



UNIVERSIDAD NACIONAL
AVENIDA DE
MÉXICO



Facultad
de Psicología

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
Facultad de Psicología

División de Estudios Profesionales

“Manual de inducción para prestadores de servicio social de
INROADS”

Informe Profesional de Servicio Social
que para obtener el título de licenciado en psicología

PRESENTA:

Abisag Sally Lara García.

Directora de Informe:

Lic. María de la Concepción Conde Álvarez

Cd. Universitaria, Cd. Mx., marzo 2017.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

Sin lugar a dudas la parte de los agradecimientos es una de las más difíciles de escribir porque aunque tenga claro quiénes fueron las personas que me apoyaron para alcanzar esta meta las palabras no fluyen tan fácilmente como mis sentimientos...

Mamá has sido el ingeniero perfecto en los simientes de mi vida, me has enseñado a valorar y a luchar por lo que quiero, a ser fuerte y no derrumbarme por difícil que parezca la situación. Gracias por apoyarme en mi vida personal y profesional de la manera en que sólo tú lo sabes hacer, por darme todo en cuanto has podido y por todas esas tazas de té que me diste en las noches de trabajo exhausto. Mami sin ti nunca hubiera hecho posible este sueño, ¡TE AMO!

Papá, a tu manera has estado presente y te agradezco tu interés con preguntas que a veces ni siquiera yo sabía que eran preguntas.

En otras circunstancias también tuve el apoyo de otras personitas. **Yair** te doy las gracias por tu comprensión y por estar ahí siempre escuchándome y por tu apoyo durante toda mi carrera, por la tolerancia que siempre me tuviste y gracias por que junto con tu familia estuvieron dispuestos para ayudarme en mis trabajos.

Uriel y de una manera diferente, no sabes cuánto me has ayudado en mi carácter y en esa manera tan peculiar que tienes para que observe las cosas desde diferentes perspectivas. Gracias por todo ese tiempo tuyo... que en suma lo aproveche para terminar el presente.

Gracias!!!

INDÍCE

AGRADECIMIENTOS.....	2
INDÍCE.....	3
DATOS GENERALES DEL PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL: INROADS.....	6
•Objetivo general del programa	6
•Objetivo general de INROADS	6
•Objetivos específicos del programa.....	6
CONTEXTO DE LA INSTITUCIÓN Y EL PROGRAMA DONDE SE REALIZÓ EL SERVICIO SOCIAL	7
La misión de INROADS	8
La visión de INROAS	8
Los valores de INROADS	9
SERVICIO SOCIAL EN INROADS	10
Descripción general del programa INROADS	10
Descripción de las actividades realizadas en el servicio social	12
OBJETIVOS DEL INFORME DE SERVICIO SOCIAL	16
Objetivo general.....	16
PROPUESTA DE INDUCCIÓN PARA INROADS	18
Introducción	18
Globalización.....	18
Crecimiento de INROADS.....	18
Beneficios para INROADS	19
Beneficios para los prestadores de servicio social	19

Capítulo 1: Capacitación	20
Aprendizaje.....	20
Inducción.....	21
Capacitación.....	23
Capítulo 2: Motivación.....	28
Motivación.....	28
Teorías de motivación.....	29
Jerarquía de las necesidades.....	29
Teoría de los dos factores/ motivación e higiene	30
Clima organizacional.....	32
Contrato psicológico.....	32
Servicio social	33
Capítulo 3: Manual de inducción para prestadores de servicio social de INROADS	35
Manual de inducción	35
Análisis de puestos	36
Descripción de puestos	37
El perfil profesional.....	37
Capítulo 4: Resultados obtenidos	39
Recomendaciones y sugerencias	45
Referencias.....	47
Anexos	50
Anexo 1: análisis de puestos.	51

Anexo 2: descripción de puestos.	58
Anexo 3: perfil del licenciado en psicología.....	61
Anexo 4: perfil del licenciado en pedagogía.....	64
Anexo 5: perfil del licenciado en administración.....	66
Anexo 6: perfil del licenciado en ingeniería en sistemas.....	68
Anexo 7: Participación del profesional en las actividades.....	71

DATOS GENERALES DEL PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL: INROADS

- **Objetivo general del programa**

Conocer las implicaciones de los procesos de capacitación, formación y desarrollo que permitan al prestador de servicio detectar y fortalecer sus competencias profesionales y personales.

- **Objetivo general de INROADS**

Es una asociación dedicada a detectar y formar talento entre jóvenes universitarios con bajos recursos económicos. Ofreciendo un programa integral en conjunto con empresas para impulsar el desarrollo personal y profesional de los jóvenes.

- **Objetivos específicos del programa**

Conocer y adentrarse en los sistemas de información y procesos de INROADS.

Generar y agregar valor a los expedientes de nuevos becarios para conocer su perfil.

Desarrollar y fortalecer la capacidad de organización y prioridades de las actividades.

Reflexionar y proponer cursos pertinentes para el programa.

Aplicar los conocimientos de capacitación para los cursos del programa desde un diagnóstico de necesidades de capacitación hasta la evaluación de estos.

A partir de problemáticas demandantes de tiempo, proponer y ejecutar mejoras en el programa personalizado para la comunidad becaria.

Emplear mejoras para clima en la comunidad becaria.

Implementar un plan de vida y carrera para la comunidad becaria.

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

INROADS es una asociación civil que está dedicada a detectar y formar talento entre jóvenes universitarios de bajos recursos económicos; a través de un programa de formación en conjunto con empresas altamente reconocidas para impulsar el desarrollo profesional y personal de los jóvenes becarios (INROADS DE MÉXICO, 2016).

Una asociación civil es denominada como un conjunto de personas físicas llamados socios, organizados que con la autorización del estado pasan a ser una persona jurídica privada, con la finalidad de atender actividades que tienden al bien común; Con la característica de que no persiguen una ganancia comercial o económica (Portal de garantías desarrollo por la defensa del pueblo de la ciudad de Buenos Aires, 2016).

De tal manera que INROADS efectúa diversos procesos a cargo de las diferentes áreas (INROADS DE MÉXICO, 2014):

- Coordinación de formación del pool de talento: ésta a su vez se divide en dos áreas:

Asistente selección y formación del Pool: efectúan propiamente una selección de candidatos y a los resultantes los colocan en una empresa como becarios con el fin de apoyarlos en su desarrollo profesional.

Reclutamiento y vinculación: brindan pláticas acerca del programa en universidades con el fin de reclutar a estudiantes en la universidad o en ferias de empleo. Además generar vínculos con nuevas empresas para brindar oportunidades de desarrollo a estudiantes.

- Coordinación de Formación y desarrollo Inroaders: Se encargan de dar el curso de inducción al programa. Seguimientos trimestrales a los jefes directos de los Inroaders y posteriormente dar una tutoría a los Inroaders de manera individual

para tratar temas profesionales y personales con la retroalimentación brindada por su jefe. Seguimiento del servicio comunitario. Además de los cursos de formación.

- Desarrollo y lealtad institucional: conservan los vínculos con las empresas y abrir nuevas vacantes para más becarios. Realizan y dan a conocer los reportes de casos de éxito a las empresas asociadas.

La misión de INROADS

Detectar talento entre jóvenes de mexicanos de escasos recursos económicos, para promover su formación integral como líderes comprometidos con la sociedad y encauzar oportunidades para su desarrollo (INROADS DE MÉXICO, 2016).

La visión de INROAS

INROADS (INROADS DE MÉXICO, 2014) es una de las organizaciones de la sociedad civil más comprometida, que ha generado oportunidades de desarrollo integral para jóvenes talentosos que por su situación económica no cuentan con un amplio abanico de posibilidades.

Algunos de estos jóvenes están ocupando posiciones estratégicas dentro del ambiente empresarial.

El éxito de esta organización radica en sus amplias redes de apoyo y compromiso por parte de Cámaras de la industria, IES, principales firmas de empresas, así como el semillero de graduados que han forjado su éxito desde el inicio de este ambicioso proyecto.

Cada día INROADS busca disminuir la brecha que existe entre los contenidos de una formación universitaria y las necesidades del mundo laboral.

La vida de un joven que ingresa a INROADS es transformada; estos cambios son reflejados en la empresa, vida personal, comunidad y futuras generaciones.

Hoy INROADS necesita gente comprometida con ganas de sumarse a la historia de éxito de un joven.

Los valores de INROADS

- **Solidaridad:** Nos comprometemos con el bien común, ayudamos a los demás para que puedan crecer y tener una vida digna. Convivimos con los otros de una manera empática, fomentando un servicio de comunidad y encaminando nuestra generosidad para hacer propias las causas que promueven una sociedad más justa. Sabemos que es necesario trabajar en equipo para lograr un cambio positivo en nuestra comunidad y lo predicamos con el ejemplo. Sentido de comunidad, compromiso con el bien común, apoyar el crecimiento de los demás, empatía, trabajo en equipo, unirse voluntariamente a una causa y generosidad (INROADS DE MÉXICO, 2016).
- **Integridad:** Todas nuestras acciones están cargadas de honestidad y respeto. Buscamos la congruencia entre nuestro discurso y nuestro actuar. Somos autocríticos porque sabemos que solo así podremos mejorar. Actuamos con veracidad y transparencia demostrando lealtad hacia las personas y las causas con las que nos comprometemos. Honestidad, respeto, congruencia, transparencia, veracidad, lealtad y autocrítica (INROADS DE MÉXICO, 2016).
- **Compromiso y entrega:** Damos lo mejor de nosotros cada día, con el compromiso y entrega que conllevan los privilegios que la vida nos ha dado. Buscamos que cada actividad que realicemos ayude a mejorar nuestra sociedad, y para eso siempre ponemos todo nuestro empeño. Creemos que nuestro trabajo puede transformar nuestro país. Asumir el propósito de la organización como propio, tener disposición y disponibilidad, creer en el proyecto y demostrar interés (INROADS DE MÉXICO, 2016).
- **Ser agente de cambio:** Promovemos el cambio para el bien, empezando con nosotros mismos y ponemos con pasión todas nuestras capacidades para construir un mundo mejor para todos. Estamos atentos a los problemas que

aquejan a nuestra sociedad y buscamos soluciones eficaces y creativas para resolverlos. Innovamos cada día con un espíritu emprendedor, para lograr un mayor impacto social. Pasión, espíritu emprendedor y resolución de problemas (INROADS DE MÉXICO, 2016).

SERVICIO SOCIAL EN INROADS

Dentro del área de formación y desarrollo el prestador de servicio social lleva a cabo diversas actividades. Una vez que un Inroader ha sido seleccionado y se coloca dentro de una empresa comienza su proceso de desarrollo, el cual está a cargo de dicha área. Así mismo el prestador de servicio social se hace cargo de algunas actividades que no son propias del área.

Descripción general del programa INROADS

Se presenta la descripción del proceso de INROADS de manera general y posteriormente se detallaran las actividades realizadas:

En INROADS se hace una selección de candidatos para entrar al programa, una vez que pasan estos filtros los candidatos se encuentran en el pool de talento.

Cuando se ha encontrado una oportunidad dentro de una empresa donde pueda desarrollar e implementar sus conocimientos, se le coloca como becario y pasa a ser un Inroader en desarrollo (*Véase Figura 1*).

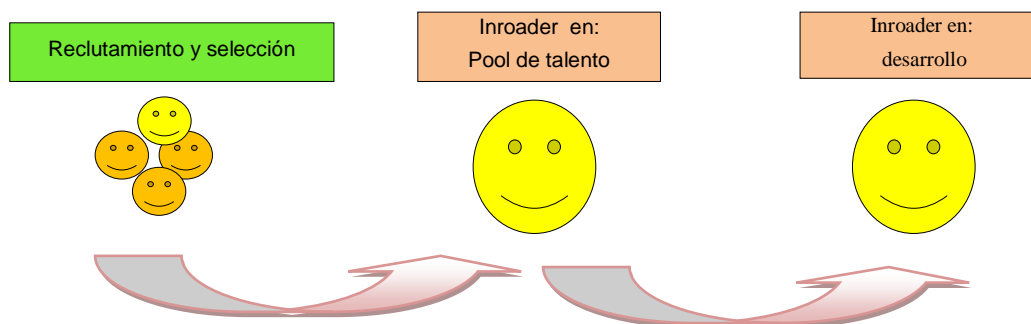


Figura 1: Proceso de Selección de Inroaders

Un Inroader en desarrollo se encuentra ejecutando su programa formativo, esté por lo general dura un año y tiene actividades implicadas, tales como:

- Citas de seguimiento: se lleva a cabo una evaluación con el jefe directo del Inroader para conocer su desempeño y la naturaleza de las actividades realizadas. El primer seguimiento es al mes de haber ingresado a la empresa, posteriormente son cada tres meses hasta concluir el año (véase figura 2).
- Citas de tutorías: realizado el seguimiento se efectúa una tutoría con el Inroader. Es una asesoría personalizada tipo coaching para retroalimentar al estudiante acerca de su desempeño profesional y personal dentro de la organización (Véase Figura 2).

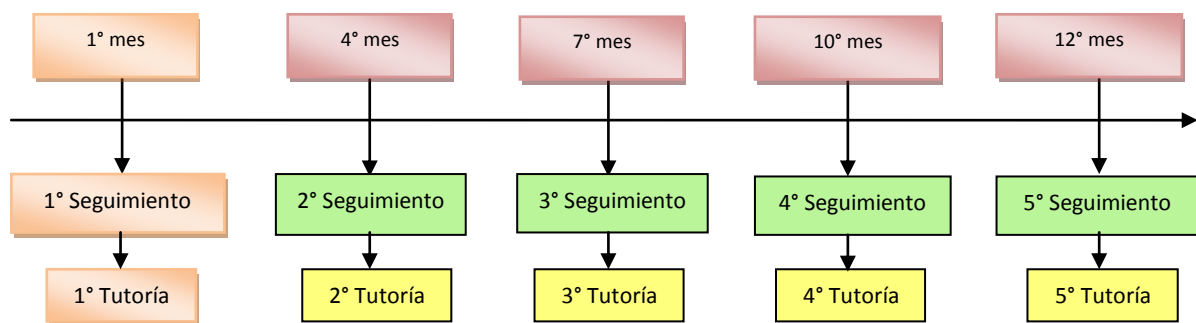


Figura 2: Duración del programa formativo

- Cursos: Suman alrededor de 19 actividades de enseñanza entre cursos y platicas que se imparten anualmente. Se llevan a cabo los días sábado, pueden ser presenciales o vía remota utilizando una plataforma virtual, Black Board.
- Servicio comunitario se realiza un domingo de cada mes según el orden de los equipos. Puede ser en cualquiera de los dos asilos respectivamente o en la casa hogar y es asignado por la cercanía que tenga con el domicilio del Inroader.

Descripción de las actividades realizadas en el servicio social

El siguiente listado de actividades menciona los procesos detallados dentro del área de formación y desarrollo, algunas de ellas son realizadas periódicamente:

- **Revisión del manual del área de formación y desarrollo:** El conocer el manual de formación y desarrollo brinda un panorama de cómo está planeado un programa de formación con un Inroader, el tiempo, los cursos y los beneficios que obtiene al ser partícipe de éste.
- **Revisión del manual de servicio social:** El revisar el manual de servicio social ayuda a conocer a la organización sin embargo ya hay muchos procesos que no se llevan a cabo o que han sido modificados. Por lo cual también se propone la realización de un nuevo manual actualizando los contenidos y actividades a realizar a cargo del servicio social.
- **Conocer el sistema SUII:** Cuando un profesional se suma a un equipo de trabajo necesita conocer los movimientos que se llevan a cabo dentro de su área como mínimo para hacer frente a sus labores. Es así como podemos ver implicada la razón de ser de esta actividad ya que es aquí donde se tiene toda la información de cada uno de los becarios como datos personales, tutorías y seguimientos que se han llevado a cabo, cursos que ha tomado cada becario, y asistencias al servicio comunitario, etc.
- **Actualizar el sistema SUII:** Al ser un proceso que se lleva de manera individual con cada becario es necesario tener una constante actualización de todas las actividades que se llevan a cabo por cada Inroader. Esta actualización es pertinente que se realice de manera semanal para tomar las asistencias a cursos, asistencias al servicio comunitario, las tutorías y seguimientos.
- **Generar expedientes de nuevo ingreso a los Inroaders en desarrollo:** Al recibir a un nuevo Inroader en el área de formación y desarrollo se le genera un expediente para uso y control de su programa, este expediente contiene ficha

de identificación, solicitud de ingreso, curriculum, entrevista, Autobiografía, pruebas proyectivas tales como el HTP y figura humana, cartas de recomendación y documentos de identificación. A este expediente se le suman periódicamente los formatos correspondientes a la visita inicial y a las tutorías.

Cada uno de los becarios es parte fundamental, por lo que también se genera una carpeta personalizada para uso del Inroader con documentos pertinentes, tales como: portada personalizada, valores INROADS, original y copia de acuerdo de incorporación al programa INROADS, horario de talleres, lineamientos de coordinadores de cursos, hoja de equipo de servicio comunitario, reglamento, decálogo donde se incluyen los lineamientos y actividades permitidas en asilo luz azteca, guía de evaluación de seguimientos.

- Cursos de inducción: El curso de inducción se lleva a cabo individualmente con cada Inroader cuando ingresan, en una sala destinada para tutorías o en una sala de entrevista, en esta se le da a conocer al Inroader en desarrollo cuanto tiempo durara su programa en la empresa, los lineamientos bajo los cuales se encuentra con INROADS, los valores, con qué frecuencia y a cuales cursos debe asistir así como la manera en que se toma en cuenta la asistencia, como se lleva a cabo una evaluación de seguimiento con sus jefes y cuando, así como las citas de tutoría, en cuanto al servicio comunitario se le da a conocer su equipo y con quién se debe reportar y cómo son las visitas y asistencias. Así mismo se da a conocer los beneficios que tienen como becarios en cuanto a idiomas, y programa de coaching, y liberación de servicio social en el caso de estudiantes del IPN.

De manera adicional se le pide conteste “el cuestionario inicial” para conocer acerca de su situación familiar y personal como metas, limitantes, autoestima, locus de control, etc.

- Interpretación de prueba HTP e integración con autobiografía, pre-solicitud, curriculum y cuestionario inicial: Cuando ingresa un becario, al área de

formación no se nos brinda un informe acerca del perfil del becario, y para fines de las tutorías sí es necesario, por lo cual el servicio social también tiene a su cargo hacer la interpretación de pruebas para esto se leen también otros documentos del expediente como la autobiografía, la solicitud de ingreso, el reporte de entrevista de selección, el CV, y el cuestionario inicial que llenan en su curso de inducción.

- **Detección de necesidades de capacitación:** La detección de necesidades de capacitación está orientada a la comunidad becaria, debido a que no se trabaja directamente con los becarios y que es difícil poder contactarlos para un estudio así, el DNC se limita a la misma propuesta de cursos que ellos dan como retroalimentación que proponen en los cursos presenciales.
- **Coordinación de cursos de capacitación:** Las fechas y cursos ya se tiene programadas anualmente, sin embargo se realiza la invitación electrónica de cada curso a fin de dar a conocer la fecha, hora, sede en el caso de ser presencial o si se llevara a cabo en línea, así como el carácter de obligatorio u opcional, y dirección electrónica de un formato que se utiliza como preregistro.
- **Este preregistro se utiliza para tomar la asistencia el día del evento:** Tanto la realización de la invitación como el formato de preregistro están a cargo del servicio social.
- **Evaluación de cursos:** En cada uno de los cursos presenciales se les pide a los participantes contesten un cuestionario, estos son analizados con el fin de obtener los conocimientos que se llevan de dicho curso, cual es la aplicación que le darán a esta nueva información, y la retroalimentación hacia el ponente, al tema, a las actividades, y que cursos proponen para continuar reforzando sus conocimientos.
- **Coordinar citas para seguimientos con empresas y tutorías con los Inrodares:** La estancia de los prestadores de servicio social es de 6 meses por lo que no se nos permite llevar a cabo las tutorías ya que la duración de un proceso es de

aproximadamente un año. Sólo participamos en la coordinación de las citas, tanto con los jefes directos de becario para obtener su evaluación.

- Elaboración de reportes de desempeño y tutorías: Después de que se lleva a cabo el seguimiento y la tutoría se llenan los formatos pertinentes dentro del SUII con el fin de tener un registro de ambas sesiones, estos deben cumplir con una excelente redacción y ortografía para posteriormente ser enviados al jefe directo del Inroad y pueda constatar la información brindada y que se utilicen posteriormente para el reporte de actividades del mes. Como servicio social también tenemos a cargo la revisión de ortografía y redacción de estos documentos para su posterior envío.
- Mejoras del SUII: El conocer y manejar los procesos de INROADS nos lleva a observar el beneficio que se tiene el contener una base de datos bien actualizada de la información, por eso es pertinente algunas de las mejoras que se propusieron, como fueron el contener una caja de texto en la cual se obtenga información acerca del perfil del becario, registro de los tiempos de traslados, registro de entrega de carta de bienvenida y pin, así como tener campos para 7 tutorías para aquellos programas que se extiendan.
- Logística de evento anual de INROADS de México A. C.: Como parte de trabajo en equipo se realizan las actividades del evento anual de INROADS de México, en el cual se participa en la logística manteniendo al tanto de la confirmación de asistencia, además de la recepción de invitados en dicho evento ya en la sede, y la realización de presentes para los invitados.
- Diseñar y ejecutar estrategias para mejorar el clima organizacional de la comunidad de becarios: Como parte de esta labor tomé la iniciativa para invitar a todos los chicos prestadores de servicio social a participar con la comunidad becaria a fin de mejorar la comunicación y participación activa en los eventos favoreciendo un clima organizacional positivo donde se ven reflejado el trabajo de todo el equipo INROADS.

- Seguimiento de materia “liderazgo con conciencia social”: Como parte de las labores que INROADS se ha comprometido con la sociedad, brinda una materia en la facultad de contaduría y administración. A cargo del servicio social está el registro de asistencias, así como el registro de trabajos, calificaciones asignadas por los ponentes, recepción de ensayos, y realizar los promedios finales de los participantes.

Como se puede notar, la mayoría de las actividades que se realizan a cargo del servicio social dentro del área de desarrollo son administrativas. Las actividades que son destacadas dentro del área para desarrollo profesional de un prestador de servicio social como psicólogo laboral son la DNC, evaluación de cursos, cursos de inducción, y diseño de estrategias para el clima de la comunidad becaria.

OBJETIVOS DEL INFORME DE SERVICIO SOCIAL

Ante la gran demanda de actividad personalizada que se lleva a cabo, se dialogó un crecimiento del área con prestadores de servicios sociales que atiendan dichas demandas. Teniendo nuevo personal surge la necesidad de capacitación por lo que se propone **crear un manual de inducción para prestadores de servicio social en el que se incluyan las actividades afines a cada campo profesional incluido**. Al tener campos de acción delimitados en las actividades se obtendrá una mejor organización en las actividades a realizar y con ello un alcance de metas exitoso. Con base en lo anterior se considera obtener beneficios profesionales para el prestador de servicio social y para INROADS, mismos que se describen dentro del apartado bajo el nombre: propuesta de inducción para INROADS.

Objetivo general

El objetivo general del presente se describe como: **Crear un manual de inducción que limite el campo de trabajo de cuatro profesionales dentro del área de formación y desarrollo con las actividades en las cuales el prestador de servicio social aplique sus conocimientos.**

Para alcanzar este objetivo es necesario partir de una descripción de actividades que se llevan a cabo hasta este momento dentro del área de formación y desarrollo y continuar con la clasificación de estas actividades conforme a lo dictado por los perfiles de cada profesional y posteriormente llevar a cabo el manual de inducción.

PROPUESTA DE INDUCCIÓN PARA INROADS

Introducción

Globalización

A lo largo de la historia, la humanidad se ha enfrentado a fenómenos que afectan no sólo algunos países sino a todo el mundo, tal es el caso de la globalización que es un intercambio de bienes, productos, información, conocimientos y cultura (Organización de las Naciones Unidas, 2016).

Gracias al gran intercambio por parte de la globalización se generan beneficios económico, sin embargo a la par crecen las demandas, mismas que recaen en la gente (Organización de las Naciones Unidas, 2016) ya que es el principal recurso con que cuenta toda organización para enfrentar al mercado laboral (Chiavenato, 2009).

Un medio del que se puede hacer uso y agregar valor al recurso humano es a través de la capacitación para que cada persona pueda llevar a cabo su trabajo de una mejor manera (Mejía y García, 2010).

Crecimiento de INROADS

La globalización al ser un fenómeno que genera grandes demandas en el mercado, también afecta de manera indirecta a las organizaciones e INROADS no es la excepción en la demanda de sus servicios. Para que INROADS pueda hacer frente a las necesidades del mercado primero debe aumentar su capital humano y en específico el capital del área de formación y desarrollo y, con esto se generan otras necesidades.

Dicha incorporación de nuevo personal se planea llevar a cabo con prestadores de servicio social al cual también es necesario brindarle una inducción.

La inducción mostrara beneficios en primera instancia para INROADS y para el prestador de servicios:

Beneficios para INROADS

- El prestador de servicio social conozca y adopte la cultura de INROADS tales como misión, visión y valores.
- Cada prestador de servicio social desarrolló de manera profesional y con base a lo esperado su labor dentro de su un campo.
- Tener una mejor organización en las actividades a realizar.
- Obtener una mejor organización que lleve a un alcance de metas periódico de INROADS.

Beneficios para los prestadores de servicio social

- Tener a su disposición conocimiento de todos los procesos y tareas de las cuales están a cargo.
- Obtener la experiencia del primer empleo con carácter formal.
- Llevar a la práctica los conocimientos teóricos que adquirió como estudiante.
- Cubrir la necesidad de una inducción y que a su vez es proclamada por la ley federal del trabajo.
- Conocer los beneficios que el programa INROADS pone al alcance de los prestadores de servicio social.

Capítulo 1: Capacitación

Cada trabajador presenta diferentes tipos de necesidades y, para cubrir estas necesidades se puede hacer uso de tres diferentes procesos: de inducción, capacitación y desarrollo de las personas (véase figura 3). La diferencia entre la utilización de dichos procesos esta en virtud de la estancia que la persona tiene dentro de la organización (Chiavenato, 2009).

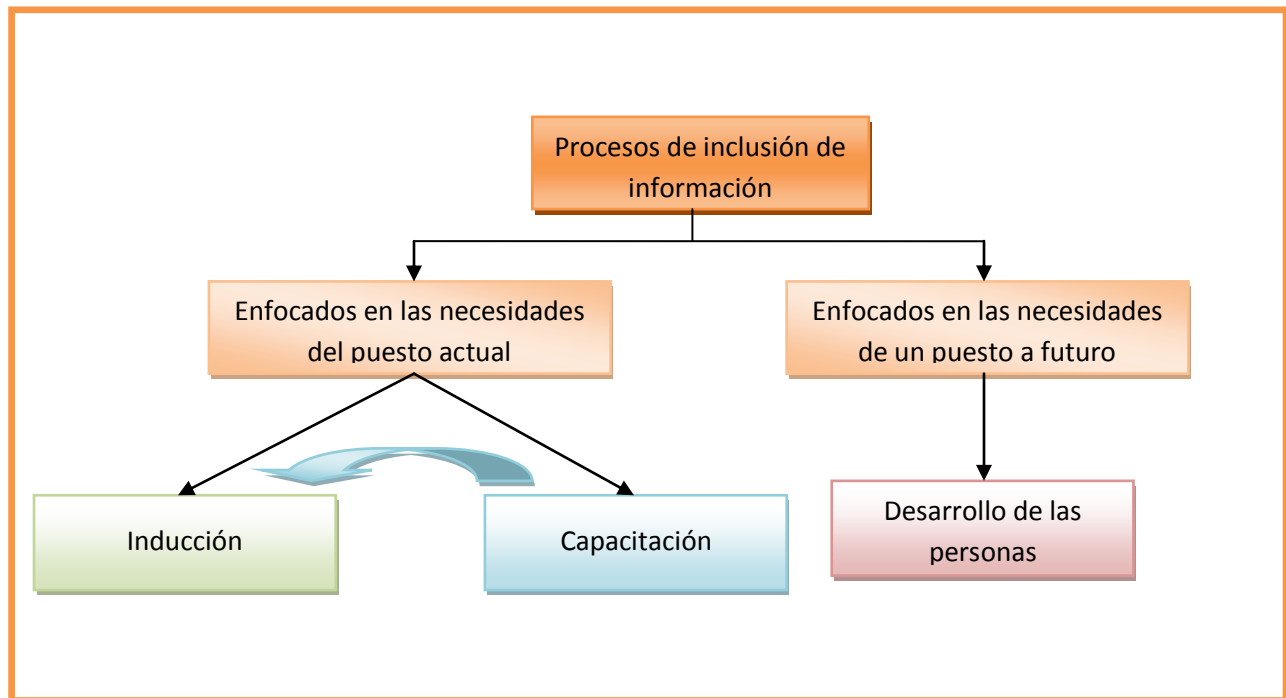


Figura 3: Procesos de inclusión de información que hace que el trabajador modifique su comportamiento.

Aprendizaje

Al realizar cualquiera de estos procesos se logra agregar valor a cada una de las personas en su capital intelectual. El capital intelectual es una propiedad intangible que las personas poseen y que cada organización necesita, pero que no puede comprar, sólo puede cultivar a través del aprendizaje (Mejía y Montoya, 2010).

A su vez el aprendizaje, Chiavenato (2009) lo describe como “un *cambio en el comportamiento de la persona en razón de que incorpora nuevos hábitos, actitudes, conocimientos, y destrezas*”.

En estos tres procesos lo que se busca es incluir conocimiento que modifiquen el comportamiento del participante y que se vea favorecido al realizar su trabajo.

Inducción

Cuando una persona se integra a una nueva organización se deben considerar que se encuentra inmerso en un nuevo ambiente, con normas, políticas, procedimientos y costumbres extrañas por lo que es recomendable dar información general y pertinente de la organización e información que necesita para desempeñar satisfactoriamente sus labores, a esto se le denomina inducción (Grados, 2013).

Grados (2013) menciona que la información que se debe dar a conocer en una inducción es:

- Una breve historia de la organización/empresa.
- Su visión, su misión, y sus objetivos.
- Su giro.
- Filiales (si existen).
- Productos o servicios que proporciona.
- Cantidad de personas que ahí laboran.
- Estructura de la organización: organigrama localizando el puesto o los trabajos en cuestión.
- El perfil de alto desempeño relativo al trabajo.
- Horarios, días de pago.
- Políticas de personal.
- Prestaciones y beneficios.
- Ubicación de servicios: comedor, consultorio médico, etc.
- Reglamento interno de trabajo.

- Pequeño plano de las instalaciones.
- Información general que pueda ser importante para el Nuevo empleado.
- Medidas de emergencia: incendio, temblores, etc.

Durante la etapa de inducción se busca la adaptación del trabajador al nuevo ambiente de trabajo, a sus compañeros, a las obligaciones y derechos, y políticas para así evitar el “radiopasillo” como los chismes y comentarios poco veraces por falta de información. El comienzo de la inducción tiene lugar desde que la persona tiene su primer contacto con la organización, por tal razón, el brindar un buen programa nos da como resultados ciertas ventajas (Grados, 2013; Meighan, 1992):

- El individuo se identifica con la organización y los procedimientos.
- Crea una actitud favorable hacia la empresa.
- Hace que la persona sujeta a la inducción sienta que pertenece al grupo.
- Acelera su integración al grupo, subgrupos y ambiente laboral.
- Valora la tarea específica de su puesto.
- Acepta con mayor facilidad la autoridad.
- Conjunta los objetivos de la organización y los personales.
- Se compromete moralmente con la organización.
- Se identifica altamente con la organización.
- La reacción del trabajador a la organización será de máximo rendimiento, satisfacción propia, colaboración y cooperación entusiasta.
- La mayoría de los empleados cumplirá con las reglas si durante la inducción comprende su significado.
- Permite afinar los perfiles.
- Cierra muchos procesos.
- Funciona como primera evaluación de desempeño.
- Cuida los aspectos legales.
- Verifica aspectos de seguridad e higiene.

En cuanto al puesto:

- Permite que el individuo realice con mayor facilidad sus labores.
- Labore con mayor seguridad en su tarea.
- Evita fricción sobre la manera de desarrollar su trabajo y sobre el exacto cumplimiento de sus obligaciones.
- Modifica las actitudes del personal, despertando en ellos sentimientos más favorables con respecto al puesto de la empresa.
- Evita interrupción por preguntas sobre información (datos específicos, reglamentos, políticas, etc.).
- Ahorra tiempo en lograr estándares de calidad de productividad y de cantidad de producción.
- Disminuye el porcentaje de accidentes.
- Incrementa el porcentaje de aceptación de las normas de seguridad.

Capacitación

Ciertamente una inducción también tiene lugar dentro de un rubro mayor bajo el nombre de capacitación ya que los dos se orientan en una situación en el presente (Chiavenato, 2009).

Sin embargo el termino capacitación se emplea a la instrucción que se le da al personal que ya tiene algún tiempo laborando dentro de un puesto en la organización y se busca mejorar las habilidades y las competencias relacionadas con el desempeño inmediato que el personal tiene en el trabajo (Chiavenato, 2009).

La capacitación tiene principalmente dos finalidades mencionadas por Chiavenato (2009):

- Preparar a la persona para que desempeñe con excelencia las tareas específicas del puesto que ocupa.
- Desarrollar las competencias de la persona para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras a efecto de que contribuyan mejor a los

objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosos.

Desarrollo de las personas

Por su parte un proceso de desarrollo tiene su objetivo en el futuro, es decir, se instruye a la persona para el o los puestos que ocupara en el futuro y en las habilidades y competencias que estos puestos demandaran de la persona (Chiavenato, 2009).

Ley federal del trabajo

Tanto la inducción como la capacitación y el desarrollo de personal buscan tener un mejor desempeño del personal a corto o largo plazo, este objetivo que beneficia de manera directa a la empresa se ve reforzado por el marco legal que rige en México establecido en la ley federal del trabajo proclamada bajo la presidencia de Gustavo Díaz Ordaz y publicada en el diario oficial de la federación el 1° de abril de 1970 (Ley federal del trabajo, 1970/2016). Por lo anterior se revisan los artículos 3, 25, 123 y 153 por su con gran importancia para este fin:

Art. 3 El trabajo es un derecho y un deber social. No es un artículo de comercio, exige respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta y debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida, la salud, y un nivel económico decoroso para el trabajador y su familia.

No podrán establecerse distinciones entre los trabajadores por motivo de raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social. Asimismo, es de interés social promover y vigilar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores.

Art. 25 El escrito en que constan las condiciones de trabajo deberá contener:

VIII. las indicaciones de que el trabajador será capacitado en los términos de los planes y programas establecidos o que se establezcan en la empresa, con forme a lo dispuesto en esta ley.

Art. 123. Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto se promoverán la creación de empleos y la organización social para el trabajo.

Apartado A

XIII. las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinara los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales deberán cumplir con dicha obligación.

Art 153 A. todo trabajador tiene derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su vida y productividad, con forme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Art. 153 B. para dar cumplimiento a la obligación que, conforme al artículo anterior les corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento se proporcione a estos dentro de la misma empresa o fuera de ella, por conducto del personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados, o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan y que se registren en la secretaría del trabajo y previsión social. En caso de tal adhesión, quedara a cargo de los patrones cubrir las cuotas respectivas.

Art.153 F. La capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto:

1. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; Así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ellas;
2. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación.
3. Prevenir riesgos de trabajo;

4. Incrementar la productividad; y

5. En general, mejorar las actitudes del trabajador.

Art. 154 B. para dar cumplimiento a la obligación que, conforme al artículo anterior les corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento se proporcione a éstos dentro de la misma empresa o fuera de ella.

Art. 153-E. la capacitación o adiestramiento a que se refiere el art. 153- a deberá impartirse al trabajador durante las horas de su jornada de trabajo, salvo que, atendiendo a la naturaleza de los servicios, patrón y trabajador convengan que podrán impartirse de otra manera; así como en el caso de que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeñe, en cuyo caso supuesto la capacitación se realizara fuera de la jornada de trabajo.

Art. 153 F. la capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto:

1. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador a sus actividades; así como proporcionarle información sobre la aplicación de nuevas tecnologías en ella;

2. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación;

3. Prevenir riesgos de trabajo;

4. En general, mejorar las actitudes del trabajador.

Art. 153 G. durante el tiempo en que un trabajador de nuevo ingreso que requiera capacitación inicial, para el empleo que va a desempeñar reciba esta, prestara sus servicios conforme a las condiciones generales de trabajo que rijan en la empresa o la que se estipule respecto a ella en los contratos colectivos.

Por lo establecido en la ley se destaca que toda persona tiene derecho a un trabajo digno y libre de discriminación en el cual se le proporcione al menos una

capacitación al año bajo los términos de lugar, horario y condiciones establecidas y que mejor convengan a ambas partes.

Capítulo 2: Motivación

Cada persona tiene sus propias necesidades, mismas que van cambiando incluso durante las etapas de vida, y el deseo de cubrir estas necesidades se puede ver potencializado por la motivación (Maristany, 2000).

Motivación

La motivación es definida por Robbins y Judge (2013) como *“los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo”* y nos encontramos con tres elementos fundamentales:

“Intensidad que se refiere a la cantidad de esfuerzo que hace alguien. Dirección es la orientación que se le da a la intensidad para beneficiar a la organización. Persistencia es la dimensión de tiempo que la persona será capaz de mantener sus esfuerzo” (Robbins y Judge, 2013).

Para Maristany (2000) las necesidades se pueden generalizar en ocho causas principales, y el manager de la empresa puede realizar acciones para cubrir estas necesidades:

- Vivir: el manager no puede hacer nada para cubrir esta necesidad.
- Hacer: dar trabajo.
- Crecer: dar entrenamiento y mayores responsabilidades
- Sentir seguridad: dar seguridad en el trabajo en cuanto se cumpla con la tarea y dar ayuda en planes de recuperación.
- Pertener: dar indicio de que es parte de la organización y participe en las actividades.
- Ser reconocido: Reconocer el trabajo hecho ante las mismas normas aplicadas a todos.

- Tener: dar remuneración interna como poder con delegación clara, y dar participación en la información y opinión en los temas a tratar.
- Trascender: hacer que las tareas desarrolladas trasciendan su mero acto, a través de firmas señales o códigos con el nombre y, con estos proyectos dejar marca dentro de la empresa.

Teorías de motivación

Existe una gran gama de teorías de motivación sin embargo con fines del presente únicamente se mencionan dos: jerarquía de las necesidades y la teoría de los dos factores.

Jerarquía de las necesidades

Abraham Maslow planteo su teoría como jerarquía de las necesidades misma que parte de la hipótesis de que dentro de cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades (véase figura 4)(Robbins y Judge, 2013).

Necesidades:

Fisiológicas: incluyen hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades corporales.

Seguridad: abarca el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.

Sentido de pertenencia/sociales: incluye el afecto, el sentido de pertenencia, la aceptación y la amistad.

Autoestima: son los factores internos como el respeto a sí mismo, la autonomía y el logro; y factores externos como el estatus, el reconocimiento y la atención.

Autorrealización: impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser, incluidos el crecimiento y desarrollo del propio potencial.



Fabla 4: Pirámide de la jerarquía de las necesidades de la teoría de Maslow.

Maslow clasificó las necesidades fisiológicas de seguridad como necesidades de orden inferior ya que son las iniciales para todo ser humano y se satisfacen de forma externa con el salario, los contratos sindicales, y la antigüedad; mientras que las necesidades de sentido de pertenencia, autoestima y autorrealización son necesidades de orden superior ya que se satisfacen de forma interna, dentro del individuo (Robbins y Judge, 2013).

Teoría de los dos factores/ motivación e higiene

Por otro lado Frederick Herzberg pidió a los individuos que describieran con detalle situaciones donde se sintieran excepcionalmente *bien* y *mal* con respecto de su puesto de trabajo. Al obtener las respuestas que diferenciaban significativamente Herzberg planteó su teoría de los dos factores (Meighan, 1992; Robbins y Judge, 2013):

Factores que promueven la motivación:

Factores intrínsecos: son aquellos que se relacionan con la satisfacción laboral. Como por ejemplo el reconocimiento, logros, el trabajo mismo, responsabilidad, avances, progreso, posibilidad de crecimiento. Los sujetos satisfechos con su trabajo

mostraron tendencia a atribuir dichos factores a si mismos (Robbins y Judge, 2013; Wong-Salas, 2013).

Factores extrínsecos: son aquellos que se relacionan con la insatisfacción. Como por ejemplo la supervisión, el salario, las políticas de la compañía y las condiciones laborales. Los individuos insatisfechos mostraron tendencia a atribuir su insatisfacción a factores extrínsecos (Meighan, 1992;Robbins y Judge, 2013; Wong-Salas, 2013).

Según Herzberg, los datos sugieren que al eliminar las características insatisfactorias de un puesto de trabajo este se vuelve “sin insatisfacción” y lo opuesto a las características de satisfacción es “sin satisfacción” (Robbins y Judge, 2013).

Ante lo anterior, Herzberg clasifico condiciones como factores de higiene a aquellos que evitan la insatisfacción pero por si mismos no son capaces de motivar. Los factores de higiene son la calidad de la supervisión, el salario, las políticas de la empresa, las condiciones físicas del trabajo, las relaciones con los demás y la seguridad laboral (Meighan, 1992; Lauthans citado en Wong-Salas, 2013; Robbins y Judge, 2013).

Por último Herzberg menciona qué para motivar a las personas es necesario enfatizas los factores con el trabajo en si o con los resultados derivados de este como las oportunidades de acceso, las oportunidades de desarrollo personal, el reconocimiento, la responsabilidad, y el logro (Robbins y Judge, 2013).

Con base en las teorías antes señaladas las personas se sienten motivadas gracias a los resultados mismos de su trabajo al encontrar sentido a este, principalmente de manera autónoma y, en contraste por encontrar una autorrealización por el desarrollo en los avances propios de tal manera que las personas tienen la certeza de dejar huella en la empresa logrando así que cubran sus necesidades. Aunado a esto es importante reforzar esta situación al reconocerle los logros (Robbins y Judge, 2013).

Clima organizacional

La relación laboral que se da entre el empleado y el jefe no debe ser descuidada y menos al inicio cuando el trabajador se está integrando a una cultura organizacional totalmente diferente.

Para Chiavenato (2011), clima organizacional es el conjunto de hábitos y creencias establecido por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de una organización y que dan lugar al modo en que las personas interactúan en la organización.

El clima laboral guarda una estrecha relación con la motivación que experimenten las personas, por lo que en la medida con que se incluya al nuevo integrante a la organización dará cierto resultado obteniendo una motivación elevada si el clima laboral es calificado como elevado al proporcionar relaciones de satisfacción, animo, interés y colaboración entre los participantes. Y, en contraste se obtendrá una motivación baja si el clima organizacional es calificado como bajo y la persona experimenta estados de frustración o por barreras para la satisfacción de las necesidades individuales obteniendo características de desinterés, apatía, insatisfacción, depresión y en casos extremos por estados de inconformidad, agresividad.

Contrato psicológico

En conjunto con las consideraciones que se deben tener al inicio de una relación laboral se encuentra el contrato psicológico. El contrato psicológico es la realización de percepciones individuales, tanto del empleado como del empleador con respecto a la relación laboral. Estas percepciones se empiezan a realizar desde el reclutamiento cuando se discuten los aspectos formales de la relación laboral como salario, horas de trabajo, beneficios, obligaciones mutuas, etc. (Tena Tena, 2002).

En esta percepción operan principalmente dos grupos de factores según nos menciona Tena Tena (2002):

- Factor social: Los mensajes externos, las normas sociales, y las prácticas organizacionales.
- Factor individual: Las interpretaciones, predisposiciones y cogniciones individuales.

Ya que el contrato psicológico está en función de las percepciones, interpretaciones y experiencias individuales es importante que ambas partes cumplan las expectativas esperadas y que no falte mencionar información evitando crear lagunas de comprensión con la finalidad de que el contrato psicológico se pueda considerar intacto (Tena Tena, 2002).

Servicio social

En México el servicio social comenzó con programas únicamente dirigidos a la salud física en comunidades decadentes como el campo, que ayudaran disminuyendo costos económicos, además de que se buscaba que el profesional creara una actitud de responsabilidad social, hábitos de estudio para una capacitación constante para crear frente a las demandas locales y adaptación a las normas éticas de la región (Organización de las naciones unidas para la educación, 1984).

El servicio social estudiantil es una actividad que todo estudiante de educación media superior y superior, que recibe un título profesional, deberá realizar como retribución a la sociedad por los estudios que recibe; no sólo debe considerarse como un simple requisito si no como una oportunidad de desempeño y desarrollo profesional (SEP, 2016).

La UNAM puntúa que es una actividad temporal y agrega dos áreas de desarrollo: formativo, en el que se denomina se consolida y pone en práctica los conocimientos adquiridos, y por otro lado en el área social, donde se toma conciencia

de las problemáticas y se dispone el actuar al servicio de la comunidad y principalmente a los sectores más desprotegidos del país con los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas (UNAM, 2016).

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Organización de las naciones unidas para la educación, 1984) señala, mediante una investigación llevada a cabo en 21 países, como servicio social universitario las actividades a realizar por los estudiantes en beneficio de la comunidad, y que al mismo tiempo constituyen parte de su formación profesional y cívica.

Tanto la UNAM como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura mencionan que en la aplicación del servicio social se busca llevar a la practica los conocimientos adquiridos como estudiantes mediante un trabajo productivo proclamado por la demanda del campo laboral.

Capítulo 3: Manual de inducción para prestadores de servicio social de INROADS

Al integrar a nuevos profesionales a INROADS lo que se busca lograr con la inducción es darle a conocer la nueva organización a la cual se está integrando para que se considere de manera efectiva como parte del grupo, y que conozca la forma y procedimiento de sus labores así como el impacto que tendrán para la misma organización, evitando problemas de información errónea o desinterés hacia el trabajo.

Manual de inducción

Un curso de inducción puede llegar a requerir de materiales como lo es un manual de instrucción. Dicho manual sirve de apoyo para el instructor y el participante ya que sirve de guía para orientarlos con respecto a la secuencia del curso (Grados, 2014).

Un manual de instrucción es un conjunto de información presentada en forma escrita donde se pueden incluir gráficas, datos estadísticos, mapas, esquemas, cuestionarios, ejercicios y cuadros sinópticos (Grados, 2014). Grados (2014) propone que debe llevar el siguiente orden:

- Portada: se debe colocar el nombre de la empresa, logotipo, título del material, nombre del autor o responsable y año de realización.
- Portadilla: tipo de lectores a los que va dirigido y objetivo instruccional.
- Páginas interiores: índice, introducción, objetivos específicos, desarrollo de cada tema, conclusiones y bibliografía.

El diseño de un manual está a disposición del instructor en cuanto al formato cómo puede ser el tamaño profesional, italiano o francés, e información en la cual se recomienda no saturar de información, incluir notas pedagógicas y/o técnicas de

enseñanza/aprendizaje como lecturas comentadas y estudios de caso, además se puede incluir un CD información adicional (Grados, 2014).

En el presente caso con respecto a INROADS la inducción estará presente únicamente en material impreso, mismo que se pondrá al alcance de los prestadores de servicio al ingresar a la organización (véase anexo 8).

Como ya se mencionó anteriormente en una inducción se busca brindar información pertinente de la organización y de las labores a realizar, sin embargo para cubrir este último punto son necesarios documentos como el análisis de puestos, descripción de puestos y los cuatro perfiles pertinentes a los profesionales que se incluirán en el área de formación y desarrollo.

Análisis de puestos

La planeación y/o la administración de puestos tienen como base el análisis de puestos, esta información es el origen para otros procedimientos como son la planeación de la capacitación ya que contiene información sobre las responsabilidades del puesto (Dessler y Varela, 2011; Llanos, 2013).

El análisis de puestos es una técnica para recopilar en forma ordenada, sistemática y precisa las responsabilidades de cada puesto, los requisitos mínimos necesarios para cumplir, bajo presión, el desempeño exitosos de las funciones y/o actividades de un puesto (Dessler y Varela, 2011; Llanos, 2013; Reyes, 1980).

Para fines del presente la técnica de análisis de puestos recaba la información utilizando el método de cuestionarios al trabajador y a los supervisores (Chiavenato, 2011; Dessler y Varela, 2011; Reyes, 1980).

Como resultado de este técnica se obtuvo el análisis de puestos del “Asistente de formación y desarrollo - Prestador de servicio social” (Véase anexo 1).

Descripción de puestos

La información obtenida del análisis de puestos se utiliza para elaborar la descripción de puestos (Dessler y Varela, 2011; Reyes, 1980).

La descripción de puestos es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática las actividades, funciones, tareas deberes, responsabilidades que debe cumplir el candidato en el desempeño del puesto así como su periodicidad de ejecución, cronología u orden de importancia (Romero, 2013; Llanos, 2013).

Aunado a esto, la descripción del puesto contiene las características que el candidato requiere para ejecutar el trabajo como la educación reflejado en los conocimientos, habilidades, experiencia, iniciativa que se puede observar en las aptitudes, y cualidades (Dessler y Varela, 2011; Romero, 2013; Llanos, 2013).

La descripción del puesto “Asistente de formación y desarrollo - Prestador de servicio social” se puede observar en el anexo 2. Sin embargo por la naturaleza de las tareas y funciones del puesto se demanda características del candidato con conocimientos de diferentes campos profesionales:

- Psicología
- Pedagogía
- Administración
- Ingeniería en sistemas

Ante esta situación se precedió a la revisión del perfil profesional del egresado en psicología, pedagogía, administración e ingeniería en sistemas.

El perfil profesional

El perfil profesional de un egresado es el conjunto de rasgos y capacidades certificadas que permiten a un profesional que se le puedan encomendar tareas para las cuales está capacitado y es competente (Hawes B. y Corvalán V., 2005).

Con base en los perfiles de estos cuatro campos de acción propuestos por Celis et al (2006) (vease anexos 3-6), se procedio a la clasificación de las actividades con el fin de que los cuatro profesionales en estas áreas se encargen de actividades especificas de su campo de acción (vease anexo 7).

Además de que en estas mismas áreas de conocimiento INROADS ha solicitado a la UNAM prestadores de servicio social.

Para concluir y verificar un proceso de aprendizaje en esta inducción se incluirán dentro del manual evaluaciones que cada participante realizará y serán revisadas por el personal supervisor del área de formación y desarrollo, mismos que brindaran retroalimentación al participante (véase anexo 8).

Capítulo 4: Resultados obtenidos

Originalmente el presente proyecto tenía como finalidad una inducción al profesional en psicología bajo este nuevo puesto de creación formal. Sin embargo, ante la necesidad de incluir a tres profesionales de diferentes carreras se obtuvo como producto final un manual de inducción para cuatro perfiles profesionales:

- Psicología
- Pedagogía
- Administración
- Ingeniería en sistemas

Este manual brinda información organizada en tres temas principales:

- INROADS y estructura interna.
- Procesos generales del puesto “asistente de formación y desarrollo - prestador de servicio social”.
- Beneficios para el prestador de servicio social.

En el primer tema se da a conocer la cultura organizacional como el conjunto de hábitos y creencias establecidos que comparte la organización de INROADS (Chiavenato, 2011), y que incluye información básica de la empresa como historia de la organización, misión, visión, valores, filiales, servicios que brinda, personalidad de la organización, estructura y organigrama, y el puesto de trabajo en cuestión del servicio social como indica Grados (2014) (véase anexo 8).

En el segundo tema se indican los procesos generales a cargo de los prestadores de servicio en INROADS y la participación de los profesionales en estos procesos que es de manera explícita el puesto de trabajo en cuestión señalado por Grados (2014) (véase anexo7).

En el tercer tema se abordan los beneficios para los prestadores de servicio social que maximizaran los resultados de la motivación en los prestadores de servicio

social ya que no se les brinda recompensa monetaria que cubran los factores de higiene como menciona Frederick Hertzberg (Meighan, 1992) pero si cumple los factores motivadores mencionados de igual manera por Frederick (Meighan, 1992) ya que se promueve un avance y progreso personal y profesional con los cursos mencionados como beneficios, dicho crecimiento se puede ver reflejado en el puesto de trabajo en INROADS en cuanto a nuevas responsabilidades y en una posterior vida profesional.

Para la evaluación de este mismo tema se brinda una herramienta de autoevaluación para que pueda ser valorada y aprovechen estos beneficios brindados por INROADS.

Cada tema así como cada subtema incluido en este manual cuenta con objetivos de aprendizaje basados en la taxonomía Matética de Bloom bajo los grupos únicamente cognitivo y afectivo (Grados, 2009) para verificar posteriormente el aprendizaje con las evaluaciones correspondientes (Véase *Tabla 1*).

Tabla 1:

Objetivos de aprendizaje del programa de inducción

Objetivo general: el participante comunique su participación dentro de la razón de ser de INROADS.	
Objetivos particulares:	Objetivos específicos:
Tema 1 : INROADS y Estructura interna El participante comunique su participación dentro de la razón de ser de INROADS.	1.1 ¿Qué es INROADS? El participante reconozca los 4 componentes básicos de la definición de una asociación civil. 1.2 ¿Qué hacemos en INROADS? El participante enuncie el propósito de INROADS bajo sus cinco componentes.

Objetivos particulares:	Objetivos específicos:
	<p>1.3 ¿Cómo surgió INROADS?</p> <p>El participante reconozca cual fue el discurso en que se inspiró la fundación de INROADS.</p> <p>1.4 Misión, vision y valores.</p> <p>El participante definirá la misión y los cuatro valores de INROADS.</p> <p>1.5 Estructura organizacional y equipo operativo a cargo.</p> <p>El participante reconozca la manera en como contribuye al programa cada miembro del al equipo operativo a cargo de los puestos de la organización.</p> <p>1.6 Acerca del servicio social</p> <p>El participante reconozca la razón del servicio social.</p> <p>1.7 Tu lugar dentro de INROADS como: Asistente de formación y desarrollo – prestador de servicio social.</p> <p>El participante reconozca al menos 5 actividades propias de su campo profesional.</p>

Objetivos particulares:	Objetivos específicos:
	<p>1.8 Participación profesional en las actividades.</p> <p>El participante reconozca la participación de sus compañeros profesionales en el área de formación y desarrollo.</p>
<p>Tema 2: Procesos generales a cargo del puesto Asistente de formación y desarrollo- prestador de servicio social.</p> <p>El participante proponga un plan a seguir con al menos cinco actividades a realizar bajo su campo de acción a una situación dada.</p>	<p>2.1 Ingresos</p> <p>El participante distinga las actividades a realizar en los ingresos.</p> <p>2.2 Seguimientos y tutorías</p> <p>El participante planee los seguimientos y tutorías pertinentes a dos situaciones dadas.</p> <p>2.3 Cursos y talleres</p> <p>El participante enliste las actividades a realizar bajo su campo de acción en un curso presencial.</p> <p>2.4 Servicio comunitario</p> <p>El participante planee el calendario de equipos para un mes dado en una situación dada.</p>

Objetivos particulares:	Objetivos específicos:
<p>Tema 3: Beneficios para prestadores de servicio social.</p> <p>El participante reconozca la compensación de su trabajo con los beneficios que INROADS brinda a los prestadores de servicio social.</p>	<p>3.1 Cursos y/o pláticas: presenciales y Vía Black Board.</p> <p>El participante identifique al menos tres beneficios personales de cada una de las dos modalidades de los cursos.</p> <p>3.2 Becas de Inglés: presenciales y remotas.</p> <p>El participante exprese al menos dos beneficios personales de hablar otro idioma.</p>

Se muestran los objetivos de aprendizaje correspondientes a cada tema y subtema del manual de inducción propuesto.

Nota: Tabla de elaboración propia

En total se obtuvieron 36 actividades clasificadas como diarias, periódicas, mensuales y anuales. A su vez al realizar la clasificación de actividades bajo el perfil profesional declarado por la UNAM (Celis et al., 2006) se obtuvieron diez actividades propias del profesional en psicología, catorce propias de administración de empresas, cinco para el profesional de ingeniería en sistemas y ninguna actividad únicamente propia del profesional en pedagogía (Véase *Tabla 2*).

Tabla 2:

Actividades propias de cada profesional

Psicología	10 actividades
Administración	14 actividades
Pedagogía	0 actividades
Ingeriría en sistemas	5 actividades

Participación específica propuesta para cada profesional en las actividades de INROADS.

Nota: Tabla de elaboración propia

Algunas actividades por su naturaleza pueden ser atendidas por la participación de dos profesionales, tal es el caso de psicología que comparte una actividad con pedagogía y de la misma manera comparte una actividad con administración (véase *Tabla 3*).

Tabla 3:

Actividades compartidas

Psicología y pedagogía	1 actividad
Psicología y administración	1 actividad

Actividades compartidas entre campos profesionales.

Nota: Tabla de elaboración propia

En otras actividades se requiere la participación de todo el personal de INROADS por su naturaleza, por la misma razón se involucra a los prestadores de servicio en cuatro actividades que son eventos que INROADS ofrece en diferentes momentos del año.

De manera adicional se incorporó al manual un CD con videos públicos, que contienen información pertinente a los temas comprendidos en el manual, para enriquecer la información como lo menciona Grados (2014).

Recomendaciones y sugerencias

Dentro de las recomendaciones que se pueden llevar a cabo en este proyecto es que principalmente este manual se utilicé en un curso de inducción presencial y no que se deje únicamente la información en manos del prestador ya que puede llegar a ser olvidada la revisión. De tal manera que se organice el ingreso de un profesional en cada campo para tener como mínimo 4 participantes a los cuales se les de el curso de inducción por parte del personal a cargo de INROADS; considerando que se necesita la preparación del facilitador así como instalaciones, tiempo y horarios establecidos para esto; de tal manera que la revisión del manual se organice en sesiones. Y debido a que el servicio social está indicado a realizarse en mínimo seis meses sería apropiado un establecimiento de dos capacitaciones anuales para los prestadores de servicio social de INROADS.

Sin embargo como sugerencia se puede destacar que dentro de las actividades que se atienden no existe ninguna propia para el campo de pedagogía por lo que se sugiere se realice un proyecto que pueda ser benéfico para la comunidad becaria en cuanto al rendimiento escolar que se está obteniendo.

Con el parte aguas que los perfiles marcan es prudente realizar un organigrama para cada campo de acción con las actividades y o proyectos que cada profesional efectuara durante su estancia estipulada lo anterior beneficia y adelanta trabajo para los procesos que se piden en el servicio social dentro de las facultades correspondientes como en la Facultad de Psicología.

Y con el margen que imponen los perfiles profesionales se sugiere que INROADS proporcione una definición acerca de la observación del trabajo y del profesional prestador de servicio dentro de esta asociación.

Así mismo para enriquecer este material y verificar los rendimientos de una capacitación de inducción es recomendable que se realice una primera evaluación de los prestadores de servicio social que se pueda comparar con las evaluaciones posteriores al uso de este manual y atribuir el cambio al aprendizaje y preparación que obtendrán los participantes.

Por otro lado es recomendable la revisión de este manual no solo para prestadores de servicio social, sino también como manual de inducción para el personal que entre a laborar a INROADS ya que en el primer tema se revisa información pertinente a la cultura de INROADS. Y en virtud de que INROADS tiene acceso y disposición de la plataforma de Black Board es recomendable cargar de manera digital una presentación de este manual para futuras revisiones, y en apoyo a la disminución del uso del papel como Grados (2014) indica.

Referencias

Arias, F. y Heredia, V. (2000). *Administración de recursos humanos*. México: Trillas.

Auge, A. (2016). *La capacitación, una alternativa real para los jóvenes*. Pág. 1-6.

Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/195/19500311.pdf>

Celis, E., Mora, P., Gortori, A. Lozano, F., Rendón, L., Zama, M. y Ososrno, P. (2006). *Guía de carreras UNAM 2006-2007*. 20°.Ed. Ciudad Universitaria, México, D.F.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Pág. 369-396. México: McGrawHill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. Pág. 171-200. 9° Ed. México: McGrawHill.

Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. 5ta edición. México: Pearson.

Grados, J. (2013). *Reclutamiento, Selección, contratación e inducción de personal*. 4ª Ed. México: El manual moderno.

Grados, J. (2014). *Capacitación y desarrollo de personal*. 4ª Ed. México: Trillas.

Hawes, B. y Corvalán, V. (2005). *Construcción de un perfil profesional*. Recuperado de:

http://www.iide.cl/medios/iide/publicaciones/revistas/Construccion_de_un_Perfil_Profesional.pdf

INROADS DE MÉXICO, A. C. (2014). *INROADS DE MÉXICO, A. C. Manual de procedimientos: formación y desarrollo*. México.

INROADS DE MÉXICO, A. C. (2016). INROADS de México. Recuperado de:

<https://www.inroads.org.mx/>

Ley federal del trabajo, (1970/2016). Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Diario Oficial de la Federación. Recuperado de:

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_120615.pdf

Llanos, J. (2013). *Integración de recursos humanos*. México: Trillas.

Maristany, J. (2000). *Administración de recursos humanos*. Buenos aires argentina: Pearson.

Meighan, M. (1992). *Programas de inducción: entrenamiento, diseño, y ejecución*. Colombia: Fondo Editorial Legis.

Mejía, A., y Alonso, M., (2010). *Capacitación integral del talento humano por competencias, orientado hacia la innovación tecnológica y el mejoramiento productivo: clave para el desarrollo de la competitividad empresarial*. Modelo para pymes. Colombia: Universidad de San Buenaventura Seccional Cali.

Organización de las naciones unidas para la educación, la ciencia y la cultura. (1984). *El servicio social universitario un instrumento de innovación en la enseñanza superior*. UNESCO. Recuperado de:

<http://unesdoc.unesco.org/images/0005/000594/059477so.pdf>

Organización de las Naciones unidas. *Los Objetivos De Desarrollo Del Milenio*.

Recuperado de: <http://www.un.org/es/aboutun/booklet/globalization.shtml>

Portal de garantías desarrollo por la defensa del pueblo de la ciudad de Buenos Aires. (2016). *Guía básica para asociación civil*. Recuperado de:

http://www.ciudadyderechos.org.ar/archivos/infutil/guia_asociacion_civil.pdf

Reyes, A., (1980). *El análisis de puestos*. México: Limusa.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. 10a edición. México: Pearson.

Romero, J. (2013). *Análisis y descripción de puestos operativos para un sistema de gestión de recursos humanos por competencias en una empresa manufacturera*. Colombia: Universidad de San Buenaventura Seccional Cali.

Secretaría de Educación Pública (SEP). (2016). *Programa de servicio social estudiantil registrado ante la dirección general de profesiones por institución prestataria*. Recuperado de:

<http://sincehgo.sep.gob.mx/recuento/adjuntos/SERVICIOSOCIAL.pdf>

Tena Tena, Gloria. (2002). *El contrato psicológico: relación laboral empresa - trabajador*. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=284117>

Universidad Nacional Autónoma de México. (2016) *Servicio Social Universitario*.

Recuperado de: <http://www.dgosever.unam.mx/portaldgose/servicio-social/htmls/ss-universitario/ssu-definicion.html>

Urbina, J. (1989). *El psicólogo: formación, ejecución profesional y prospectiva*. Universidad Nacional Autónoma de México. México.

Wong –Salas, P., (2013). *Motivación y Satisfacción laboral. Una aproximación a la teoría de Frederick Herzberg*. (Licenciado en Psicología Tesina), Universidad Nacional Autónoma De México. Facultad De Estudios Superiores Iztacala., Los Reyes Iztacala, Estado De México.

Anexos

Anexo 1: análisis de puestos.

Cuestionario para recoger datos para el análisis de puestos

Encabezado

Nombre del puesto: Asistente de formación y desarrollo - Prestador de servicio social.
¿Hay en la organización otros puestos muy semejantes? ¿En qué difieren del que se analiza?: No hay puestos semejantes dentro de la organización.

-UBICACIÓN

Departamento: Formación desarrollo.

Puestos bajo su cargo: No existe

-SUPERVISIÓN

Jefe inmediato superior: Director del área de formación y desarrollo.

Reporta además a: Coordinador del área de formación y desarrollo para supervisión alterna de cualquier actividad en caso de ausencia del Director

-CONTACTOS PERMANENTES:

Internos con:

Áreas de reclutamiento para conocer los remplazos y colocación de nuevos becarios en empresas.

Área de lealtad institucional para Dar a conocer y comenzar el reporte de un caso de éxito de los becarios en desarrollo.

Área de vinculación para solicitar y dar pláticas del programa Inroads en Universidades con los testimonios de éxito.

Externos con:

Empresas asociadas, particularmente con los jefes directos de los becarios para realizar los seguimientos pertinentes de los becarios.

Inroads graduados para invitarlos a las pláticas y seguir fomentando su participación activa en el programa.

- PUESTOS INMEDIATOS:

Inferior: Ninguno.

Superior: Coordinador del área de formación y desarrollo.

-NÚMERO DE EMPLEADOS EN EL PUESTO: Cuatro de manera idónea (ingeniero en sistemas, psicólogo, pedagogo, administrador).

-JORNADA NORMAL DE TRABAJO: Dos horarios de cuatro horas respectivamente de 9 am. -1 pm. y de 2 pm.- 6 pm.

-JORNADA ESPECIAL DE SÁBADOS: Ocasionalmente cuando se de curso presencial con un horario de 8:30am. - 1pm.

Descripción genérica

(Pregúntese: en qué consiste el trabajo; qué funciones llena; que fin tiene, etc.).

Escriba Brevemente: Mantener actualizada las asistencias a cursos, servicios sociales, tutorías y seguimientos. Así como realizar las evaluaciones pertinentes a los cursos y las evaluaciones de perfiles personales.

Descripción específica

-Actividades diarias y constantes (recordar: qué, cómo, por qué, donde, cuándo, con qué).

1.- Reportes de seguimiento: Los reportes a mano pueden ser entregados por el coordinador o por el director, estos deben ser capturados dentro del SUII al becario correspondiente, se debe de revisar ortografía y redacción, descargar el informe completo del Inroader y entregar a Director de formación y desarrollo, para que posteriormente sea enviado al jefe del becario. 1 hora

2.- Reportes de tutorías y/o atención a necesidades enfocadas a inteligencia emocional: Revisar con el tutor los aspectos más relevantes vistos durante la tutoría para dar una lectura al Inroader que le pueda ayudar en la toma de decisiones ya sean personales o profesionales. 40 minutos

3.- Elaboración de perfiles de Inroaders: El expediente es entregado por parte del coordinador o el director, este tiene que ser analizado tomando especial atención en la bibliografía, test de HTP y figura humana y cuestionario inicial con el motivo de desarrollar un perfil de cada Inroader tanto profesional como personal y conocer los posibles conflictos que pueda tener 2 hrs.

4.- Realización de ingresos al programa: se agenda una cita con el Inroader. Este es un curso de inducción desarrollado como charla con el Inroader de nuevo ingreso, en esta se le hace la entrega de su carpeta y se le da a conocer los lineamientos, el servicio comunitario, cursos así como la periodicidad con la que se llevan a cabo. 40 minutos.

5.- Revisión y actualización del SUII: En el SUII se dan de alta los cursos que se han llevado a cabo recientemente y se capturar la asistencia que tuvo, para conocer esta información el coordinador o director hace del conocimiento esta información junto con las listas de asistencias. Registrar los seguimientos que se han llevado a cabo así como las tutorías, cambio de estatus de los Inroaders activos graduados, esta información también es proporcionada por el coordinador o director del área. 20 minutos.

6.- Mejoras del proceso administrativo: Crear estrategias para que la información de las citas de tutorías y seguimientos, así como las agendas de cada personal del departamento estén a disposición de todo el personal de la misma área con el fin de que no se trabaje dos veces, estos requerimientos se dan conforme a la demanda de trabajo entre el equipo del área de formación y desarrollo.

7.- Generar expedientes de nuevo ingreso: El coordinador o director hace del conocimiento que existe un nuevo ingreso, y se hace la entrega del archivo de selección a este se le agrega la ficha de identificación, el perfil del enriador que también está a cargo del prestador, y se crea la carpeta para el becario con las normas y lineamientos. 20minutos

8.- uso de redes sociales: El coordinador o director da a conocer la cede y modalidad así como los horarios de los cursos y actividades próximas, con esta información se realiza una invitación electrónica y se entrega al responsable que encomendó la actividad para que sea enviada de manera electrónica a toda la comunidad becaria en desarrollo. 30 minutos.

9.- Seguimiento de materia liderazgo con conciencia social: El coordinador o director hace entrega de listas de asistencia de los participantes, de los trabajos y evaluaciones de estos para que sean registrados y contabilizados en una hoja de cálculo. 20minutos.

-ACTIVIDADES PERIÓDICAS (Repetidas a intervalos regulares, aunque no diarios).

1.- Coordinación decursos de capacitación: Apoyar en la difusión de la cede y horario en que se llevara a cabo el curso, así como la modalidad y en caso de ser presenciales tener las listas de registro de asistencia y gafetes, la ayuda que sea requerida así como la actividad será proclamada por el coordinador o el director. En caso de requerir apoyo presencial el día del evento, será acordado. Cada quince días aproximadamente 2 hrs.

2.- Logística de curso: El día del evento apoyar con el registro de asistencia, apoyar al ponente con tiempo para las actividades, materiales requeridos, Al finalizar el curso dar y recoger la evaluación del mismo, este apoyo en actividades este bajo cargo del coordinador y el director. Cada quince días aproximadamente. 4 hrs.

3.- Evaluación de desempeño: El coordinador o director del área hace entrega de las evaluaciones de los asistentes el día del evento. Se registran todas las respuestas de los participantes al curso de capacitación, e interpretar la información en tres rubros (aprendizaje significativo obtenido por parte de los Inroaders, el tema dado y las actividades realizadas, del ponente) y realizar una presentación exponiendo los resultados tomando en consideración que será entregada al presentador del curso, esta presentación una vez terminada es envida electrónicamente al responsable que asigno dicha actividad, y las evaluaciones escritas son archivadas en la carpeta

correspondiente de los cursos del año en que se realizaron. Cada quince días. 2 hrs.

4.- Diseñar y ejecutar estrategias para mejorar el clima organizacional de nuestra comunidad becaria: cuando exista la necesidad el coordinador o el director del área pedirá que se planeen y realicen el día del evento actividades de integración así como actividades para eventos especiales para la comunidad becaria. Cada quince días. 4 hrs.

5.- Detección de necesidades: con base a las problemáticas más frecuentes abordadas en tutorías y a la propuesta de temas de los Inroaders, el coordinador o director piden apoyo para crear temática de temas con el propósito de que se realicen cursos posteriores.

6.- Elaboración de guías didácticas: con base en el material que el ponente del curso facilite para los becarios, el coordinador o director pedirá apoyo para enriquecer el material con evaluaciones que faciliten el aprendizaje en los Inroaders. Estas guías enriquecidas serán entregadas al responsable que encomendó la actividad con el fin de que sean distribuidas a la comunidad becaria vía electrónica.

7.- Elaboración de reportes de cursos, servicio comunitario para el informe anual: Durante los eventos está a cargo del servicio social tomar material fotográfico y filmico que posteriormente esté disponible en la computadora del servicio social para ser utilizado en la exposición de resultados anuales, la disposición de estos materiales debe ser del conocimiento del coordinador y director del área. Cada semana con los servicios comunitarios y cada quince días con los cursos.

8.- Cartelera cultural: crear un archivo electrónico con exposiciones, películas, museos, danza, etc. Que puedan ser de interés para los becarios y que estén próximos a realizarse. Esta cartelera debe ser entregada electrónicamente al coordinador o director del área para que sea propagada de la misma manera a la comunidad becaria. Cada mes.

9.- Manejo de citas con jefes y becarios para seguimientos y tutorías: Al inicio de cada mes se realizar el filtrado de los seguimientos y tutorías correspondientes al mes en curso mediante el SUII, este filtrado es exportado a una hoja de cálculo para poder realizar el registro de actividades de seguimiento. Posteriormente se agenda cita a cada vía telefónica para realizar a cada jefe del becario en cuestión y realizar el seguimiento vía telefónica o presencial, una vez que se tenga la fecha de cada seguimiento se procede agenda una cita de tutoría con el becario cuidando que sea mínimo un día posterior a la cita de seguimiento. El registro de citas de tutoría y seguimientos debe ser asignadas 50% al coordinador y 50% al director, quienes deben estar en acuerdo de esta asignación, quienes a su vez mencionaran la preferencia de horarios así como el modo (telefónica o presencial) en que sea conveniente atender cada seguimiento. Una vez asignadas las citas se hace del conocimiento al coordinador y director de sus respectivas actividades para su

realización.

10. - Generar acciones que permitan la ejecución de plan de vida y carrera en los Inroads: generar un plan de acción con forme a la meta que el becario se imponga con pequeñas metas para realizarlo. Esta actividad debe ser demandada y darse en conocimiento por parte del coordinador o director al prestador de servicios sociales cuando un becario quiera realizar este proyecto.

11.- Elaboración de reporte de historia de éxito de Inroads y graduados: el coordinador o director mediante las tutorías puede llegar a conocerla contratación de los becarios y el puesto en que se realiza, de ser así esta noticia se hace del conocimiento del departamento de formación y desarrollo para posteriormente poder apoyar a los departamentos de vinculación y lealtad en contactar al becario y dichos departamentos filmen su historia de éxito.

-ACTIVIDADES EVENTUALES (OCASIONALES O A INTERVALOS MUY IRREGULARES):

1,-Apoyo en logística de evento anual, posada, día de muertos: el coordinador o director pedirá apoyo en para realizar la invitación electrónica, para lo cual proporciona cede, fecha y horario. Si se requiere el apoyo presencial del prestador de servicio será en común acuerdo con él. De ser posible la participación se apoyara en la recepción y registro de participantes así como en la entrega de materiales como en el caso del evento anual.

Especificaciones del puesto

Conocimientos necesarios:

Requiere	Qué o cuáles	Para que	10%	50%	75%
Leer	reportes de seguimientos , tutorías y expedientes	Enriquecer materia, corregir e interpretar información.		x	
Escribir	Reportes de seguimiento e invitaciones para eventos	Mantener actualizada la información, y dar a conocer eventos	x		
Ops. Aritmet	En hojas de cálculo	Hacer realizar la evaluación de los cursos	x		
Mecanografía	Para realizar la captura de reportes de seguimiento y la	Mantener actualizada la información en el		x	

	captura de asistencias y evaluación de cursos.	SUII.			
Manejo de archivos	Expedientes y documentos personales de los becarios	Realizar la interpretación de pruebas y crear perfil.	x		
Manejo de computadora	Búsqueda de información para becarios, hojas de cálculo, captura de información.	Dar un mejor trato personal a las demandas de los becarios, y mantener actualizada la información.			x
Otros conocimientos	-----	-----	-----	-----	-----

-EXPERIENCIA

Prevail: no necesaria

En el puesto (después de que tiempo de entrar a ocupar el puesto actual, se considera que normalmente lo conoce bien el trabajador, en forma de que su desempeño sea satisfactorio):

- Dias:-----
- Meses: 3meses.
- Años:----

- CRITERIO:

- A) El trabajo solo implica implementar bien las órdenes.
- B) El empleado debe organizar sus actividades diariamente.
- C) El empleado debe organizar o preparar diariamente el trabajo de otros.
- D) El empleado debe tomar decisiones y resolver problemas.

-INICIATIVA:

- A) El puesto exige solo la iniciativa normal a todo trabajo.
- B) Exile superior eventualmente métodos, mejoras, etc. para su trabajo.
- C) Exige pensar mejoras, procedimientos, etc., para varios puestos.
- D) El puesto tiene como parte esencia, pero parcialmente la creación de nuevos sistemas, métodos y procedimientos, etc.
- E) El puesto está dedicado total y esencialmente a labores de creación de formas,

métodos, etc.

-REQUISITOS FÍSICOS:

Solo necesito buena presentación, un tono de voz medio y uso de lenguaje formal.

-ESFUERZO MENTAL Y/O VISUAL: Solo requiero de un esfuerzo mental normal, que me exige de atención concentrada pero por periodos cortos..

-RESPONSABILIDAD DE BIENES: uso y responsabilidad del equipo de computo, silla, Archivos (carpetas de expedientes, bases de datos de graduados, archivos black bord, materiales capacitación).

-RESPONSABILIDAD EN DISCRECIÓN: Solo el manejo de información personal de los Inroaders por ser propiedad de Inroads.

OTROS: manejo de información, discreción, confianza, con Inroaders, y jefes.

- MEDIO EN QUE SE DESARROLLAN LAS LABORES: Bien ventilado y templado.

Anexo 2: descripción de puestos.

Descripción de puesto

Identificación del puesto

- ✓ Nombre: ***Asistente de formación y desarrollo - Prestador de servicio social.***
- ✓ Departamento: formación y desarrollo
- ✓ Puesto al que reporta: Director del área de formación y desarrollo.
- ✓ Reporta además a: coordinar del área de formación y desarrollo.
- ✓ Contactos: área de reclutamiento, área de lealtad institucional, área de vinculación.
- ✓ Número de ocupantes: Cuatro de manera idónea (ingeniero en sistemas, psicólogo, pedagogo y administrador)
- ✓ Horario: matutino y vespertino de 4 horas respectivamente.

Descripción general: Contribuir activamente al control y actualización de las actividades periódicas de los becarios, así como al seguimiento oportuno desde el ingreso al programa.

Descripción específica de actividades:

 Diarias

1.- Revisión y actualización de SUII: Dar el debido seguimiento a cada uno de los becarios manteniendo actualizado su registro en cuanto a las siguientes actividades periódicas:

- 1.1 Reportes de seguimientos.
- 1.2 Reportes de tutoras.
- 1.3 Alta de cursos.
- 1.4 Asistencia a cursos.
- 1.4 Asistencia a servicio comunitario.
- 1.5 Cambio de estatus (nuevo Inroader en desarrollo, Inroader graduado).

2.-Nuevos ingresos: se da formalidad escrita y electrónica al ingreso de un becario al estatus en desarrollo comenzando su programa personalizado con las siguientes actividades.

- 2.1 Cambio de estatus en SUII (de pool de talento a Inroader en desarrollo).
- 2.2 Identificación del expediente escrito.
- 2.3 Creación de capeta para uso personal del becario.
- 2.4 Elaboración de perfil.
- 2.5 Ingresos al programa.

3.- Redes sociales: se da a conocer los eventos realizados así como las novedades para los futuros líderes.

4.- Procesos administrativos: dar y mantener a la orden cualquier información relacionado con los becarios (citas, dudas, anomalías, etc) al equipo del área de formación y desarrollo de manera electrónica.

5.- Revisión y actualización de materia liderazgo con conciencia social: mantener la información concentrada de los alumnos en una hoja de cálculo.

- 5.1 Datos de contacto.
- 5.2 Asistencia a clases.
- 5.3 Entrega en forma y tiempo de trabajos escolares.
- 5.4 Calificaciones periódicas.

Periódicas

1.- Cursos de capacitación: enriquecer cada curso desde la planeación hasta la evaluación para aportar valor extra en las próximas capacitaciones pertinentes.

- 1.1 Coordinación y logística.
- 1.2 Guías didácticas.
- 1.3 Diseño de estrategias para clima organizacional.
- 1.4 Recolectar material para el informe anual.
- 1.5 Evaluación,
- 1.6 DNC.

Mensuales

1.-Cartelera cultural: Mantener y fomentar actividades recreativas de provecho para los becarios.

2.- Seguimientos y tutorías: mediante el SUII realizar filtrado para atender el plan personal de los becarios y posteriormente llevar a cabo las actividades pertinentes.

3.- Plan de vida y carrera: fomentar e impulsar a lograr grandes metas a los becarios con pasos pequeños.

4.-Historias de éxito: mantener e impulsar el espíritu de éxito en la comunidad becaria y en las empresas que apoyan el desarrollo.

✚ Anuales: aprovechar festividades para brindar información enriquecedora a la comunidad becaria sin dejar de lado el motivo festivo y aprovecharlo para fomentar la convivencia en la comunidad.

1.- Evento anual.

2.- Posada.

3.- Día de muertos.

4.- Esporádicas.

Requerimientos académicos:

Para ser prestador de servicio social se requiere una escolaridad de licenciatura con el 70% de créditos cubiertos (que implican saber leer, escribir, operaciones aritméticas, mecanografía, manejo de archivos, manejo de computadora).

Requerimientos físicos:

- Se requiere buena presentación.
- Tono de voz medio.
- Uso de lenguaje formal

Responsabilidades implícitas:

-Equipo: computadora, silla, archivo becarios nuevos, en desarrollo y graduados.

-A discreción: Manejo de datos personales de propiedad de Inroads.

Manejo de información de contacto de altos mandos de empresas.

Condiciones de trabajo

- Gabinete
- Ventilado
- Templado

Anexo 3: perfil del licenciado en psicología.

Perfil del licenciado en psicología.

El Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología (CNEIP) ha tenido el propósito de actualizar el perfil profesional del psicólogo para lo cual ha utilizado los talleres de 1978 y 1986 (Martínez – Fuentes y Urbina – Soria, 1989 citados en Urbina – Soria, 1989).

La CNEIP establece que un programa de entrenamiento profesional, es decir, los planes y programas de estudio de las escuelas y facultades de psicología del país deben hallar su justificación en las necesidades más apremiantes de la población (Tomasini, 1989; CNEIP, 1989 citados en Urbina – Soria, 1989) con el propósito de linear a aquellas escuelas que imparten la carrera de psicología, las especializaciones y semi-especializaciones (Martínez – Fuentes y Urbina – Soria, 1989 citados en Urbina – Soria, 1989).

Aunado a esto, se tiene la problemática de los egresados, que se intercambian de un campo a otro en el mercado de trabajo (Martínez – Fuentes y Urbina – Soria, 1989 citados en Urbina – Soria, 1989) y por otro lado los empleadores de psicología han mostrado un gran desconocimiento de su potencial profesional asignándoles funciones ortodoxas de diagnóstico y evaluación, selección y desarrollo de personal o en alteraciones del comportamiento (Martínez – Fuentes y Urbina – Soria, 1989 citados en Urbina – Soria, 1989).

La CNEIP define las siguientes como las funciones profesionales del psicólogo (CNEIP, 1989; Tomasini, 1989):

1. Detección
2. Evaluación
3. Planeación
4. Intervención para modificar un problema
5. rehabilitación
6. Investigación
7. prevención

El quehacer profesional es caracterizado por áreas de investigación (CNEIP, 1989; Tomasini, 1989):

1. Psicología clínica
2. Psicología del trabajo
3. Psicología educativa

4. Psicología social
5. Psicología jurídica
6. Psicología experimental
7. Psicofisiología
8. Ecología
9. Producción y consumo

El profesional en psicología labora principalmente en los campos de: psicología clínica, psicología educativa, y psicología del trabajo, siendo esta última la que otorga más empleos como primera oportunidad profesional por lo que el psicólogo se desempeña en una área diferente a aquella en la que se ha preparado (Tomasini, 1989; Martínez – Fuentes y Urbina – Soria, 1989; Grados – Espinoza, 1989 citados en Urbina – Soria, 1989).

Dentro de los instrumentos que usa el psicólogo los que tienen mayor demanda son (Galvan- Millan, 1989; CNEIP, 1989; Martínez – Fuentes y Urbina – Soria, 1989; Grados – Espinoza, 1989 citados en Urbina – Soria, 1989;):

1. Pruebas que evalúan personalidad, inteligencia valores y habilidades.
2. Entrevista
3. Cuestionarios

La CNEIP define al psicólogo como (Tomasini, 1989 citados en Urbina – Soria, 1989):

- ✚ 1.-Un profesional universitario cuyo objeto de estudio es el comportamiento humano individual y social, que a partir de la investigación de los procesos cognoscitivos-afectivos y de su interacción con el entorno es un promotor del desarrollo humano, consciente de sus responsabilidades éticas para consigo mismo y la sociedad, siendo su función genérica la de intervenir como experto del comportamiento en la promoción del cambio individual y social desde una perspectiva interdisciplinaria.

- ✚ 2.- Indica que las funciones profesionales del psicólogo serán las de detectar, evaluar, planear, investigar e intervenir (incluyendo en esta última prevención, rehabilitación y orientación). Funciones además que se interrelacionan al realizarse. En cuanto a las actividades profesionales, habrá algunas que todos los psicólogos deberán realizar independientemente del campo del que se trate y otras específicas y relativas a su campo particular.

Debido a la demanda de actividades que Inroads proclama es prudente tomar en cuenta la diferencia que existe entre el quehacer del psicólogo en el área clínica y en el área laboral:

- Área clínica: el profesional identifica, clasifica y analiza problemas emocionales y de adaptación; evalúa programas preventivos; interviene de manera terapéutica en situaciones de crisis y realiza estudios psicológicos que implican el diagnóstico y la intervención psicológica (Celis et al., 2006).
- Área laboral: se encarga de realizar diagnósticos, selección, reclutamiento y capacitación de personal para diferentes niveles de puestos en empresas y organizaciones (Celis et al., 2006).

La guía de carreras (Celis et al., 2006) describe al profesional en psicología que cuenta con las habilidades que le permitan participar en proyectos interdisciplinarios de trabajo; desarrollar una metodología de trabajo fundamentada en la detección, análisis, diseño, intervención, evaluación y reciclaje; o poseera aquellas habilidades que le permitan desarrollar un procedimiento de trabajo académico de manera independiente, además de formarse un compromiso social con respecto a su formación.

Anexo 4: perfil del licenciado en pedagogía.

Perfil del licenciado en pedagogía.

El perfil del egresado descrito por la guía de carreras (Celis et al., 2006) describe al profesional que tendrá la capacidad para diseñar, proponer y llevar a la práctica las diversas estrategias y acciones que resuelvan problemas tales como: el analfabetismo; la revisión de planes y programas de estudio; problemas derivados de vicios y errores en la planeación y administración educativa, rezago educativo y deserción, reprobación escolar y baja eficiencia terminal en procesos de educación formal.; deficiente formación pedagógica y actualización de personal docente, instructores, coordinadores y directivos; el uso de métodos y técnicas de enseñanza y aprendizaje inadecuados; planeación incorrecta en grupos interdisciplinarios de trabajo; programas deficientes de orientación escolar, vocacional, profesional y de capacitación; falta de pertinencia de procesos de investigación educativa, entre otros.

Así mismo la guía de carreras (Celis et al., 2006) menciona que durante el proceso de formación adquiere conocimientos de:

- ✚ Desarrollar una sólida formación humanística, científica y técnica que le permita el análisis, la crítica, la comprensión, y la construcción de saberes pedagógicos.
- ✚ Poseerá una visión pedagógica sustentada en el conocimiento del ámbito educativo nacional e internacional.
- ✚ Conocerá las problemáticas educativas en las dimensiones histórica, social, económica, política y cultural.

La guía de carreras (Celis et al., 2006) menciona las habilidades de:

- ✚ Expresar adecuadamente sus ideas tanto de forma verbal como escrito.
- ✚ Realizar procesos de planeación, administración y valuación de planes, programas y proyectos educativos innovadores, orientados a la formación integral del ser humano.
- ✚ Colaborará en equipos multidisciplinarios orientados al estudio e investigación en problemas sociales con respecto a la pluralidad.
- ✚ Planear y analizar críticamente los problemas educativos.
- ✚ Propondrá alternativas de atención viable, pertinente y consientes a los problemas educativos.

- ✚ Tomará decisiones pertinentes, desde una perspectiva pedagógica, en todos los ámbitos de la educación.

En cuanto a las actitudes, se menciona que (Celis et al., 2006) :

- ✚ El profesional mostrara una actitud crítica, participativa, abierta, franca y respetuosa para el intercambio de opiniones.
- ✚ Promoverá valores humanísticos inherentes a proyectos educativos.
- ✚ Asumirá de forma ética y responsable el compromiso de transformación de la realidad educativa.
- ✚ Valorara el trabajo multiprofesional en el ámbito educativo.

Anexo 5: perfil del licenciado en administración.

Perfil del licenciado en administración

La guía de carreras de la UNAM en 2006 describe el perfil del administrador como:

- ✚ El profesional egresado de esta carrera desarrolla una visión integral sobre los objetivos de las organizaciones. Establece estrategias para generar fuentes de trabajo mediante la creación de nuevas empresas conduce grupos y participa en equipos multidisciplinarios para lograr objetivos organizacionales opera sistemas de computo y comunicación para el procesamiento de la información y aplica sus beneficios a las organizaciones, además de fundamentar la toma de decisiones, basándose en el análisis de información.
- ✚ Maneja adecuadamente la metodología de investigación para realizar investigaciones y fundamentar sus decisiones, diseña métodos y procedimientos para el desarrollo de las organizaciones, prevé, detecta y evidencia errores y desviaciones en los procedimientos administrativos, y adecua de manera integral las diferentes aéreas de la organización, a los cambios de los factores internos y externos.
- ✚ Adquiere conocimientos técnicos que corresponden a los cambios específicos de la licenciatura en administración (administración, mercadotecnia, operaciones humanísticas y finanzas), los cuales aplica los diferentes problemas de esta área, a fin de proponer alternativas de solución para la toma de decisiones.
- ✚ Cuenta con conocimientos referentes a planeación, organización, dirección, control, producción, personal, sistemas, fiscalización, costos, presupuestos, economía, derecho, contabilidad, matemáticas, mercadotecnia, negocios internacionales, que tienen por objetivo fundamental promover un proceso de reflexión, análisis y referencia.
- ✚ Sabe analizar las diferentes tendencias administrativas, mercadológicas, financieras y de personal que se han desarrollado hasta la fecha con base en la cultura organizacional de nuestro país y del entorno de la globalización y la economía. Es capaz de combinar el conocimiento de diversas disciplinas como administración, mercadotecnia, operaciones, personal, psicología, sociología economía, contabilidad, informática, matemáticas, derecho e investigación, para solucionar problemas administrativos.

El campo de trabajo es principalmente en (Celis et al., 2006):

:

- ✓ Organizaciones privadas: industriales, financieras, comerciales y de servicios tanto en micro, pequeña, mediana o gran empresa.
- ✓ Organismos públicos: gobierno federal y entidades que lo componen, estatal, municipal.
- ✓ Organismos descentralizados.
- ✓ Paraestatales.

Anexo 6: perfil del licenciado en ingeniería en sistemas.

Perfil del licenciado en ingeniería en sistemas

El egresado de la facultad de ingeniería es un profesional de alto nivel científico y tecnológico con conocimientos sólidos y generales que le permitan ser capaz de identificar, analizar, planear diseñar, organizar, producir, operar y dar soporte a los sistemas electrónicos (ingeniería de hardware) para el procesamiento digital de datos y control de procesos, a los sistemas de programación, tanto de base como de aplicación (ingeniería de software) ; el desarrollo de investigaciones de las ciencias de la computación; a los sistemas de comunicación y seguridad (redes de datos); a los sistemas de bases de datos; a los sistemas inteligentes y sistemas de cómputo grafico que le permitan responder a las necesidades que se presentan en el campo de trabajo de la ingeniería en computación.

Conocimientos

Estos se sustentan en un a formación sólida en matemáticas y física, así como en ciencias de la computación, permitiéndole participar en programas de investigación, estudio de posgrado, especialización, diplomados, etc.

Adicionalmente a los conocimientos científicos sólidos y generales, el perfil proporciona n nivel de especialización en alguna de las áreas de conocimiento del profesionista, según sus interesen, mediante módulos terminales.

Aunado a la formación científica y tecnológica, el perfil agrega al profesional un respaldo suficiente en ciencias sociales y humanidades, así como en competencias profesionales (administrativas) que le permitan desenvolverse adecuadamente en grupos de trabajo interdisciplinario, como líder con un alto grado de conciencia social y ética.

Habilidades y aptitudes

- El egresado podrá en función de los conocimientos:
- Modelar fenómenos físicos y químicos propios de la disciplina de la ingeniería en computación.
- Diseñar, implementar, operar y dar soporte con fundamento en la calidad, normas, en normas y en estándares internacionales, a sistemas de software, tanto de base como de aplicación.

- Diseñar, implementar, operar y dar apoyo a grandes bases de datos, así como a las nuevas tecnologías relacionadas con esta.
- Manejar eficientemente los lenguajes de programación y los diferentes paradigmas para la solución de problemas reales, así como para el diseño de nuevos lenguajes.
- Diseñar, implementar y administrar eficientemente y de manera segura redes de datos y configuraciones especializadas de multiprocesamiento.
- Estudiar posgrados relacionados con su carrera, además de realizar investigaciones de vanguardia.
- Resolver problemas con orientación teórica, asado en ciencias de la computación: diseño de autómatas, modelado de estructuras de datos; desarrollo de sistemas operativos; compiladores; manejadores de bases de datos, etc.
- Integrar soluciones (hardware- software) donde se involucran interfaces humano- computadora, sistemas de control automático; sistemas basados en microprocesadores y periféricos; sistemas inteligentes; computación gráfica, etc.
- Evaluar, comparar y seleccionar hardware y software.
- Trabajar en equipos interdisciplinarios, comunicarse de manera oral y escrita y dominar el idioma inglés.
- Organizar, dirigir y coordinar grupos de trabajo multidisciplinarios en el desarrollo de grandes proyectos.
- Obtener un grado de especialización suficiente en el área de su profesión, que más le interese como profesional.
- Establecer sus propias empresas en el ramo.

Actitudes

Debe ser:

- Analítico, creativo e innovador.
- Disciplinado, organizado y dinámico.
- Emprendedor y líder.
- Responsable y crítico constructivo.

Contará con:

- Confianza en la solidez de su formación.
- Constancia y tenacidad en las actividades emprendidas.
- Deseo de actualización y superación en su profesión.

En cuanto a las actitudes sociales:

- Entenderá la problemática nacional y la forma en que participa en su solución.
- Tendrá vocación de servicio profesional.
- Promoverá una cultura informática en nuestra sociedad.
- Tendrá una actitud humanista, ética y ecológica.

Anexo 7: Participación del profesional en las actividades.

Actividades del puesto: <i>Asistente de formación y desarrollo - Prestador de servicio social.</i>	
Actividades diarias	<p>1.- Revisión y actualización de SUII: Dar el debido seguimiento a cada uno de los becarios manteniendo actualizado su registro en cuanto a las siguientes actividades periódicas:</p> <p style="padding-left: 40px;">1.1 coordinar y agendar citas de seguimiento y tutorías... ADMI 1.2 Reportes de seguimientos..... PSICOLOGÍA 1.3 Reportes de tutoras. PSICOLOGÍA 1.4 Alta de cursos. ADMINISTRACIÓN 1.5 Asistencia a cursos. ADMINISTRACIÓN 1.6 Asistencia a servicio comunitario. ADMINISTRACIÓN 1.7 Cambio de estatus (nuevo Inroader en desarrollo, Inroader graduado)..... ADMINISTRACIÓN</p>
	<p>2.-Nuevos ingresos: se da formalidad escrita y electrónica al ingreso de un becario al estatus en desarrollo comenzando su programa personalizado con las siguientes actividades.</p> <p style="padding-left: 40px;">2.1 Cambio de estatus en SUII (de pool de talento a Inroader en desarrollo). ADMINISTRACIÓN 2.2 Identificación del expediente escrito..... ADMINISTRACIÓN 2.3 Creación de capeta para uso personal del becario.. ADMI. 2.4 Elaboración de perfil..... PSICOLOGÍA 2.5 Ingresos al programa..... PSICOLOGÍA</p>
	<p>3.- Redes sociales: se da a conocer los eventos realizados así como las novedades para los futuros líderes..... INGENIERO EN SISTEMAS</p>
	<p>4.- Procesos administrativos: dar y mantener a la orden cualquier información relacionado con los becarios (citas, dudas, anomalías, etc) al equipo del área de formación y desarrollo de manera electrónica..... INGENIERO EN SISTEMAS</p>
	<p>5.- Revisión y actualización de materia liderazgo con conciencia social: mantener la información concentrada de los alumnos en una hoja de cálculo.</p> <p style="padding-left: 40px;">5.1 Datos de contacto. ADMINISTRACIÓN 5.2 Asistencia a clases. ADMINISTRACIÓN 5.3 Entrega en forma y tiempo de trabajos escolares..... ADMI.</p>

	5.4 Calificaciones periódicas. ADMINISTRACIÓN
Act. Periódicas	<p>1.- Cursos de capacitación: enriquecer cada curso desde la planeación hasta la evaluación para aportar valor extra en las próximas capacitaciones pertinentes.</p> <p>1.1 Coordinación y logística.... PSICOLOGÍA, ADMINISTRACIÓN</p> <p>1.2 Guías didácticas.PSICOLOGÍA</p> <p>1.3 Diseño de estrategias para clima organizacional..PSICOLOGÍA</p> <p>1.4 Recolectar material para el informe anual.....PSICOLOGÍA</p> <p>1.5 Evaluación.....PSICOLOGÍA</p> <p>1.6 DNC.PSICOLOGÍA</p>
Act. Mensuales	<p>1.- Formato digital de asistencia previo al curso.....ING. EN SISTEMAS</p> <p>2.- Realización y envío de invitación digitalING. EN SISTEMAS</p> <p>3.-Cartelera cultural: Mantener y fomentar actividades recreativas de provecho para los becarios. ADMINISTRACIÓN</p> <p>4.- Seguimientos y tutorías: mediante el SUII realizar filtrado para atender el plan personal de los becarios..... ADMINISTRACIÓN</p> <p>5.-Atender las necesidades escolares y personales de los becarios en tutorías y asignar tarea simples.....PSICOLOGÍA Y PEDAGOGÍA</p> <p>6.- Plan de vida y carrera: fomentar e impulsar a lograr grandes metas a los becarios con pasos pequeños.PSICOLOGÍA</p> <p>7.- Historias de éxito: mantener e impulsar el espíritu de éxito en la comunidad becaria y en las empresas que apoyan el desarrollo..ING. EN SISTEMAS</p>
Act. Anuales	<p>Aprovechar festividades para brindar información enriquecedora a la comunidad becaria sin dejar de lado el motivo festivo y aprovecharlo para fomentar la convivencia en la comunidad.</p> <p>1.- Evento anual. ADMINISTRACIÓN, PSICOLOGÍA, ING. EN SISTEMAS, PEDAGOGÍA.</p> <p>2.- Posada. ADMINISTRACIÓN, PSICOLOGÍA, ING. EN SISTEMAS, PEDAGOGÍA.</p> <p>3.- Día de muertos. ADMINISTRACIÓN, PSICOLOGÍA, ING. EN SISTEMAS, PEDAGOGÍA.</p> <p>4.- Esporádicas. ADMINISTRACIÓN, PSICOLOGÍA, ING. EN SISTEMAS, PEDAGOGÍA.</p>

Anexo 8: Manual de capacitación de inducción para prestadores de servicio social de INROADS



Manual de capacitación de inducción para prestadores de servicio social de INROADS

Asistente de formación y desarrollo – prestador de servicio social

Realizado por:

Abisag Sally Lara García

CDMX,

2016

Índice

i. Índice.....	74
ii. Bienvenida.....	76
iii. Introducción.....	77
1. Inroads y Estructura interna.....	78
1.1 ¿Qué es INROADS?	79
1.2 ¿Qué hacemos en Inroads?	79
1.3 Como surgió Inroads	81
1.4 Misión, visión y valores	82
1.5 Estructura organizacional y equipo operativo a cargo.....	84
1.6 Acerca del servicio social.....	87
1.7 Tu lugar dentro de Inroads como: Asistente de formación y desarrollo – prestador de servicio social.....	88
1.8 Participación profesional en las actividades.....	88
2. Procesos generales a cargo del puesto Asistente de formación y desarrollo – prestador de servicio social.....	90
2.2 Ingresos.....	91
2.2 Seguimientos y tutorías.....	91
2.3 Cursos y talleres.....	92
2.4 Servicio comunitario.....	93
3. Beneficios para prestadores de servicio social.....	94
3.1 Cursos y/o pláticas: presenciales y Vía BlackBoard	95
3.2 Becas de Inglés: presenciales y remotas.....	95
Actividades de evaluación.....	96

Evaluación de tema 1: Inroads y Estructura interna.-----	97
Evaluación de tema 2: Procesos generales a cargo del puesto de formación y desarrollo – prestador de servicio social -----	100
Autoevaluación de tema 3: beneficios para prestadores de servicio social -----	102
Guía de respuestas para evaluaciones-----	103
Respuestas correspondientes a la evaluación del tema 1 -----	105
Respuestas correspondientes a la evaluación del tema 2 -----	108
Referencias -----	110
Anexo 1-----	111

Bienvenida

Inroads te da la más cordial bienvenida a ti que a partir de hoy te sumas a nuestro equipo de trabajo como parte esencial.

El presente manual tiene la finalidad de darte a conocer nuestra cultura y aspectos relevantes de nuestra asociación y tu participación con nosotros para que posteriormente puedas comunicar tu participación dentro de nuestra razón de ser. Esperamos que te sea de mucha utilidad.

Esperamos que durante tu estancia en Inroads obtengas conocimiento útil para tu vida profesional en tu futuro.

Introducción

El presente manual es para uso y beneficio del servicio social. Dentro encontraras temas que contienen información oportuna y un CD.

Al inicio de cada unidad se muestran el nombre y subtemas que la componen así como los objetivos de aprendizaje. Por cada unidad deberas contestar la evaluación pertinente, contenida en los anexos.

Esta devera ser entregada al director o coordinador del área de formación y desarrollo para su evaluación y poder recibir posteriormente una retroalimentación.

Dichas evaluaciones no tendrán repercusión en tu estancia dentro de Inroads, únicamente tiene la finalidad de brindarte información pertinente y oportuna.

En algunos apartados encontraras al pie de página direcciones electrónicas que ampliaran e ilustraran la información mencionada. Estos videos están disponibles en el CD que encontraras al final del manual o directamente de la red para lo cual se te proporciona la dirección URL.

1. Inroads y Estructura interna

Objetivo general:

El participante comunique su participación dentro de la razón de ser de Inroads.

1.1 ¿Qué es INROADS?

1.2 ¿Qué hacemos en Inroads?

1.3 ¿Cómo surgió Inroads?

1.4 Misión, visión y valores

3.3 Estructura organizacional y equipo operativo a cargo

3.4 Acerca del servicio social

3.5 Tu lugar dentro de Inroads como: Asistente de formación y desarrollo - prestador de servicio social.

3.6 Participación profesional en las actividades

Objetivos específicos:

El participante reconozca los 4 componentes básicos de la definición de una asociación civil.

El participante enuncie el propósito de Inroads bajo sus cinco componentes.

El participante reconozca cual fue el discurso en que se inspiró la fundación de Inroads.

El participante definirá la misión y los cuatro valores de Inroads.

El participante reconozca la manera en como contribuye al programa cada miembro del equipo operativo a cargo de los puestos de la organización.

El participante reconozca la razón del servicio social.

El participante reconozca al menos 5 actividades propias de su campo profesional.

El participante reconozca la participación de sus compañeros profesionales en el área de formación y desarrollo.

1.1 ¿Qué es Inroads?



INROADS es una asociación civil con fines no lucrativos.

La SEGOB define a la asociación civil como un *conjunto de individuos* que se reúnen, que no sea de manera *transitoria*, para un *fin común* que no esté prohibido por la ley y que **no tenga carácter predominantemente económico**.

1.2 ¿Qué hacemos en Inroads?

Inroads realiza un proceso de reclutamiento entre jóvenes universitarios de bajos recursos económicos. Posteriormente se procede a la selección para identificar talento mediante un proceso de assessment center, psicométricos en línea, pruebas proyectivas, y entrevistas.

Los jóvenes que logran aprobar este proceso de selección son nuestros INROADERS que en primera instancia ingresan al pool de de talento donde comienza su preparación.

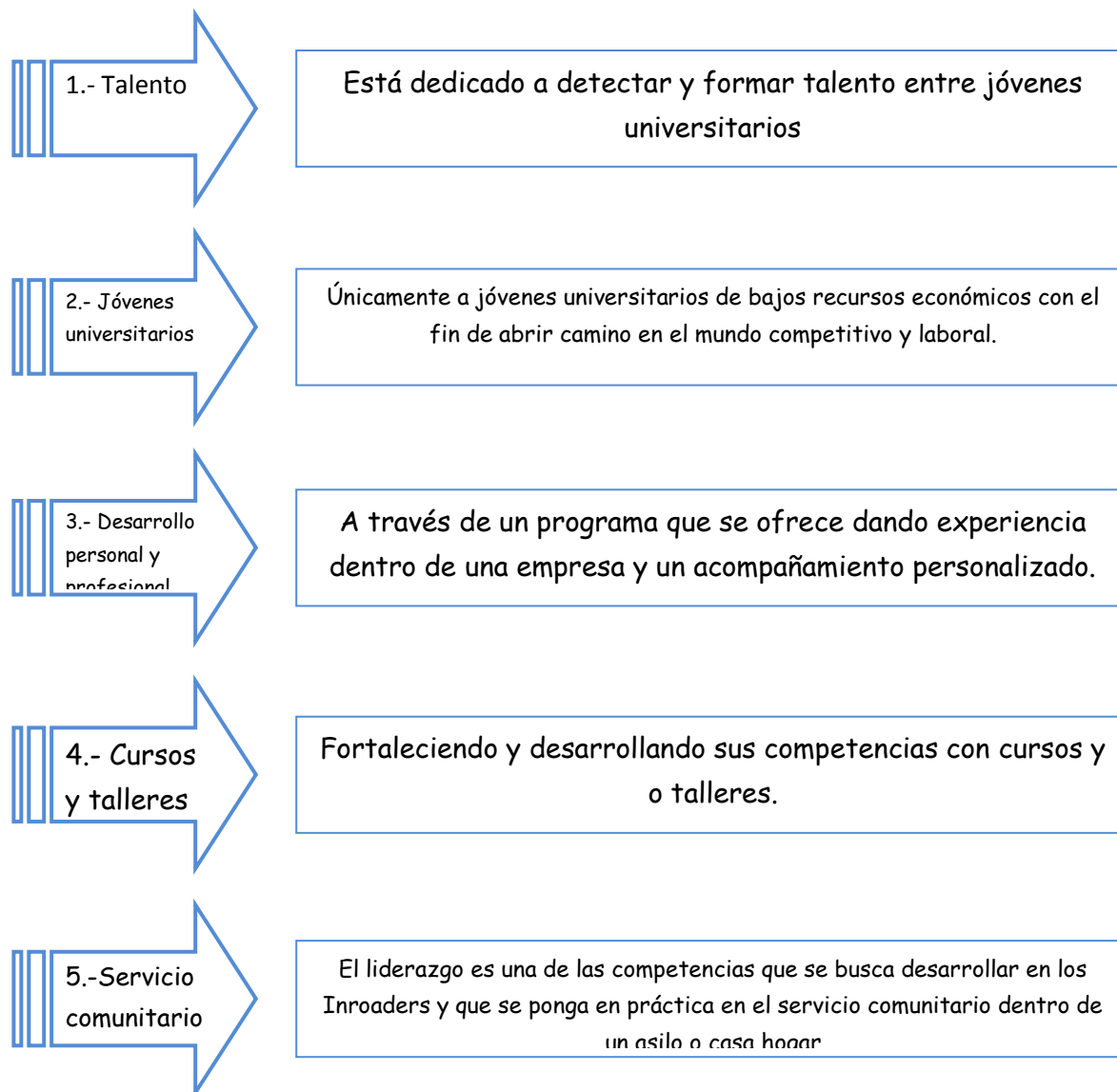
Por otro lado, las empresas hacen la solicitud a Inroads de la persona que necesitan enviando el perfil e Inroads le sugiere a sus mejores candidatos para que la empresa seleccione a la persona que en formaremos en conjunto.

Una vez que el joven ingresa a la empresa comienza su programa FORMACIÓN DE LÍDERES INROADS* en el que se ayuda a potenciar las capacidades de los jóvenes con experiencia dentro de la empresa, cursos y talleres para el desarrollo de competencias (ejemplo: adaptabilidad, trabajo en equipo, comunicación, toma de decisiones, iniciativa, aprendizaje continuo, planeación y organización), servicio comunitario a una comunidad vulnerable, seguimiento personalizado a nuestro Inroader y sus jefes y tutorías para retroalimentar al Inroader en el aspecto personal y profesional.

*Dentro del CD o en el siguiente link puede consultar nuestro programa formativo:

<https://www.youtube.com/watch?v=JBIX5XEFct4>

De tal manera que podemos enumerar cinco componentes básicos en el dominio del quehacer de INROADS:



1.3 ¿Cómo surgió Inroads?

El Dr. Martin Luther King Jr. el 28 de agosto de 1963 delante del monumento a Abraham Lincoln en Washington, DC, durante una histórica manifestación de más de 200, 000



personas en pro de los derechos civiles para los negros en EE. UU. Martin dio un discurso titulado "I have a dream" que en español es "Tengo un sueño" en el cual proclama la democracia de los derechos civiles y la justicia por un trato igualitario entre las personas de color y las personas blancas, liberando a los negros de la discriminación tan fatal que hasta ese momento se vivía.

Frank C. Carr en junio de 1970, en la ciudad de Chicago se inspiró en este famoso discurso y funda Inroads para apoyar a los jóvenes universitarios provenientes de las minorías étnicas en los EE. UU. Y alcanzar posiciones de liderazgo corporativo y comunitario. En primera instancia se apoyo a 25 jovenes que adquirieron experiencia en 17 empresas.



El Sr. Lorenzo Tovar, funcionario de Inroads en EE. UU., en 1996 con su iniciativa y empuje logro que se acogiera el programa en México. Iniciando con 20 jovenes en 12 empresas.

Inroads tiene presencia en las principales ciudades de Estados Unidos y en México en La Ciudad de México y Queretaro beneficiando a jóvenes talentosos.

**Este discurso puede ser consultado dentro del CD o directamente de la red en el siguiente link: <https://www.youtube.com/watch?v=x7C9OympYtQ>

1.4 Misión, visión y valores

La razón de ser que Inroads tiene en el presente esta englobada en su **Misión**, de tal manera que Inroads se enfoca en:

Detectar talento entre jóvenes mexicanos de escasos recursos económicos, para promover su formación integral como líderes comprometidos con la sociedad y encauzar oportunidades para su desarrollo.

Basados en nuestra misión se basa nuestra **visión** de Inroads en el futuro:

INROADS es una de las organizaciones de la sociedad civil más comprometida, que ha generado oportunidades de desarrollo integral para jóvenes talentosos que por su situación económica no cuentan con un amplio abanico de posibilidades.

Algunos de éstos jóvenes están ocupando posiciones estratégicas dentro del ambiente empresarial.

El éxito de esta organización radica en sus amplias redes de apoyo y compromiso por parte de Cámaras de la industria, IES, principales firmas de empresas, así como el semillero de graduados que han forjado su éxito desde el inicio de este ambicioso proyecto.

Cada día INROADS busca disminuir la brecha que existe entre los contenidos de una formación universitaria y las necesidades del mundo laboral.

La vida de un joven que ingresa a INROADS es transformada; estos cambios son reflejados en la empresa, vida personal, comunidad y futuras generaciones.

Hoy INROADS necesita gente comprometida con ganas de sumarse a la historia de éxito de un joven.

Además nuestra actividad diaria dentro de la asociación como en nuestra comunidad becaria está orientada por cuatro principales valores:



Compromiso y entrega: Damos lo mejor de nosotros cada día, con el compromiso y entrega que conllevan los privilegios que la vida nos ha dado. **Buscamos que cada actividad que realicem nos ayude a mejorar nuestra sociedad, y para eso siempre ponemos todo nuestro empeño.** Creemos que nuestro trabajo puede transformar nuestro país. Asumir el propósito de la organización como propio, tener disposición y disponibilidad, creer en el proyecto y demostrar interés.



Solidaridad: Nos comprometemos con el bien común, ayudamos a los demás para que puedan crecer y tener una vida digna. **Convivimos con los otros de una manera empática, fomentando un sentido de comunidad y encaminando nuestra generosidad para hacer propias las causas que promuevan una sociedad más justa.** Sabemos que es necesario trabajar en equipo para lograr un cambio positivo en nuestras comunidades y lo predicamos con el ejemplo. Sentido de comunidad, compromiso con el bien común, apoyar el crecimiento de los demás, empatía, trabajo en equipo, unirse voluntariamente a una causa y generosidad.



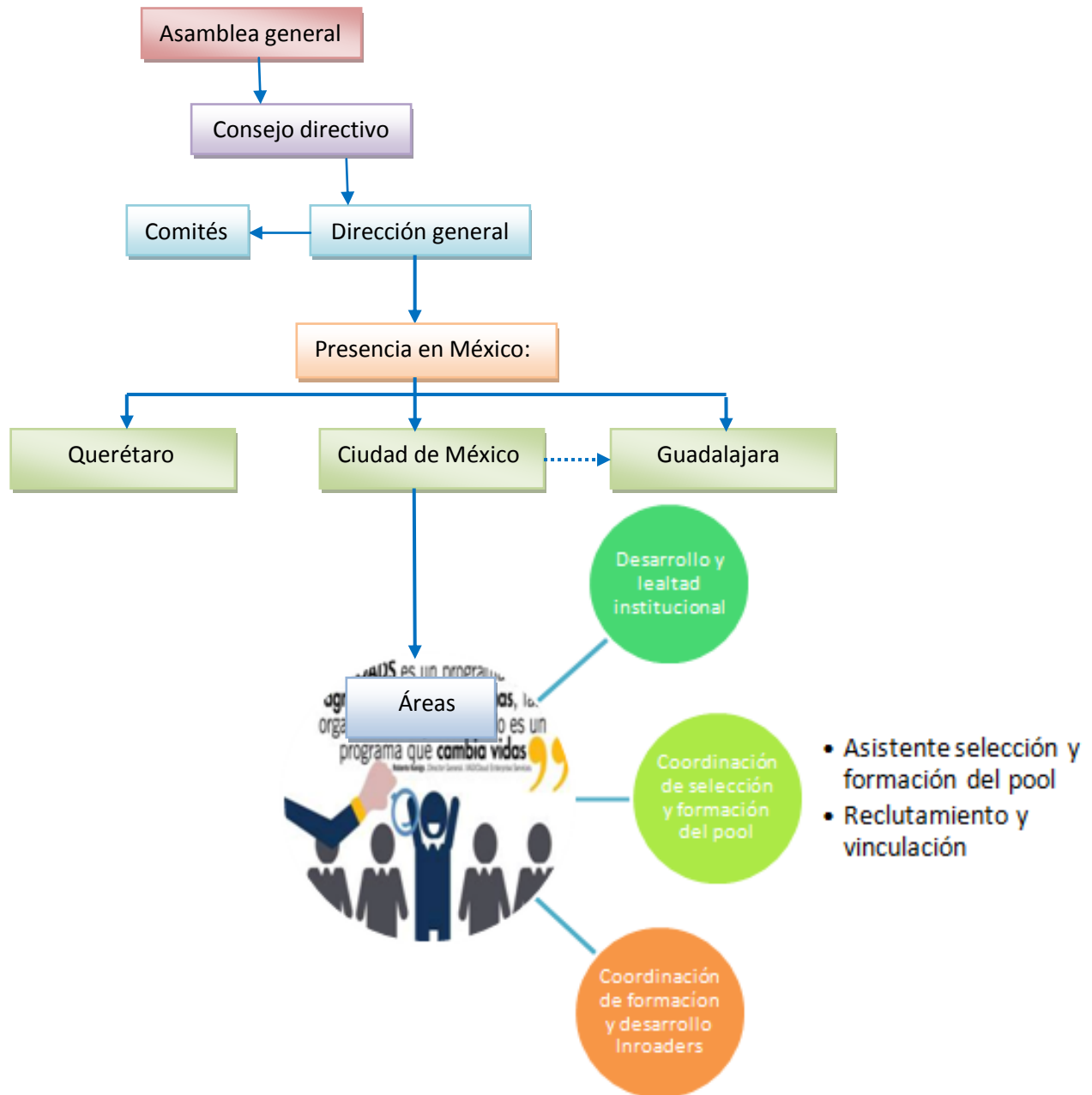
Integridad: Todas nuestras acciones están cargadas de honestidad y respeto. **Buscamos la congruencia entre nuestro discurso y nuestro actuar.** Somos autocríticos porque sabemos que sólo así podremos mejorar. Actuamos con veracidad y transparencia demostrando lealtad hacia las personas y las causas con las que nos comprometemos. Honestidad, respeto, congruencia, transparencia, veracidad, lealtad y autocrítica.



Ser agente de cambio: Promovemos el cambio para el bien, empezando con nosotros mismos, y ponemos con pasión todas nuestras capacidades para **construir un mundo mejor para todos.** Estamos atentos a los problemas que aquejan a nuestra sociedad y buscamos soluciones eficaces y creativas para resolverlos. Innovamos cada día, con un espíritu emprendedor, para lograr un mayor impacto social. Pasión, espíritu emprendedor y resolución de problemas.

1.5 Estructura organizacional y equipo operativo a cargo

El organigrama de Inroads se compone de la siguiente manera (INROADS DE MÉXICO, 2014):



Dentro de la presencia que tiene Inroads en México cuenta con dos sedes: una en Querétaro y una en la ciudad de México; a su vez cuenta con presencia en Guadalajara siendo la sede de la ciudad de México quien se encarga de los procesos en esta.

Nuestras dos cedes con presencia física cuentan con la misma estructura de tres áreas principales que contribuyen y colabora al programa formativo como su área lo proclama:

1.- Desarrollo y lealtad institucional: conservar la vinculación con las empresas y abrir nuevas vacantes para más becarios. Realiza y da a conocer los reportes de casos de éxito*** a las empresas asociadas.



2.- Coordinación de formación del pool de talento: esta a su vez se divide en dos sub-áreas:

-Asistente selección y formación del Pool: efectúa propiamente una selección de candidatos, a los resultantes los coloca en una empresa como becarios con el fin de apoyarlos en su desarrollo profesional.

-Reclutamiento y vinculación: brinda pláticas acerca del programa en universidades con el fin de reclutar a estudiantes en la universidad o en ferias de empleo. Además generar vínculos con nuevas empresas para brindar oportunidades de desarrollo a estudiantes.



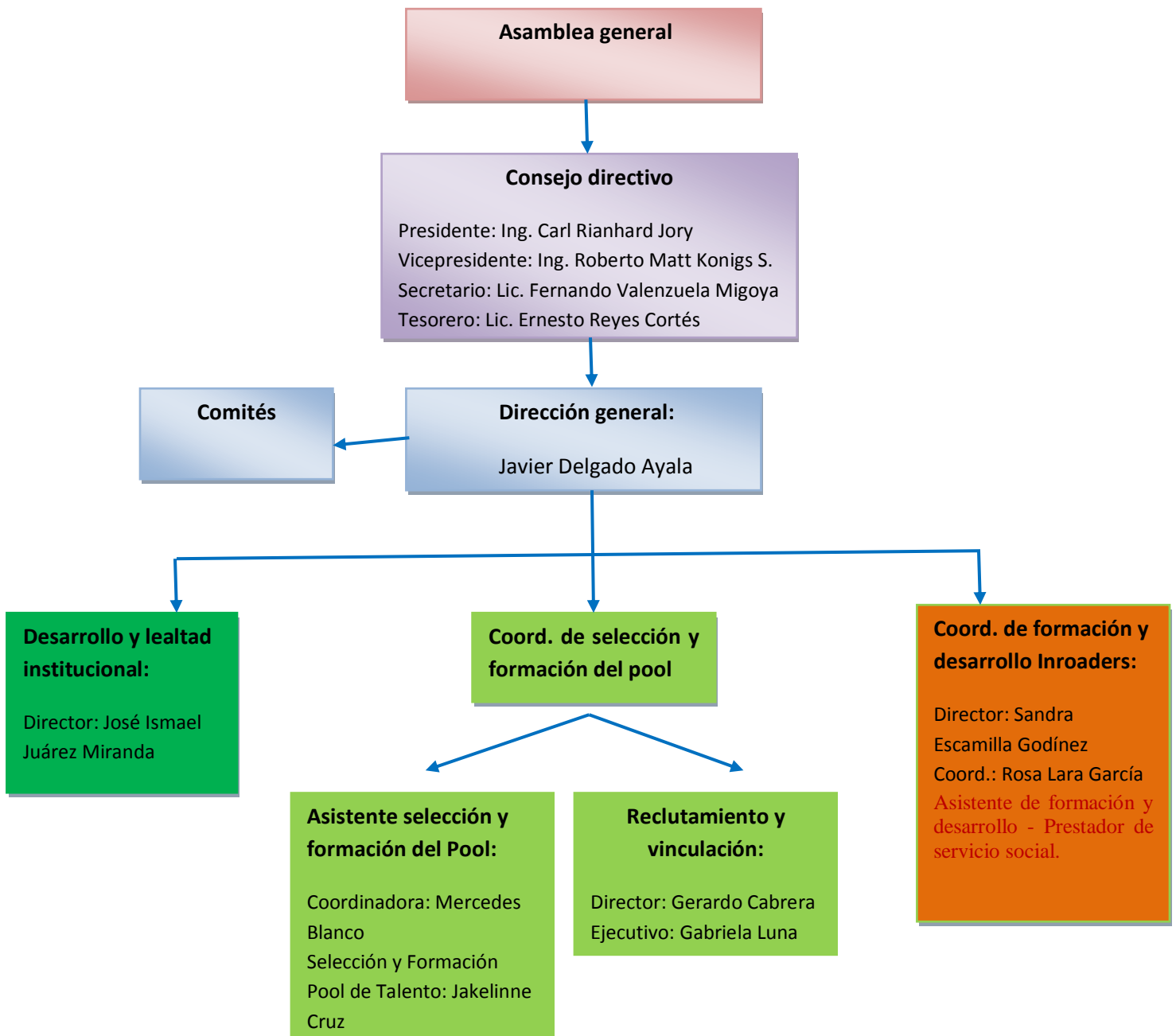
*** Dentro del CD podrás consultar dos historias de éxito o bien, directamente de la fuente electrónica publicada con los siguientes link:

<https://www.youtube.com/watch?v=yy2sAq4tEbg>

<https://www.youtube.com/watch?v=tJw8swPVRaO>

3.-Coordinación de Formación y desarrollo Inroaders: Se encarga propiamente del seguimiento del proceso de formación con cada uno de los Inroaders. Comienza con el curso de inducción al programa. Se llevan a cabo los seguimientos trimestrales a los jefes directos de los Inroaders y posteriormente dar una tutoría a los Inroaders de manera individual para tratar temas profesionales y personales con la retroalimentación brindada por su jefe. Se encarga de los seguimientos del servicio comunitario y de la coordinación y planeación de los cursos y talleres.

Cada área tiene personal a cargo de los puestos de trabajo de la siguiente manera (INROADS DE MÉXICO, 2014):



1.6 Acerca del servicio social

Todos los estudiantes de educación media superior que reciba un título profesional debe realizar como retribución a la sociedad por los estudios recibidos un servicio social. Esta actividad temporal busca que se implementen los conocimientos adquiridos en situaciones reales que se demanden en la sociedad para lograr un desarrollo formativo y social al crear conciencia de los problemas de la comunidad.

Sin lugar a dudas no se debe perder el objetivo del servicio social que es la búsqueda de adquisición de competencias profesionales para el campo profesional futuro.

1.7 Tu lugar dentro de Inroads como: Asistente de formación y desarrollo - prestador de servicio social (descripción de puesto y perfiles profesionales).

Ahora bien, tu estancia como prestador de servicio social dentro del área de formación y desarrollo es en el puesto de "Asistente de formación y desarrollo- prestador de servicio social" y has adquirido nuevas responsabilidades.

Así mismo no debes perder de vista que como prestador de servicio estas adquiriendo experiencia reafirmando tus conocimientos durante tu estancia universitaria.

Por otro lado, dicho puesto tiene cuatro profesionales para atender las actividades pertinentes a su campo profesional: Pedagogía, Psicología, Administrador e Ing. En sistemas.

Este puesto tiene 36 tareas con atención desde diaria - anual. Sin embargo para el profesional en psicología el puesto cuenta con 11 tareas específicas de este campo de profesión, una que se puede realizar con apoyo del profesional en psicología y administración y cuatro por actividades con can campo de acción compartido por los cuatro campos profesionales que participan en el puesto. Cada proceso de ejecución de las actividades esta descrito en el análisis del puesto que se encuentra en el anexo 1.

El siguiente listado muestra que actividades pertenecen a cada campo profesional:

1.8 Participación profesional en las actividades

Actividades del puesto: *Asistente de formación y desarrollo - Prestador de servicio social.*

Actividades diarias

1.- Revisión y actualización de SUII: Dar el debido seguimiento a cada uno de los becarios manteniendo actualizado su registro en cuanto a las siguientes actividades periódicas:

- 1.1 coordinar y agendar citas de seguimiento y tutorías... **ADMI**
- 1.2 Reportes de seguimientos..... **PSICOLOGÍA**
- 1.3 Reportes de tutoras. **PSICOLOGÍA**
- 1.4 Alta de cursos. **ADMINISTRACIÓN**
- 1.5 Asistencia a cursos. **ADMINISTRACIÓN**
- 1.6 Asistencia a servicio comunitario. **ADMINISTRACIÓN**
- 1.7 Cambio de estatus (nuevo Inroader en desarrollo, Inroader graduado)..... **ADMINISTRACIÓN**

2.-Nuevos ingresos: se da formalidad escrita y electrónica al ingreso de un becario al estatus en desarrollo comenzando su programa personalizado con las siguientes actividades.

- 2.1 Cambio de estatus en SUII (de pool de talento a Inroader en desarrollo). **ADMINISTRACIÓN**
- 2.2 Identificación del expediente escrito..... **ADMINISTRACIÓN**
- 2.3 Creación de capeta para uso personal del becario.. **ADMI.**
- 2.4 Elaboración de perfil..... **PSICOLOGÍA**
- 2.5 Ingresos al programa..... **PSICOLOGÍA**

3.- Redes sociales: se da a conocer los eventos realizados así como las novedades para los futuros líderes..... **INGENIERO EN SISTEMAS**

4.- Procesos administrativos: dar y mantener a la orden cualquier información relacionado con los becarios (citas, dudas, anomalías, etc) al equipo del área de formación y desarrollo de manera electrónica..... **INGENIERO EN SISTEMAS**

5.- Revisión y actualización de materia liderazgo con conciencia social: mantener la información concentrada de los alumnos en una hoja de cálculo.

- 5.1 Datos de contacto. **ADMINISTRACIÓN**
- 5.2 Asistencia a clases. **ADMINISTRACIÓN**
- 5.3 Entrega en forma y tiempo de trabajos escolares..... **ADMI.**
- 5.4 Calificaciones periódicas. **ADMINISTRACIÓN**

Act. Periódicas	<p>1.- Cursos de capacitación: enriquecer cada curso desde la planeación hasta la evaluación para aportar valor extra en las próximas capacitaciones pertinentes.</p> <p>1.1 Coordinación y logística.... PSICOLOGÍA, ADMINISTRACIÓN</p> <p>1.2 Guías didácticas.PSICOLOGÍA</p> <p>1.3 Diseño de estrategias para clima organizacional..PSICOLOGÍA</p> <p>1.4 Recolectar material para el informe anual.....PSICOLOGÍA</p> <p>1.5 Evaluación.....PSICOLOGÍA</p> <p>1.6 DNC.PSICOLOGÍA</p>
Act. Mensuales	<p>1.- Formato digital de asistencia previo al curso.....ING. EN SISTEMAS</p> <p>2.- Realización y envío de invitación digitalING. EN SISTEMAS</p> <p>3.-Cartelera cultural: Mantener y fomentar actividades recreativas de provecho para los becarios. ADMINISTRACIÓN</p> <p>4.- Seguimientos y tutorías: mediante el SUII realizar filtrado para atender el plan personal de los becarios..... ADMINISTRACIÓN</p> <p>5.-Antender las necesidades escolares y personales de los becarios en tutorías y asignar tarea simples.....PSICOLOGÍA Y PEDAGOGÍA</p> <p>6.- Plan de vida y carrera: fomentar e impulsar a lograr grandes metas a los becarios con pasos pequeños.PSICOLOGÍA</p> <p>7.- Historias de éxito: mantener e impulsar el espíritu de éxito en la comunidad becaria y en las empresas que apoyan el desarrollo..ING. EN SISTEMAS</p>
Act. Anuales	<p>Aprovechar festividades para brindar información enriquecedora a la comunidad becaria sin dejar de lado el motivo festivo y aprovecharlo para fomentar la convivencia en la comunidad.</p> <p>1.- Evento anual. ADMINISTRACIÓN, PSICOLOGÍA, ING. EN SISTEMAS, PEDAGOGÍA.</p> <p>2.- Posada. ADMINISTRACIÓN, PSICOLOGÍA, ING. EN SISTEMAS, PEDAGOGÍA.</p> <p>3.- Día de muertos. ADMINISTRACIÓN, PSICOLOGÍA, ING. EN SISTEMAS, PEDAGOGÍA.</p> <p>4.- Esporádicas. ADMINISTRACIÓN, PSICOLOGÍA, ING. EN SISTEMAS, PEDAGOGÍA.</p>

4 Procesos generales a cargo del puesto Asistente de formación y desarrollo- prestador de servicio social.

Objetivo general:

El participante proponga un plan a seguir con al menos cinco actividades a realizar bajo su campo de acción a una situación dada.

- 4.2 Ingresos
- 4.3 Seguimientos y tutorías
- 4.4 Cursos y talleres
- 4.5 Servicio comunitario

Objetivos específicos:

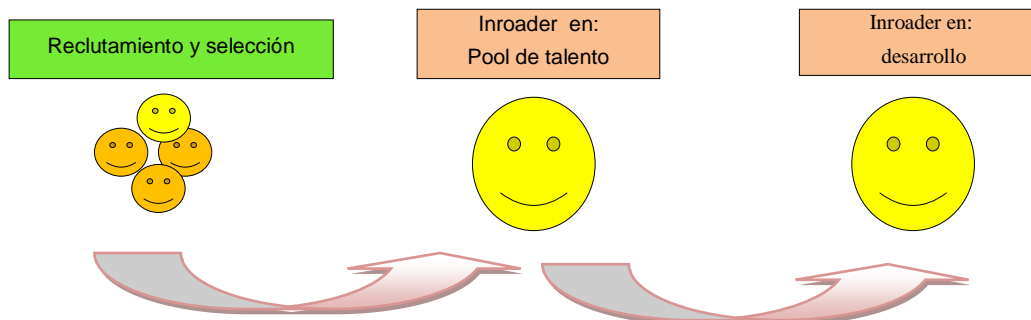
El participante distinga las actividades a realizar en los ingresos.

El participante planee los seguimientos y tutorías pertinentes a dos situaciones dadas.

El participante enliste las actividades a realizar bajo su campo de acción en un curso presencial.

El participante planee el calendario de equipos para un mes dado en una situación dada.

En INROADS se hace una selección de candidatos para entrar al programa, una vez que pasan estos filtros los candidatos se encuentran en el pool de talento. Cuando se ha encontrado una oportunidad dentro de una empresa donde pueda desarrollar e implementar sus conocimientos, se le coloca como becario y pasa a ser un Inroader en desarrollo (véase figura 1)



Un Inroader en desarrollo se encuentra ejecutando su programa formativo. A cada Inroader en desarrollo se lleva su proceso en forma en el área de formación y desarrollo. Dicho programa por lo general dura un año, en el que desarrolla periódicamente un continuo de actividades englobadas de manera general en cuatro procesos: Ingresos, Seguimientos y tutorías, Cursos, Servicio comunitario.

2.1 Ingresos

En el momento que ingresa el Inroader a una empresa se le da de alta en el SUII (Sistema Único de Información Inroads) y de manera formal la bienvenida para que tenga en consideración las obligaciones y beneficios que conlleva su programa de formación. Toda esta información se le da a conocer mediante una reunión además de que se le entrega de manera escrita.



Además se genera un expediente con la información individual de cada Inroader para tenerla al alcance en su desarrollo.

2.2 Seguimientos y Tutorías

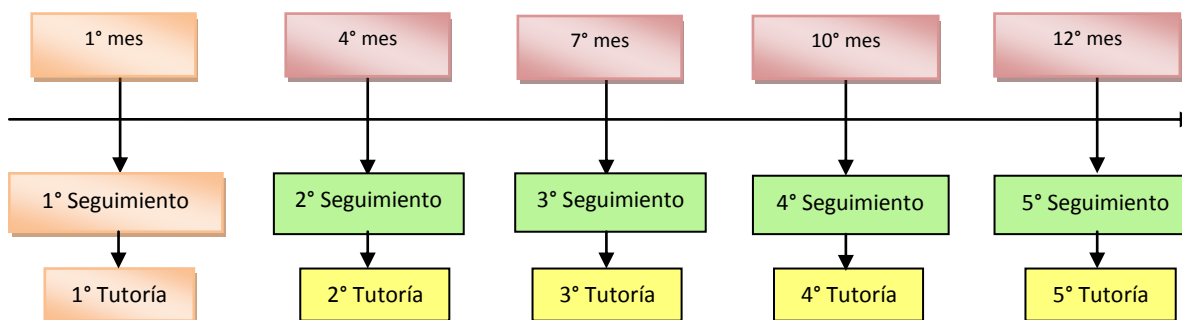
El programa de formación tiene una duración mínima de un año, pero puede ser más prolongado según los requerimientos de la empresa



a la cual ingrese.

Cada seguimiento se realiza con el jefe directo del Inroader; seguido de una tutoría propiamente con el Inroader para una retroalimentación de los aspectos profesionales y personales.

El primer seguimiento se realiza al mes de haber entrado a la empresa posteriormente son cada tres meses hasta concluir el año del programa.



Dentro del SUII se tiene que mantener actualizado los datos del Inroader, jefe, empresa y el tiempo y forma en que se llevaron a cabo los seguimientos y tutorías, y un registro impreso de estos dos últimos.

2.3 Cursos y talleres

Anualmente se programa una suma de alrededor de 19 cursos y talleres. Estos son impartidos los días sábado de manera presenciales o vía remota utilizando una plataforma virtual, Black Board.



La asistencia es obligatoria salvo en casos especiales con previo aviso. Después de cada curso o taller los Inroaders realizaran una evaluación que será tomada en cuenta como retroalimentación para el ponente, para la utilidad de dicho curso y para proponer nuevos cursos.

Antes de cada curso se debe realizar una invitación y se da a conocer a toda la comunidad por los medios electrónicos disponibles para ello.

Después de cada evento en el SUII se debe de realizar el registro del curso y de los asistentes así como las faltas. Así mismo se lleva a cabo la evaluación del aprendizaje y la retroalimentación hacia el ponente que se le envía de manera electrónica. Por último se comparten testimonios en las redes sociales.

2.4 Servicio Comunitario



A cada Inroader se le asigna una comunidad vulnerable de las tres que apoyamos: dos asilos y una casa hogar. Esto se lleva a cabo según el número de Inroaders que apoyen o la cercanía que tengan a la ubicación.

Los Inroaders son organizados por equipo con el fin de que cada equipo apoye a su comunidad un domingo al mes.

De igual manera este proceso debe ser actualizado en actividad y asistencia dentro del SUII.

Al concluir cada Inroader su programa se realiza el cambio en el SUII y se otorga un reconocimiento de manera presencial a cada uno en el curso más próximo.



3 Beneficios para prestadores de servicio social.

Objetivo general:

El participante reconozca la compensación de su trabajo con los beneficios que Inroads brinda a los prestadores de servicio social.

3.1 Cursos y/o pláticas: presenciales y Vía BlackBoard.

3.2 Becas de Inglés: presenciales y remotas.

Objetivos específicos:

El participante identifique al menos tres beneficios personales de cada una de las dos modalidades de los cursos.

El participante exprese al menos dos beneficios personales de hablar otro idioma.

Al ser Inroads una organización que mantiene la actividad a través de donativos, el recurso económico es limitado.

Sin embargo tu como prestador de servicio y en compensación por el trabajo que realizaras a partir de hoy dentro de nuestra organización apoyando nuestra labor recibirás los beneficios que están a nuestro alcance brindarte tal cual los reciben nuestros Inroaders.

3.1 Cursos y/o pláticas: presenciales y Vía BlackBoard.

Los cursos y talleres se brindan los sábados según la programación de estos. Regularmente son dos por mes.

Como prestador de servicio eres un profesional adquiriendo tu primera experiencia profesional y, para enriquecer tu experiencia con cursos con principales temas de adaptabilidad, trabajo en equipo, comunicación, toma de decisiones, iniciativa, aprendizaje continuo, planeación y organización que enriquecerán de manera activa tu experiencia. Y tu podrás tomar parte de activa de estos cursos no solo como parte del staff sino también tomando parte dentro de las dinámicas y experiencia sin ningún costo para ti.

3.2 Becas de Inglés: presenciales y remotas.

El giro tan rápido que marca la globalización demuestra que el manejo de una siguiente lengua ya no es una competencia sino una necesidad por lo que fomentamos el aprendizaje de una lengua dentro de nuestra comunidad becaria y en especial del inglés ya que es uno de los más demandados por la globalización.

De igual manera que nuestra comunidad becaria es importante que adquieras y/o perfecciones el dominio de una segunda lengua. Para esto nosotros contamos con dos apoyos y puedes hacer uso de cualquiera de los dos con solicitar tu constancia de beca a nuestro departamento.

Uno es dentro "The Anglo" de manera presencial con una beca de descuento o el apoyo de una contraseña de uso para el manejo de una plataforma interactiva del programa.

Actividades de evaluación

Tema 1: Inroads y Estructura interna.

En la siguiente evaluación te encontraras con cuatro apartados diferentes, sigue las instrucciones en cada uno.

Selecciona la respuesta que conteste de manera correcta a cada pregunta, lee con cuidado sólo una es la correcta.

1.- ¿Cuáles son los cuatro componentes básicos para la definición de una asociación civil?

- a) Conjunto, no transitorio, con fines no lucrativos, con más de un fin común.
- b) Fines no lucrativos, conjunto de individuos, transitorio, con diferentes fines.
- c) Conjunto de individuos, no transitorio, un mismo fin, con fines lucrativos.
- d) Un mismo fin, Conjunto de individuos, no transitorio, con fines no lucrativos.
- e) No transitorio, con fines lucrativos, conjunto, con dos fines en común.

2.- En 1970 Carr se inspiró en un discurso para fundar Inroads ¿Cuan fue?

- a) "La arenga de Gettysburg" de Abraham Lincoln.
- b) "Día de la infamia" de Franklin Delano Roosevelt.
- c) "I have a dream" de Martin Luther King Jr.
- d) "No llores por mí Argentina" de Eva Peron.
- e) "No tengas miedo" Steve Jobs.

Define en tus propias palabras los conceptos que se te piden.

3.- El propósito de Inroads, recuerda que cuenta con cinco componentes, úsalos en tu definición.

4.- La misión de Inroads:

5.- Menciona los cuatro valores de Inroads:

1) _____

3) _____

2) _____

4) _____

A continuación se presentan dos columnas, en la columna izquierda se encuentran las áreas de Inroads, y en la columna derecha el quehacer de cada una. Une con una línea el quehacer correspondiente a cada área.

6. Desarrollo y lealtad institucional.

A) Proceso de formación: seguimientos, tutorías, cursos, servicio comunitario, inducción.

7. Reclutamiento y vinculación.

B) Coloca a los candidatos como becarios a los seleccionados en empresas.

8. Coordinación de formación y desarrollo.

C) Abre nuevas vacantes demostrando el éxito del programa con historias.

9. Asistente selección y formación del pool

D) Da a conocer el programa en universidades y ferias de empleo y genera nuevos vínculos empresariales.

Según tu campo de acción enlista al menos cinco actividades a realizar dentro de Inroads.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Tema 2: Procesos generales a cargo del puesto Asistente de formación y desarrollo- prestador de servicio social.

A continuación se te presenta un empleo de un caso. Lee con cuidado y realiza las actividades indicadas.

Alma Dalila es estudiante de ingeniería en sistemas y entro como becaria a Santander. Su programa de desarrollo tendrá una duración de un año y 6 meses, inició el día 14 de Abril de 2016. El domingo 24 de abril se dio inicio nuevamente a la ronda de los 4 equipos en la casa hogar. Alma fue asignada al equipo 3 en la Casa hogar.

1.- Realiza un enunciado en el que indiques que se lleva a cabo en el ingreso de Alma Dalila.

2.- Haciendo huso del calendario realiza una línea del tiempo en la que indiques las fechas en las que idealmente se deben llevar a cabo las tutorías y seguimientos.

3.- Para que Alma Dalila asista junto con la comunidad becaria al curso programado presencial el día 30 de abril ¿Qué actividades bajo tu campo de acción debes realizar antes, durante y después de dicho curso? Enlistalas:

1.- _____

2.- _____

3.- _____

4.- _____

4.- Indica cuando serán las primeras tres visitas que alma Dalila tendrá en la casa hogar.

1° Visita: _____

2° Visita: _____

3° Visita: _____

Autoevaluación

Tema 3: Beneficios para prestadores de servicio social.

Gracias a la globalización en este momento un trabajo profesional nos demanda muchas más competencias que anteriormente.

Es por esto que Inroads te brinda apoyo. La presente autoevaluación **no impacta** en tu estancia en Inroads, unicamente es de carácter Autocrítico por lo que se te pide ser honesto contigo mismo.

1.- Personalmente como te vez en 5 años:

2.- ¿Que estás haciendo para lograr tu meta?

A continuación se muestra un listado de temas que se tratan en los cursos, marca con una X aquellos en los que te sientas menos seguro o vulnerable para adquirir apoyo y/o conocimiento:

Adaptabilidad

Iniciativa

Trabajo en equipo

Aprendizaje contínuo

Comunicación

Planeación y organización

Toma de decisiones

Inglés

Guía de respuestas para evaluaciones

Respuestas correspondientes a la evaluación del Tema 1: Inroads y Estructura interna.

En la siguiente evaluación te encontraras con cuatro apartados diferentes, sigue las instrucciones en cada uno.

Selecciona la respuesta que conteste de manera correcta a cada pregunta, lee con cuidado sólo una es la correcta.

1.- ¿Cuáles son los cuatro componentes básicos para la definición de una asociación civil?

- f) Conjunto, no transitorio, con fines no lucrativos, con más de un fin común.
- g) Fines no lucrativos, conjunto de individuos, transitorio, con diferentes fines.
- h) Conjunto de individuos, no transitorio, un mismo fin, con fines lucrativos.
- i) **Un mismo fin, Conjunto de individuos, no transitorio, con fines no lucrativos.**
- j) No transitorio, con fines lucrativos, conjunto, con dos fines en común.

2.- En 1970 Carr se inspiro en un discurso para fundar Inroads ¿Cuan fue?

- f) "La arenga de Gettysburg" de Abraham Lincoln.
- g) "Día de la infamia" de Franklin Delano Roosevelt.
- h) **"I have a dream" de Martin Luther King Jr.**
- i) "No llores por mí Argentina" de Eva Peron.
- j) "No tengas miedo" Steve Jobs.

Define en tus propias palabras los conceptos que se te piden.

3.- El propósito de Inroads, recuerda que cuenta con cinco componentes, úsalos en tu definición.

Los cinco componentes que se pide usar son: talento, jóvenes universitarios, desarrollo personal y profesional, cursos y talleres, desarrollo comunitario.

4.- La misión de Inroads: *Detectar talento entre jóvenes mexicanos de escasos recursos económicos, para promover su formación integral como líderes comprometidos con la sociedad y encauzar oportunidades para su desarrollo.*

5.- Menciona los cuatro valores de Inroads:

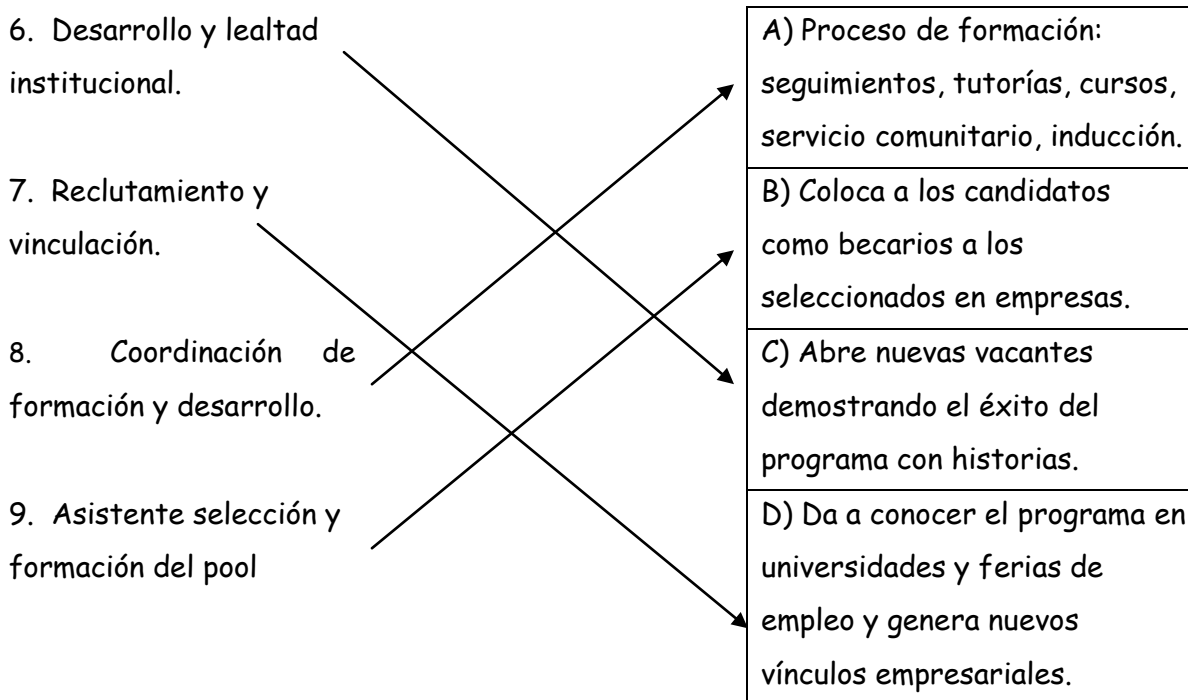
1) Compromiso y entrega

3) Integridad

2) Solidaridad

4) Ser agente de cambio

A continuación se presentan dos columnas, en la columna izquierda se encuentran las áreas de Inroads, y en la columna derecha el quehacer de cada una. Une con una línea el quehacer correspondiente a cada área.



Según tu campo de acción enlista al menos cinco actividades a realizar dentro de Inroads.

Para el profesional en psicología

1. Reportes de seguimientos
2. Reportes de tutorías
3. Elaboración de perfil
4. Ingresos al programa
5. Guías didácticas
6. Diseño de estrategias para clima organizacional
7. Recolectar material para el informe anual
8. Evaluación
9. DNC
10. Plan de vida y carrera: fomentar e impulsar a lograr grandes metas a los becarios con pasos pequeños

Para el profesional en administración

1. Coordinar y agendar citas de seguimiento y tutorías
2. Alta de cursos
3. Asistencia a cursos
4. Asistencia a servicio comunitario
5. Cambio de estatus
6. Identificación del expediente escrito
7. Creación de capeta para uso personal del becario
8. Datos de contacto
9. Asistencia a clases
10. Entrega en forma y tiempo de trabajos escolares
11. Calificaciones periódicas
12. Cartelera cultural: mantener y fomentar actividades recreativas de provecho para los becarios
13. Seguimientos y tutorías: mediante el suii realizar filtrado para atender el plan personal de los becarios

Para el profesional en sistemas

1. Dar y mantener a la orden cualquier información relacionado con los becarios
2. Formato digital de asistencia previo al curso
3. Realización y envío de invitación digital
4. Historias de éxito: mantener e impulsar el espíritu de éxito en la comunidad becaria y en las empresas que apoyan el desarrollo

Para el profesional en pedagogía dentro de esta área no se encuentran actividades únicamente de su campo por lo que trabaja e conjunto con el psicólogo.

Respuestas correspondientes a la evaluación del Tema 2: Procesos generales a cargo del puesto Asistente de formación y desarrollo- prestador de servicio social.

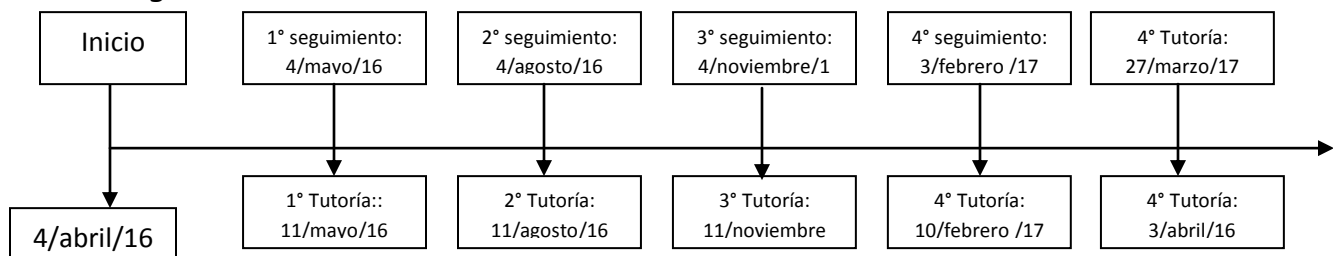
A continuación se te presenta un empleo de un caso. Lee con cuidado y realiza las actividades indicadas.

Alma Dalila es estudiante de ingeniería en sistemas y entro como becaria a Santander. Su programa de desarrollo tendrá una duración de un año y 6 meses, inició el día 14 de Abril de 2016. El domingo 24 de abril se dio inicio nuevamente a la ronda de los 4 equipos en la casa hogar. Alma fue asignada al equipo 3 en la Casa hogar.

1.- Realiza un enunciado en el que indiques que se lleva a cabo en el ingreso de Alma Dalila.

Se le da de alta en forma formal dentro del área de formación y desarrollo en el sistema SUUI y se le da la bienvenida formal a inroads en la que se le da a conocer los componentes del programa Inroads mediante una inducción.

2.- Haciendo huso del calendario realiza una línea del tiempo en la que indiques las fechas en las que idealmente se deben llevar a cabo las tutorías y seguimientos.



3.- Para que Alma Dalila asista junto con la comunidad becaria al curso programado presencial el día 30 de abril ¿Qué actividades bajo tu campo de acción debes realizar antes, durante y después de dicho curso? Enlistalas:

Para el psicólogo

1. Guías didácticas*
2. Evaluación*
3. DNC

Para el administrado

1. Alta de cursos
2. Asistencia a cursos

Para el ingeniero en sistemas

1. Formato digital de asistencia previo al curso
2. Realización y envío de invitación digital

*El pedagogo puede trabajar en conjunto con el psicólogo en estas actividades.

4.- Indica cuando serán las primeras tres visitas que alma Dalila tendrá en la casa hogar.

1° Visita: 8 de Mayo de 2016

2° Visita: 5 de junio de 2016

3°Visita: 3 de julio de 2016

Referencias

- INROADS de México. A.C., (2012). Omar Ramirez, Mattel, Inroads es una Decision en Vida - You tube. recuperado desde: <https://www.youtube.com/watch?v=tJw8swPVRa0>
- C., INROADS de México A. (2014). INROADS DE MÉXICO.
- INROADS de México A.C., (2015). Historias de éxito. Isabel Ávila, graduada INROADS - You Tube. recuperado desde: <https://www.youtube.com/watch?v=yy2sAq4tEbg>
- Inroads, A.C. INROADS de México A.C. Retrieved from <https://www.inroads.org.mx/>
- INROADS DE MÉXICO, A. C. (2014). *INROADS DE MÉXICO, A. C. Manual de procedimientos: Formación y desarrollo*. (pp. 135). México.
- INROADS DE MÉXICO, A. C. (2016). INROADS de México. Retrieved from <https://www.inroads.org.mx/>

Anexo 1:

Cuestionario para recoger datos para el análisis de puestos

Encabezado

Nombre del puesto: *Asistente de formación y desarrollo - Prestador de servicio social.*

¿Hay en la organización otros puestos muy semejantes? ¿En qué difieren del que se analiza?: *No hay puestos semejantes dentro de la organización.*

-UBICACIÓN

Departamento: *Formación desarrollo.*

Puestos bajo su cargo: *No existe*

-SUPERVISIÓN

Jefe inmediato superior: *Director del área de formación y desarrollo.*

Reporta además a: *Coordinador del área de formación y desarrollo para supervisión alterna de cualquier actividad en caso de ausencia del Director*

-CONTACTOS PERMANENTES:

Internos con:

Áreas de reclutamiento para conocer los remplazos y colocación de nuevos becarios en empresas.

Área de lealtad institucional para Dar a conocer y comenzar el reporte de un caso de éxito de los becarios en desarrollo.

Área de vinculación para solicitar y dar platicas del programa Inroads en Universidades con los testimonios de éxito.

Externos con:

Empresas asociadas, particularmente con los jefes directos de los becarios para realizar los seguimientos pertinentes de los becarios.

Inroaders graduados para invitarlos a las platicas y seguir fomentando su participación activa en el programa.

- PUESTOS INMEDIATOS:

Inferior: *Ninguno.*

Superior: *Coordinador del área de formación y desarrollo.*

-NÚMERO DE EMPLEADOS EN EL PUESTO: *Cuatro de manera idónea (ingeniero en sistemas, psicólogo, pedagogo, administrador).*

-JORNADA NORMAL DE TRABAJO: *Dos horarios de cuatro horas respectivamente de 9 am. -1 pm. y de 2 pm.- 6 pm.*

-JORNADA ESPECIAL DE SÁBADOS: *Ocasionalmente cuando se de curso presencial con un*

horario de 8:30am. - 1pm.

Descripción genérica

(Pregúntese: en qué consiste el trabajo; qué funciones llena; que fin tiene, etc).

Escriba Brevemente: Mantener actualizada las asistencias a cursos, servicios sociales, tutorías y seguimientos. Así como realizar las evaluaciones pertinentes a los cursos y las evaluaciones de perfiles personales.

Descripción específica

-Actividades diarias y constantes (recordar: qué, cómo, por qué, donde, cuándo, con qué).

1.- Reportes de seguimiento: Los reportes a mano pueden ser entregados por el coordinador o por el director, estos deben ser capturados dentro del SUII al becario correspondiente, se debe de revisar ortografía y redacción, descargar el informe completo del Inroader y entregar a Director de formación y desarrollo, para que posteriormente sea enviado al jefe del becario. 1 hora

2.- Reportes de tutorías y/o atención a necesidades enfocadas a inteligencia emocional: Revisar con el tutor los aspectos más relevantes vistos durante la tutoría para dar una lectura al Inroader que le pueda ayudar en la toma de decisiones ya sean personales o profesionales. 40 minutos

3.- Elaboración de perfiles de Inroaders: El expediente es entregado por parte del coordinador o el director, este tiene que ser analizado tomando especial atención en la bibliografía, test de HTP y figura humana y cuestionario inicial con el motivo de desarrollar un perfil de cada Inroader tanto profesional como personal y conocer los posibles conflictos que pueda tener. 2 hrs

4.- Realización de ingresos al programa: se agenda una cita con el Inroader. Este es un curso de inducción desarrollado como charla con el Inroader de nuevo ingreso, en esta se le hace la entrega de su carpeta y se le da a conocer los lineamientos, el servicio comunitario, cursos así como la periodicidad con la que se llevan a cabo. 40 minutos.

5.- Revisión y actualización del SUII: En el SUII se dan de alta los cursos que se han llevado a cabo recientemente y se capturar la asistencia que tuvo, para conocer esta información el coordinador o director hace del conocimiento esta información junto con las listas de asistencias. Registrar los seguimientos que se han llevado a cabo así como las tutorías, cambio de estatus de los Inroaders activos graduados, esta información también es proporcionada por el coordinador o director del área. 20 minutos.

6.- Mejoras del proceso administrativo: Crear estrategias para que la información de las citas de tutorías y seguimientos, así como las agendas de cada personal del departamento estén a disposición de todo el personal de la misma área con el fin de

que no se trabaje dos veces, estos requerimientos se dan conforme a la demanda de trabajo entre el equipo del área de formación y desarrollo.

7.- Generar expedientes de nuevo ingreso: El coordinador o director hace del conocimiento que existe un nuevo ingreso, y se hace la entrega del archivo de selección a este se le agrega la ficha de identificación, el perfil del enriador que también está a cargo del prestador, y se crea la carpeta para el becario con las normas y lineamientos. 20minutos

8.- uso de redes sociales: El coordinador o director da a conocer la cede y modalidad así como los horarios de los cursos y actividades próximas, con esta información se realiza una invitación electrónica y se entrega al responsable que encomendó la actividad para que sea enviada de manera electrónica a toda la comunidad becaria en desarrollo. 30 minutos

9.- Seguimiento de materia liderazgo con conciencia social: El coordinador o director hace entrega de listas de asistencia de los participantes, de los trabajos y evaluaciones de estos para que sean registrados y contabilizados en una hoja de cálculo. 20minutos.

-ACTIVIDADES PERIÓDICAS (Repetidas a intervalos regulares, aunque no diarios).

1.- Coordinación decursos de capacitación: Apoyar en la difusión de la cede y horario en que se llevara a cabo el curso, así como la modalidad y en caso de ser presenciales tener las listas de registro de asistencia y gafetes, la ayuda que sea requerida así como la actividad será proclamada por el coordinador o el director. En caso de requerir apoyo presencial el día del evento, será acordado. Cada quince días aproximadamente. 2 hrs.

2.- Logística de curso: El día del evento apoyar con el registro de asistencia, apoyar al ponente con tiempo para las actividades, materiales requeridos, Al finalizar el curso dar y recoger la evaluación del mismo, este apoyo en actividades este bajo cargo del coordinador y el director. Cada quince días aproximadamente. 4 hrs.

3.- Evaluación de desempeño: El coordinador o director del área hace entrega de las evaluaciones de los asistentes el día del evento. Se registran todas las respuestas de los participantes al curso de capacitación, e interpretar la información en tres rubros (aprendizaje significativo obtenido por parte de los Inroaders, el tema dado y las actividades realizadas, del ponente) y realizar una presentación exponiendo los resultados tomando en consideración que será entregada al presentador del curso, esta presentación una vez terminada es envida electrónicamente al responsable que asigno dicha actividad, y las evaluaciones escritas son archivadas en la carpeta correspondiente de los cursos del año en que se realizaron. Cada quince días. 2 hrs.

4.- Diseñar y ejecutar estrategias para mejorar el clima organizacional de nuestra comunidad becaria: cuando exista la necesidad el coordinador o el director del área pedirá que se planeen y realicen el día del evento actividades de integración así

como actividades para eventos especiales para la comunidad becaria. Cada quince días. 4 hrs.

5.- Detección de necesidades: con base a las problemáticas más frecuentes abordadas en tutorías y a la propuesta de temas de los Inroaders, el coordinador o director piden apoyo para crear temática de temas con el propósito de que se realicen cursos posteriores.

6.- Elaboración de guías didácticas: con base en el material que el ponente del curso facilite para los becarios, el coordinador o director pedirá apoyo para enriquecer el material con evaluaciones que faciliten el aprendizaje en los Inroaders. Estas guías enriquecidas serán entregadas al responsable que encomendó la actividad con el fin de que sean distribuidas a la comunidad becaria vía electrónica.

7.- Elaboración de reportes de cursos, servicio comunitario para el informe anual: Durante los eventos está a cargo del servicio social tomar material fotográfico y fílmico que posteriormente esté disponible en la computadora del servicio social para ser utilizado en la exposición de resultados anuales, la disposición de estos materiales debe ser del conocimiento del coordinador y director del área. Cada semana con los servicios comunitarios y cada quince días con los cursos.

8.- Cartelera cultural: crear un archivo electrónico con exposiciones, películas, museos, danza, etc. Que puedan ser de interés para los becarios y que estén próximos a realizarse. Esta cartelera debe ser entregada electrónicamente al coordinador o director del área para que sea propagada de la misma manera a la comunidad becaria. Cada mes.

9.- Manejo de citas con jefes y becarios para seguimientos y tutorías: Al inicio de cada mes se realiza el filtrado de los seguimientos y tutorías correspondientes al mes en curso mediante el SUII, este filtrado es exportado a una hoja de cálculo para poder realizar el registro de actividades de seguimiento. Posteriormente se agenda cita a cada vía telefónica para realizar a cada jefe del becario en cuestión y realizar el seguimiento vía telefónica o presencial, una vez que se tenga la fecha de cada seguimiento se procede a agenda una cita de tutoría con el becario cuidando que sea mínimo un día posterior a la cita de seguimiento. El registro de citas de tutoría y seguimientos debe ser asignadas 50% al coordinador y 50% al director, quienes deben estar en acuerdo de esta asignación, quienes a su vez mencionaran la preferencia de horarios así como el modo (telefónica o presencial) en que sea conveniente atender cada seguimiento. Una vez asignadas las citas se hace del conocimiento al coordinador y director de sus respectivas actividades para su realización.

10. - Generar acciones que permitan la ejecución de plan de vida y carrera en los Inroaders: generar un plan de acción con forme a la meta que el becario se imponga con pequeñas metas para realizarlo. Esta actividad debe ser demandada y darse en conocimiento por parte del coordinador o director al prestador de servicios sociales cuando un becario quiera realizar este proyecto.

11.- Elaboración de reporte de historia de éxito de Inroads y graduados: el coordinador o director mediante las tutorías puede llegar a conocerla contratación de los becarios y el puesto en que se realiza, de ser así esta noticia se hace del conocimiento del departamento de formación y desarrollo para posteriormente poder apoyar a los departamentos de vinculación y lealtad en contactar al becario y dichos departamentos filmen su historia de éxito.

-ACTIVIDADES EVENTUALES (OCASIONALES O A INTERVALOS MUY IRREGULARES):

1,-Apoyo en logística de evento anual, posada, día de muertos: el coordinador o director pedirá apoyo en para realizar la invitación electrónica, para lo cual proporciona cede, fecha y horario. Si se requiere el apoyo presencial del prestador de servicio será en común acuerdo con él. De ser posible la participación se apoyara en la recepción y registro de participantes así como en la entrega de materiales como en el caso del evento anual.

Especificaciones del puesto

Conocimientos necesarios:

requiere	Que o cuales	Para que	10%	50%	75%
Leer	reportes de seguimientos , tutorías y expedientes	Enriquecer materia, corregir e interpretar información.		x	
Escribir	Reportes de seguimiento e invitaciones para eventos	Mantener actualizada la información, y dar a conocer eventos	x		
Ops. Aritmet	En hojas de cálculo	Hacer realizar la evaluación de los cursos	x		
Mecanografía	Para realizar la captura de reportes de seguimiento y la captura de asistencias y evaluación de cursos.	Mantener actualizada la información en el SUII.		x	
Manejo de archivos	Expedientes y documentos personales de los becarios	Realizar la interpretación de pruebas y crear perfil.	x		
Manejo de computadora	Búsqueda de información para becarios, hojas de cálculo, captura de información.	Dar un mejor trato personal a las demandas de los becarios, y mantener actualizada la información.			x

Otros conocimientos	-----	-----	----	----	-----
---------------------	-------	-------	------	------	-------

-EXPERIENCIA

Prevail: no necesaria

En el puesto (después de que tiempo de entrar a ocupar el puesto actual, se considera que normalmente lo conoce bien el trabajador, en forma de que su desempeño sea satisfactorio):

- Días:-----
- Meses: 3meses.
- Años:----

- CRITERIO:

A) El trabajo solo implica implementar bien las órdenes.

B) El empleado debe organizar sus actividades diariamente.

C) El empleado debe organizar o preparar diariamente el trabajo de otros.

D) El empleado debe tomar decisiones y resolver problemas.

-INICIATIVA:

A) El puesto exige solo la iniciativa normal a todo trabajo.

B) Exile superior eventualmente métodos, mejoras, etc. para su trabajo.

C) Exige pensar mejoras, procedimientos, etc., para varios puestos.

D) El puesto tiene como parte esencia, pero parcialmente la creación de nuevos sistemas, métodos y procedimientos, etc.

E) El puesto está dedicado total y esencialmente a labores de creación de formas, métodos, etc.

-REQUISITOS FÍSICOS:

Solo necesito buena presentación, un tono de voz medio y uso de lenguaje formal.

-ESFUERZO MENTAL Y/O VISUAL: Solo requiero de un esfuerzo mental normal, que me exige de atención concentrada pero por periodos cortos.

-RESPONSABILIDAD DE BIENES: uso y responsabilidad del equipo de cómputo, silla, Archivos (carpetas de expedientes, bases de datos de graduados, archivos black bord, materiales capacitación).

-RESPONSABILIDAD EN DISCRECIÓN: Solo el manejo de información personal de los Inroads por ser propiedad de Inroads.

OTROS: manejo de información, discreción, confianza, con Inroads, y jefes.

- MEDIO EN QUE SE DESARROLLAN LAS LABORES: Bien ventilado y templado.