidad o actividad generadora de ingresos.

Aun siendo parte de algún sistema empresarial organizado, su formación lo lleva a cumplir con determinadas funciones específicas, limitando su capacidad en materia de innovación y creación, así como un mayor aporte a su organización y a sí mismo.

Los profesionales, poseedores de alguna vinculación laboral estable, han adoptado posiciones cómodas dentro de la sociedad, limitándose pasiva y vegetativamente a disfrutar los beneficios económicos que el conocimiento en la forma de educación superior les representa, siendo indiferentes ante el comportamiento del macro-

entorno que hoy los ha colocado en condición de riesgo laboral y económico, ante las nuevas políticas empresariales y gubernamentales que se aplican.

Por eso es necesario lograr de manera genérica que los profesionistas, desarrollemos en un empleo donde el perfil sea acorde a nuestra formación y habilidades, y nos permita un constante crecimiento y desarrollo no solo profesional si no también personal, y podamos adquirir la capacidad de crear ficticios y nuevos escenarios dentro de los cuales nos podamos encontrar y estar en capacidad de manejar con éxito los aspectos positivos o negativos que estos presenten u ofrezcan.

Es necesario ser los líderes que espera la sociedad para sacar adelante a las funciones y proyectos que se nos encomienda, porque todos poseemos una capacidad creativa o innovadora puede ser mayor si dispone del conocimiento de la realidad del entorno global actual que las afecta.

Como profesionistas somos generadores de nuevas iniciativas laborales, las cuales puedan verse reflejadas en beneficios a futuro dentro de nuestro ámbito laboral, siempre y cuando contemos con el conocimiento previo del entorno económico, social y político.

Esto es lo que consideramos como desarrollo personal: la capacidad para identificar y utilizar su potencial intelectual y maximizar sus efectos en beneficio de nuestra superación personal y el mejor estar de nuestra sociedad, muy contrario a lo que consideramos como desarrollo profesional, el cual cada vez nos siembra más y más en nuestras disciplinas específicas, aquellas que solo benefician a la larga a nuestros empleadores y nos alejan incrementalmente del macro-entorno, limitando

en situaciones adversas y propias del medio actual, nuestra capacidad para manejar con éxito opciones de emergencia para subsistir dignamente.

El fruto de una buena planeación de la carrera profesional, la disposición a lograr metas y la aceptación de las responsabilidades que ello conlleva y las acciones que conducen al fruto de la propia iniciativa, se denomina desarrollo profesional.

Por lo cual se logra la obtención de mejores niveles de desempeño, relación más estrecha con quienes toman las decisiones, desarrollo de un sentimiento de lealtad a la organización y oportunidad de progreso.

Según London y Mane (en Fernández 2002) la motivación profesional presenta tres aspectos Resistencia profesional o grado en que las personas son capaces de hacer frente a los problemas que afectan a su trabajo, perspicacia profesional o grado de conocimiento de los trabajadores sobre sus intereses, fortalezas y debilidades, y sobre cómo estas percepciones afectan a sus metas profesionales e Identidad profesional o grado en que los trabajadores definen sus valores personales conforme a su trabajo.

Los profesionistas recién incubados de las universidades y que prestan su servicio social o prácticas profesionales, somos los primeros candidatos para ocupar los puestos vacantes en las organizaciones públicas y privadas que conforman nuestra sociedad productiva. El formar parte cualquier organización pública o privada, requiere de la preparación adecuada, preparación que no solo hecho de ser graduados en determinada carrera nos hace expertos, se requiere de algo adicional: decisión, compromiso y preparación académica complementaria, contacto laboral

dentro de alguna organización, misma que se nos presenta a algunos por primera vez cuando realizamos nuestro servicio social.

Es necesario que nuestra sociedad cuente con buenos profesionistas, y estructurados bajo los principios morales y éticos que deben orientar las actuaciones dignas del ser humano en todos los ámbitos.

Como Greenhaus (1987) menciona en uno de sus ensayos, que los trabajadores con elevada perspicacia profesional se fijan objetivos profesionales y participan en actividades de desarrollo que les ayuden a alcanzarlos; toman medidas para evitar que sus habilidades queden obsoletas, es decir estar en actualización constante. Los trabajadores con alta identidad profesional están comprometidos con la empresa, son capaces de hacer lo que sea necesario (como trabajar durante largas horas) para terminar un proyecto están orgullosos de trabajar en la empresa.

## **Capítulo 4 Valoración crítica de la actividad profesional**

Este capítulo es un análisis de las actividades personales y profesionales realizadas en la Secretaría de la Función Pública, apoyándome en el marco teórico, asimismo, recomendaciones para el área de recursos humanos, y para mí, porque siempre se existirán aspectos de mejora tanto personal como profesional.

### **4.1 Análisis y reflexión**

Concretar la formación profesional con el aprendizaje diario a través de las experiencias, nos hace crecer como persona.

La formación adquirida durante la licenciatura en psicología, me proporcionó los conocimientos teóricos necesarios para desempeñarme profesionalmente fuera del aula. Cada una de las materias cursadas guiaron mi interés para el área de la psicología laboral, dentro de esta área existen muchas vertientes, sin embargo, la realización de servicio social fue el parteaguas hacia el reclutamiento y la selección de personal, ya que también había llegado a considerar entre una de mis opciones la capacitación.

Actualmente mis actividades son operativas, pero mi desempeño y las habilidades aprendidas me han ayudado a desarrollar estrategias de modificación, mejora y actualización de los procesos en los que participo, con la finalidad de ahorrar tiempo y esfuerzo; principalmente en las actividades relacionadas con el servicio social, siempre apoyada y supervisada por mi jefa inmediata, cuando se realiza una actividad de manera constante y repetitiva, te conviertes en experto en la materia, pero caes en una zona de confort, en donde no deseas cambiar ni modificar los

procesos que manejas esto a pesar de saber que muchos de los procedimientos ya eran viejos y ralentizaban la ejecución de las actividades; me resistía a una mejora, porque esto implicaría cambiar lo establecido y la manera en la que ejecutaba mis actividades rutinarias. Gracias al apoyo y motivación por parte de mi superior jerárquico desarrolle el interés de mejorar los procedimientos, actividades y operaciones que realizo. Todo esto se ve reflejado en beneficios para mí, por la reducción de tiempo en el desempeño de mis funciones y la adquisición de nuevos conocimientos.

Yendo en retrospectiva a la época de estudiante, me doy cuenta de las diferencias entre lo aprendido y lo vivido como profesionista. La Escuela fue una base sólida para mi futuro, porque en ella te enseñan el deber ser de un futuro psicólogo y también como hacer las cosas, según los autores y su literatura. Pero en la vida real (laboralmente hablando), te vas dando cuenta que las cosas no son tan rectas y metódicas, y que distan mucho de lo que se describe a lo que se ejecuta.

El papel del psicólogo dentro del área de recursos humanos puede ser desempeñado por otros profesionistas, e incluso por herramientas tecnológicas, utilizadas en la aplicación de evaluaciones psicométricas. En este sentido Morgan (1975) menciona que las habilidades que requieren un examinador o entrevistador son habilidades sociales, de comunicación, analíticas e interpretativas para la toma de decisiones. Así como tener conocimientos sobre el comportamiento humano y las diferencias individuales que presenta cada persona, con el propósito de establecer una relación adecuada con el evaluado. Este tipo de habilidades o conocimientos son propios de los psicólogos, no de un administrador o un abogado.

Algunos profesores de la licenciatura comentaban que los psicólogos laborales podrían tener mayor oportunidad laboral, porque el campo de acción es más vasto. El psicólogo laboral siempre va a tener espacio dentro de cualquier empresa o institución debido a que en ellas siempre existe el área de recursos humanos, en algunas ocasiones los psicólogos van a desempeñar todas las actividades por ejemplo la administración del recurso humano, nómina, capacitación, desarrollo de personal, reclutamiento y selección, clima laboral, manejo de prestaciones, entre muchas otras actividades.

En el ejercicio de mis funciones me doy cuenta de la existencia normas, leyes, reglamentos, manuales de procedimientos, pero no siempre se realizan tal cual están establecidas, por lo que caemos en vicios, es decir para realizar una actividad sencilla suelen hacerse pasos innecesarios y repetitivos. Sin embargo en algunas otras actividades, específicas y rigurosas se toman a la ligera y no se operan como debieran.

La retroalimentación y la crítica constructiva siempre es difícil de dar y de recibir pero el aprender a aceptarlas te ayuda a progresar dentro y fuera del trabajo, es por ello que recibo de la mejor manera las aportaciones que me hace mi jefa en cuanto a mi desempeño, esto me ha ayudado a identificar que en ocasiones los procedimientos no se realizan de la manera más adecuada, por lo que he decidido realizar propuestas de mejora en la operación, mismas permitirá lograr cambios importantes que van a repercutir beneficios a corto, mediano y largo plazo; para los operadores actuales y futuros.

## **4.2 Propuesta de mejora laboral**

Al formar parte de una empresa, institución o dependencia, siempre debemos apegarnos a los reglamentos, objetivos y procedimientos que estas establecen para la correcta operación de los procesos. En el ámbito de la administración pública, esto es aún más marcado, ya que en muchas ocasiones al no apegarte a la normatividad se puede incurrir en una falta administrativa y hacerte acreedor a una inhabilitación o sanción. También como servidores públicos estamos en posibilidad de aportar conocimientos y proponer mejoras, que nos faciliten la realización de nuestro trabajo.

Inicialmente las recomendaciones serían enfocadas a la Secretaría de la Función Pública y son de manera subjetiva y en base a lo observado durante estos años.

Primeramente, considero se debería tomar en cuenta lo establecido en la Ley del Servicio Profesional de Carrera, “mérito e igualdad de oportunidades para todos”, es decir que todos tuviéramos las mismas posibilidades de ocupar puestos de niveles jerárquicos mayores, con base a la experiencia y los méritos propios, borrando así la imagen que se tiene que solo las personas que están recomendadas pueden acceder a cargos de mayor nivel

En segundo para la ocupación de las plazas, verificar que las personas propuestas realmente cubran con el perfil de puesto, ya que muchas veces es necesario modificar el perfil para que la plaza se ajuste a la persona, es decir adaptan los puestos a la persona y no viceversa que es como debiera ser.

Como tercera recomendación sería para poder ocupar plazas de mayor nivel jerárquico, se tenga en cuenta a los servidores públicos que forman parte del área que cuente con la vacante, y en caso de ser competentes y cubrir el perfil del puesto se les dé la oportunidad para crecer, y así lograr un desarrollo profesional.

Cuarta recomendación es retomar los cursos de inducción como obligatorios para los empleados de nuevo ingreso, ya que este curso realmente es importante para que las personas que se incorporan se familiaricen con la Secretaría y sobre todo las personas que es su primera experiencia laboral, sepan sus derechos, obligaciones.

Quinta recomendación es repartir equitativamente el trabajo; porque los puestos inferiores jerárquicamente son en donde recaen la mayor cantidad de funciones y por ende tienen más responsabilidades de las que les corresponden, en este sentido considero se debería aumentar el número de jefaturas de departamento y subdirecciones para el personal que opera, menos direcciones y direcciones generales adjuntas, ya que estos puestos solo dan el visto bueno y muchas veces no saben cómo se realizan las actividades si no cuentan con el apoyo operativo; además verificar cuales son los puestos operativos clave, de acuerdo a las funciones y responsabilidades que tienen, y ajustarlos a una plaza de mayor nivel.

El sexto aspecto de recomendación sobre las jornadas laborales, lo más recomendable según muchos estudios realizados no debe exceder el tiempo establecido de ocho horas laborales con una hora de comida. Actualmente se estableció un régimen de mantener a los servidores públicos de guardia, provocando así que sus jornadas sean de más de 14 horas. La Ley Federal del

trabajo en su última reforma publicada en el diario oficial de la federación el 12 de junio de 2015, establece en sus artículo 61 “La duración máxima de la jornada será: ocho horas la diurna, siete la nocturna y siete horas y media la mixta”; artículo 63 “Durante la jornada continua de trabajo se concederá al trabajador un descanso de media hora, por lo menos” y artículo 64 “Cuando el trabajador no pueda salir del lugar donde presta sus servicios durante las horas de reposo o de comidas, el tiempo correspondiente le será computado como tiempo efectivo de la jornada de trabajo. Según Gaytán (1997) la prolongación del tiempo designado al trabajo ligado con el estrés cotidiano y la disminución del descanso, las horas sueño y reposo, consumen la energía vital de las personas, lo que puede manifestarse en forma de fatiga crónica y otros malestares y enfermedades para los trabajadores. Es por ello que en muchas de las ocasiones los trabajadores no rinden como deberían, debido al cansancio acumulado.

El estrés es lo que las personas perciben cuando reaccionan a presiones internas y externas, se produce por el instinto del organismo de protegerse de las presiones físicas, emocionales y situaciones de peligro. Rodríguez y Rivas (2011) mencionan 3 fases del estrés: alarma, resistencia y agotamiento.

Como consecuencia de esto muchos de los servidores públicos de la Secretaría estamos viviendo estas etapas de estrés provocadas por las cargas de trabajo y los largos horarios, y esto perjudica el desempeño laboral, la salud y vida personal y familiar.

Ahora bien y por último entrando en materia de las funciones inherentes a mi puesto y después de un análisis de los procesos, considero existen mejoras a

actividades del área de servicio social con efectos a corto plazo, en este caso sería el poder brindarle a los prestadores de servicio social y/o prácticas profesionales, la información requerida para el desempeño de su servicio por ejemplo: como debe de llenar los registros de horas, cuando acudir al área de servicio social a recoger su documentación para entregarla a la escuela, el periodo de envío sus registros de horas y cuando pasar por ellos, como justificar sus faltas, además de poder lograr enganchar y comprometer al prestador para la satisfactoria conclusión la prestación de su servicio y realice las actividades con la mayor calidad posible, ya que esto resultará en una buena base de su vida profesional. Por otro lado también es relevante que los prestadores conozcan los puntos básicos sobre la Secretaría y las áreas que la componen, es decir cuál es su visión, misión y las principales atribuciones que le competen. La mayoría de prestadores, aun cuando ya concluyeron su servicio o prácticas, no tienen conciencia de la importancia de la Secretaría de la Función Pública como parte del gobierno federal.

Una de mis propuestas de mejora es realizar un curso de inducción para los estudiantes que van a prestar su servicio social o prácticas profesionales dentro de la SFP.

Como lo menciona la literatura la inducción permite la integración entre un sistema social y los nuevos miembros que ingresan a él y constituye el conjunto de procesos mediante los cuales aprenden el sistema de valores, las normas, y los patrones de comportamiento requeridos por la empresa en la que ingresan. Asimismo, el nuevo integrante debe aprender los objetivos básicos de la organización, los medios elegidos para lograr los objetivos, las responsabilidades inherentes al cargo que

desempeñará en la empresa; los patrones de comportamiento requeridos para el desempeño eficaz de la función y el conjunto de reglas o principios que mantienen la identidad e integridad de la empresa. En este sentido se puede definir, es un tipo de adiestramiento que se adecua al individuo, al puesto, al jefe, al grupo y a la organización en general, mediante información sobre la propia organización, sus políticas, reglamentos y beneficios que adquieren como trabajador” (Santiz, 2013).

Guzmán (1981) dice que la etapa de inducción consiste en ofrecerle al candidato una orientación general sobre las funciones que desempeñara, los fines de la organización y la estructura de esta. Los autores por lo general siempre están enfocados en los cursos de inducción en trabajadores de nuevo ingreso. En este sentido y basándome en dichas definiciones, se realizarían modificaciones para enfocar y adecuar de la mejor manera, la inducción a fin ser aplicado a estudiantes candidatos a realizar su servicio social o prácticas profesionales dentro de la Secretaría de la Función Pública.

Considero se derivarían dos mejoras posibles, una el tiempo de atención invertido para cada prestador, es decir se le destina aproximadamente de hora y media a dos horas, a cada prestador se le explican los procedimientos y actividades que debe realizar durante su estancia dentro de la Secretaría, de aquí surgen dos inconvenientes los cuales pueden ser solventados con dicho curso, una situación es la explicación se vuelve tan automatizada, y no se toma en cuenta la capacidad de asimilación de la información de cada uno de los prestadores, para algunos puede ser suficiente y clara, pero para otros puede ser parca e incompleta, tampoco se consideran aspectos como inherentes al prestador, el cual ya realizo una

entrevista con la persona asignada como responsable directo, le pudo generar incertidumbre y nerviosismo; y cuando llega el momento de la explicación ya no se encuentra atento a la explicación; por lo cual se queda con dudas, y al no aclararlas esto puede generar complicaciones, para el mismo, e incluso para el área de servicio social.

A continuación, enlistare algunas de las situaciones que se pueden llegar a presentar al no quedar claras las indicaciones que debe realizar el prestador.

En el prestador puede generar:

- Baja por no apagarse a las reglas establecidas.
- No recibir apoyo económico.
- Baja definitiva por no justificar a tiempo las faltas.
- Que la escuela o institución educativa no le valide el periodo de ingreso por no entregar su carta de aceptación, dentro de los periodos establecidos, como consecuencia de no recogerla en tiempo y forma.
- Conflicto con el responsable.
- Abandonar el Servicio por no cumplir con las expectativas del prestador.

Con el responsable:

- Desconocer cómo y cuándo le deberá entregar el prestador a firmar los registros de horas.
- No comunicarle cuando no asiste.
- Que el responsable le pida quedarse más tiempo del permitido.
- Que le asigne funciones fuera de la Dependencia.

- Funciones que no le corresponden.

En el área de Servicio Social:

- Ser dado de baja por omisión de justificación de faltas.
- No recibir el apoyo económico, por no cubrir con lo estipulado en su carta compromiso o por no enviar en tiempo y forma su registro de control de horas.
- Su trámite de conclusión se quede incompleto o no lo realice de manera correcta.
- Al no registrar su hora de entrada o salida, le sea contabilizada como falta, aun cuando si haya realizado su servicio o prácticas.
- Entorpecer sus trámites desconocimiento u omisión.

La otra circunstancia ocurrida más comúnmente es la cantidad de prestadores que se presentan a realizar su trámite de ingreso en una semana suele ser de más de 15 personas, lo cual hace que la atención sea menos enfocada y más general, y no se les dedique el tiempo necesario para que les queden claras las actividades a realizar con el área de servicio social.

Estas situaciones son comunes y se presentan en 1 de cada 10 prestadores, por lo cual considero la propuesta del curso de inducción sería una solución ideal, para eliminar este tipo de circunstancias desfavorables y se podría traducir en beneficios para el área de Servicio Social al reducir los tiempos de atención, en vez de dedicarle dos horas aproximadas a cada uno de los estudiantes que se convertirán en prestadores, podría establecer un solo día para atender a la mayor cantidad de

alumnos interesados en su ingreso, para que acudan únicamente a entregar la documentación y a entrevista con el área a la cual será asignado y cuando se junte la cantidad necesaria se programe el curso, previo al ingreso de los prestadores.

En el siguiente cuadro hago un comparativo de cómo se maneja actualmente y como podría manejarse a posteriori implementando el curso de inducción.

<b>Actualmente</b>				
Prestadores Atendidos diariamente	Horas invertidas diariamente	Horas invertidas semanal mente	Horas invertidas quincenalmente	Horas invertidas mensualmente
<b>3</b>	<b>6</b>	<b>30</b>	<b>60</b>	<b>120</b>

<b>Proyectado</b>				
Prestadores Atendidos diariamente	Horas invertidas diariamente	Horas invertidas semanal mente	Horas invertidas quincenalmente	Horas invertidas mensualmente
<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>24</b>

Tabla 6. Comparativo antes y después del curso de inducción.

La propuesta consistiría en dejar de recibir diario, a prestadores y solo establecer un día, en el cual pueda atender la mayor cantidad de prestadores, y hacer un curso semanal o quincenalmente, dependiendo del quórum que se junte. No obstante debo aclarar que hay temporadas altas en los ingresos como por ejemplo marzo-abril y agosto-septiembre, en los demás meses siempre hay ingresos pero no son tan altos, incluso en los meses de vacaciones escolares, puede darse el caso de

no presentarse ningún ingreso. En la tabla “proyectado” no se muestra prestadores atendidos diariamente, porque se pretende solo asignar un día para la recepción de los futuros prestadores.

El curso podría ser de manera presencial o bien en línea, eso es algo que se debe profundizar y analizar para determinar cuál de las opciones es la más pertinente para obtener los resultados esperados.

Para terminar, es importante que los profesionistas nos convirtamos en agentes de cambio en beneficio de la Institución, la sociedad y el país, pero además dejemos una buena impresión en cuanto a nuestro desempeño laboral ante la sociedad. Esto se consigue con entrega, compromiso y responsabilidad ante la profesión sea cual sea el ámbito en el que nos desempeñemos.

### **4.3 Autopropuesta de mejora profesional, personal y académica**

Maslow (1954) menciona que las personas tienen 5 categorías básicas de necesidades: fisiológicas, de seguridad, sociales de estima o ego y de autorrealización. Señala que estas necesidades forman una jerarquía en forma de pirámide y que cada una de ellas se activa solamente cuando la necesidad del nivel inmediato inferior está razonablemente satisfecha.

En este sentido las necesidades de seguridad, sociales y de autorrealización serán tocadas en este punto. Las necesidades de sociales que se relacionan con la reputación de una persona como el estatus, reconocimiento, aprecio y respeto ganado ante las demás personas. Con base en lo anterior y retomando a Maslow

(1954) quien sostiene que las personas tienen un apetito constante por un mayor logro, conocimiento y reconocimiento y pocas veces quedan satisfechas.

Por ello es difícil empezar con esta autoretroalimentación, pero es necesario porque tengo plena conciencia de mis áreas de mejora, y durante mucho tiempo he puesto como excusa la falta de tiempo, el exceso de trabajo entre muchas otros pretextos. Sin embargo, siempre mantengo presente los aspectos que debo cambiar, para sobresalir en el ámbito profesional y personal.

En la parte profesional aun me faltan muchas cosas por aprender, a pesar de tener varios años de experiencia y ejerciendo la profesión elegida, aún no he logrado madurar ciertas habilidades necesarias para ser una profesionista de éxito y más competitiva, para con ello satisfacer mi necesidad de autorrealización.

En primer lugar necesito ser una persona más organizada, por la naturaleza de mis funciones manejo una gran cantidad de documentos, en ocasiones he traspapelado oficios o información importante por no archivarlos en tiempo y forma, aun cuando los traspapelé los llego a encontrar dentro del desorden, jamás he perdido algo importante, solo me cuesta trabajo localizarlo, tengo plena conciencia que esto está mal y debe haber una modificación antes de que realmente pierda algún documento importante.

Como segundo punto de mejora profesional es que necesito saber delegar y aprender a confiar en la gente, es decir en varias ocasiones me han dotado de personas las cuales me puedan ayudar con la carga de trabajo, pero me cuesta demasiado el poder encomendarles parte de mi trabajo ya que considero que no lo harían tan bien como yo.

De lo anterior se deriva el tercer punto que es el desarrollar la habilidad de liderazgo, y así poder dirigir de manera más acertada a las personas que tengo a mi cargo.

Otro aspecto importante es aprender a manejar mejor mi tiempo, ya que muchas veces invierto más tiempo del necesario en actividades que en teoría deberían ser más rápidas de ejecutar.

Continuar actualizándome muy importante ya que así lo exige la sociedad tan cambiante en la que vivimos, por ello, sé que me falta tomar más cursos de con respecto a la psicología en general, pero también me hace falta capacitarme en el manejo de nómina, clima laboral, ergonomía y en el área clínica.

Con todas estas propuestas no pretendo que cambiar ni a la secretaría, ni a mi área, pero si pretendo proponer e intentar implementar las mejoras, con el afán de facilitar mi trabajo.

## **Conclusiones**

Todas actividades que realizamos en el ámbito académico, profesional y personal, nos dan la oportunidad de adquirir experiencia, ya sea de manera positiva o negativa. En mi caso, el haberme formado en la UNAM, me ha llenado de orgullo, tuve maestros realmente expertos en la materia que impartían, y lograron fortalecer mi gusto por la psicología y con ello querer llegar a ser una psicóloga destacada.

En la Secretaría de la Función Pública, he tenido experiencias de todo tipo, desde la satisfacción de conseguir la plaza por la que tanto espere, hasta la frustración por no poder crecer como yo quisiera dentro de ella. He conocido a servidores públicos que realmente son un gran ejemplo de experiencia, sabiduría y honradez, también algunos deshonestos, otros que no tienen la experiencia necesaria para desempeñar el puesto que tienen, ello me ayudo a comprender el por qué se tiene una mala imagen de los servidores públicos, me he esforzado por demostrar que no todo es malo y que existen profesionistas comprometidos por el desarrollo del país.

Pero como ya lo dije todo es un aprendizaje, incluso la realización de este trabajo me trajo grandes satisfacciones, ya que me requirió leer, actualizarme y recordar conceptos que ya no manejaba, y estos poderlos aplicar actualmente en el desempeño de mis funciones.

Hoy en día no solo la formación académica es indispensable, si no también contar con la experiencia necesaria para poder conseguir un empleo. La realidad concreta de la práctica profesional sobrepasa lo descrito en la literatura.

Es por ello que considero que desde la formación académica se nos debería concientizar para enfrentarnos a los retos que se presentan en la vida laboral, que no todo es como se explica en un salón de clases, al dejar la universidad todo se vuelve es más exigente y competitivo.

Lo único que nos da este panorama y nos acerca a la vida laboral es el servicio social, sin embargo muchos de los estudiantes no le dan la importancia debida, lo consideran como un mero trámite para poder obtener el título, y no como la base de la cual se va iniciar su vida laboral.

El concientizar a los estudiantes de la relevancia de realizar su servicio social en una institución o dependencia que aporte los conocimientos y habilidades necesarias debería ser una tarea primordial por parte de la Facultad de Psicología.

Aun cuando la Facultad realiza un monitoreo mensual mediante los reportes que se tienen que entregar durante la realización del servicio social, eso no garantiza que realmente el alumno realmente adquiriendo conocimientos para su desarrollo profesional.

Es por ello que la conjunción escuela-trabajo, es el alcance que tienen los egresados para satisfacer las necesidades básicas de autorrealización profesional, por medio de su desempeño pueden ser considerados para integrarse a una empresa cuando haya la oportunidad.

Es nuestra responsabilidad como profesionales de la psicología laboral formar parte activa en las empresas para que nuestra presencia sea notable y pueda ir abriéndose más camino, actualmente tenemos que competir con otras profesiones

pero principalmente con las nuevas tecnologías que pretenden suplirnos en la aplicación e interpretación de las pruebas psicométricas, considero que no hay mejor opción para el área de recursos humanos que los psicólogos, porque nuestra especialidad es el comportamiento humano en todas sus vertientes.

Finalmente y llena de satisfacción, es necesario que reconozca que el presente reporte me permitió conocer más acerca de la relevancia que tienen mis funciones laborales dentro de la Secretaría, así como darme cuenta de la evolución que he tenido a través de los años de experiencia profesional y las habilidades adquiridas, los límites uno mismo se los pone, que he tenido barreras y obstáculos que vencer, pero gracias a la perseverancia, y al trabajo duro he logrado vencerlos, y la finalización de este trabajo es el inicio de muchos planes y cosas por venir, con esto estoy cerrando un ciclo que aunque muchos digan que debí haberlo hecho antes, creo que este es el momento indicado para hacerlo, y que cada día es un paso más cerca para lograr mis objetivos y mis metas.

Para cerrar esto puedo decir que de hoy en adelante me voy a exigir más, porque sé que puedo, y que la realización de un reporte laboral, tesis o tesina no tiene como objetivo fastidiar al estudiante para obtener el título, más bien es un cierre y plasmar los conocimientos y obtenidos a lo largo de los años de estudio, talvez los trabajos para titulación no descubran el hilo negro del tema a tratar, pero si reflejar la calidad del profesionista que se licenciara.

## Referencias

Alfonso, V. (2012). Resistencia al cambio, porqué se da y cómo Gestionarla.

Recuperado de:

<http://www.itson.mx/micrositios/cae/Documents/Articulos/Resistencia%20al%20cambio.doc>

Alles, M. (2009). Construyendo talento, programa de desarrollo para el crecimiento de las personas y la continuidad de las organizaciones. México, Ediciones Granica.

Alvarez Laverde, H. (2008). Como implicar a los empleados en el desarrollo de iniciativas. Barcelona. Recuperado de:

<http://docplayer.es/5460282-Como-implicar-a-los-empleados-en-el-desarrollo-de-iniciativas-lean-management-por-humberto-alvarez-laverde.html>

Ballesteros, B., González, D. & Peña, T. (2010). Competencias disciplinares y profesionales del psicólogo en Colombia. Asociación Colombiana de Facultades de Psicología (Ascofapsi). Documento recuperado de:  
[http://www.ASCOFAPSI.org.co/documentos/2010/Competencias\\_profesionales\\_psicologia.Pdf](http://www.ASCOFAPSI.org.co/documentos/2010/Competencias_profesionales_psicologia.Pdf)

Bertín, I. (2000). El Servicio Social en México. En Maldonado, M., Hoyo, L., Martínez E. El Servicio Social: Institución para el desarrollo municipal. México, ANUIES.

Blum, M. (1985). Psicología industrial, México, Ed. Trillas

Cejas, M. (2005) La educación basada en competencias: una metodología que se impone en la Educación Superior y que busca estrechar la brecha existente entre el sector educativo y el productivo. Recuperado en:

[http://juancarlos.webcindario.com/La\\_educacion\\_basada\\_en\\_competencias\\_Magda\\_Cejas\\_.pdf](http://juancarlos.webcindario.com/La_educacion_basada_en_competencias_Magda_Cejas_.pdf)

Debayle, T. (2008). Conseguir empleo en tiempos difíciles. México: Editorial Aguilar.

Dessler, G. y Varela, R. (2011). Administración de recursos humanos, enfoque latinoamericano. México: Editorial Pearson

Diario Oficial de la Federación, (1945). Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal, reformada el 19 de agosto del 2010.

Diario Oficial de la Federación, (1945). Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal, reformada el 19 de agosto del 2010.

Diario Oficial de la Federación, (1976) Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, reformada el 11 de agosto de 2014.

Diario Oficial de la Federación, (1995). Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Diario Oficial de la Federación, (2003). Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal.

Diario Oficial de la Federación, (2003). Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.

Diario Oficial de la Federación, (2005). Lineamientos para la Descripción, Evaluación y Certificación de Capacidades.

Diario Oficial de la Federación, (2005). Guía Metodológica para la Descripción, Evaluación y Certificación de Capacidades Técnicas.

Diario Oficial de la Federación, (2006) Manual de Organización General de la Secretaría de la Función Pública.

Diario Oficial de la Federación, (2007). Reglamento de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal.

Diario Oficial de la Federación, (2010). Disposiciones en Materia de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera.

Diario Oficial de la Federación, (2015). Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.

Díaz Bretones, F.; Fuertes Martínez, F; Martín Quiroz, Ma, A.; Montealbán Peregrin, M.; Sánchez Santa-Bárbara, E. y Zarco Martín, V. (2004). Psicología de las Organizaciones. Barcelona: Editorial UOC.

Dunette, M. (1994). Psicología industrial. México: Trillas.

Espinosa, L. O. (1997). El reclutamiento y selección en una empresa dedicada a la distribución de alimentos. Tesis de Licenciatura. México D.F. Carrera de Psicología, UNAM. Campus Iztacala.

Freud, S. (1917/1986). Duelo y Melancolía. En Obras Completas. Volumen XIV Buenos Aires: Amorrortu.

Gonzales, M. y De Pelekais, C. (2010). Estrategias gerenciales en el marco de las competencias tecnológicas para el desarrollo de televisoras educativas universitarias Telos, vol. 12, núm. Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín Maracaibo, Venezuela.

Grados, E. J. (1998). Inducción, reclutamiento y selección. México: Manual Moderno.

Grados, E. J. (2003) Reclutamiento, selección, contratación e inducción del Personal. (3ra Ed.). México: Manual Moderno.

Greenhaus, Jeffrey H. (1987) Gestión de carrera. Estados Unidos: Thomson Learning.

Hernandez, L. A. M (2002). Reporte de actividades del psicólogo como analista recluta de un despacho de head hunter " D. I. S. E" Tesis de Licenciatura, México, Lic. en psicología. UNAM, campus Iztacala.

H. O. Ana (comunicación personal, junio 14, 2016).

Horbath, J. (2004) Primer empleo de los jóvenes en México. [Versión electrónica] Papeles de población I 10 [42] pp199-249 Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/112/11204208.pdf>

Jacinto, C. (2002). Los jóvenes, la educación y el trabajo en América Latina. Nuevos temas, debates y dilemas. En de Ibarrola, M. (coord.). Desarrollo local y formación: hacia una mirada integral de la formación de los jóvenes para el trabajo. Herramientas para la transformación. [Versión electrónica]. N° 18 pp. 67-102 en:  
[http://www.productividad.org.mx/pdf/331\\_Los\\_jovenes\\_la\\_educacion\\_y\\_el\\_trabajo.pdf](http://www.productividad.org.mx/pdf/331_Los_jovenes_la_educacion_y_el_trabajo.pdf)

Jiménez, W. (1982). Introducción al Estudio de la Teoría Administrativa. México: Editorial FCE.

Landy, F. y Conte J.M (2007). Introducción a la psicología industrial y organizacional. México: MacGraw-Hill/interamericana.

Levy-Leboyer, C. (1997). Gestión de las competencias. Barcelona: Ediciones Gestión 2000

Lievens, F., & Thornton, C. (2005). Assessment centers: Recent developments in practice and research. En Even, A., Smit-Voskuil, O., y Anderson, N. (Eds.) Handbook of Selection. Blackwell Publishing. 243-264.

Maslow, A.H. (1954/1991). Motivación y Personalidad. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

McClelland, D.C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. American Psychologist, 28, 1-14.

Mendoza c, A. (1992). El Servicio Social universitario en México: su filosofía historia, marco jurídico y su relación con la sociedad. Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara.

Molina, V. (1979) 40 años del Servicio Social Universitario. México: UNAM

Munchinsky, P. M. (2002). Psicología aplicada al trabajo. México: Thomson editores

Munchinsky, P. M. (2007). Psicología aplicada al trabajo, (8° Ed). México; Thomson editores.

Mungaray, A. (1999). El Servicio Social y la educación superior frente a la pobreza extrema en México. México: SEDESOL, SEP y Gobierno del Estado de Veracruz. México: UABC-ANUIES.

Mungaray, A., Ocegueda, M. y Sánchez, M. (2002) Retos y perspectivas de la reciprocidad universitaria a través del Servicio Social en México. México: UABC-ANUIES.

Muñoz, C. (2006) Determinantes de la empleabilidad de los jóvenes universitarios y alternativas para promoverla. [Versión electrónica] Papeles de Población 12 (49) pp. 75-89 recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11204903>

Murguía, B. E. y Villanueva, M. I. (2003) Eligiendo la mejor opción para mi Servicio

Murphy, K. & Saal F. (1990). Psychology in organizations: integrating, ciencia and practice. USA: Erlbaum.

Murguía, B. E. y Villanueva, M. I. (2003) Eligiendo la mejor opción para mi Servicio Social. México, D.F.: UNAM, Dirección General de Orientación y Servicios Educativos.

Navarrete, E. (2001) Juventud y trabajo: un reto para principios de siglo. Zinacantepec, Edo de México: El colegio Mexiquense.

Ocho cosas que debes saber para encontrar tu primer empleo, (2013) Online Career Center México OCCM

Olivares, A. E. 20 de mayo de 2014. Aumentan las dificultades para que los jóvenes obtengan su primer empleo. Periódico la Jornada. Recuperado de: <http://www.jornada.unam.mx/2014/05/20/sociedad/035n2soc>

Pozo, I. (1996). Aprendices y maestros Madrid: Editorial Alianza.

Reglamento General del Servicio Social de la Universidad Nacional Autónoma de México (1985) Gaceta UNAM 8ª Época Volumen 1º. No. 46. Ciudad Universitaria Reyna, R. L. (1998). Análisis descriptivo del Servicio Social de la Dirección de Orientación y Servicios Educativos de la Universidad Nacional Autónoma de México, Tesis (Licenciatura en Actuaría). México, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Ciencias.

Rodríguez, R. y Rivas S. (2011) Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Madrid, España: Facultad de psicología, Universidad Nacional Autónoma de Madrid, Medicina y Seguridad en el trabajo.

Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

Rodríguez, Y. (1997). Caminos y rumbos del Servicio Social en México. México: Universidad Intercontinental/Universidad Pedagógica Nacional.

Recuperado de: [http://www.mmh.org.mx/politica\\_eco.php](http://www.mmh.org.mx/politica_eco.php), Política económica, 1982-1988 (2013).

Rosado, A., Fonseca, C. y Serpa, S. (2013), Robuetez mental: una perspectiva integradora. Revista de psicología del deporte 2013, vol. 22, núm. 2, pp. 495-500.

Ruiz, L., Mungaray, A. y Salvo, B. (1995). El Servicio social en México. México: ANUIES.

Rumualdo, O. (1986). El funcionamiento administrativo en el cumplimiento del Servicio Social dentro de la Universidad Nacional Autónoma de México. Seminario de investigación administrativa, Tesis (Licenciatura en Administración). México, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Economía.

Schultz, D. (1991). Psicología industrial, México: Nueva Editorial interamericana

Singer, M., Guzmán R. y Donoso, P. (2009). Entrenando competencias blandas en jóvenes. Chile: Escuela de Administración, Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperado de:

[http://www.inacap.cl/tportal/portales/tp90b5f9d07o144/uploadImg/File/PDF/Entrenando\\_Competicencias\\_Blandas\\_en\\_Jovenes.pdf](http://www.inacap.cl/tportal/portales/tp90b5f9d07o144/uploadImg/File/PDF/Entrenando_Competicencias_Blandas_en_Jovenes.pdf)

Velázquez Mastretta, G. (2006). Psicología Industrial y Organizacional: Investigación y Práctica. México: Manual Moderno.