



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

***PROPUESTA DE DIGITALIZACIÓN DEL TALLER “HERRAMIENTAS
PARA ELABORAR UN CURRÍCULUM” PARA LA BOLSA
UNIVERSITARIA DE TRABAJO, UNAM***

INFORME PROFESIONAL DE SERVICIO SOCIAL

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

DIEGO IVÁN MÉNDEZ ROSALES

DIRECTOR:

LIC. RICARDO ALBERTO LOZADA VÁZQUEZ



MAYO 2017
CIUDAD UNIVERSITARIA, CIUDAD DE MÉXICO.



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

Emprender un camino hacia lo desconocido nunca es fácil. Uno se encuentra con obstáculos, dificultades, incertidumbres y personas que pueden mermar el hambre de alcanzar el éxito. Sin embargo, estos inconvenientes siempre estarán presentes y hay que superarlos, y, si tienes suerte, puedes encontrarte con personas que, en lugar de detenerte, impulsen tu camino y te llenen de confianza para lograr tu objetivo. Para mi fortuna, en mi vida me he encontrado con muchas personas y centros educativos que han aportado, ya sea con algo pequeño o grande, a hacer de este viaje algo placentero y alimentar mis ganas de superarme y seguir triunfando. A ustedes, va dedicado este trabajo.

Primeramente, a la máxima casa de estudios, la UNAM. Mi deuda contigo es infinita y ten por seguro que pondré tu nombre en alto. Gracias por brindarme la oportunidad de forjar mi camino profesional, personal y por ser la causante de innumerables alegrías en mi vida. “Por mi raza, hablará el espíritu”.

A la Université de Montréal. Me enseñaste que los sueños, si uno pone empeño y se compromete, se hacen realidad. Me enseñaste a salir de mi zona de confort y me adentraste a una cultura totalmente diferente de la cual, obtuve experiencias enriquecedoras en mi vida académica y personal. Con orgullo diré que fui parte de tu alumnado. “Fide splendet et scientia”.

A mis padres, David Méndez García y María Elena Rosales Mancilla y hermano, Víctor Hugo Méndez Rosales. Ustedes son mi fuente de vida y lo que me llena de orgullo y me impulsa a superarme día con día. Nunca tendré las palabras suficientes para agradecerles todo lo que han hecho por mí.

A Consuelo Millán, gracias por confiar en mí, por la grata experiencia de hacer el servicio social con usted y por aportarme de diversas herramientas que me serán útiles en mi vida profesional.

A Gloria Olvera Coronilla, por ayudarme a estructurar mis ideas y darle forma y sentido a lo que escribía. Fuiste un ángel que se cruzó en mi camino.

A Ricardo Lozada, por ayudarme a reflexionar más allá de lo superficial y por tus sugerencias. Sin ti, no hubiera sido posible la ultimación de este informe.

A mis asesores: Erika Souza, Adelina Eslava, Isaura López y María de la Concepción Conde por la atención brindada y apoyo que fue decisivo para pulir el presente trabajo.

Por último, a mis compañeros de vida, especialmente a: Antonio, Efraín, Vero, Nadya y Tesoro con quienes he tenido el placer de coincidir en esta vida y quienes han estado presentes en todo este proceso. Estén lejos o cerca, siempre siento su apoyo y su cariño.

Resumen

El presente Informe Profesional de Servicio Social tiene como finalidad presentar una revisión teórica sobre la capacitación y la implementación de ésta en modalidad e-Learning para la impartición del taller “Herramientas para elaborar un currículum”, taller impartido en modalidad presencial por la Bolsa Universitaria de Trabajo (BUT) dentro de la Dirección General de Orientación y Atención Educativa (DGOAE) en donde se enseña a los asistentes a estructurar de una manera efectiva su currículum siguiendo un modelo de competencias profesionales.

Palabras clave: *Capacitación, e-Learning, Currículum*

Índice

Resumen.....	5
Introducción	6
Capítulo 1. Servicio Social, Dirección General de Orientación y Atención Educativa y Bolsa Universitaria de Trabajo	9
Datos generales del programa de Servicio Social.....	9
Funciones del psicólogo laboral dentro del programa de Servicio Social	10
Dirección General de Orientación y Atención Educativa (DGOAE)	14
Antecedentes	14
Misión y Visión	16
Atribuciones.....	16
Bolsa Universitaria de Trabajo	20
Antecedentes	20
Objetivos del informe de Servicio Social	24
Capítulo II. Capacitación en Línea	28
Educación a distancia y capacitación.....	28
Proceso de capacitación.....	33
Evaluación.....	38
e-Learning	43
Modalidad e-learning vs. Tradicional	45
¿Estamos preparados para e-Learning?.....	48
Capítulo 3. El currículum y el taller impartido por la DGOAE	52
Currículum Vitae	52
Competencias Profesionales	53
El Taller de Currículum Impartido en la DGOAE	57
Antecedentes	57
Estructura del CV en el Taller “Herramientas para elaborar un currículum”	61
Capítulo 4. Resultados y Propuesta	69
Resultados Obtenidos.....	69
Propuesta	76
Limitaciones y Recomendaciones	89

Limitaciones del Servicio Social:	89
Sugerencias para el Servicio Social:	90
Limitaciones de la propuesta:	91
Sugerencias para la propuesta:	92
Discusión	93
Bibliografía	97

Introducción

Una de las más grandes problemáticas a nivel nacional es el alto número de desempleo debido a que en muchas ocasiones la demanda supera a la oferta y, por lo tanto, las plazas a ocupar son cada vez más escasas. De aquí parte la necesidad de no sólo demostrar la experiencia requerida para determinado puesto de trabajo, si no también contar con las competencias profesionales que dicho puesto demanda en una entrevista laboral. Sin embargo, el primer paso antes de llegar a una entrevista laboral, es elaborar un currículum efectivo, asegurando así un interés por parte del reclutador para entrevistar al candidato.

La Dirección General de Orientación y Atención Educativa (DGOAE) en conjunto con el departamento de Bolsa Universitaria de Trabajo (BUT) combaten esta problemática ofreciendo a todos los interesados en iniciar su camino profesional una serie de talleres con la finalidad de dotarlos con herramientas para poder encontrar y asegurar un empleo que satisfaga sus intereses a nivel profesional, personal y económico.

Uno de los talleres ofrecido por la DGOAE es “Herramientas para elaborar un Currículum” en donde se enseña a los asistentes a estructurar una hoja de vida de acuerdo con sus experiencias profesionales y competencias con la finalidad de despertar el interés del reclutador para llamarlo a una entrevista laboral. Dicho taller se imparte únicamente en modalidad presencial en horarios específicos y en las instalaciones de la DGOAE, ubicada en Ciudad Universitaria.

Sin embargo, al ser únicamente una modalidad presencial, muchos integrantes de la comunidad universitaria están imposibilitados para asistir y tomar ventaja de esta facilidad ofrecida por la Universidad. Ya sea porque están en un sistema de Universidad Abierta o a Distancia, por la distancia de sus casas a las instalaciones de la DGOAE, por falta de horarios accesibles, porque se empalman los horarios entre sus clases y los talleres o cualquier otro motivo, es claro que la estrategia de ofrecer el taller exclusivamente en modalidad presencial disminuye el número de

participantes en el mismo y no tiene el impacto más favorable para la consecución de los objetivos que tiene la DGOAE.

Una forma de resolver este problema es mediante el uso de la tecnología. Es indudable que en la modernidad la tecnología avanza a pasos agigantados. Una muestra de ello, es la creciente adopción de una modalidad e-Learning en las empresas, escuelas, instituciones y demás para contenidos formativos o para cursos de capacitación. Otro ejemplo se ve en el incremento en el uso de internet y los Smartphone; gracias a estas tecnologías una persona puede tener acceso a una vasta red de información desde cualquier punto.

Dicho lo anterior, es claro entonces que se puede tomar ventaja de la tecnología para implementar otra estrategia para la impartición del taller de currículum y con ello tener más alcance para la comunidad universitaria y a su vez ayudar a un número mayor de universitarios a insertarse al mercado laboral, cumpliendo así, uno de los objetivos primarios de la Universidad.

El presente Informe Profesional de Servicio Social está compuesto por cuatro capítulos:

1. En el primer capítulo se encuentran los datos generales del servicio social y los objetivos del informe. Se describe la dependencia y el departamento (incluyendo sus antecedentes) en donde se realizó el programa de servicio social y se detallan las funciones que un psicólogo laboral tiene dentro de este programa.
2. El segundo capítulo contiene una revisión teórica sobre el concepto de educación a distancia y, asimismo, sobre el proceso de la capacitación y los beneficios asociados a esta. También se habla sobre la importancia de la evaluación en la capacitación para el mejoramiento de procesos y verificar el cumplimiento de los objetivos. Asimismo, se hace referencia al e-Learning y se incluye su definición, una comparativa con la modalidad presencial y una discusión sobre si estamos preparados para una implementación de este tipo.

3. El tercer capítulo trata sobre la importancia del Currículum vitae y las competencias profesionales. También se incluye una breve historia sobre el surgimiento del taller de CV en la DGOAE y se detalla la estructura del CV que se enseña en dicho taller, misma que será utilizada en la propuesta de este trabajo.
4. Por último, el cuarto capítulo contiene los resultados y aprendizajes obtenidos durante la prestación del servicio social, así como la propuesta de digitalizar el taller “Herramientas para elaborar un Currículum” para hacerlo accesible bajo una modalidad e-Learning, se presenta su justificación, su método y las limitaciones y sugerencias de dicha propuesta

Con lo anterior, y dada la importancia que representa el saber hacer un currículum efectivo, el presente documento tiene como finalidad, por un lado, ser un marco de referencia sobre la modalidad e-Learning y, por otro, mostrar las implicaciones de su implementación para brindar el taller de currículum ofrecido por la DGOAE.

Capítulo 1. Servicio Social, Dirección General de Orientación y Atención Educativa y Bolsa Universitaria de Trabajo

Datos generales del programa de Servicio Social

Cuando los estudiantes de una carrera en educación superior están por terminar sus estudios, pueden cumplir con un deber, el cual les permitirá después de cubrir otros requisitos, como acreditar el conocimiento de un idioma y sustentar un examen, obtener su grado de licenciatura.

Este “deber” es el Servicio Social, además de ser un trámite, tiene como objetivo impulsar el desarrollo profesional y humano de los futuros profesionistas. Los estudiantes a partir del 70 por ciento del avance de su profesión, pueden iniciar este programa en alguna dependencia pública o social y cumplir como mínimo con 480 horas de trabajo en un periodo de 6 meses a 2 años (SEP, 1981). Las actividades a realizar durante la prestación del servicio social tienen la finalidad de aplicar los conocimientos adquiridos durante los estudios de la carrera e implican el ejercicio de la práctica profesional en beneficio o en interés de la sociedad. El servicio social pretende crearle al prestador, un sentido de solidaridad y compromiso con la sociedad e insertarlo al mercado laboral, con el objetivo de contribuir a su formación y capacitación como futuro profesionista.

La prestación del servicio social es una actividad para todo estudiante mexicano a nivel universitario menor de 60 años y no impedido por alguna enfermedad grave y en una condición imposible de cumplir con el servicio, deseoso de obtener su título profesional según lo constata el artículo 52 de la Ley Reglamentaria de los artículos 4° y 5° Constitucional (Secretaría de Servicios Parlamentarios, 1993). Esta actividad temporal-obligatoria permite a quien lo realiza tener actividades en 3 ámbitos: Formativo, Social y retributivo (DGOAE, 2016).

En el ámbito formativo, el prestador tiene por objetivo consolidar su formación académica mediante la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en la

carrera y utilizar el lugar en donde se realiza el servicio, como una fuente de información complementaria para adquirir nuevos conocimientos y habilidades de su profesión y aprenda a actuar con solidaridad, reciprocidad, poder trabajar en equipo y por último, pero no menos importante, lograr una inserción exitosa al mercado laboral para conocer su situación actual. En el ámbito social, el prestador pone al servicio de la comunidad los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas en él. Finalmente, en el ámbito retributivo, el prestador retribuye a la sociedad los recursos destinados a la educación pública y al mismo tiempo, pone en práctica las competencias adquiridas para realizar trabajo comunitario.

El servicio social llevado a cabo, está adscrito a la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) bajo la Dirección General de Orientación y Atención Educativa (DGOAE) dentro del Departamento de Bolsa Universitaria de Trabajo (BUT) en el Programa de Primer Empleo.

El nombre del programa de servicio social reportado en este informe es “*Apoyo a la búsqueda de primer empleo*” con clave 2016-12/101-2513, cuyo objetivo es apoyar y asesorar a los universitarios a punto de finalizar sus estudios, egresados y titulados en materia de la obtención de su primer empleo (UNAM - SIASS, 2016).

Los objetivos perseguidos por dicho programa son: Capacitar a la comunidad universitaria en materia de elaboración de currículum y preparación para la entrevista laboral con el fin de otorgarles estrategias para la obtención de su primer empleo. Otro objetivo es reclutar a cierta cantidad de alumnos (aproximadamente de 40 a 50) mensualmente con la finalidad de ser enviados a empresas con las cuales la universidad tiene contacto y activar empresas y vacantes que se remiten dentro del portal de la bolsa universitaria de trabajo

Funciones del psicólogo laboral dentro del programa de Servicio Social

El programa es de corte multidisciplinario, en donde convergen principalmente tres carreras: Administración, Pedagogía y Psicología en el área laboral.

Entre las funciones realizadas en este programa de servicio social está la impartición de 3 talleres para apoyar a los universitarios a la obtención de su primer empleo, estos talleres son:

- *“Estrategias para la búsqueda de empleo”*, cuyo objetivo principal es: Apoyar a los universitarios con herramientas en su proceso de búsqueda de empleo para insertarse al mercado laboral de manera efectiva y en un tiempo breve, de acuerdo con sus competencias profesionales (Vázquez Martínez, 2014). Este taller está enfocado en lograr que los participantes reconozcan cuáles son sus competencias principales y con base en estas, crear un repertorio de “STAR’S” (modelo de respuesta en una entrevista por competencias; por sus siglas: Situación/Tarea, Acción, Resultado) con el motivo de conseguir una futura entrevista. Asimismo, se enseña a los participantes a identificar las competencias más habituales en el mercado laboral y el cómo identificar las de un determinado puesto. Por último, se enseñan términos estratégicos para que se pueda realizar una búsqueda efectiva de trabajo.
- *“Herramientas para la elaboración del currículum”* el cual persigue: Proporcionar a los estudiantes y egresados de la UNAM, herramientas basadas en el “Modelo de Competencias” que permitan la elaboración de un currículum efectivo que garantice el interés del reclutador (Sanabria & Chávez Jaramillo, 2015). Uno de los aspectos más cambiantes en el aspecto laboral es aquél del currículum. El taller enseña a los universitarios a elaborar un currículum actualizado de manera organizada de tal modo que contenga todos aquellos aspectos considerados importantes por un reclutador; esto, con el objetivo de lograr un aumento de las posibilidades de éxito del interesado y consecuentemente llegar a la etapa de la entrevista.
- *“Preparando mi entrevista de trabajo”* tiene como meta: Apoyar a los participantes en la preparación de una entrevista de trabajo exitosa por medio de elementos que les permitan mostrar sus competencias a través

de una comunicación adecuada (Chaparro, 2014). Una vez superada la primera etapa, cuando el candidato recibe la cita para acudir a una entrevista, en su mayoría, gracias al el modelo por competencias, necesita estar bien preparado para poder afrontar este nuevo reto de una forma que le garantice un desempeño exitoso en la entrevista. El taller enseña a los interesados las fases en una entrevista laboral y en cada una de ellas se dan diversas estrategias y recomendaciones para afrontarla. De igual forma, se enseñan algunas técnicas para mejorar las competencias emocionales y se enseña un repertorio de las competencias más demandadas por las empresas en la actualidad.

En los talleres anteriormente descritos, el prestador del servicio social debe poner en práctica sus habilidades para la planeación de los mismos con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos de los programas de capacitación. Entre sus actividades se encuentran: facilitar la información del taller con ayuda del manual correspondiente y una presentación (previamente hecha por el prestador), orientar a los participantes en la búsqueda de empleo, enseñar el modelo actual de competencias utilizado en la DGOAE, mantener el control del grupo, resolver dudas, entre otras.

Asimismo, otra de las actividades de suma importancia, fue la de reclutar a candidatos potenciales mediante una entrevista basada en el modelo de competencias y enviarlos a las empresas que solicitaban este servicio. A continuación, se detalla su proceso (ver Diagrama 1):

Diagrama 1. Proceso de reclutamiento de candidatos en el programa “Apoyo a la búsqueda del primer empleo” dentro de la BUT



1. El primer paso es hacer una búsqueda de candidatos en el Sistema Automatizado de la Bolsa Universitaria de Trabajo (sistema BUT), siempre y cuando cumplieran con el perfil del puesto. Esta búsqueda se llevaba a cabo en la página <http://bolsa.trabajo.unam.mx> dentro del portal de administrador.
2. Posterior a la búsqueda, se citaba a entrevista a los candidatos que cumplieran con dicho perfil para proceder con una entrevista basada en el modelo de competencias.
3. Una vez realizada la entrevista, por cada candidato se realizaba un cuadro en donde se resumiera su experiencia laboral, datos de contacto y las competencias percibidas durante la entrevista; en algunos puestos también se ponía el nivel percibido de inglés, si la vacante así lo requería. Aunado a lo anterior, si el candidato se consideraba ideal para el puesto, es decir, se emparejaba el perfil del solicitante con los requerimientos del puesto, y, dependiendo del porcentaje en el que coincidían, se decidía enviarlo o no; se escribía en el cuadro una observación detallada de por qué sería una buena opción y este cuadro era enviado a la empresa. Por lo general se enviaba una terna a las empresas y en ocasiones, si había suficientes candidatos, se les enviaba cartera.

Además de ello, se hizo seguimiento a dichos candidatos enviados para saber si se realizó la contratación. El seguimiento por lo regular se realizaba trimestralmente a cada una de las empresas y también a los candidatos enviados. Primero, cuando el CV de un candidato era enviado a una empresa, se capturaban dentro de una base de datos en Excel sus informaciones de contacto (Nombre, correo electrónico y teléfonos), el nombre de la empresa a donde era enviado y la fecha de envío. Segundo, se realizaba una llamada telefónica a la empresa para obtener una retroalimentación sobre si se había realizado una contratación. En caso afirmativo, se recababan tres datos adicionales en dicha base de datos: fecha de contratación, rango de sueldo y puesto.

Otra actividad a desempeñar en el servicio es la de asistir a juntas de intercambio, es decir, juntas mensuales en donde se reunían empresas de diversos giros empresariales con la finalidad de conocer y evaluar nuevas herramientas y procesos innovadores en el área, así como compartir sus vacantes para conseguir talento mediante el intercambio de cartera. En estas juntas se tuvo la oportunidad de convivir con personal de recursos humanos de grandes empresas como: Manpower, Shell, Pochteca, Praxair, Bancomer, entre muchas otras, y se les brindaba cartera de talento universitario.

Aunado a lo anterior, otra actividad consistía en apoyar en temas de logística y organización en un evento desarrollado por la DGOAE: La XIV Feria del Empleo, realizada en septiembre del año 2016 y a la cual asistieron más de 15,000 alumnos y más de 160 empresas (DGCS, 2016).

Por último, ayudar en la planeación, organización y logística de reclutamientos masivos en las que empresas de diferentes giros puedan reclutar talento universitario (UNAM - SIASS, 2016).

Se procederá ahora a presentar la institución en donde se llevó a cabo el servicio social “Apoyo a la búsqueda de primer empleo”, destacando principalmente sus antecedentes, misión y visión.

Dirección General de Orientación y Atención Educativa (DGOAE)

Antecedentes

Debido a la creciente importancia de la Orientación Educativa en México en la década de los 50's la UNAM se dio a la tarea de hacer algo por cubrir estas necesidades y por ello creó el Departamento de Psicopedagogía a nivel central y

el Departamento de Orientación en la Escuela Nacional Preparatoria (Chávez Jaramillo, 2012).

En 1967, estos dos departamentos se juntarían para consolidar la Dirección General de Orientación y Servicios Sociales. Entre sus funciones estaba la de proporcionar orientación educativa con el fin de incidir en la formación integral de los universitarios (UNAM, 2016).

Poco después, en 1973, con la creación del Colegio de Ciencias y Humanidades, este departamento se convertiría en la Dirección General de Orientación Vocacional cuya principal misión sería otorgar orientación educativa de calidad a los estudiantes, a fin de integrarlos a la Institución y en base en sus intereses y aptitudes logren un mayor rendimiento escolar y encaucen su vida profesional, permitiéndoles ser útiles a sí mismos, a su familia y a la sociedad. (Cruz Velasco & Olvera Coronilla, 2014)

Para dar respuesta a las demandas de los estudiantes, se realizó una coordinación funcional entre la Orientación Vocacional, la Bolsa Universitaria de Trabajo y el Servicio Social que da lugar en 1998, a la creación de la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos (DGOSE) (Atilano, 2010); cuya misión es apoyar la formación integral de los alumnos durante su tránsito por la Universidad, es decir, desde su ingreso a la educación media superior, hasta la conclusión de sus estudios de licenciatura o posgrado, mediante la prestación de diversos servicios educativos y de orientación (Cruz Velasco & Olvera Coronilla, 2014). Es en esta reestructuración cuando se enfatiza la importancia de ofrecer orientación profesional mediante la Bolsa de Trabajo Universitaria y los talleres de Búsqueda de empleo.

En 2016, la DGOSE cambió su nombre a la Dirección General de Orientación y Atención educativa (de ahora en adelante, DGOAE), nombre asignado por el actual Director General, el Dr. Germán Álvarez Díaz de León.

Misión y Visión

La misión de la DGOAE (2014) es:

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

La visión que persigue la DGOAE (2014) es:

La Dirección General de Orientación y Atención Educativa será reconocida, prestigiada y valorada por los universitarios y en el ámbito nacional, por el alto nivel, calidad y calidez de sus servicios y productos, que apoyan la calidad de la permanencia y desempeño académico, la vinculación con la sociedad y la incorporación en el mercado laboral de sus alumnos y egresados. Contará para ello con modelos, políticas, normas y estrategias de vinculación internas y externas, un ambiente laboral sano, de servicio y con personal motivado, comprometido con los valores de la Institución y altamente capacitado.

Atribuciones

Las atribuciones de esta dirección son (DGOSE, 2014):

- I. Coadyuvar en el diseño, desarrollo e impulso de políticas universitarias en materia de orientación educativa, servicio social, bolsa de trabajo, becas y reconocimientos para alumnos; así como brindar información acerca de servicios y programas de la Universidad y de otras instituciones públicas, sociales y privadas que atienden asuntos y problemas de la población juvenil;
- II. Realizar estudios acerca de los avances de la orientación educativa y, con base en ellos, fomentar acciones, diseñar y operar programas que coadyuven a potenciar el aprovechamiento académico de los alumnos;
- III. Establecer programas específicos para favorecer la calidad de la permanencia en la Institución y el desempeño académico de los alumnos, que incluyan el otorgamiento de apoyos económicos y otros estímulos, de conformidad con los criterios que establezcan las instancias competentes;
- IV. Coordinar, operar y evaluar los programas de becas para bachillerato y licenciatura, promover la expansión del número de sus beneficiarios; garantizar la adecuada asignación de estos apoyos, así como desarrollar y mantener actualizado el Sistema de Información de Becas de la UNAM, que integre y sistematice los datos del conjunto de programas existentes en la Institución;
- V. Coordinar los procesos para el otorgamiento de premios y reconocimientos para los alumnos de la Universidad;
- VI. Proponer, aplicar y evaluar políticas generales para dar cumplimiento a la prestación del servicio social dispuesto en la normativo vigente;
- VII. Desarrollar y operar programas de servicio social multidisciplinarios que atiendan las necesidades de la población. Asimismo, administrar el servicio social universitario, en coordinación con facultades, escuelas, institutos y centros;
- VIII. En coordinación con el Programa de Vinculación con los Egresados de la UNAM, promover y establecer vínculos con instituciones que apoyen la incorporación de los alumnos y egresados al mercado laboral;

difundir las diferentes opciones de empleo entre los alumnos, egresados y las entidades académicas de la Universidad; así como desarrollar y operar el Sistema de Bolsa Universitaria de Trabajo;

- IX. Aplicar y evaluar modelos de atención para alumnos y egresados de la Universidad, con el fin de facilitar su incorporación al mercado laboral, en condiciones que satisfagan sus expectativas y las de los potenciales empleadores;
- X. Generar, sistematizar y difundir información en materia de orientación educativa, becas, servicio social y bolsa de trabajo que permita apoyar la permanencia y desempeño académicos de los alumnos, su vinculación social y laboral, así como apoyar a los órganos de decisión de la Universidad para la definición de políticas y lineamientos;
- XI. Evaluar los resultados de los programas, proyectos y actividades que realice para asegurar el cumplimiento de sus objetivos y, en su caso, adoptar las medidas correctivas adecuadas, y;
- XII. Las demás que le confiera el Secretario de Atención a la Comunidad Universitaria y la Legislación Universitaria.”

Se procede a enseñar el organigrama de la DGOAE en donde se encuentra la Secretaría de Planeación y Vinculación; dentro de la misma se encuentra la BUT, departamento en donde se realizó el servicio social y el cual cumple con la novena y décima atribución de esta dirección (Ver Diagrama 2 en la siguiente página)

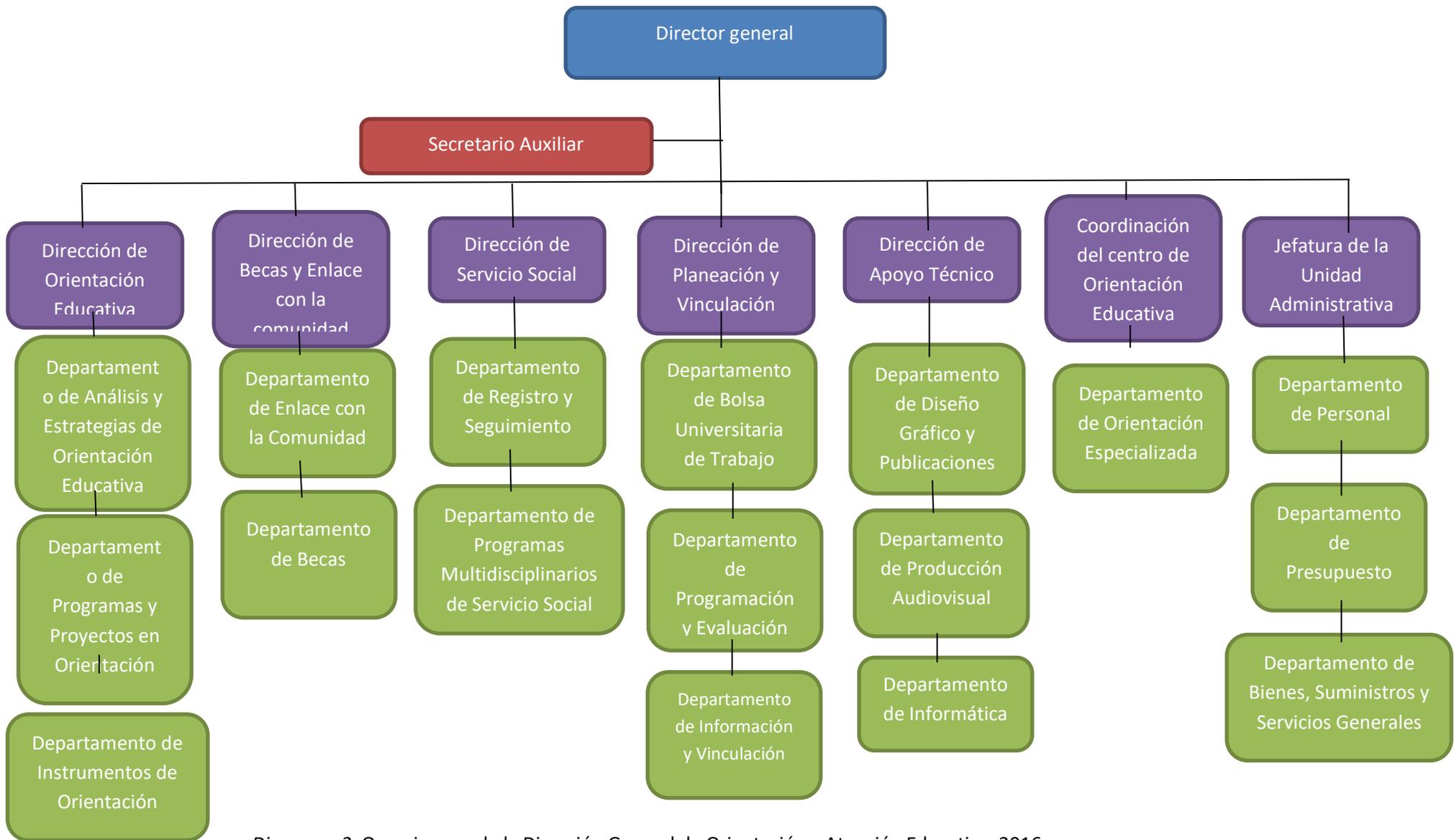


Diagrama 2. Organigrama de la Dirección General de Orientación y Atención Educativa, 2016.
 Recuperado de: <http://www.dgose.unam.mx/dgose/organigrama.htm>

Bolsa Universitaria de Trabajo

Antecedentes

Durante la década de los cincuentas, las autoridades universitarias mostraron gran preocupación por la incertidumbre a la cual se enfrentaban los alumnos recién egresados de las diferentes escuelas pertenecientes a la UNAM para insertarse exitosamente al mercado laboral. Es así como nació la Bolsa Universitaria de la UNAM, bajo la rectoría del Dr. Nabor Carrillo, fundada por la Trabajadora Social Felicidad Gutiérrez Vázquez en el año 1954 (Olivera Reyes, 2009)

Durante los años 1997-1998 el grupo de responsables de Bolsa de Trabajo de Facultades y Escuelas notó algunas dificultades presentadas por la comunidad universitaria de recién egresados que utilizaban este servicio (Montoya, 2008). Entre estas dificultades, destaca el problema de elaborar un currículum y sobresaltar cuáles son sus competencias, prepararse para una entrevista de trabajo, falta de asertividad para esta misma entrevista, la toma de decisiones inmediata sin considerar las condiciones del empleo y finalmente, la poca seguridad en sí mismos y de su formación alcanzada. En breve, la problemática central se focalizaba en tres rubros: Conocimiento de competencias, falta de herramientas para efectuar una entrevista de trabajo y poca o nula confianza en sí mismos y en su formación universitaria.

Este problema se acentuaba por dos partes: los empleadores y los candidatos. Por un lado, los oferentes de empleo no consideraban la diversidad de los perfiles profesionales del egresado universitario, ni el campo ocupacional de las carreras impartidas en la UNAM, ello les reducía la oportunidad de reclutar a candidatos de múltiples áreas.

Por otro lado, muchos universitarios no consideraban el amplio espectro de oportunidades donde pudieran incurrir al estudiar una determinada carrera. Tenían una visión estrecha del mercado laboral. Algunos otros, se autolimitaban en la búsqueda de empleo, concentrándose únicamente en ofertas de su propia carrera. Sin embargo, hoy en día, una tendencia actual en muchas empresas como Unilever, Nestlé, P&G, Banamex, Danone, entre muchas otras es la de ofrecer a los universitarios el programa de *trainees*, programa de entrenamiento que busca justamente darle la libertad a los recién egresados de incurrir en diferentes áreas para así potencializar su desarrollo profesional.

Aunado a lo anterior, Muñoz (1996), reporta una investigación en donde afirma “por cada 3 egresados de educación superior, el país contaba con un solo empleo” (p. 24); en esta referencia, se afirma también que, del total de empleados, el 51% no satisface sus expectativas laborales originales. Debido a la creciente problemática a nivel nacional, además de que en ese entonces la UNAM contaba con 68 carreras universitarias, de las cuales el 20% tenía una escasa o nula demanda en el mercado laboral, la DGOAE se planteó el objetivo de hacer una reestructuración del proceso de atención del servicio de la Bolsa Universitaria de Trabajo (BUT). Como refiere Montoya (2008), se integró una red conformada por los servicios de esta área, pero de las diferentes escuelas y facultades de la UNAM. Asimismo, “con el intercambio de experiencias exitosas y el uso de la computación y las telecomunicaciones, pudo servir de enlace entre la universidad y las instituciones que ofrecían empleo considerando la magnitud y potencial de nuestra institución” (p. 24).

La misma autora menciona el proceso de reestructuración llevado a cabo para el desarrollo del modelo por competencias en la BUT; dicha reestructuración tuvo los siguientes pasos:

1. Se analizó el proceso como funcionaba la anterior Bolsa Universitaria de Trabajo

2. Con este paso, se pudieron Identificar los puestos y las carreras que tenían mayor demanda en las ofertas y vacantes de las empresas
3. Otro aspecto detallado por la autora, refiere la definición de competencias generales de acuerdo a los requerimientos de los puestos
4. Esto implicó llevar a cabo un Panel de expertos para validar las competencias con todo el personal encargado del área de recursos humanos o reclutamiento de personal de las empresas asistentes.

Antes de implementar la tecnología, el sistema de atención estaba sustentado especialmente en un servicio de información no automatizado de las ofertas y vacantes, el cual tenía un bajo índice de colocación de aproximadamente un 7%. En aquella época, las vacantes estaban dentro de una carpeta en un formato impreso; los alumnos debían acudir personalmente hasta las instalaciones de la Bolsa Universitaria, hacer largas filas e informarse sobre estas vacantes divididas por área de estudio, como era el área Físico Matemáticas (incluía a las carreras de ingeniería, actuaría, matemáticas, física, ente otras), el área Químico Biológicas, Sociales y de Humanidades (incluida el área de las artes, con menos ofertas laborales), (Aznar, 2011).

Al haberse automatizado el servicio de este Departamento, la tecnología permitió no solo facilitar la comunicación entre la empresa y la Universidad, sino también tuvo un impacto positivo en la cantidad de vacantes y la rapidez, gracias a la cual la comunidad universitaria tiene acceso a esta información hoy en día. Todas las vacantes ofertadas por las empresas (las cuales tienen contacto con la Universidad) están a disposición de los alumnos en la siguiente dirección electrónica: <http://bolsa.trabajo.unam.mx>. Los alumnos en este portal tienen la oportunidad de crear su hoja de vida (o CV) y postularse directamente en las vacantes que sean de su interés. Por otro lado, las empresas tienen la facilidad de subir sus vacantes en cuestión de minutos y tener respuesta de los alumnos de manera casi inmediata.

Con la creación del taller “Desarrollo de potencial para la búsqueda de empleo” - DEPOBE-, se capacitaba a la comunidad universitaria, aquellos alumnos con un gran interés en insertarse en el mercado laboral. Aunado a lo anterior, se realizaban entrevistas a personal de mandos medios (Montoya, 2008), esto significaba, que se realizaban entrevistas a coordinadores, responsables de proyectos que no eran personal operativo específicamente, ni de nivel gerencial. Este mismo taller, tiempo después, fue llamado “Obteniendo el trabajo que Deseo”.

El segundo paso de esta reestructuración, fue detectar los puestos y carreras de mayor demanda con base en las vacantes que se publicaban. De acuerdo a la clasificación que presenta Atilano (2010), los puestos más demandados fueron los siguientes (ver Cuadro 1):

Cuadro 1. Puestos con mayor demanda en la Bolsa Universitaria de Trabajo

PERIODO 1997-1998	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Analista contable ❖ Analista programador ❖ Auditor ❖ Asistente administrativo ❖ Asistente de Recursos Humanos ❖ Control de calidad ❖ Coordinador de proyectos de construcción ❖ Docente (nivel medio superior y superior) 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Jefe de Recursos Humanos ❖ Jefe de producción ❖ Líder de proyecto ❖ Planes y programas de capacitación ❖ Soporte técnico ❖ Ingeniero de telecomunicaciones

Recuperado de: Atilano, B. (2010) p. 20. Competencias profesionales que las empresas requieren de la Licenciatura en Pedagogía en la Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM. UNAM: Ciudad de México.

Como puede verse, los puestos de mayor demanda que esta autora escribe, en ese periodo, se refiere en su mayoría a aspectos administrativos, de servicios, técnicos y muy poco en docencia.

Es en esta reestructuración de procesos cuando se adopta el modelo basado en competencias (mismo que se retomará en el Capítulo 3); dicho modelo tiene su

fundamento en el enfoque basado en competencias de Development Dimensions International (DDI), organización que durante más de 40 años ha trabajado en el estudio de las competencias y en cómo éstas se han usado, integrándolas como parte esencial de los sistemas de Recursos Humanos (Montoya, 2008 p. 26). La DGOAE, en 1998, define las competencias laborales como el conjunto de conocimientos, habilidades, comportamientos y motivaciones demostradas en el transcurso de la formación profesional; estudios, investigaciones o trabajos colectivos, experiencias extracurriculares en las que haya participado, además permiten conocer la capacidad de logro (Vázquez, 2008 p. 10).

Objetivos del informe de Servicio Social

La condición de los estudiantes de los últimos semestres, recién egresados o sin importar el semestre enfrentados a la obligación de buscar empleo por su necesidad económica, se presentan a un ambiente totalmente desconocido, por un lado, desean insertarse al mercado laboral, pero por el otro presentan problemas de desconocimiento sobre cómo hacerlo de la manera más efectiva; la carente experiencia en la búsqueda de empleo, desde la realización de currículum hasta la preparación de la entrevista laboral, dificulta a todo universitario interesado, el poder insertarse al mundo laboral exitosamente.

Los jóvenes inexpertos enfrentan una demanda en el mercado laboral en constante cambio; si no se está en contacto directo con ella, se va ganando inseguridad en el candidato porque las condiciones cambian constantemente; en la actualidad, incluso las redes sociales son una herramienta para la selección de personal y durante el proceso de selección, no sólo se pide a los candidatos cumplir con ciertos conocimientos de su profesión o especialidad, sino también contar con ciertas habilidades, motivaciones, actitudes y comportamientos, elementos englobados engloban en las anteriormente definidas competencias laborales. Estas competencias permiten, de alguna manera, predecir el

desempeño de los candidatos en situaciones específicas como por ejemplo la tolerancia al estrés.

Los candidatos inexpertos, pueden competir al mismo nivel técnico como miles de otros aspirantes a llenar una vacante, pero es justamente en las competencias, el modelo utilizado actualmente en gran parte de las empresas de variados sectores, donde se decide qué candidato es el mejor para ocupar un puesto. No basta con tener el conocimiento técnico necesario, es fundamental conocer las competencias características en nosotros, y reforzar las indispensables para determinado puesto. Es aquí en donde entra en juego para los universitarios el contar con las estrategias correctas para estructurar adecuadamente una búsqueda efectiva de empleo.

Los universitarios sin experiencia laboral aún, no tienen una estrategia ideal para la realización de su hoja de vida o currículum vitae y mucho menos cuentan con las herramientas para llevar a cabo una entrevista laboral exitosa, algunos más, no tienen idea del tipo de organización conveniente para postularse como candidatos, su primer objetivo a cubrir es tener un empleo, con el cual, si tienen suerte y les agrada la actividad desempeñada, pueden desarrollarse profesionalmente, pero si no es de su agrado por la organización del lugar en donde se desempeñan, por su lejanía o dificultad para llegar a ella, trabajan con la intención de dejar lo más pronto posible ese lugar, convirtiéndose en un hueco que se manifestará en su currículum, y que podría dañar, futuras aspiraciones a mejores puestos.

El mundo laboral está en constante cambio, lo antes considerado de suma importancia, ahora no lo es más. Es necesario mantenerse actualizado sobre las nuevas tendencias de reclutamiento y selección, así como sobre las demandas de una empresa hacia un trabajador. Es por esta misma razón que los universitarios, al menos, tengan un acercamiento a diversas estrategias con el fin de facilitar su ingreso a una empresa u organización.

Si los universitarios toman conciencia de esto, podrán estar mejor preparados para realizar una inserción laboral si no exitosa, por lo menos que cubra sus expectativas que le permitan buscar una mejora en sus aspiraciones y obtener experiencia laboral: requisito indispensable para obtener una mejor posición y sueldo en un puesto de trabajo. Bajo esta condición de los jóvenes, el programa de apoyo a la búsqueda del Primer Empleo busca esencialmente: apoyar a los estudiantes de últimos semestres y recién egresados a insertarse en el mercado laboral mediante la obtención de su primer empleo; esto lo realiza, en gran parte, mediante la impartición de los tres talleres previamente mencionados. Sin embargo, la población atendida en estos talleres es demasiado pequeña a comparación de la enorme cantidad de estudiantes, recién egresados y demás comunidad UNAM en busca de empleo. Aún más, se suma el hecho de la baja disponibilidad para la impartición de los talleres, considerando su impartición en días y horarios específicos, en su mayoría, en la DGOAE. Dicho modelo, limita la posibilidad de tomar el taller a las demás escuelas y facultades fuera del campus CU y también a aquellos universitarios en Sistema Abierto y a Distancia.

Por tanto, el objetivo de este Informe Profesional de Servicio Social es presentar las actividades realizadas durante el Servicio Social y una propuesta para digitalizar el taller “Herramientas para elaborar un Currículum”, creando así, un sistema e-learning con material disponible las 24 horas.

Dicha propuesta está encaminada a cubrir una mayor población de la comunidad UNAM en materia de capacitación sobre la elaboración de un Currículum, elemento fundamental y primer paso en la estrategia de búsqueda de empleo. De este modo, la BUT, siguiendo con su objetivo principal, podría generar un mayor alcance en aquellos universitarios buscadores de empleo quienes no cuentan con el conocimiento necesario para elaborar un currículum y por cuestiones de tiempo o distancia, no pueden asistir a los talleres presenciales.

La propuesta de mejora, también influirá en una reducción de costes para la dependencia, debido a que la implementación de un sistema e-learning, además de ser más económico (como se podrá ver en el Capítulo 3), permite a los capacitadores tener más tiempo de atender sus responsabilidades dentro del Departamento de la BUT.

Tras la implementación de la propuesta, se espera un mayor índice de estudiantes y recién egresados mejor preparados y motivados para enfrentarse al proceso de la búsqueda de empleo y que tengan un CV estructurado que cumpla las expectativas de los reclutadores en las Ferias del Empleo y/o Bolsas de Trabajo, para, de esta forma, tener mayores probabilidades de insertarse al mercado laboral.

Capítulo II. Capacitación en Línea

Educación a distancia y capacitación

Las organizaciones utilizan una gran cantidad de medios para desarrollar a sus empleados, agregarles valor y hacer que cada vez cuenten con más aptitudes y habilidades para el trabajo. Dentro de los procesos de desarrollo de recursos humanos se encuentra la capacitación, definida por Chiavenato (2009) como “el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (p.322). Werther y Davis (2008) señalan “la capacitación es el desarrollo de habilidades técnicas, operativas y administrativas para todos los niveles del personal” (p. 252).

La impartición de un taller de capacitación puede ser en formato presencial, sin embargo, debido al desarrollo de la tecnología y el internet, actualmente muchas empresas y universidades utilizan la educación a distancia en detrimento de las clases en formato presencial (Chiavenato, 2009, pág. 337).

Dar una definición de la educación a distancia no es tarea sencilla. La enseñanza a distancia de hoy no es la misma que la de hace 50 años, ni la misma de la siguiente década. Ni siquiera se entiende de la misma manera en diferentes contextos geográficos o institucionales en la época actual; como menciona García Aretio (2014), muestra de ello son la variedad de denominaciones que se utilizan para referirse a la educación a distancia: *Correspondence education, Home study, Fernunterricht, Independent study, Flexible learning, Enseñanza semipresencial, Autoformación, Enseñanza distribuida, Educación virtual*, entre otros (págs. 17-20).

Una forma en la que se puede dar una definición es tomando en cuenta los factores críticos que implica una Educación a Distancia. De acuerdo con Barberá et al. (2006) dichos factores son:

1. La educación a distancia se basa en una institución. Este rasgo diferencia la educación a distancia del autoestudio.
2. Separación entre profesor y estudiante. Esta separación es en términos geográficos: los profesores están en un lugar y los estudiantes en otro. También se refiere a una separación en el tiempo. La educación a distancia asincrónica hace referencia a que la instrucción se ofrece y los estudiantes acceden a ésta en cualquier momento que les resulte cómodo.
3. El tercer componente son las telecomunicaciones interactivas. Dicha interacción entre estudiante-estudiante y/o estudiante-profesor puede ser sincrónica (por ejemplo, una videoconferencia) o asincrónica (sección de comentarios en una página web).
4. Finalmente, está el componente de conectar a estudiantes, recursos e instructores. El objetivo primario es crear una experiencia de aprendizaje que promueva el aprendizaje incluyendo recursos que se puedan observar, oír y actividades por hacer (por ejemplo, una plataforma que utiliza videos como forma instructiva y en donde los alumnos pueden enviar un trabajo a los profesores).

Si se toman en cuenta estos cuatro componentes críticos, la educación a distancia se puede definir como “educación formal, basada en una institución en la que el grupo de aprendizaje se separa y en la que se utilizan sistemas de telecomunicaciones interactivos para conectar a estudiantes, recursos e instructores” (Barberá, Romiszowski, Sangra, & Simonson, 2006, pág. 27).

La educación influye de forma particular en los intereses, actitudes, motivaciones y expectativas. Las competencias de las personas y de la organización se construyen a partir del aprendizaje. Para entender el significado del concepto Capacitación, es esencial definir primero qué es aprender. El Aprendizaje, comprendido como un factor ambiental, se define como “el proceso mediante el cual las personas adquieren conocimiento de su medio ambiente y sus relaciones durante el transcurso de su vida” (Chiavenato, 2009 pág. 317). De acuerdo con esta definición, se puede afirmar, el aprendizaje ocurre cuando se presenta un

cambio de conducta de alguna persona como respuesta a una experiencia anterior.

El aprendizaje está sujeto a la ley del efecto, propuesto por Thorndike en 1898. De acuerdo con dicha ley, una conducta tiende a mantenerse y reforzarse siempre y cuando la misma conducta haya sido recompensada en situaciones anteriores (Domjan, 2010). Gracias a esta ley, la persona se inclina a repetir la conducta que produce resultados o efectos positivos y a eliminarla cuando no corresponde a sus expectativas.

Por otro lado, Vizcarro (1998) expresa “por aprender, entendemos que una persona adquiere los conocimientos que le permiten acercar su ejecución a la de un experto, tanto en los resultados como en los procesos que utiliza para alcanzarlos” (p.133). El experto, en su proceso de aprendizaje recurre a una serie de estrategias de naturaleza cognitiva y metacognitiva para permitirle resolver una tarea de manera eficiente. Entre las estrategias utilizadas por el experto se encuentran: la organización y estructura del conocimiento, la profundidad de la representación de problemas, los modelos mentales, el cambio conceptual, la integración, entre otras. Estas estrategias le permiten al experto tener una autorregulación y así, juzgar de forma crítica la forma como está aprendiendo, así como los resultados alcanzados. El mismo autor menciona que esta actividad cognitiva de orden superior es difícil de muestrear mediante las pruebas de lápiz y papel (las cuales se enfocan principalmente a medir el conocimiento declarativo), por lo tanto, es recomendable contar con métodos adecuados para medir este tipo de actividad.

Comprender la amplia variedad de factores involucrados durante el aprendizaje es crucial para empezar a elaborar un programa de capacitación. Hay muchas estrategias, las cuáles pueden ser utilizadas y se discutirán más adelante, para propiciar la educación que reciben los participantes en un programa de capacitación.

La Capacitación debe de ser entendida como un tipo de educación profesional que sirve para que un empleado pueda adaptarse a un puesto o una función. La Capacitación confiere a la persona las facultades para desempeñar una actividad necesaria para su puesto. Para McGehee “[la capacitación] comprende todas las actividades que van desde adquirir una habilidad motora hasta proporcionar conocimientos técnicos, desarrollar habilidades administrativas y actitudes ante problemas sociales” (McGehee & Thayer, 1961). La educación especializada persigue objetivos a corto plazo y se puede llevar a cabo en la misma institución en donde labora el trabajador, en empresas dedicadas a este propósito, o últimamente mediante internet, siguiendo un sistema e-learning (Werther & Davis, 2008).

Este proceso busca la modificación conductual en cuatro rubros (Chiavenato, 2009, pág. 323):

1. Transmisión de información; En esta categoría lo importante es el contenido, que puede ser desde información general sobre la empresa, sus productos y servicios, hasta las políticas, reglas y reglamentos.
2. Desarrollo de habilidades; en donde entran todas las destrezas y conocimientos relacionados directamente con el puesto o futuras funciones. Un ejemplo sería la capacitación sobre el uso de maquinaria en una fábrica.
3. Desarrollo o modificación de actitudes; Esto se enfoca al cambio de actitudes negativas por otras más favorables para la empresa, tales como aumentar la motivación. También implica la adquisición de nuevos hábitos y actitudes, por ejemplo, cuando se enseña a un vendedor técnicas de ventas.
4. Desarrollo de conceptos; tiene como objetivo aumentar la capacidad de abstracción y la concepción de ideas y filosofías. Una aplicación es cuando se enseña a un gerente a pensar en términos globales y amplios.

Pueden ocurrir de forma aislada o en conjunto, así, un programa de capacitación puede enfocarse a enseñar a desarrollar una habilidad, mientras que otro puede instruir acerca de procesos y conceptos utilizados dentro de la empresa.

Los empleados se benefician de la capacitación, pues, este procedimiento les proporciona una serie de beneficios tales como alimentar su confianza para el puesto desempeñado, ayudarles en el logro de metas profesionales e individuales, incrementar su satisfacción, entre otras cosas. Las organizaciones también se ven recompensadas al adoptar la capacitación. Los beneficios generales de la capacitación se pueden dividir en tres niveles: individuales, para la organización, en las relaciones humanas. Estos beneficios se resumen en la siguiente tabla:

Tabla 1. Beneficios de la capacitación.

BENEFICIOS PARA EL INDIVIDUO
<ul style="list-style-type: none"> • Lo ayuda en la toma de decisiones y solución de problemas • Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo • Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones • Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas • Incrementa el nivel de satisfacción con el puesto • Permite el logro de metas individuales • Elimina los temores a la incompetencia e ignorancia individual
BENEFICIOS PARA LA ORGANIZACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene la competitividad de la organización • Incrementa la rentabilidad • Mejora el conocimiento del puesto y de la organización a todos los niveles • Eleva la moral • Promueve la identificación con los objetivos de la organización • Crea mejor imagen • Mejora la relación jefes-subordinados • Ayuda en la preparación de guías para el trabajo • Ayuda en la comprensión y adopción de nuevas políticas • Proporciona información con respecto a necesidades futuras
BENEFICIOS EN LAS RELACIONES HUMANAS
<ul style="list-style-type: none"> • Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos • Ayuda en la orientación de nuevos empleados • Hace viables las políticas de la organización • Alienta la cohesión de los grupos • Fomenta una atmósfera de aprendizaje • Mejora la calidad del hábitat de la empresa

Fuente: Werther B. & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las empresas*. México: McGraw Hill p.254

Como se puede observar en el cuadro anterior, existen muchas ventajas potenciales en los tres niveles, sin embargo “ningún programa de capacitación brinda todos los beneficios [...], pero la mayoría presenta no menos de cuatro o cinco” (Werther & Davis, 2008, pág. 254).

Para llegar a satisfacer estos beneficios, es necesario que tanto los especialistas en recursos humanos como los diferentes gerentes deben evaluar las necesidades, los objetivos, el contenido y los principios de aprendizaje relacionados con la capacitación.

Proceso de capacitación

Para llevar a cabo un programa de capacitación, se requieren una serie de pasos indispensables para su correcto desarrollo. El primero de ellos es la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC). La DNC “se refiere al diagnóstico preliminar necesario. Para la detección de las necesidades de capacitación se consideran tres niveles de análisis: Sistema organizacional, Sistema de capacitación y Sistema de adquisición de habilidades” (Hinrichs, 1976, pág. 834)

El análisis organizacional se encarga de verificar todos los factores, tales como: planes, fuerza de trabajo, eficiencia organizacional, clima organizacional que inciden en sus costos y los beneficios esperados de la capacitación en comparación con otras medidas para alcanzar los objetivos de la organización. En pocas palabras, el análisis organizacional “determina la importancia que se le dará a la capacitación” (McGehee & Thayer, p. 128 citado por Chiavenato 2009).

En el nivel organizacional se presenta una dificultad no solo para identificar las necesidades de capacitación, sino también para definir sus objetivos. Estos objetivos deben de estar íntimamente a las necesidades de la organización. A modo general y según Chiavenato (2009), los objetivos que persigue un programa de capacitación son:

1. Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto

2. Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas
3. Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorias entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración.

En el nivel de recursos humanos, se aborda un análisis de la fuerza de trabajo, o, en otras palabras, el funcionamiento de la organización. Este nivel de análisis “procura constatar si [los recursos humanos] son suficientes, en términos cuantitativos y cualitativos, para cubrir las actividades presentes y futuras de la organización” (Chiavenato, 2009, pág. 327).

Por último, el nivel de adquisición de habilidades es en donde se analizan las discrepancias existentes entre lo requerido por un determinado puesto de trabajo y las habilidades que el empleado posee. Los requisitos del puesto son el conjunto de habilidades, conocimientos, actitudes y conductas detalladas en el análisis del puesto. Este mismo análisis permite preparar la capacitación para cada puesto, a efecto de que el ocupante adquiera las habilidades necesarias para desempeñarlo.

La DNC es en una forma, un diagnóstico que se realiza para saber la discrepancia entre lo que es y lo que debería ser dentro de una organización. Para realizar este diagnóstico, se pueden emplear diversos medios como aquellos propuestos por Carelli (págs. 20-21 citado por Chiavenato 2009):

1. Evaluación del desempeño
2. Observación
3. Cuestionarios “check lists”
4. Solicitud de supervisores y gerentes
5. Entrevistas con supervisores y gerentes
6. Reuniones interdepartamentales
7. Examen de empleados

8. Reorganización del trabajo
9. Entrevista de salida
10. Análisis de puesto y perfil
11. Informes periódicos

Además de estos medios, una necesidad de capacitación puede ser detectada incluso antes de que surge tal necesidad, a esto se le conoce como los indicadores *a priori* (Chiavenato, 2009). Ejemplos de estos indicadores son: Expansión de la empresa y admisión de nuevos empleados, reducción del número de empleados, cambio de métodos y procesos de trabajo y expansión de servicios.

Cuando ya existe una necesidad, se les refiere como indicadores *a posteriori*. Estos a su vez, pueden ser divididos en problemas de producción (tales como, calidad inadecuada, baja productividad, averías frecuentes en el equipo) y problemas de personal (relaciones deficientes entre compañeros de trabajo, número excesivo de quejas y poco o nulo interés por el trabajo).

Una vez identificadas las necesidades de capacitación, se procede con la redacción de los objetivos por cumplir en el programa de capacitación. Es esencial haber realizado una buena evaluación de las DNC para determinar con precisión los logros por alcanzar. El planteamiento de los objetivos es el pilar para empezar a programar o planear el programa de capacitación a seguir. Los objetivos responden a la pregunta “¿Para qué?” y éstos deben de ser medibles.

El desarrollo de dicho programa, debe de dar respuesta a las siguientes preguntas: ¿Qué se debe enseñar?, ¿Quién debe aprender?, ¿Cuándo se debe enseñar?, ¿Dónde se debe enseñar?, ¿Cómo se debe enseñar?, ¿Quién lo debe enseñar? (Chiavenato, 2009). Estas preguntas serán el eje de la propuesta al servicio social (y serán contestadas en el capítulo 4).

Durante la realización del programa de capacitación, se deben de tomar en cuenta los principios de aprendizaje para facilitar a los educandos la adquisición del conocimiento presentado en el curso o los cursos. La capacitación tenderá a ser

más efectiva dependiendo del método seleccionado para impartir los cursos y talleres. Dichos métodos deben procurar ser compatibles con el estilo de aprendizaje de los participantes. El uso de estrategias y de principios de aprendizaje se verá reflejado en un nivel satisfactorio de desempeño por parte de los participantes y al mismo tiempo, estos mismos principios ayudarán a acelerar el proceso del aprendizaje.

Los principios del aprendizaje (o también llamados pedagógicos) son: participación, repetición, relevancia, transferencia y realimentación. Estos principios “constituyen las guías de los procesos por los que las personas aprenden de manera más efectiva” (Werther & Davis, 2008, pág. 261).

La participación se refiere al hecho de que los estudiantes se sienten alentados y pueden recordar mejor las cosas y de manera más rápida cuando participan de forma activa en el proceso. Un ejemplo se puede ver cuando un prestador del servicio social tiene en sus manos el contactar a diversas empresas para invitarlas a una Feria del Empleo, o alguna otra actividad importante, con el objetivo de ayudar en la planeación de este magno evento. La repetición se refiere al reforzamiento de los elementos que fueron enseñados previamente; el estudiar para un examen es un ejemplo de este principio. La relevancia se relaciona con la importancia percibida del material a estudiar con respecto a la vida de quien aprende. Cuando se explican los objetivos en un programa de capacitación y se explica el por qué es necesario el curso, se atiende a este principio. La transferencia se refiere a la concordancia de lo realizado en un curso con la situación real. Por ejemplo, cuando los pilotos se entrenan en simuladores de vuelo, esta situación tiene mucha concordancia con la situación de un vuelo real, por lo que se facilita la transferencia de un escenario a otro. Por último, la realimentación es el proporcionar información sobre el progreso a los educandos. Este principio busca no sólo motivar a los participantes, sino también a evaluar su progreso, y esto a su vez, le permite ajustar su conducta o continuar con lo que hace.

El tercer paso de la capacitación es la ejecución del programa. Una vez detectadas las necesidades de capacitación y programado el adecuado curso de acción, se procede con su instrumentación. Llevar a cabo el programa de capacitación implica la división entre los educadores y los educandos, en palabras de Chiavenato (2009):

La ejecución o realización de la capacitación supone el binomio formado por el instructor y el aprendiz. Los aprendices son las personas situadas en un nivel jerárquico cualquiera de la empresa que necesitan aprender o mejorar sus conocimientos sobre alguna actividad o labor. Los instructores son las personas situadas en un nivel jerárquico cualquiera de la empresa que cuentan con experiencia o estén especializadas en determinada actividad o labor, y transmiten sus conocimientos a los aprendices (p.335)

De esta manera, un aprendiz puede ser cualquier miembro de la organización, desde *trainees* hasta gerentes. Lo mismo sucede con los instructores, siempre y cuando estos posean la suficiente experiencia y conocimiento sobre un tema en particular para enseñarlo a los aprendices; en esta categoría, también pueden entrar los foráneos, es decir, personas ajenas a la organización que estén especializadas en el campo de interés.

La capacitación es una inversión de la empresa hacia la educación de sus integrantes, por lo tanto, es indispensable contar con esfuerzos coordinados en todas las áreas para que su ejecución sea lo más favorable posible. Para propiciar esta situación, se deben de tomar en cuenta algunos factores que tienen una repercusión directa con la ejecución de un programa de capacitación.

Los factores son: Adecuación del programa de capacitación a las necesidades de la organización, calidad del material de capacitación, cooperación de los gerentes y dirigentes de la empresa, calidad y preparación de los instructores y la calidad de los aprendices (Chiavenato, 2009).

Un problema de la capacitación en la actualidad son las condiciones económicas inmodificables desde el siglo XXI. Los factores económicos en la actualidad

orientan a las empresas a modificar con frecuencia sus estrategias y sus políticas de empleo, como consecuencia, esto resulta en despidos de grupos enteros, sustituciones, bajas, etc. Un ejemplo de esto, se ve en la escasez del empleo vitalicio (definido como un empleo que dura toda la vida). Es por esta misma razón que muchos empleados “se ven en la necesidad de cambiar de organización con frecuencia, [a su vez], resulta en una disminución de parte de las empresas a los costos de todo tipo, especialmente en campos como la capacitación, porque sus inversiones en términos de aprendizaje pueden acabar favoreciendo a otras empresas” (Werther & Davis, 2008, pág. 255).

En algunas ocasiones, los empleados acaban favoreciendo a la competencia. Por esta misma preocupación, muchas empresas prefieren reclutar en el mercado de trabajadores, quienes cuentan ya con cierta experiencia y capacitación (Brown & Green, 2006) y esto tiene como consecuencia una disminución a los costos designados a la capacitación. Muchos empresarios en la actualidad, consideran a la capacitación como una función social y no una económica, un gasto y no una inversión para producir rendimientos. Es de esta misma situación que la evaluación se hace pertinente y necesaria por dos razones: para conocer en qué medida el programa cumplió con sus objetivos y para conocer el rendimiento de la inversión destinada a la capacitación.

Evaluación

La capacitación no concluye cuando la ejecución del programa llega a un fin. El último paso es la evaluación y es un proceso crítico para el mejoramiento de los procesos. Es necesario establecer mecanismos de control de calidad, los cuales deben formar parte integral de un proceso completo de capacitación.

Según Vizcarro (1998), la evaluación sirve básicamente a dos finalidades: una evaluación de resultados, en donde se determina si un criterio de aprendizaje ha sido alcanzado. Es también llamada evaluación sumativa, y aquí lo que interesa es la calidad de un producto final, sin importar cómo éste se haya alcanzado ni pretende modificarlo. Esta evaluación arroja datos cuantitativos y es la que más

comúnmente se utiliza. Por otra parte, otra finalidad es la de proporcionar información sobre el proceso de aprendizaje, es decir, una evaluación diagnóstica que funcione para conocer las mejores vías para avanzar en la adquisición de los conocimientos. Esta evaluación ayuda a obtener información que permite explicar y/o comprender las razones por las que un individuo se encuentra en un estado o situación determinados para intentar modificarlos. Es en esta segunda finalidad en donde se evalúan los procesos subyacentes al aprendizaje, tales como la metacognición y la autorregulación.

Siguiendo con la misma línea de Vizcarro, éste menciona “lo que se entiende por aprendizaje determina cómo se evalúa” (p.134). Como se mencionó anteriormente, el aprendizaje en la actualidad se entiende no solo como un constructo que envuelve los resultados alcanzados o la medida en la cual un estudiante adquirió el conocimiento, sino también, el proceso llevado a cabo para alcanzar dicha formación. Es importante tener esto en claro, ya que, si se sigue con esta concepción de aprendizaje, la evaluación dentro de un programa de capacitación debe ser enfocada tanto a medir el conocimiento alcanzado por los participantes, como a ser una contribuyente activa en el proceso de dicha formación.

El programa de capacitación debe incluir la evaluación de su eficiencia, la cual debe considerar dos aspectos: verificar si existió una modificación en la conducta de los participantes acuerdo al plan previsto y constatar que los resultados obtenidos estén alineados con las metas planteadas por la empresa (Chiavenato, 2009).

Grados (2012), afirma “para evaluar la capacitación, el capacitador debe vigilar la realización de tres tácticas de control de calidad de la capacitación, las cuáles son inspección, revisión y evaluación de la capacitación” (p. 279).

Las primeras dos (inspección y revisión) están centradas en el establecimiento la operación del control de calidad. La inspección es diseñada para mantener el correcto desarrollo de la capacitación y la revisión garantiza que la capacitación se

esté impartiendo tal como fue planeada. Una limitante de estas tácticas, sin embargo, es el poco aporte de conocimiento sobre las fallas o errores en la capacitación administrada. Es aquí en donde entra en juego la evaluación, entendida como el mecanismo encargado de monitorear los conocimientos adquiridos.

Grados (2012) menciona tres formas distintas de evaluar el proceso de la capacitación. La primera es el pretest, referida como una evaluación previa, la cual tiene por objetivo investigar el nivel de conocimiento o información de los participantes en relación con el curso. Esta evaluación previa puede darse en varias modalidades: Escrita, en donde se le puede pedir a los asistentes que contesten un cuestionario, realicen un ensayo o que escriban una solución a un problema. Otra modalidad es la verbal, en donde la técnica más utilizada es la interrogativa o hacer una exposición. Por último, la modalidad práctica, en donde se les pide a los participantes que ejecuten una acción.

El pretest ayuda para diagnosticar el nivel del grupo. Con los resultados obtenidos, el instructor tiene la posibilidad de realizar ajustes en el curso para poder alcanzar los objetivos planteados. Esta forma de evaluación también brinda la posibilidad de hacer cambios en las estrategias de enseñanza-aprendizaje originalmente planeadas. Un punto crítico en el pretest, es el de arrojar datos cuantificables con el fin de tener un control objetivo del nivel de avance que tendrán los participantes.

Otra forma de evaluar es la interface o evaluación durante el proceso: Es la realizada durante el proceso de capacitación y sirve para detectar el nivel de conocimientos alcanzado por los participantes. Este tipo de evaluación nos da información acerca del nivel de conocimientos alcanzado por los estudiantes, la situación del clima con el grupo y la velocidad de captación de la información.

La evaluación durante el proceso arroja datos cualitativos. Dichos datos pueden ser recolectados mediante cuestionarios, preguntas abiertas y conversaciones con los estudiantes durante los recesos. Lo primordial en este tipo de evaluación es la

obtención de información sobre errores cuando aún es posible corregirlos aunado al hecho de poder detectar necesidades para cursos posteriores.

Finalmente, la forma de evaluación Postest. Esta es una evaluación final, realizada en relación con los conocimientos y las actitudes, al término del curso, con la finalidad de verificar el nivel alcanzado. En ocasiones, puede ser administrado el mismo Pretest como Postest. Además, normalmente durante esta etapa, se anexa un cuestionario de reacción, para conocer la opinión de los participantes, sobre aspectos como estilo instruccional, instalaciones, servicios, entre otros. Junto con este cuestionario, también es posible incluir preguntas relacionadas con cursos que les gustaría tomar, ya sea para profundizar en el tema o para conocer otras áreas de trabajo.

Algunas de las ventajas de usar esta forma de evaluación son las siguientes: se obtienen datos cuantitativos acerca del aprovechamiento de los participantes, permite conocer el nivel alcanzado en relación con el objetivo previamente planteado, ayuda a evaluar el rendimiento del instructor, permite conocer la opinión acerca de los conocimientos adquiridos, entre otros (Grados, 2012).

Estos tres tipos de evaluación nos proporcionan datos de interés sobre la efectividad con la que se ha llevado a cabo el curso, los conocimientos adquiridos y sobre si fue alcanzado el objetivo planteado inicialmente. Existe otra forma como se pueden medir los resultados, la propuesta por Kirkpatrick (1994), quien menciona cuatro niveles de profundidad:

1. Nivel 1: Reacción y/o satisfacción y acción planeada; Es el nivel más primitivo y se trata sobre la aprobación del grupo con respecto al programa de capacitación.
2. Nivel 2: Aprendizaje de Nuevas Habilidades; En este nivel, los participantes demuestran haber aprendido una nueva habilidad, conocimiento o actitud como resultado de la capacitación que les permita mejorar su desempeño dentro de la organización.

3. Nivel 3: Aplicación en el trabajo de las habilidades aprendidas; en este nivel el conocimiento adquirido durante el curso es aplicado a la zona de trabajo, es decir, los trabajadores adoptan una nueva actitud que transforma su comportamiento. Estos cambios conductuales pueden ser propiciados o dificultados dependiendo del clima laboral y la forma en la que se pueden percibir estos cambios es mediante la observación directa.
4. Nivel 4: Impacto en los resultados del negocio; este es a nivel cuantitativo y se refiere a la transferencia de conocimientos, habilidades y actitudes que repercuten de forma positiva y directamente a las ganancias de la empresa. Estas ganancias se pueden ver claramente en la mejora a la calidad del trabajo, disminución de la rotación de personal, reducción de los costos operativos, aumento en calidad, servicio al cliente, entre otros.

Se puede observar, entonces, la evaluación es crucial para el mejoramiento de procesos. A nivel corporativo, la evaluación sirve como retroalimentación sobre la efectividad de los cursos que imparte y sobre el impacto que tienen estos. De igual manera, la evaluación sirve como mediador para decidir si se necesitan hacer cambios en cuanto al proceso de capacitación como, por ejemplo, hacer modificación en el curso dependiendo de la familiaridad de los participantes con el tema a revisar. Asimismo, la evaluación es un criterio de lo redituable de la capacitación otorgada en términos del retorno de la inversión; esto se puede ver en las ganancias obtenidas por la empresa comparado con la inversión de la capacitación. Por último, la evaluación también ayuda a vislumbrar otras necesidades no detectadas previamente.

La capacitación en general, puede ser administrada mediante los sistemas tradicionales de capacitación, tales como la capacitación sobre el puesto, la rotación de puestos o la capacitación en un centro especializado (Werther & Davis, 2008). Sin embargo, con el advenimiento de la tecnología en esta era moderna, ahora es posible tomar ventaja de las tecnologías de la información y adoptar una innovadora práctica con una gran ventaja: brindar la posibilidad de ser centro de capacitación a distancia y funcionar las 24 horas del día: El e-Learning.

e-Learning

Tradicionalmente, las escuelas han utilizado la metodología presencial para la formación interna de sus estudiantes. Sin embargo, cada vez es mayor el número de grandes y pequeñas escuelas, compañías, y demás entidades, que están ejecutando parte, o todo su plan de formación bajo la modalidad e-learning. Incluso, algunas otras, como lo expresa Garrido (2006) “tienen una mezcla entre ambas: la modalidad blended-learning” (p.46) referida como una mezcla entre la modalidad tradicional con el e-learning.

E-learning es una modalidad de enseñanza-aprendizaje que consiste en el diseño, puesta en práctica y evaluación de un curso o plan formato desarrollado a través de redes de ordenadores y puede definirse como “una educación o formación ofrecida a individuos que están geográficamente dispersos o separados o que interactúan en tiempos diferidos del docente empleando los recursos informáticos y de telecomunicaciones” (Area & Adell, 2009, pág. 391).

Otra definición se puede encontrar en la Comisión Europea (2003) quienes sostienen “e-learning es la utilización de las nuevas tecnologías multimedia y de Internet para aumentar la calidad del aprendizaje facilitando el acceso a recursos y servicios, así como la colaboración e intercambio remoto” (págs. 2-3).

Asimismo, Barberá (2008) define este concepto como el “proceso de aprendizaje a distancia que se facilita mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación” (pág. 34).

La adopción creciente de la metodología e-learning se debe a una serie de factores en los que tanto la escuela como los estudiantes se benefician. Las escuelas y empresas, por un lado, se dan a la tarea de aprovechar la amplia gama de posibilidades ligada al desarrollo del Internet; un ejemplo de estas posibilidades es la educación a distancia, la cual permite a los individuos recibir los conocimientos en prácticamente cualquier lugar con acceso a internet. Otra

ventaja para las escuelas y empresas es el bajo costo de los cursos virtuales (aunque, como se verá más adelante, esto no es siempre así).

Por otro lado, los estudiantes también se ven beneficiados con la metodología del aprendizaje virtual. Una evidente ventaja es la accesibilidad con la cual los estudiantes cuentan para atender los cursos; un estudiante no necesita llegar en un horario, ni a un lugar específico para tomar un curso pues, puede acceder a esta información desde la comodidad de su casa y en el horario más conveniente para él. Otra gran ventaja de la metodología e-learning es la autorregulación (Area & Adell, 2009, pág. 397) con la cual un estudiante puede decidir qué tanto estudiar, avanzar a su ritmo y detenerse el tiempo necesario en determinado punto puesto que la información (en la mayoría de los casos) estará disponible las 24 horas.

Gran parte de los cursos en línea ofrecidos en la modalidad e-Learning están en formato multimedia. Mayer (2001) define multimedia como “la presentación de material que usa palabras e imágenes” (p. 2). Es decir, la información multimedia se presenta de forma verbal y de forma pictórica. Cuando se habla sobre un curso con contenido multimedia, nos referimos a uno con videos, imágenes con audio, lecturas animadas, entre otras.

Sin embargo, aunque este enfoque multimedia ha sido adoptado dentro de las aulas y en general, en el campo de la educación, su aplicación está lejos de ser la más eficiente. Mayer (2001) habla sobre tres tipos de resultados que provoca el aprendizaje multimedia. El primero es el no-aprendizaje, referido a cuando un estudiante tiene un mal desempeño en un examen de transferencia (también conocido como un examen de conocimientos; en otras palabras, es una evaluación con el objetivo de medir el conocimiento alcanzado después de un curso) caracterizado por una falta de retención y de transferencia. A modo de ejemplo, cuando un estudiante atiende un taller de *Currículum Vitae* (CV) y no presta la suficiente atención, puede tener problemas al tratar de recordar la información brindada y aún más, dificultades para elaborar un currículum.

El segundo tipo de resultado es el conocimiento fragmentado, o conocimiento inerte. Este resultado se caracteriza cuando el estudiante tiene una buena retención, pero existe una falta de transferencia. Una ejemplificación puede ser en el mismo curso de elaboración de currículum, cuando un estudiante puede hacer un resumen de lo que se dijo en el curso, pero a pesar de tener el conocimiento, presenta problemas al elaborar el currículum.

El último posible resultado es el aprendizaje significativo. Este se distingue cuando el estudiante alcanza una buena retención y transferencia. Siguiendo con el mismo ejemplo, en este caso, el estudiante podrá recordar la información otorgada durante el curso y de igual manera, podrá aplicar ese conocimiento al elaborar un currículum.

Evidentemente, el mejor resultado es el aprendizaje significativo, y, por lo tanto, se debe de procurar en los estudiantes. De acuerdo con Mayer (2001), “la actividad cognitiva que acontece durante la fase del aprendizaje es lo que propicia el aprendizaje significativo” (p. 18). De esta manera, el diseño de programas multimedia para el aprendizaje, debe de estar enfocado principalmente a alentar el funcionamiento cognitivo (así como algunas estrategias metacognitivas, como se discutió anteriormente). Para favorecer esta situación, el material presentado durante el diseño del programa multimedia debe evitar en la medida de lo posible ser un material tedioso, largo y aburrido. En su lugar, se debe de procurar que el material incite a la crítica, a la reflexión y al interés de continuar aprendiendo por parte del estudiante.

Modalidad e-learning vs. Tradicional

Un aspecto fundamental a considerar son los cambios entre la capacitación en la modalidad (e-learning vs tradicional) e-learning, frente a la de una modalidad tradicional. Collins (1998) al respecto, menciona “aún si los efectos de la implementación de un sistema e-learning no pueden ser confirmados en la actualidad, algunos expertos convergen en la idea de que existen al menos ocho tendencias” (p.31):

1. Cambio de la instrucción global a la instrucción individualizada; los estudiantes son quienes marcan su propio ritmo de aprendizaje, lo que hace que el profesor no recurra a una instrucción globalizada, y en su lugar, pueda ayudar individualmente a los alumnos en temas de comprensión y/o confusión.
2. Cambio de la clase magistral y la exposición oral al entrenamiento y la instrucción; se produce un cambio de un enfoque didáctico a un enfoque constructivista, lo que hace que el alumno adopte también el papel de docente.
3. Cambio de trabajar con los mejores alumnos a trabajar con los menos aventajados; el docente puede dirigirse a los alumnos de forma individual que requieran de ayuda, evitando así, poner en compromiso a estos alumnos delante de una clase.
4. Cambio hacia estudiantes más comprometidos con la tarea; la introducción de un ordenador en la enseñanza, observan muchos investigadores, pueden derivar un incremento del interés de parte de los alumnos hacia las tareas y actividades a desarrollar.
5. Cambio de una evaluación basada en exámenes a una evaluación basada en productos, en el progreso y en el esfuerzo del alumno; en este aspecto, se intenta no sólo demostrar que un alumno posee el conocimiento teórico, sino también que sabe utilizar el mismo.
6. Cambio de una estructura competitiva a una estructura cooperativa; en donde, el alumno no pelea por una calificación y en su lugar, ayuda a otros cuando lo necesitan y/o ayuda a extender el contenido educativo (un ejemplo son los foros de las plataformas de MOOC's, en donde personas de distintas partes del mundo ayudan a sus pares para comprender algún tema poco digerible y en ocasiones, aportan recursos adicionales para que se solidifique o extienda el conocimiento)
7. Cambio de programas educativos homogéneos a la selección personal de contenidos; tradicionalmente, los alumnos tienen que aprender uniformemente los contenidos de un determinado curso. La adopción de e-

learning hace posible que los alumnos escojan qué partes estudiar, revisar o repasar a voluntad, lo que les posibilita armar su propio trayecto educativo.

8. Cambio de la primacía del pensamiento verbal a la integración del pensamiento visual y verbal; como resultado de la inmediatez con la que se puede tener acceso a material visual con apoyo de una computadora y el internet, se puede debilitar la primacía del libro y las evaluaciones típicas como elementos fundamentales de una clase para dar lugar a la incorporación de dos canales de información: la verbal y la visual.

En las tendencias anteriores se pueden vislumbrar ventajas con la implementación de una modalidad e-learning. Además, un entorno de esta índole debe adoptar una visión constructivista de la educación, que como se había detallado anteriormente, tenga por objetivo ayudar a los estudiantes o participantes de la capacitación a construir su propia comprensión de las cosas. Por ende, un buen entorno educativo e-learning debe cumplir con el mayor número de los cambios descritos anteriormente para ser eficaz.

Sin duda, las nuevas tecnologías hacen posible crear entornos que propicien el aprendizaje constructivista. Al respecto, Collins (1998) menciona algunos recursos que se pueden emplear para este fin, como lo son: las situaciones realistas, la simulación, la animación, el uso de la voz con el objeto de explicar lo que sucede, el vídeo, las representaciones, la interacción, el andamiaje (entendido como una ayuda que ofrece el ordenador en forma de sugerencias cuando el estudiante enfrenta un problema) y la reflexión.

Otro recurso de particular interés en los sistemas e-learning es el de las fuentes diversas de conocimiento. Una crítica común con la adopción de e-learning es la falta de apoyo en situaciones en donde se estanca un estudiante y no sabe cómo proseguir, pues no cuenta con apoyo inmediato de un profesor (como ocurre en clases tradicionales), aunque la realidad es totalmente diferente. Como se detalló anteriormente, las plataformas donde se albergan los MOOC's pueden tener en común un foro en donde los estudiantes comparten recursos relacionados con el

tema del curso. Aunado a esto, en estas plataformas también es posible interactuar con el profesor mediante videollamadas o correo electrónico. Por ende, estos sistemas proporcionan una amplia variedad de métodos que brindan a los estudiantes el conocimiento que necesitan, cuando lo necesitan.

¿Estamos preparados para e-Learning?

El uso adecuado de estos recursos informáticos proporciona una serie de capacidades que las clases tradicionales no ofrecen. Sin embargo, no en todos los casos la implementación de un sistema de aprendizaje vía electrónica es posible, ni necesaria, entonces, ¿cuáles son las situaciones de idoneidad? Garrido (2006) menciona, “para resolver esta pregunta se deben tomar en cuenta factores como lo son: el contenido formativo, la susceptibilidad del alumnado y el mismo entorno educativo, para tomar una decisión adecuada con respecto al uso de e-learning” (p. 48). La respuesta a dicha pregunta, nos dará cuenta de si el público receptor (en este caso, los estudiantes) están preparados para una implementación de la modalidad e-learning.

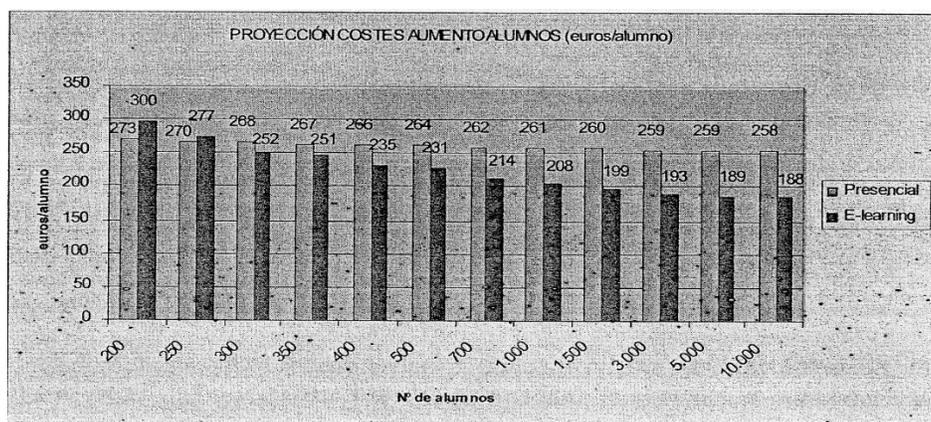
El primer aspecto a considerar es la susceptibilidad de los estudiantes para recibir capacitación en línea, en específico, su predisposición y receptividad. De acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2016), el 57.4% de la población mexicana mayor de 6 años son usuarios de internet de los cuáles el 70.5% es menor de 35 años y el 39.2% de los hogares cuenta con acceso a internet. Estos datos son un fuerte indicador de que la población universitaria a la cual se proyecta ayudar con el programa de capacitación cuentan al menos, con experiencia navegando por internet y saben cómo utilizar una computadora. La capacitación en línea de la propuesta está dirigida principalmente, aunque no exclusivamente, a la población universitaria a punto de graduarse (normalmente, menores de 30 años), por lo mismo, se puede pensar que los alumnos están familiarizados con la educación en línea y no necesitarían de un considerable esfuerzo mayor para adoptar esta nueva modalidad e-learning.

El segundo aspecto a considerar son los contenidos formativos. Evidentemente, éstos pueden ser de diferente índole por lo mismo, no toda la formación es susceptible de ser impartida en modalidad e-learning. En este aspecto, Garrido (2006) menciona dos tipos de metodología formativa para determinar la idoneidad: la difusión de conocimiento interno (es decir, contenido formativo con el que cuenta la organización) y la inclusión de nuevo conocimiento (normalmente, recurriendo a una organización ajena). Como se pretende digitalizar el taller de currículum, y el mismo no requiere de la instalación de algún software en específico, ni la rigurosidad de un tutor para la impartición del mismo, se vuelve idóneo para la modalidad e-learning. Además, al ser propiedad de la UNAM, hablamos de una difusión de conocimiento interno.

El último aspecto a considerar es el entorno educativo. En este rubro, se plantea la duda de si los estudiantes cuentan con los medios técnicos necesarios, la formación será accesible las 24 horas, si será impuesta o de elección y en cuál es la relación de horas entre la capacitación en línea versus la presencial. Como se demostró anteriormente, gran parte de la población universitaria tiene conocimientos informáticos suficientes para tomar una capacitación en línea, por consiguiente, automáticamente los convierte en candidatos ideales para esta modalidad. Aunado a esto, el acceso las 24 horas al contenido, posibilita a aquellos universitarios que no pueden asistir al taller directamente a las instalaciones de la DGOAE, tomarlo desde cualquier computadora con acceso a internet. Dicho taller, sería impartido en ambas modalidades, presencial y en línea, por lo tanto, sería la elección del estudiante tomarlo en una u otra modalidad. Finalmente, otra ventaja remarcable es el número de horas de instrucción. Si bien el taller presencial tiene una duración aproximada de 3 horas, la capacitación en línea tiene la particularidad de la adaptabilidad a la velocidad de aprendizaje de quien lo toma. De este modo, un estudiante podría tomar el taller en 1 hora (depende de la rapidez con la cual entienda los conceptos, resuelva las evaluaciones y vea los videos) y algún otro en más tiempo.

Una vez determinada la idoneidad de la capacitación en línea, aún queda un obstáculo por vencer. Para determinar la rentabilidad de esta capacitación, se necesita tener en claro las ventajas de tipo económico, es decir, el punto en el cual se comienza a rentabilizar la inversión de la implementación de una modalidad e-learning de capacitación. La rentabilidad puede ser medida mediante el coste de capacitación por alumno. Garrido (2006) incluye un ejemplo ficticio, en el cual concluye, a mayor número de estudiantes, menor costo representará por alumno la modalidad e-learning (ver imagen no. 1)

Imagen 1. Comparación de costos entre la metodología presencial y e-learning.



Fuente: Garrido, D. (2006). ¿Estamos preparados para e-learning? En C. Marcelo, Prácticas de E-learning (p. 74)

Como se puede visualizar, el coste por alumno alcanza un equilibrio en alrededor de 250 alumnos en la modalidad presencial y en e-learning. El coste por alumno depende de la modalidad escogida, pero a grandes rasgos se deben de tomar estos factores en cuenta: la infraestructura tecnológica, el costo de la formación, el costo de la no productividad del capacitador, el costo del desplazamiento, y en el caso particular del taller de currículum impartido por la DGOAE, el costo de la impresión de los manuales (un estimado del costo de esta modalidad así como las ventajas para la DGOAE se incluye en el apartado de propuesta del capítulo IV).

Debido a que únicamente se requeriría una fuerte inversión inicial, y posteriormente una ligera para propósitos de mantenimiento e innovación, a largo

plazo es una estrategia muy viable la implantación de la modalidad e-learning para la impartición del taller de CV.

Aunado a lo anterior, según datos del portal de Estadística Universitaria (<http://www.estadistica.unam.mx/numeralia/>), únicamente en el ciclo 2015-2016, se contabilizaron más de 346,000 alumnos de primer ingreso. Incluso si tomamos el 1% de esa población (potenciales usuarios del taller), el costo por alumno es considerablemente menor en la modalidad a distancia, comparado a la forma presencial.

Una modalidad e-learning implica el contar con la infraestructura necesaria para albergar la plataforma educativa (con la cual se mantendrá un control sobre el proceso de aprendizaje de los alumnos y el contenido formativo), con una comunidad proclive a recibir capacitación en línea y a distancia y con un contenido formativo el cual procure crear en el estudiante un proceso de aprendizaje constructivista y significativo mediante la evaluación sumativa de conocimiento y una de diagnóstico y reflexión con las cuales se pretende entender la forma como aprenden los alumnos y con ello, mejorar los procesos de capacitación.

Una vez superados los obstáculos planteados para la implementación de una modalidad e-learning, es posible afirmar la idoneidad de la comunidad universitaria para recibir capacitación vía electrónica y a distancia.

Capítulo 3. El currículum y el taller impartido por la DGOAE

Curriculum Vitae

La búsqueda de empleo en la actualidad es un proceso muy arduo y competitivo, situación por la cual los universitarios necesitan desarrollar competencias profesionales, habilidades prácticas tales como la adquisición de un nuevo idioma o el uso de la tecnología para el trabajo, disponibilidad para cambiar de residencia, aumentar la experiencia mediante programas de entrenamiento “trainees”, prácticas profesionales, entre otras.

Sin embargo, contar con estas competencias no es suficiente. Los universitarios también deben de tener las herramientas que le faciliten su entrada al mundo laboral. El primer paso para propiciar una inserción exitosa es el currículum vitae, o, también llamado hoja de vida.

Un currículum vitae se puede definir como un documento donde se expresa la formación académica, la experiencia profesional y las competencias poseídas por el candidato, quien se postula a un puesto de trabajo (Viedma 2012, citado por Sanabria & Chávez Jaramillo 2015 p. 7). Este CV es de suma importancia para el reclutador, pues, se sirve de este para seleccionar al mejor candidato a ocupar un puesto, por esto mismo se desprende la importancia de contar con características de mercadotecnia en un currículum vitae.

Otra definición la podemos encontrar con Muniain (2010), quien afirma “un currículum es el volante de publicidad de tu persona y debe incitar a la lectura desde las primeras líneas [...] y siempre se tiene que relacionar con el puesto solicitado o con la empresa a la que se le dirija” (p. 42). En conjunto con la definición anterior ofrecida por Viedma, el currículum es una estrategia mercadológica en la cual el postulante vende su perfil profesional y tiene por objetivo obtener una entrevista laboral de forma inmediata.

El currículum sirve para vender el perfil profesional de un solicitante a una empresa, no se trata de una solicitud de empleo, sino, de una forma de llamar la atención del reclutador. Tal como lo expresa Brazeau (2009), “el papel del currículum vitae no es el de hallar un empleo, sino el de informar a los empleadores que estamos disponibles y tenemos el interés en trabajar para esa compañía, así como describir los servicios y ventajas que ofrecemos” (p. 20). De esta forma, al enviar el CV a un reclutador, se busca la oportunidad de obtener una invitación a una entrevista; es decir, a una ocasión en donde se pueden demostrar las habilidades, aptitudes y personalidad.

La misma autora menciona la importancia de redactar un currículum de forma clara para no generar dudas al reclutador y ser lo más conciso posible, conteniendo únicamente aquellos aspectos de interés para el puesto al cual se postula el aspirante. “Esto se debe en gran medida a que un CV rara vez suscita más que algunos segundos de atención, y, si la información que contiene no es fácilmente accesible ni está bien estructurada, se puede perder la oportunidad de conseguir un empleo “(Brazeau 2009 p. 22).

Como se puede observar, el currículum vitae juega un rol fundamental en el proceso de la búsqueda empleo. Por esta misma razón, la Secretaría de Servicios a la Comunidad a través de la Dirección General de Orientación y Atención Educativa (DGOAE) ofrece el taller “Herramientas para elaborar un currículum” el cuál tiene por objetivo que los estudiantes y egresados de la UNAM puedan elaborar un currículum efectivo con base en el Modelo de Competencias que garantice el interés del reclutador (Sanabria & Chavez Jaramillo, 2015, p. 5). Se procederá ahora a describir dicho Modelo de Competencias adoptado por la DGOAE.

Competencias Profesionales

De acuerdo con Montoya (2008), el modelo de competencias actualmente utilizado en la DGOAE tiene su fundamento en el enfoque utilizado por Development

Dimensions International¹. Este enfoque busca identificar en el candidato factores incidentes en el desempeño exitoso del trabajo que realizarán, tales como, generar ideas novedosas, resolver problemas, y asumir retos que coincidan con la misión y visión de la empresa en cuestión; es decir, sus competencias (p. 26-27).

Más adelante, la misma autora menciona que el modelo adaptado en la DGOAE “se centra en un acercamiento que considera cualquier comportamiento, conocimiento o motivación relevante en el trabajo como medida de lo que a un candidato le gusta o disgusta en el puesto” (p. 27). En suma, la adaptación de este enfoque tiene como objetivo la búsqueda en cada candidato de evidencias sobre su comportamiento relacionado con el puesto (cómo actúa), el conocimiento relacionado con el puesto (lo que conoce) y la motivación relacionada con el puesto (lo que le gusta o disgusta).

El modelo se basa en el supuesto de que ser competente en un trabajo está asociado a contar con competencias esenciales para permitirle al trabajador desempeñarse con éxito. Según la visión de este modelo, “No existen personas incompetentes, sino más bien, una conjunción de expectativas entre algún puesto de trabajo y la persona” (G. Olvera, comunicación personal, 19 de enero de 2017). De este modo, una persona muy bien preparada profesionalmente no necesariamente posea las competencias requeridas por un puesto; debe de haber una semejanza entre los tres criterios de las competencias: el conocimiento indispensable para el puesto, el comportamiento deseable del individuo y la motivación suficiente para desempeñar el trabajo exitosamente.

Tomando en cuenta todos estos supuestos, las competencias se pueden definir como “el conjunto de conocimientos, habilidades, comportamientos y motivaciones que tienen una correlación con el desempeño sobresaliente de los individuos en un puesto determinado” (Montoya, 2008, pág. 27).

¹ Organización que durante más de 40 años ha trabajado en el estudio de las competencias y en cómo estas se han usado, integrándolas como parte esencial de los sistemas de Recursos Humanos.

Esta definición de competencias es muy similar al considerado por Alles (2007), esta autora hace hincapié en la diferencia entre talento y competencias. El talento se refiere al conjunto de dotes intelectuales de una persona. En el caso de las competencias, la autora expresa que “ese conjunto de dotes intelectuales se conforma por la sumatoria de dos subconjuntos: los conocimientos y las competencias [entendidas como un comportamiento que genera un desempeño exitoso en el puesto de trabajo]; sin embargo, serían estas últimas las que determinarán un desempeño superior” (p. 29). La autora se refiere principalmente a competencias sobre características de personalidad, devenidas comportamientos, las cuales tienen un impacto positivo en la realización de un determinado trabajo. Sin embargo, por competencias no se comprenden todas las características de personalidad de una persona, sino sólo aquellas que llevarán a una persona a tener un desempeño superior o de éxito.

Más adelante, Alles (2007) menciona a la motivación como un factor crucial en la misma definición de las competencias. Para entender el concepto de la motivación, conviene primero definir un motivo. Por motivo se entiende “el interés recurrente para el logro de un objetivo basado en un incentivo natural; un interés que energiza, orienta y selecciona comportamientos” (p. 42)

De este modo, para tener un desempeño exitoso en el lugar de trabajo, hace falta tener conocimientos del mismo, las competencias esenciales para su correcto desarrollo y también la motivación (es decir, cuando la tarea a realizar coincide con sus motivaciones personales) ya sea por sus propios intereses, o con sus preferencias.

En muchas ocasiones, las empresas prefieren contratar a universitarios con la suficiente motivación y las competencias necesarias para desempeñarse en su trabajo y no les dan tanto peso a sus conocimientos. Sin tener estas dos características, el candidato no podría llevar adelante su función. En cambio, si el aspirante cuenta con un alto grado de desarrollo de sus competencias y de motivación suficiente, incluso si no cuenta con el conocimiento, podría trabajar exitosamente, puesto que el conocimiento podría ser adquirido o se puede dar el

caso en donde el mismo trabajador pida ayuda a un colaborador. El desarrollar las competencias es más complicado que adquirir el conocimiento para un puesto (G. Olvera, comunicación personal, 17 de enero de 2017).

Existen muchas competencias, equiparables al número de funciones a realizar en un puesto. Para tener éxito en un puesto de trabajo se requieren de ciertas competencias, las cuales denotarán la diferencia entre un desempeño malo, promedio y uno superior. Estas competencias ideales serán determinadas por las funciones demandadas en el puesto. Sin embargo, después de un minucioso análisis entre las compañías con las cuales se tiene contacto dentro de la Bolsa Universitaria de Trabajo, Chaparro (2014) recalca cinco que se consideran básicas en cualquier empleo (p.23-29):

Adaptabilidad

Capacidad para modificar rápidamente el comportamiento para enfrentarse a los cambios en el ambiente de trabajo de una manera eficaz; intentar nuevos métodos adecuados a las situaciones nuevas. Buscar activamente información acerca de las nuevas tendencias en el trabajo.

Aprendizaje continuo y crecimiento

Capacidad de poner en práctica en el trabajo los nuevos conocimientos o habilidades; buscar y usar la retroalimentación, así como otras fuentes de información a fin de identificar las áreas de aprendizaje apropiadas. Participar en actividades de aprendizaje, por ejemplo, tomar notas, hacer preguntas, analizar críticamente la información, tener en cuenta la aplicación en el trabajo, hacer las tareas requeridas.

Iniciativa

Capacidad de ser proactivo más que aceptar instrucciones pasivamente. Tomar acción para alcanzar objetivos más allá de lo asignado.

Comunicación

Capacidad de alcanzar un buen nivel de entendimiento destacando los puntos más importantes siguiendo una secuencia lógica, mantener a los oyentes interesados y, a su vez, prestar atención a los mensajes de los demás interpretando y respondiendo correctamente.

Toma de decisiones

Capacidad de identificar y entender los asuntos, los problemas y las oportunidades, comparar información proveniente de diferentes fuentes para llegar a conclusiones, usar métodos eficaces para escoger un plan de acción o formular soluciones adecuadas, realizar acciones que sean consistentes con los datos, las limitaciones y las posibles consecuencias.

Estas competencias deben tomarse en cuenta durante la elaboración del CV, y, en la medida de lo posible, verse reflejadas mediante la experiencia académica y/o laboral y posteriormente, en la fase de entrevista.

El Taller de Currículum Impartido en la DGOAE

Antecedentes

En la actualidad, la DGOAE se encarga de impartir talleres enfocados en resolver la problemática universitaria en materia de obtención de empleo. Uno de esos talleres aborda la elaboración y estructuración de un currículum vitae siguiendo el modelo de competencias, para aumentar las probabilidades de que los asistentes al taller obtengan una entrevista laboral dentro de la empresa en donde desean trabajar.

Se procederá ahora a describir los antecedentes del taller de Currículum para entender los pasos que se siguieron para su implementación. Debido a la

inexistencia de bibliografía sobre la historia del taller, se procedió a realizar una entrevista a Gloria Olvera Coronilla² la creadora del manual de la primera edición.

Si bien es cierto, en internet ya existían formatos sobre el currículum vitae, aunque realmente eran muy generales. Existía muy poca bibliografía al respecto de cómo hacer un currículum adecuado o exitoso y, sobre todo, se buscaba un currículum efectivo, para asegurar realmente lograr su objetivo, esto es, conseguir una entrevista y debía reflejar también, las competencias que ya se habían trabajado en el modelo de la Bolsa Universitaria de Trabajo.

Con la implementación del modelo de competencias, y la impartición del Taller Obteniendo el Trabajo que Deseo (descrito en el apartado de Bolsa Universitaria de Trabajo en el Capítulo 1), en el año 2002 se vio la necesidad de elaborar otros dos talleres, el de Currículum Vitae y el de Entrevista porque los mismos estudiantes preguntaban acerca de particularidades, tales como, qué aspectos destacar de ellos mismos en un currículum o en la entrevista, si contaban con experiencia o no la tenían, no querían destacarla, sino enfocar todo hacia la profesión habían estudiado.

Otra problemática se presentaba cuando se ignoraba qué aspectos eran importantes en todos los puntos que un currículum tiene, esto era, los datos generales, escolares, laborales, cursos, entre otros. “Por ello, se dio a la tarea de hacer un Benchmarking con la mayoría de las empresas que solicitaban publicaran sus ofertas de empleo. Esto implicó hacer en una hoja de Excel las preguntas abiertas y cerradas sobre cada uno de esos puntos y se enviaron por correo” (G. Olvera, comunicación personal 19 de enero de 2017). Dichas preguntas fueron pensadas para recabar información sobre el perfil ideal para las empresas con las cuales mantiene contacto la BUT y para posteriormente utilizar dicha información en la creación del taller. Las preguntas fueron, entre otras:

1. ¿Qué tiempo tarda en leer un currículum vitae?

² Gloria Olvera Coronilla actualmente es la coordinadora del programa de Tutorías dentro de la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos. Es la pionera en la creación del taller de Currículum impartido en esta misma dependencia.

2. ¿Qué es en lo primero que se fija de un currículum vitae?
3. ¿Qué es lo primero que le gustaría ver en un currículum vitae?
4. ¿Qué recomendaciones haría usted para que un candidato presente un buen currículum vitae?
5. ¿Qué es en lo último que se fija en un currículum vitae?

Con las respuestas recibidas, se pudo armar un taller con su respectivo manual sobre el currículum vitae y los principales puntos a destacar fueron:

- Presentar el currículum en una sola cuartilla.
- Evitar los títulos, por ejemplo, Nombre, Edad, Domicilio, y mejor poner únicamente el dato.
- Poner los datos generales (localizables) con diferente tamaño de letra, es decir, el nombre con letra grande o normal o negrita, pero los datos de localización (domicilio, números telefónicos, dirección electrónica, edad o fecha de nacimiento) con el tamaño más pequeño de la letra (ya que era lo último en que se fijaban los reclutadores).
- Presentar un objetivo profesional reflejando lo que el candidato pretendía lograr si la organización lo contratara y eso implicaba trabajar 3 aspectos y dedicar un renglón a cada uno:
 1. Qué ofrece el candidato (funciones del puesto)
 2. Con qué (sus competencias)
 3. Para qué (empatar el puesto con la organización)

En este punto se recalca que no podía hacerse un objetivo profesional si no se conocían las funciones del puesto, ni la misión de la organización, pues el Benchmarking arrojó no solamente un interés del reclutador para buscar empatar las competencias y características del candidato con el puesto, sino también con la organización.

- Datos Escolares o Escolaridad; anotar la generación principio a fin de estudios y destacar el aprovechamiento escolar si lo hubo, es decir, anotar promedio alto.
- En experiencia profesional, tratar de desglosar toda la información referida al puesto al cual se aplica y disminuir la que no tiene nada que ver. Asimismo, se recomendaba anotar los trabajos académicos realizados por los alumnos, puesto que ellos eran la parte más cercana a un trabajo profesional, principalmente para aquellos que nunca habían trabajado.
- Al final del Manual se daban algunos consejos de cómo presentar un currículum efectivo y de cómo promoverlo y hacerlo por internet.

Como lo declara Gloria (comunicación personal 19 de enero de 2017)., “Uno de los aspectos cruciales del taller que se impartía era que el estudiante tuviera claro cuál era su objetivo profesional, y que identificara qué área de estudio de su carrera era la que le interesaba desarrollar”. Precisamente se buscaba evitar en el candidato el irse por otra área que con muchas probabilidades iba a abandonar o no le daría satisfacciones personales y profesionales, así como evitar hacer espacios muertos en su currículum, tal como abandonar una posición por no haber pensado bien su decisión.

Este último aspecto fue la contribución mayor de este taller a los estudiantes de la UNAM, pues se quería destacar su desarrollo, pero también concientizarlos para tener en claro hacia dónde querían dirigir su carrera, porque se iban a lo primero que fuera sin realmente tomar una decisión basada en su propia reflexión.

Otro aspecto fundamental encontrado en el Benchmarking fue el requerimiento del idioma extranjero, en palabras de la misma Olvera, “También se promovía que los estudiantes manejaran el idioma inglés, pero no solo la lectura, ya que esa habilidad la propia universidad le había desarrollado, sino mantener conversaciones para que pudiera ocupar posiciones con mayor remuneración y actividades profesionales”. De acuerdo con el portal en línea de la Bolsa Universitaria de Trabajo, muchas empresas buscan un nivel intermedio (al menos

un B1 de acuerdo al marco común europeo) en los postulantes a una oferta de trabajo. Como se trata de un nivel de dominio avanzado, se sugería a los participantes del taller asistir a clases para mejorar el idioma, puesto que esta es una gran área de oportunidad en general, de toda la universidad.

Estructura del CV en el Taller “Herramientas para elaborar un currículum”

La elaboración de un currículum es individual para cada empresa a la cual se tenga planeado postular y consta de tres partes según Brazeau (2009): la compilación de datos (es decir, la trayectoria académica y laboral comprobable), la selección de la información (hacer la compaginación entre lo requerido por el puesto en términos de experiencia, conocimientos y competencias con las características del candidato) y la composición (es decir, la redacción sistemática y estructurada de la selección de los datos).

Ahora se procederá a desglosar los componentes de un CV, de acuerdo al modelo basado en competencias utilizado dentro del taller impartido por la DGOAE. El manual de donde se extrae esta información es del año 2015 (Sanabria & Chávez Jaramillo, 2015).

Las secciones detalladas a continuación, son las enseñadas en el taller “Herramientas para elaborar un currículum” impartido en la DGOAE. Dicha estructura se mantendrá igual en el curso impartido en la modalidad e-Learning.

Encabezado

Esta es la primera parte en donde se fija un reclutador. Es con lo que se va a identificar un postulante. Se sugiere que el encabezado contenga lo que el perfil del puesto requiere. Algunos ejemplos son: “Egresado de Biología”, “Lic. En Psicología con experiencia en recursos humanos” y “Estudiante del 6° semestre de Ing. Civil”.

Datos de identificación

En este apartado se debe incluir el nombre completo, dirección (se recomienda únicamente incluir la colonia y el código postal por motivos de seguridad), nacionalidad, fecha de nacimiento y/o edad, teléfono (preferentemente celular) y correo electrónico, además de los solicitados en el perfil del puesto (ver ejemplo en la figura 1).

Figura 1. Ejemplo de Datos de identificación

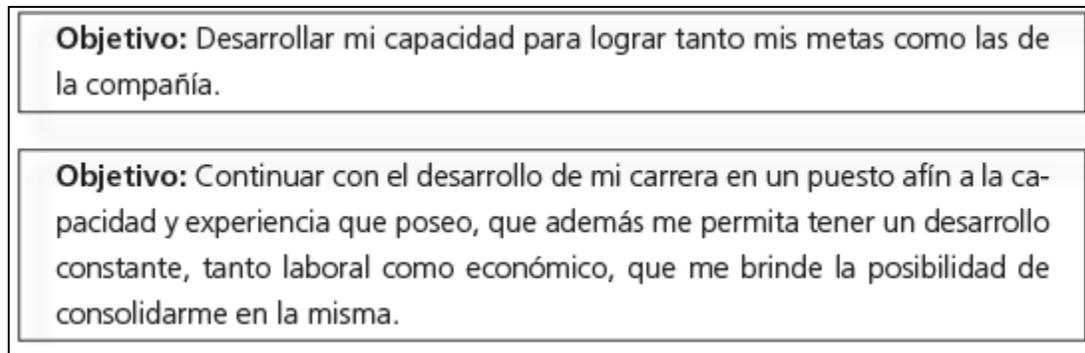
<p style="text-align: center;">Juan Pérez López Avenida de los maestros #531 Col. Nueva Santa María Mexicano, 8 de noviembre de 1990 (23 años) 56220244, 0445529788500 Juanperez_lopez@hotmail.com</p>

Fuente: Sanabria, C., & Chávez Jaramillo, S. (2015). Manual Herramientas para elaborar un currículum. México: Publicaciones DGOSE (p. 16).

Objetivo profesional

Para las autoras del manual, esta es la parte más importante del currículum. El objetivo profesional es de gran interés para el reclutador, pues en él se expresan los conocimientos, la experiencia y las competencias a ofrecer a la empresa o institución. Además, la estructura del currículum presentada en el taller dentro de la DGOAE adopta la visión de Muniain (2010), quien declara que un objetivo personal debe ser redactado de tres a cuatro renglones y debe dar respuesta a las siguientes preguntas: ¿Qué ofrezco?, ¿A quién se lo ofrezco?, ¿Para qué se lo ofrezco? (Ver ejemplos en la Figura 2 y 3)

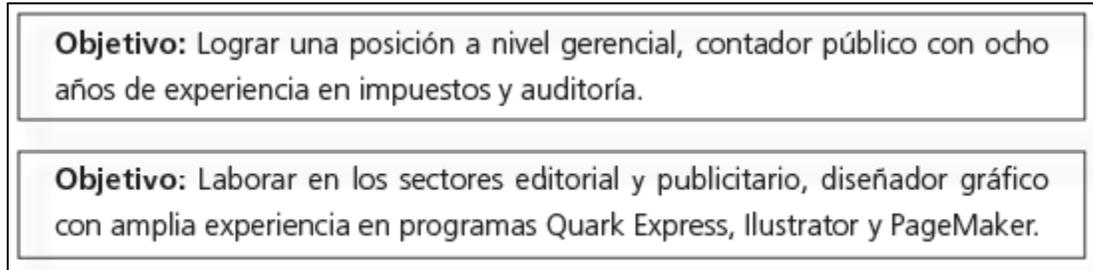
Figura 2. Ejemplo de Objetivos Profesionales (malos)



Fuente: Muniain, J. (2010). Como te vendes te contratan. Ciudad de México: McGraw-Hill (p.51).

Estos son malos ejemplos de objetivos profesionales. El primero es demasiado general y no explica para qué es bueno el candidato ni cómo puede encajar en la compañía. El segundo es demasiado largo (por lo general, no debe sobrepasar 3 líneas de texto) y habla demasiado en términos personales en lugar de remarcar las aportaciones que él podría aportar a la empresa.

Figura 3. Ejemplo de Objetivos Profesionales (buenos)



Fuente: Muniain, J. (2010). Como te vendes te contratan. Ciudad de México: McGraw-Hill (p.52).

Los dos ejemplos anteriores son buenos debido a la brevedad y precisión con la cual fueron escritos; le dicen con exactitud al reclutador qué sabe hacer el candidato y qué busca, además, amplifican la información contenida en el encabezado del CV. Además, indirectamente da respuesta a las tres preguntas planteadas anteriormente (¿Qué ofrezco?, ¿A quién se lo ofrezco?, ¿Para qué se lo ofrezco?).

Formación académica

Este rubro se refiere los estudios pertinentes para el puesto de trabajo al cual se pretende postular. En la actualidad se consideran los estudios a partir de la licenciatura, todos los estudios anteriores ya no tienen relevancia. Sin embargo, una carrera técnica también puede ser añadida, siempre y cuando esté relacionada con la vacante.

Siempre se debe de estructurar de manera cronológica empezando con el grado más reciente, en este orden: doctorado, maestría y licenciatura. (ver Figura No. 4)

Figura 4. Ejemplo de Formación Académica

Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología Lic. En Psicología, Gen. 2011 Título de la Tesis: "Propuesta de un modelo de gestión del desempeño para los recursos humanos" Mención Honorífica

Fuente: Sanabria, C., & Chávez Jaramillo, S. (2015). Manual Herramientas para elaborar un currículum. México: Publicaciones DGOSE (p. 19).

Los reconocimientos obtenidos a lo largo de la trayectoria escolar deben de ser incluidos en este apartado, por ejemplo, mención honorífica. El título de la tesis únicamente debe incluirse si esta tiene un impacto en el perfil del puesto al que se planea postular.

Idiomas y paquetería informática

En este apartado se incluyen los conocimientos de otro idioma y de manejo de software. Como lo constatan las autoras del manual "En la actualidad un factor relevante para los empleadores es contar con un nivel intermedio o avanzado, mismo que deberá ser certificado" (p. 19), este certificado debe incluir la calificación obtenida, así como la fecha en la que se expidió. En el caso de que no se cuente con certificado, se puede expresar el grado de dominio en porcentajes

separados en las habilidades productivas: escribir, hablar y traducir (ver ejemplo en Figura no. 5).

Figura 5. Ejemplo de Idiomas

<p>Idiomas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Con certificado: Inglés avanzado TOEIC 900 puntos (enero, 2013)- Sin certificado: Inglés: hablar 90%, escribir 70% y traducir 100%
--

Fuente: Sanabria, C., & Chávez Jaramillo, S. (2015). Manual Herramientas para elaborar un currículum. México: Publicaciones DGOSE (p. 19).

En el caso del manejo de Software, deben incluirse los tipos de programas y la versión que se utiliza de acuerdo con la formación académica y el tipo de puesto al que se postula. Asimismo, se recomienda precisar el nivel de manejo: básico, intermedio o avanzado (ver Figura no. 6).

Figura 6. Ejemplo de Paquetería informática

<p>Paquetería informática</p> <ul style="list-style-type: none">- Office avanzado- SPSS avanzado
--

Fuente: Sanabria, C., & Chávez Jaramillo, S. (2015). Manual Herramientas para elaborar un currículum. México: Publicaciones DGOSE (p. 19).

Superación Académica

En este apartado se incluyen los cursos, diplomados, congresos, seminarios, coloquios y conferencias siempre y cuando puedan ser avalados por una constancia. Al igual que la formación académica, la información debe de ser ordenada cronológicamente empezando por el más reciente. Se recomienda no incluir cursos que tengas más de 5 años de antigüedad.

La información debe ser ordenada de la siguiente manera (Sanabria & Chavez Jaramillo, 2015, p. 20): nombre de la actividad, institución que lo organiza, lugar, duración en horas y fechas – inicio y término (Ver ejemplo en la figura no. 7)

Figura 7. Ejemplo de Superación Académica

Superación académica:
<ul style="list-style-type: none">• Comunicación interna y responsabilidad social, Grupo Modelo, Cancún Q.R. (64 horas, octubre a noviembre, 2012).• Plan de negocios, Facultad de Psicología, UNAM, México, D.F. (60 horas, agosto a noviembre, 2012).• 4° Coloquio de Psicología Organizacional, Facultad de Psicología, UNAM, México, D.F. (8 al 12 de octubre, 2012).• 47 Congreso Internacional de Recursos Humanos, AMEDIRH, México, D.F. (5 y 6 de septiembre, 2012).• Congreso Iberoamericano de Recursos Humanos y Psicología del Trabajo, Sociedad de Psicología Aplicada, México, D.F. (23 al 26 de junio, 2011).

Fuente: Sanabria, C., & Chávez Jaramillo, S. (2015). Manual Herramientas para elaborar un currículum. México: Publicaciones DGOSE (p. 20).

Experiencia profesional

En este rubro es en donde se indica la experiencia profesional relacionada con la vacante de una forma clara y concisa. Al igual que en los apartados anteriores, se debe de ordenar cronológicamente.

Si no se cuenta con experiencia laboral, como en el caso de la mayoría de recién egresados, se puede incluir la experiencia obtenida en el servicio social, prácticas profesionales, programa de entrenamiento “trainees”, programas de becario, entre otras. De la misma manera, se puede indicar alguna participación relevante que se haya tenido, tal como una participación en un concurso o un proyecto escolar.

En cuanto a la organización, es necesario que se incluya el nombre de la empresa, el área y puesto en donde se laboró, fecha de inicio y de término y una breve descripción de las actividades desempeñadas. Nunca se debe omitir la información más importante de este rubro, información que es de gran utilidad para el criterio de selección de los reclutadores por mostrar en primer plano, las

competencias que posee un candidato: los logros obtenidos (ver ejemplo en la Figura no. 8)

Figura 8. Ejemplo de Experiencia Profesional

Instituto Nacional de Psiquiatría
Jefe de Reclutamiento (julio 2011-enero 2012)
Área Recursos Humanos

- Tuve a mi cargo el reclutamiento y selección de personal de dos áreas diferentes.
- Establecí los lineamientos de un proceso de selección de candidatos.
- Propuse realizar las entrevistas utilizando el modelo de competencias.
- Realicé un estudio de clima organizacional y establecí los programas de mejora continua.

Logros: En la actualidad se mantienen los lineamientos que impulsé para el proceso de reclutamiento.
Las entrevistas por competencias se siguen utilizando hasta el momento.
Se realiza sistemáticamente el estudio de clima organizacional propuesto por mí y se mantienen los programas de mejora continua que yo propuse.

Fuente: Sanabria, C., & Chávez Jaramillo, S. (2015). Manual Herramientas para elaborar un currículum. México: Publicaciones DGOSE (p. 20).

Áreas de interés laboral

Por último, en esta sección se incluyen las áreas en las que, de acuerdo con el perfil profesional, el candidato puede desempeñarse. Esta sección puede diversificar las posibilidades del candidato para que lo tomen en cuenta y pueda entrar al centro de trabajo en otro tipo de puesto diferente al que originalmente se postuló.

Existen muchos formatos de Currículum Vitae en internet y en libros. Hay muchas páginas de internet donde se habla sobre cómo desarrollar el currículum perfecto y libros donde se proponen diferentes maneras de redactarlo. Sin embargo, es necesario recordar el objetivo primario, es decir, avanzar a la siguiente fase en el proceso de selección, la entrevista.

La estructura presentada anteriormente surgió gracias al Benchmarking realizado por Gloria Olvera y ha sufrido algunas modificaciones desde entonces. El mismo,

ha dado resultados en los últimos años y ha ayudado a una gran cantidad de universitarios a obtener la tan deseada entrevista laboral. Se incluye un ejemplo de un CV completo (ver Anexo 1). Por esta razón, el formato a enseñar en la capacitación virtual será el mismo del taller presencial.

Capítulo 4. Resultados y Propuesta

Resultados Obtenidos

Durante los ocho meses de duración del servicio social se pudo cumplir con el objetivo principal de la Bolsa Universitaria de Trabajo, al realizar acciones encaminadas a la obtención de empleo por parte de los universitarios. Cabe destacar, durante la estancia en este servicio, se suscitó un cambio de supervisor alrededor del cuarto mes de prestación; esto tuvo como consecuencia un cambio en el cronograma de actividades y, por ende, se realizaron más actividades de las previstas. De este modo, se tuvo la oportunidad de ejecutar una amplia gama de actividades, dando como resultado una formación más integral y completa.

En el programa de Servicio Social se tuvo la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera, sobretodo, en materia de reclutamiento, selección y capacitación. De igual forma, las situaciones novedosas surgidas por el cambio de supervisor, dieron como resultado un desarrollo de habilidades profesionales y un crecimiento a nivel profesional y personal.

Durante la realización del servicio social, se llevaron a cabo diversas actividades, las cuales, en conjunto con el conocimiento adquirido en el transcurso de la carrera, apoyaron a reforzar y extender conceptos como: Reclutamiento, capacitación, juntas de intercambio, ferias de empleo, currículum, entrevista laboral, entre otras. Además, debido a la naturaleza del servicio social, se aprendió la forma como se maneja y todas las implicaciones comprendidas en una bolsa de trabajo, así como el procedimiento para el envío de candidatos cuando una empresa lo solicita, y los pasos a seguir cuando se organiza una feria del empleo.

El laborar en una bolsa de trabajo, le hace comprender al prestador del servicio social el contexto socio-laboral en el cual las exigencias hacia los buscadores de empleo son cada vez más altas. Un ejemplo, se puede ver en el requisito del

idioma inglés; actualmente, la mayoría de las empresas piden un nivel intermedio. También se hace énfasis en las competencias profesionales, las cuáles un solicitante debe reunir; por esta misma razón, se hace un hincapié en la difusión del modelo de competencias entre los universitarios.

A continuación, se enlistan los resultados obtenidos durante este tiempo en el servicio social:

1. Se impartieron 19 talleres y asesorías, distribuidos de la siguiente manera (ver Tabla no. 1):

Taller	No. De Talleres	No. De Asesorías
Herramientas para elaborar un CV	3	6
Preparando mi entrevista de trabajo	3	4
Estrategias para la búsqueda de empleo	2	-
Obteniendo el trabajo que deseo	1	-

Tabla no. 1, distribución de los talleres otorgados durante la prestación del servicio social

Al impartir los cuatro talleres que se ofrecen en la Dirección General de Orientación y Atención Educativa, el prestador del servicio social refuerza sus conocimientos sobre la capacitación (en especial, la fase de la aplicación) y, además, aprende sobre control de grupos, estrategias de enseñanza-aprendizaje y gestión de tiempo.

2. Se apoyó en la organización de dos reclutamientos masivos (de Microsoft y Banamex) a los cuales asistieron alrededor de 250 universitarios interesados en formar parte de sus programas de becarios y trainees.

En esta actividad, el prestador aprende a utilizar herramientas para la difusión de vacantes, como lo son: las redes sociales, la creación de carteles de difusión y hacer filtro de estudiantes ideales para los programas ofertados por las empresas para posteriormente, invitarlos al reclutamiento mediante una llamada telefónica.

3. Se asistió a tres juntas de intercambio (2 a Intercontacto y 1 a ConCom) en donde se pudo recabar ofertas laborales para las empresas más

importantes a nivel nacional del área administrativa, financiera y de consumo masivo. A dichas empresas, se les envió cartera de candidatos de las cuáles se derivaron cerca de 30 contrataciones para distintas posiciones.

El asistir a juntas de intercambio con empresas de diversos rubros es una grata experiencia que recibe el prestador del servicio social. En estas juntas de intercambio se aprenden tendencias actuales en materia de reclutamiento y selección, procesos internos de las empresas (contrataciones, liquidaciones, seguros, recompensas, etc.) y capacitación. Por ejemplo, muchas empresas de consumo masivo realizan sus reclutamientos de tres fuentes dependiendo del perfil que se busque: niveles operativos, se realiza la búsqueda en bolsas de trabajo por internet, mandos medios, se realiza por bolsas de trabajo universitaria y por redes sociales, y puestos gerenciales, se prefiere el uso de LinkedIn.

Además, se profundizan los conocimientos sobre las competencias profesionales, y, asimismo, se adquiere un vasto y útil conocimiento sobre elaboración de un CV, la entrevista laboral, estrategias para la búsqueda de empleo y la identificación de competencias en los candidatos.

4. Se envió un estimado de 500 candidatos en cartera a empresas de diversas ramas. Al final, se reportaron 62 contrataciones.

Cuando una empresa con la cual se mantiene una buena relación está interesada en reclutar talento universitario, se sigue un procedimiento específico. Primero, se analiza el perfil profesional requerido por la vacante y con base en este, se realiza una búsqueda de candidatos con un perfil similar en el portal de la Bolsa Universitaria de Trabajo. Debido a que, en ocasiones, la carga de trabajo es excesiva y se llega a contar con más de 10 vacantes en un periodo de una semana, el prestador del servicio social se ve en la necesidad de desarrollar estrategias encaminadas a aminorar el tiempo que se dedica a una vacante. Por lo tanto, debe de aprender a filtrar candidatos potenciales en la base de datos, tener

noción sobre la terminología utilizada en distintas carreras y el software especializado que requieren algunas vacantes y generar una cartera de candidatos con el fin de enviarlo a la empresa.

El segundo paso es, una vez encontrado un candidato ideal (por cumplir con la mayoría de los requisitos de la vacante), se cita a entrevista para determinar las competencias con las que cuenta. Esta entrevista era realizada en inglés y/o en español, de una forma semi-estructurada. La entrevista tenía una duración de 20 minutos aproximadamente, tiempo en el cuál, el supervisor estaba presente (pero sin participar) y este tomaba notas para posteriormente, dar una retroalimentación. Durante este procedimiento, el prestador obtiene conocimiento acerca de tomar notas, evaluar las respuestas del candidato para así poder determinar las competencias que posee, modular la voz, controlar la entrevista para terminarla en tiempo y forma, y dar retroalimentación y consejos al entrevistado con el fin de ayudarlo para una futura entrevista.

Por último, se debe determinar si el candidato cuenta con las competencias requeridas por la empresa y si es así, se realiza un cuadro en Word en el cual se resume su información, datos de contacto, nivel de inglés (si aplica) y las competencias percibidas durante la entrevista (ver anexo 2). En este procedimiento es importante tener una buena gestión de los candidatos enviados. Una vez enviados, se realiza un seguimiento dos meses después directamente con el responsable de Recursos Humanos de la empresa (lo que hace necesario aprender a comunicarse formalmente vía escrita y telefónica) y ulteriormente, la información otorgada se rectifica con los candidatos enviados.

5. Se realizó entrevista en inglés y español bajo el modelo de competencias a 32 universitarios. Se enviaron 26 y hubo un favorable porcentaje de efectividad al ser reportadas 18 contrataciones.

Una gran ventaja del programa de servicio social realizado fue la flexibilidad con la cual se podían realizar las actividades; una de estas actividades fue la entrevista

laboral, la cual podía ser realizada en español o en inglés, siempre y cuando se cumpliera con el objetivo primario: Enviar a los candidatos mejor calificados.

En esta actividad se aprendió a realizar preguntas encaminadas a detectar las competencias profesionales de los candidatos, esto, con ayuda del supervisor quien estuvo presente durante las primeras cuatro entrevistas.

6. Se activaron alrededor de 1500 ofertas de trabajo en el portal electrónico de la Bolsa Universitaria de Trabajo.

En su mayoría, las carreras más demandadas eran: Administración, Contaduría, Ingenierías varias, Informática, Derecho y Arquitectura, aunque también se activaron muchas ofertas para Psicología, Ciencias de la Comunicación y Medicina. Además, se publicó un número considerable de ofertas que solicitaban docentes de idiomas y en general, de diversas carreras.

Gracias a esta actividad se adquirió conocimiento acerca de la situación laboral actual, las tendencias en ofertas laborales, los requisitos más comunes dependiendo del tipo de trabajo y el sueldo promedio.

7. Se apoyó en la organización de la XVI Feria del Empleo UNAM a la que asistieron más de 17,000 universitarios. Se atendieron a poco más de 160 empresas y se ayudó a gestionar un promedio de 300 ofertas laborales. Se realizó un seguimiento para determinar la cantidad de universitarios contratados; la cifra ascendió a más de 80. Además, se informó a más de 1,000 asistentes sobre los talleres impartidos durante la feria, obteniendo así una mayor difusión sobre las estrategias para la búsqueda de empleo.

La organización de una feria del empleo involucra varios procedimientos que deben de enlazarse sinérgicamente con el fin de tener una feria exitosa. Es entonces indispensable la adquisición de conocimientos sobre la planeación, organización y administración de una feria del empleo; aunque, sobretodo, es fundamental desarrollar la habilidad de resolver problemas y controlar el estrés. Debido a que la feria del empleo recibe a más de 15,000 universitarios y más de

160 empresas (DGCS, 2016), se debe de brindar apoyo a distintas áreas. De esta forma, es necesario brindar soluciones a posibles contratiempos a la brevedad, ya que, se está en constante comunicación con el equipo organizador del evento, expositores, empleadores y universitarios.

8. Se asesoró a múltiples empresas para la utilización del portal de la BUT

Debido a la gran cantidad de funciones ofrecidas dentro del portal BUT, en ocasiones puede resultar complicado dar asesoría a las empresas que lo requieren. Por esto mismo, se aprendió todo lo relacionado con el portal y en general, las condiciones necesarias para llevar a cabo los diversos procedimientos (activación, reactivación, aumento de límite de ofertas, expiración, búsqueda de CV).

Con esta actividad se logró una mayor retención de las empresas activas en el portal, y, consecuentemente, se consiguieron más ofertas laborales.

Competencias profesionales adquiridas

Una de las metas de la BUT, es formar a los universitarios en búsqueda de empleo bajo el modelo de competencias, logrando en ellos mismos poder identificar con cuales cuentan y cuales podrían adquirir o reforzar. Naturalmente, los prestadores del servicio social, gracias a las actividades que se les encomiendan, desarrollan a lo largo de su trayectoria las siguientes competencias:

- 1) Adaptabilidad: En ocasiones se llevan a cabo ajustes a la forma de trabajo, por ejemplo, en procesos de reclutamiento por parte de la BUT.
- 2) Aprendizaje continuo y crecimiento: Al asistir a juntas de intercambio, se exponen tendencias actuales en diversos temas, algunos de los cuales, despiertan el interés por profundizar.
- 3) Iniciativa: Dentro de la BUT, se alienta al prestador del servicio a proponer diferentes formas de trabajo y metodología para brindar talleres.

- 4) Tolerancia al estrés: En ocasiones, la carga de trabajo es muy excesiva, por lo que es indispensable mantener la concentración en el trabajo y encarar con eficacia las situaciones.
- 5) Planeación y organización: Tanto en ferias del empleo, reclutamientos masivos, entrevistas dentro de la dependencia y asistencia a juntas de intercambio, se deben de fijar prioridades, programar con anticipación y definir los requisitos de cada actividad.
- 6) Asesoría: Durante la impartición de los talleres (por ejemplo, el de Currículum), se les brindó la oportunidad a los universitarios de acercarse con los instructores y pedir una retroalimentación sobre su Currículum. De igual forma, una vez finalizada la entrevista, se le hacían algunas sugerencias al entrevistado y se destacaban áreas de oportunidad.
- 7) Comunicación: Es indiscutiblemente, la competencia más fortalecida durante el ejercicio del servicio social. Todos los días, se mantiene contacto con personal de Recursos Humanos de muchas empresas vinculadas con la BUT. Por lo tanto, es imperante desarrollar la capacidad de organizar la comunicación, mantener la atención de los oyentes, adaptarse al público receptor, asegurar la comprensión y comprender lo que comunican otros.
- 8) Toma de decisiones: Al seleccionar a los candidatos que serán enviados a las empresas que ofertan empleos o al decidir si activar una determinada empresa en el sistema o dar de alta una vacante, se pone a prueba esta competencia.

De esta manera, las actividades y tareas realizadas posibilitan al prestador del servicio social el descubrimiento, fortalecimiento y desarrollo de sus competencias profesionales, base fundamental para los procesos dentro la Bolsa Universitaria de Trabajo. Además de las competencias, el prestador, al realizar dichas actividades, adquiere y profundiza sus conocimientos académicos, impactando directamente en un crecimiento a nivel profesional y personal.

Propuesta

Uno de los principales objetivos de la DGOAE es el apoyar a los universitarios en la búsqueda de su primer empleo, razón por la cual, mediante el departamento de Bolsa Universitaria de Trabajo, se imparten talleres enfocados a otorgarles herramientas a todos aquellos interesados de la comunidad UNAM para lograr una inserción exitosa en el mercado laboral.

Sin embargo, los talleres se ofrecen únicamente en formato presencial, y por eso mismo, la mayoría de los asistentes son los alumnos provenientes del campus CU por la cercanía a las instalaciones de la DGOAE. Ciertamente, existe personal capacitado para impartir los diversos talleres en las demás Facultades y Escuelas pertenecientes a la UNAM, aunque existe la incertidumbre sobre si hay difusión de los talleres, la cantidad de alumnos atendidos, la cantidad de veces que se imparten ni los horarios; es decir, no existe un control.

Sumado a lo anterior, la comunidad UNAM no es exclusivamente la modalidad escolarizada, existen también el Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia; estos son alumnos en situación de trabajo, o habitantes de una zona alejada, imposibilitados de asistir más de una vez a clases por semana; es evidente entonces afirmar, esta población queda en su mayoría sin el beneficio de dichos talleres. Aunado a lo anterior, los talleres impartidos en la DGOAE se encuentran en horarios fijos, esto mismo imposibilita la asistencia de aquellas personas con un horario mixto y en ocasiones, para asistir, un alumno debe perder parte de o una clase entera.

Por estas mismas razones, la propuesta expuesta en este trabajo es la digitalización del taller “Herramientas para Elaborar un Currículum”, con el fin de capacitar a los alumnos a redactar y estructurar un currículum con el objetivo de asegurar una entrevista laboral.

A continuación, se detallará la forma como se implementaría el sistema e-learning, sirviéndose de las preguntas propuestas por Chiavenato (2009), con la finalidad de tener en claro lo necesario para desarrollar un programa de capacitación.

¿Qué se debe enseñar?

Todos los componentes incluidos en el taller presencial “Herramientas para elaborar un currículum”, en donde se incluyan temas como: la importancia y relevancia de organizar un currículum de manera efectiva, la estructura de un currículum, lo que se debe de saber antes, durante y después de la elaboración y brindar ejemplos de buenos currículums.

¿Quién debe aprender?

Todos aquellos universitarios interesados en insertarse al mercado laboral desprovistos del conocimiento sobre la elaboración de un CV. Asimismo, todas aquellas personas quienes no han tenido éxito en la búsqueda de trabajo con el fin de poder vislumbrar posibles errores que cometen en su CV. Por último, estudiantes y exalumnos de la comunidad UNAM, especialmente, pero no exclusivamente en las modalidades de Universidad Abierta y Educación a Distancia, a quienes les resulte imposible asistir al taller presencial.

¿Cuándo se debe enseñar?

Uno de los momentos más críticos para enseñar es antes de la Feria del Empleo, a la cual asisten más de 15,000 potenciales candidatos. Otro momento es justo antes de iniciar la búsqueda de empleo, puesto que, pueden existir muchas oportunidades perdidas debidas a una mala redacción del CV.

¿Dónde se debe enseñar?

El mejor lugar en donde se podría albergar el curso en línea, sería directamente enlazado en la página oficial de la DGOAE; ya que, cuenta con la infraestructura necesaria para recibir una gran cantidad de visitantes y evitar así, la caída del servidor web. Se necesitaría crear una sección de cursos dentro de la página web

oficial y de este modo, estar a disposición de todos aquellos que cuenten con una computadora con internet.

¿Quién lo debe enseñar?

Un curso en línea debe ser impartido por una persona que demuestre conocimiento, experiencia, seguridad, dinamismo y brevedad; por cumplir con todos estos requisitos, yo propondría a la Mtra. Gloria Olvera Coronilla, quien también fungió como ponente del mismo tema en la XIV Feria del Empleo UNAM.

¿Cómo se debe enseñar?

La meta del programa de capacitación en línea es lograr en los estudiantes un aprendizaje significativo; es decir, un aprendizaje que pueda ser aplicado. Para alcanzar lo anterior, la información presentada en el curso debe de invitar a la autorregulación. Dicha autorregulación, entendida como el monitoreo a uno mismo sobre su aprendizaje, puede ser propiciada mediante la posibilidad de reproducir un video en el portal a un 75-150% de velocidad (lo cual, podría aumentar o disminuir el tiempo necesario para completar la capacitación) y también indicando que no es necesario ver todos los videos, ni llevar a cabo las actividades siempre y cuando se logre el objetivo final: redactar un CV efectivo que asegure una entrevista laboral.

Es indispensable hacer una difusión masiva con la meta de lograr un gran impacto entre los universitarios. La difusión puede ser mediante las redes sociales, especialmente, en la página oficial de Facebook de la BUT y de la DGOAE, en posters previos a una Feria del Empleo, así como en la página de registro a esta misma, con una visita de parte de los prestadores del servicio social a las diferentes facultades y escuelas, entre otras. La difusión no sería exclusivamente para la capacitación en línea, si no también, para el formato presencial, puesto que, a pesar de vivir en la época digital, algunas personas podrían optar por asistir al curso directamente a las instalaciones de la DGOAE.

La siguiente propuesta puede ser implementada por el Departamento de informática (quienes se encargarán de crear el portal, usando lenguajes de programación tales como: HTML, CSS, JavaScript y una base de datos, como mySQL) en conjunto con la Mtra. Gloria Olvera Coronilla (primer creadora del manual de CV), el departamento de audiovisuales (para la creación y edición de los videos) y el personal de la Bolsa Universitaria de Trabajo (incluyendo los prestadores del servicio social, quienes se encargarán de dar retroalimentación a los CV recibidos).

A continuación, se detallarán los diferentes componentes de la propuesta:

a) Página de Inicio

Para tener acceso a la capacitación, el interesado deberá contar con su número de cuenta, el cuál será verificado mediante un algoritmo para detectar que efectivamente se trata de un número de cuenta válido de la UNAM (ver Anexo 3).

Una vez dentro del portal, se les pedirán los mismos datos que se les pide en el taller presencial, estos son:

- Nombre completo
- Semestre/Año de Egreso
- Carrera
- Promedio
- Correo electrónico
- Teléfono celular

Los datos anteriores se recaban para contar con una base de datos de los asistentes a los talleres de capacitación. Dicha base de datos sirve a dos finalidades: verificar si se cumplió con las metas planteadas al principio del semestre sobre la cantidad de alumnos a atender. La segunda finalidad es contar con una base la cual pueda ser útil en la búsqueda de candidatos potenciales para ser enviados a las distintas empresas o para hacerles llegar una invitación a los

reclutamientos masivos y la Feria del Empleo (esto únicamente se realizará con el previo consentimiento de los estudiantes, quienes podrán aceptar o no el envío de esta información).

La ventaja de tener el formato electrónico es la eliminación de los problemas en cuanto a la ilegibilidad o en los casos comunes cuando se extravían las hojas de registro. Es una forma práctica de recabar datos y pueden ser almacenados directamente en una base de datos, evitando así, la captura de los mismos.

b) Portal de capacitación

Para ayudar a dar un soporte visual, véase los Anexos 4 y 5.

Por su simplicidad, la página de Coursera.org (Anexo 4) es un buen punto de partida para e-learning. Por lo tanto, los componentes del portal de capacitación universitario serán los mismos, aunque añadiendo dos secciones exclusivas del taller (una opción para subir el CV con el fin de obtener una retroalimentación por parte de los prestadores del servicio social y otra de recursos adicionales como enlaces a otras páginas y el manual del taller en formato .pdf).

c) Contenido del curso

Una gran ventaja de la modalidad e-learning es la constancia de la información otorgada en el taller. Debido a la variación de facilitadores (en su gran mayoría, prestadores del servicio social) en los cursos, no es posible tener un control sobre la información otorgada y debido a la falta de supervisión, no se puede tener seguridad del cumplimiento de los talleres con los más altos niveles de calidad. Este problema se elimina con la propuesta, puesto que, el contenido sería el mismo visto por todos los interesados.

Los contenidos comprendidos en el taller son:

1. Evaluación inicial; cuyo objetivo es determinar en qué medida el estudiante posee los conocimientos del curso, para este fin, se pueden incluir

preguntas invitando a la reflexión (Ejemplos: “Seleccionar el mejor redactado objetivo profesional”, “¿Cuál es la importancia de redactar estructuradamente un CV?”, “Cierto o Falso: Aún no cuento con experiencia profesional, entonces dejo el apartado de experiencia profesional en blanco”). Así mismo, tendrá la función de un pretest que sirva como indicador del avance logrado a lo largo del curso (esta misma evaluación será aplicada al final).

Nota: Los módulos 2-7 contendrán una evaluación incrustada en el video (ver Anexo 6) que cumplirá con dos objetivos: una evaluación sumativa, en donde se pregunte información específica vista en el video, una evaluación diagnóstica, y preguntas de reflexión.

2. Importancia de un CV; Este módulo, además de ser una introducción al taller, tiene como objetivo sensibilizar a los estudiantes con respecto al contexto socio-laboral actual en México. Este es un buen punto de partida para motivar a los estudiantes a poner empeño en el curso y no es algo que normalmente se incluya en el formato presencial del taller. Además, la relevancia de la información presentada es uno de los principios pedagógicos para ayudar al aprendizaje significativo.
3. Análisis del puesto; El objetivo de este módulo es brindar herramientas a los estudiantes para analizar los requisitos esenciales y las competencias requeridas en determinada oferta laboral, lo cual les permitirá evaluar la compatibilidad entre el puesto de su interés y el de su perfil profesional
4. ¿Cómo organizar mi CV?; Este es módulo central del taller. Aquí se enseñará todo lo referente a la estructura y redacción de documentos (el encabezado, datos de identificación, objetivo profesional, formación académica, idiomas y paquetería informática, superación académica, experiencia profesional y áreas de interés laboral). Mediante demostraciones y ejemplos, los estudiantes tendrán la oportunidad de visualizar lo que constituye un buen CV y, con la asignación de ejercicios

prácticos, podrán transferir la información de los videos creando su propio Currículum.

5. Tips para pulir el CV; En este apartado se presentan algunos consejos con el fin de aumentar las posibilidades de éxito para conseguir una entrevista laboral. Así mismo, este módulo cubre algunas estrategias, tales como, la diversificación del CV en bolsas de trabajo y en redes sociales, en donde se puede promover y llegar a manos de empleadores.
6. Los horrores en el CV; Como se enseña también en el taller, en ocasiones, y sin saberlo, se cometen algunos errores en cuanto al diseño, redacción o información de la hoja de vida; conocer estos errores típicos es esencial para evitarlos y dejar una buena impresión al reclutador.
7. Las competencias profesionales; Por último, en este módulo se ofrece un panorama general al modelo de competencias profesionales utilizado en la Dirección General de Atención y Orientación Educativa. Del mismo modo, se incluyen las competencias más valoradas actualmente por las empresas, así como sus definiciones y cómo identificarlas uno mismo.

d) Video

Es el componente crítico del formato e-learning. Todas las secciones del contenido de curso expuestas anteriormente estarán basadas en videos; la sección de la organización del CV contará con más de uno (uno por cada componente). En estos videos se contará (idealmente) con la presencia de la Mtra. Gloria Olvera Coronilla, quien es experta en el tema de elaboración de currículum.

La parte final de los videos tendrá incrustadas preguntas encaminadas a mejorar los procesos de la plataforma. Serán preguntas para apoyar el proceso de aprendizaje de los estudiantes, por ejemplo: “¿La información presentada es clara? ¿Qué mejoras podría tener este módulo?”, las respuestas serán enviadas directamente a los responsables de la BUT para posibles actualizaciones en el portal de capacitación.

De igual modo, se incluirán preguntas de reflexión y discusión; estas preguntas pretenden facilitar y motivar en los estudiantes la transferencia del conocimiento a situaciones reales y alentar su proceso de aprendizaje invitándolos a una reflexión; también se ofrece la posibilidad de discutir estas preguntas (Por ejemplo: “¿Qué otra importancia tiene el CV?”) con otros estudiantes en la sección de comentarios (explicada más adelante).

Por último, los videos contar con un sonido claro (para esto, el sonido se grabaría con un micrófono externo) y editado con Software (por ejemplo, Sony Vegas Pro), ya que, estos contendrán apoyos visuales como imágenes y gráficas. El departamento de Audiovisuales dentro de la DGOAE puede apoyar con la creación y edición de los videos.

e) Sección de comentarios

Esta sección tiene como objetivo involucrar a los estudiantes a participar en las preguntas de reflexión incrustadas en los videos. De igual forma, si surgiera alguna duda, esta sección es una excelente herramienta para hacerlas, posteriormente, éstas serán resueltas por personal de la Bolsa Universitaria o por los mismos estudiantes.

La participación es uno de los principios de aprendizaje y en muchas ocasiones, los estudiantes se sienten inhibidos en los talleres presenciales por inseguridad o quizás porque no les surge ninguna pregunta en ese momento. La modalidad e-learning resuelve estos dos problemas al otorgar anonimato a los estudiantes (únicamente aparecerá su primer nombre en el comentario) y, además, si surgiera alguna duda, los estudiantes siempre pueden volver a ver los videos las 24 horas del día.

Los prestadores del servicio social pueden tener la actividad adicional de ver al menos una vez al día los comentarios que surgen en el portal y resolverlos a la brevedad posible ahí mismo (con una cuenta común a toda la Bolsa Universitaria de Trabajo). De esta manera, se generará un rico banco de preguntas con respuesta que muchos estudiantes pueden encontrar útil.

f) Extras

Por último, este apartado incluirá recursos y herramientas que complementarán al taller. Habrá dos secciones:

- Recursos adicionales, en donde se proveerá a los estudiantes de complementos para el taller tales como: el manual del taller en formato .pdf, enlaces a sitios externos que contendrán información relacionada al taller (inforgrafías, tips para pulir el CV, reglas gramaticales para una buena redacción, consejos de vestimenta para una entrevista, entre otros) y videos con las pláticas que son dadas en las Feria del Empleo UNAM pertinentes con la elaboración del CV.
- Retroalimentación de CV; Esta función estará habilitada únicamente una vez concluido el taller (cuando se hayan visto todos los videos). Los estudiantes tendrán la oportunidad de crear su propio CV apoyándose de la información del taller y enviarla a una base de almacenamiento (por ejemplo, una cuenta gratuita en Dropbox – la cual permite llevar un control sobre el número de documentos recibidos) en donde solamente los responsables de la Bolsa Universitaria de Trabajo tendrán acceso.

Esta última opción puede ser una actividad encomendada a los prestadores del servicio social, brindándoles así, una gran oportunidad para fortalecer el conocimiento con respecto a la elaboración del currículum, revisión del mismo y aún más, para el desarrollo de sus competencias. La retroalimentación deberá ser enviada al correo que aparece en el CV enviado por el estudiante, en un plazo máximo de tres días.

Por otro lado, los estudiantes también se beneficiarán con esta retroalimentación, y podrán realizar ajustes a su hoja de vida con el objetivo de maximizar sus probabilidades para obtener una entrevista en la empresa de su elección.

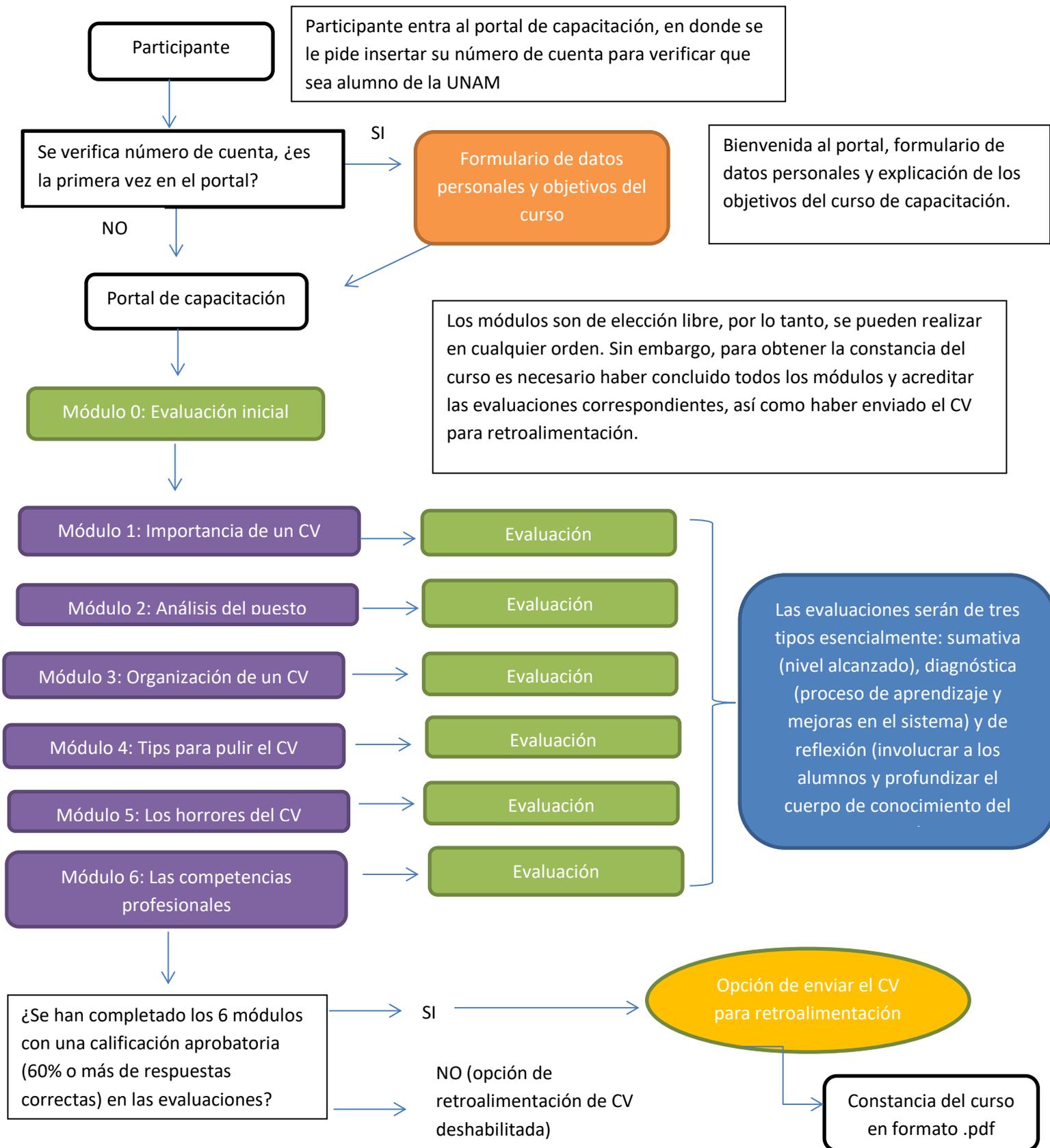
Los componentes anteriores serán conjuntados en un diseño instruccional, es decir, un proceso sistemático que abarca a grandes rasgos, el establecimiento de

objetivos de aprendizaje, la definición de los métodos instructivos y la preparación de mecanismos y procedimientos de evaluación (Roldán, y otros, 2010, pág. 73).

El diseño instruccional propuesto en este trabajo es:

1. Objetivo de aprendizaje; Dotar a los estudiantes y egresados de la UNAM de herramientas basadas en el “Modelo de competencias” para elaborar un Currículum que les garantice el interés del reclutador.
2. Contenidos formativos y vehículos utilizados; La información será presentada en módulos los cuales serán: Importancia de un CV, Análisis del puesto, Organización de un CV, Tips y horrores en la redacción de un CV y competencias profesionales. Dichos módulos serán presentados en video.
3. Actividades de aprendizaje; participar en la sección de comentarios, autocrítica al currículum y redacción del CV con los elementos expuestos en el taller.
4. Método para asegurar el logro del aprendizaje; Envío de CV al personal de la Bolsa Universitaria de Trabajo el cual será reenviado al estudiante con una retroalimentación.
5. Evaluación; La evaluación puede ser de tipo sumativa (con preguntas incrustadas al final de cada video que buscan medir el conocimiento adquirido) y de tipo evaluativo (preguntas generales con el objetivo de saber sobre la experiencia formativa de los alumnos y, en consecuencia, posibles áreas de mejora del taller).

Una vez teniendo en claro estos aspectos, se procede a ubicarlos en el contexto de la modalidad e-Learning y se marca la ruta de aprendizaje que deberán cumplir todos los interesados en tomar el curso en línea (ver esquema en la siguiente página).



Esquema no. 1. Ruta de aprendizaje del curso « Herramientas para elaborar un CV ». Los elementos están divididos en colores: Naranja: planteamiento de objetivos, Morado: contenido formativo, Verde: Evaluación, Azul: Estrategias para el logro del aprendizaje y Amarillo: Actividad de aprendizaje evaluativa

Una metodología e-learning conllevaría, aunque no muchos, gastos adicionales. Estos gastos necesitarían ser justificados, tomando como criterio el impacto en la consecución de los objetivos de la Dirección General de Orientación y Atención Estudiantil. Por lo tanto, es necesario contar con una manera para evaluar el impacto que tiene la implementación.

Hay dos formas simples como se puede medir el impacto:

1. Se puede ver el número de alumnos registrados en el portal de capacitación (con ayuda de la base de datos – MySQL, por ejemplo). A la semana, se imparten dos talleres presenciales de currículum, uno matutino y el otro vespertino (estos datos se pueden ver en el Facebook oficial de la Bolsa Universitaria de Trabajo). En promedio, asisten entre 8 a 15 estudiantes por semana, por tal motivo, si la capacitación en línea obtiene al menos 15 estudiantes por semana (en total, 30), se estaría duplicando la cuota de alumnos atendidos y, por ende, el rendimiento del taller.
2. Al utilizar Dropbox para almacenar los CV enviados para retroalimentación, se puede llevar un conteo de cuántos se reciben a la semana. Normalmente, como resultado de los talleres presenciales y asesorías, se reciben de 1 a 3 por semana. En un sistema e-learning, debido a su mayor alcance, se esperaría una cantidad mucho mayor de respuesta por semana.

El objetivo de esta propuesta no es de ninguna manera sustituir a la modalidad presencial, si no, más bien, ampliar el alcance de los talleres, llevando a un impacto positivo en tres sentidos: primero, la comunidad UNAM se verá beneficiada al contar con las facilidades del taller en cualquier momento y desde cualquier punto con internet. Segundo, el departamento de la Bolsa Universitaria de Trabajo podrá atender a una mayor cantidad de alumnos, más allá de Ciudad Universitaria. Por último, los prestadores del servicio social tendrán la oportunidad de tener un mayor entrenamiento en materia de revisión de CV.

De esta forma, se cumple con el objetivo del Servicio social, ya que se posibilita el desarrollo profesional de los prestadores dentro de esta propuesta y así mismo, se

contribuye al objetivo principal que persigue el programa “Apoyo a la búsqueda de primer empleo” y en general, al de la Bolsa Universitaria de Trabajo: apoyar y asesorar a los universitarios a punto de finalizar sus estudios, egresados y titulados en materia de la obtención de su primer empleo.

Limitaciones y Recomendaciones

Limitaciones del Servicio Social:

En general, las actividades del programa se llevaron a cabo en tiempo y forma; se cumplió el cronograma de actividades en su totalidad y existe un plan de trabajo mayormente estructurado, gracias al cual cada integrante de la Bolsa Universitaria de Trabajo tiene actividades bien definidas.

A pesar de esta estructura, en ocasiones se suscitan contrariedades, quizás debido a una falta de planeación o a un error en la ejecución, que merman el desarrollo esperado de las actividades.

- Un ejemplo lo podemos ver en el proceso de capacitación llevado a cabo durante la impartición de los talleres. El objetivo de estos talleres es que los asistentes se lleven conocimiento y herramientas útiles para su búsqueda de empleo. En este sentido, es de suma importancia asegurarse del cumplimiento del objetivo de la capacitación. Sin embargo, actualmente no existe una forma de medir el conocimiento adquirido en los talleres presenciales.
- Aunado a lo anterior, no hay forma de saber si toda la información presentada fue clara, y en muchas ocasiones los alumnos no se atreven a preguntar por creer saberlo o por pena.
- Por otro lado, específicamente en el taller presencial de currículum, se encontró un problema común. Para llevar a cabo el correcto desarrollo del plan de capacitación, los estudiantes deben traer consigo su propio CV, con el objetivo de mejorarlo, empleando las técnicas provistas en el taller. Sin embargo, casi ningún asistente llevaba su CV impreso ni en formato digital, en muchas ocasiones, debido a que nadie les había informado que debían llevarlo.
- Uno de los pilares de la Bolsa Universitaria de Trabajo es la oferta laboral que ofrece a los universitarios a través de su portal. Existe una relación

disociable entre el número de vacantes ofertadas y la probabilidad con la cual un universitario encuentre un empleo de su interés. En este sentido, es fundamental el planteamiento de metas semanales sobre el número de vacantes y de empresas que deben ser activadas dentro del portal. Hay muchas empresas con estatus de “pendientes de activación” (algunas, hasta con más de un año de antigüedad) y de las cuáles nadie se encarga. Evidentemente esto disminuye el número de vacantes disponibles para los universitarios dentro del portal.

Sugerencias para el Servicio Social:

- Se sugiere implementar una evaluación. Por la naturaleza de los talleres, la mejor evaluación sería una puesta en práctica de toda la información otorgada durante el taller, es decir, realizar un cv como medio de evaluación para el taller “Herramientas para elaborar un CV”, una entrevista simulacro para “Preparando mi entrevista de trabajo” y un desglose de al menos 5 competencias de quien tomó el taller “Estrategias para la búsqueda de empleo”.
- También se sugiere hacer una evaluación oral simple al final de cada uno de los talleres (de máximo 10 minutos) en donde se mida el conocimiento adquirido.
- Avisar a todos los asistentes que llevaran su currículum impreso para el taller de Currículum ese día (posiblemente, hacerles una llamada telefónica el día anterior); ciertamente, no todos los asistentes podrían responder la llamada, o quienes sí, posiblemente olviden llevarlo. No obstante, se esperaría un incremento de personas que sí lleven su CV, y, por ende, puedan sacar mayor provecho del taller.
- Se sugiere una solución para el problema de las empresas inactivas en el portal de capacitación (ver la última limitación); lograr en conjunto con el Departamento de informática, una automatización del sistema, en el cuál,

las empresas se comunicarían directamente con el personal de la BUT para darse de alta en el portal. De este modo, se ahorraría tiempo que puede ser empleado en la activación de vacantes y/o en otras actividades.

Limitaciones de la propuesta:

A pesar de que la tecnología avance a pasos gigantes, es indiscutible que aún hay muchos retos por superar para poder implementar una modalidad e-learning y hacer de esta una forma igual de efectiva en comparación a una modalidad presencial, para impartir un taller.

- Una limitante es el hecho de necesitar una infraestructura tecnológica para dar soporte a múltiples conexiones simultáneas dentro del mismo servidor. Es decir, se requiere contar con un servidor lo suficientemente estable y fuerte para mantener activa la página web (en donde se alojaría el taller de la propuesta). Aún no se cuenta con resultados sobre el número de usuarios que darían uso a este servicio; por lo tanto, es muy difícil estimar el costo de un servidor que cumpla con dichas características.
- Una limitante es el trato directo con otro individuo que algunas personas prefieren. Ya sea por obtener una retroalimentación instantánea o por la mera interacción física, algunas personas se inclinan por un curso, taller, programa de capacitación, o similares, en modalidad presencial, incluso si ello les conlleva desplazarse a otro lugar y/o atenerse a un horario fijo.
- Otro punto importante a considerar es la auto-disciplina requerida para llevar a cabo una capacitación bajo la modalidad e-learning. Esta modalidad implica para el estudiante poder trabajar a su propio ritmo. Para algunos esta puede ser una ventaja y para otros una desventaja. La diferencia radica, entre otras cosas, en como gestionan su tiempo, su organización, y su facilidad de distracción. De esta manera, si una persona con poca auto-disciplina decide tomar la capacitación en línea, es muy probable que la deje incompleto.

- Una última limitante de la propuesta son los grupos sin acceso a una computadora con internet. A pesar del gran número de familias que cuentan con equipo informático, algunas de ellas no cuentan con internet lo que les imposibilita tomar una capacitación en línea.

Sugerencias para la propuesta:

- Se sugiere consultar con la Coordinación de Educación Abierta y Educación a Distancia (CUAED) la posibilidad de trabajar en conjunto para utilizar su infraestructura en la creación del taller, puesto que dicha coordinación posee los recursos necesarios y suficientes para mantener estable la página web y asimismo dar soporte a múltiples conexiones de los usuarios.
- Llevar a cabo una prueba piloto con duración de un año para determinar el alcance e impacto (medido en número de CV recibidos en la base de datos) de la modalidad e-Learning. En caso de no tener el impacto deseado, se sugiere analizar los procesos y posibles áreas de mejora y después de las correcciones pertinentes, volver a hacer una prueba durante 6 meses.
- Si el resultado es positivo, es indispensable contar con información actual y quizás añadir nuevo material. Por esta misma razón, se sugiere actualizar la página web (es decir, los videos, los materiales adicionales y el diseño de la página) al menos una vez al año.
- Algo benéfico para los estudiantes es sentirse escuchados y apoyados, por lo cual, mantenerse en contacto con ellos puede tener un impacto positivo en su proceso de aprendizaje. Esto puede ser logrado haciendo uso constante de la sección de comentarios en la página web. Se sugiere entonces, designar a los prestadores del servicio social la tarea de revisar si existe alguna duda o sugerencia en esta sección y darles respuesta.
- Por último, al ser un sistema innovador, se sugiere que los prestadores de nuevo ingreso tomen la capacitación en línea para conocer cómo funciona la página web. Asimismo, los prestadores pueden fungir como asesores para auxiliar a aquellos que no entiendan como utilizar el portal, esto se puede lograr poniendo en la página web el número de la Bolsa Universitaria

de Trabajo, el cual se les debe informar a los estudiantes, es para uso exclusivo de dudas con respecto al uso del portal y/o para reportar alguna falla técnica.

Discusión

El programa de Apoyo a la Búsqueda del Primer Empleo es una buena oportunidad para aquellos egresados o estudiantes de los últimos semestres interesados en adentrarse en los procesos de reclutamiento, selección y capacitación, principalmente. Cuenta con diversas actividades llevadas a cabo con las empresas directamente relacionadas con la Bolsa Universitaria de trabajo, tales como las juntas de intercambio y los reclutamientos masivos; así mismo, prepara al Psicólogo Laboral para un futuro puesto dentro de una empresa u organización.

Este programa ofrece la posibilidad de ayudar en la organización de la Feria del Empleo, evento de suma importancia para la difusión de oferta laborales y crear un vínculo entre los empleadores y potenciales empleados. Otra gran ventaja que ofrece este programa es el adentrarse al uso de las bases de datos y el cómo funciona un sistema de Bolsa Universitaria de Trabajo.

Otra función de la BUT, es la impartición de talleres encaminados a dotar a la comunidad universitaria con competencias para lograr una inserción laboral exitosa. Dichos talleres giran en torno a tres ejes principales: elaboración de un currículum, preparación para una entrevista laboral y autoconocimiento de competencias laborales.

Hoy en día, no solo basta para un candidato poseer el conocimiento técnico que un puesto demanda (el cual, en muchas ocasiones, tienen), sino también las competencias profesionales para asegurarle a la empresa un exitoso desempeño en las actividades del puesto que se busca ocupar. Para poder demostrar estas dos cualidades, es decir, el conocimiento técnico y las competencias, se hace

pertinente contar con una estrategia de mercadotecnia para vender el perfil profesional de un aspirante: el currículum vitae.

Debido a la importancia que representa elaborar un CV (pues, gracias a la correcta redacción del mismo se puede proceder a una entrevista laboral) y a las limitaciones encontradas en la modalidad presencial del taller “Herramientas para elaborar un currículum”, la propuesta de este trabajo se enfocó en digitalizar el mismo taller presencial con el objetivo de tener un mayor alcance en la comunidad universitaria y una alternativa a aquellos quienes no puedan asistir al taller presencial.

“La tecnología avanza a pasos gigantes, el e-Learning es ya una realidad consolidada y en crecimiento en múltiples sectores sociales y formativos” (Area & Adell, 2009, pág. 423). Por esto mismo, a pesar de no haber sido implementada aún esta propuesta, se cree conveniente afirmar que la nueva modalidad a distancia será bien acogida por la comunidad universitaria y tendrá el alcance e impacto esperado.

Es importante mencionar que el servicio social realizado está dirigido principalmente a tres carreras: Psicología, Administración y Pedagogía. Ahora bien, en relación con la propuesta ¿Cuál es la aportación diferenciadora del psicólogo en comparación a los administradores y/o pedagogos?

En primer lugar, en el haber del psicólogo, se encuentra su habilidad de elaboración de programas de capacitación para atender las necesidades de los estudiantes, lo cual lo convierte en pieza fundamental para la creación de este taller formativo. Él mismo se encarga de determinar los recursos requeridos para la implementación del mismo y el planteamiento de objetivos.

Aunado a lo anterior, el psicólogo se encarga de evaluar y asesorar en las actividades de capacitación que el programa conlleva, en el caso específico de la propuesta, asesorar acerca de las dudas surgidas durante el proceso de capacitación (vía telefónica o en la sección de comentarios) y evaluar el desempeño de los participantes del taller gracias a la retroalimentación del CV.

Fundamentalmente, la propuesta nació con el objetivo de apoyar a la mayor cantidad de alumnos que fuera posible a insertarse exitosamente al mundo laboral. Para cumplir dicho objetivo, se optó por proponer la implementación de una modalidad e-Learning para la impartición de un taller de elaboración de CV. Debido a que la implementación de la modalidad e-Learning conlleva una metodología en donde interactúan agentes de diversas áreas, tales como informáticos, administradores, pedagogos y los mismos psicólogos, es necesario llevar a cabo esta propuesta bajo un enfoque interdisciplinario. El psicólogo es una pieza fundamental en este proceso, pues es quien se encargará de seleccionar a los mejores elementos tomando en cuenta sus diferencias y características individuales para llevar a cabo la propuesta y también definirá con claridad a cada agente el rol, las funciones y el modelo de actuación para el desarrollo de la misma.

Además, la propuesta no solamente aborda la creación de un sistema emisor de conocimiento sino también, la misma modalidad permitirá obtener datos que serán indispensables para medir la efectividad del taller. En este proceso de enseñanza-aprendizaje se ven involucrados agentes de diversas áreas y disciplinas. Al respecto, Pichón Rivière (1978) menciona “a mayor heterogeneidad de los miembros y mayor homogeneidad en la tarea, se alcanza una mayor productividad” (pág. 151). Esta heterogeneidad permite que cada miembro aporte un enfoque y un conocimiento vinculado con sus experiencias, estudios y tareas. El papel del psicólogo es de suma importancia en esta heterogeneidad puesto que tiene como tarea conjugar los aportes de cada integrante hasta llegar a una integración del objeto de estudio; es decir, en este caso específico, el correcto desarrollo y funcionamiento de la modalidad e-Learning.

Por otro lado, la propuesta involucra un trabajo interdisciplinario e integral en donde personal de distintas áreas debe coordinarse y apoyarse para completar el proyecto. Es aquí en donde el psicólogo, gracias a su formación y desarrollo profesional, tiene como responsabilidad observar, analizar, diagnosticar y finalmente, resolver los problemas o conflictos en las interacciones humanas que

pudieran mermar el correcto desarrollo del programa de capacitación en la modalidad a distancia.

Asimismo, como se comentó en las recomendaciones, lo ideal sería hacer una actualización en el sistema al menos una vez al año. Dentro de estas actualizaciones se encuentra el rehacer el manual de capacitación, de acuerdo a las novedades surgidas en el campo del reclutamiento y las preferencias de las empresas. Tanto la investigación y análisis de estos cambios, como la elaboración y adaptación de los mismos a los manuales, están a cargo del psicólogo.

La adopción de un sistema e-Learning también conlleva para el psicólogo generar y proponer soluciones a posibles contrariedades que contemplen la integración entre personas, la innovación y mejora continua de los procesos para brindar un mayor beneficio en términos de comodidad, propiciando así una buena experiencia en la interacción hombre-máquina.

El objetivo final que se busca con la propuesta es aumentar las posibilidades de insertar a los estudiantes exitosamente al campo laboral de su elección y de acuerdo a sus competencias profesionales, a sus intereses tanto a nivel profesional como personal y a sus aspiraciones económicas, lo cual, en palabras de la profesora Ph.D Véronique Dagenais-Desmarais (2014), de la Universidad de Montréal, “contribuye a la salud mental de los trabajadores y por ende, al desarrollo de una sociedad sana”. Esto significaría que la propuesta, además de cumplir con uno de los objetivos primarios de la Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM, contribuye al bienestar psicológico de los estudiantes universitarios.

Bibliografía

- Alles, M. (2007). *Desarrollo del Talento Humano*. Buenos Aires: Granica.
- Area, M., & Adell, J. (2009). eLearning: Enseñar y aprender en espacios virtuales. En J. De Pablos, *Tecnología Educativa: La formación del profesorado en la era de Internet* (págs. 391-424). Málaga: Aljibe.
- Atilano, B. (2010). *Competencias profesionales que las empresas requieren de la licenciatura en Pedagogía en la Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM*. Ciudad de México: UNAM.
- Aznar, D. M. (22 de Marzo de 2011). (S. Jaramillo, Entrevistador)
- Banderas, R. (2000). *EL APOYO A JOVENES*. Quito: SANTILLANA.
- Barberá, E. (2008). *Aprender e-learning*. Barcelona: Paidós.
- Barberá, E., Romiszowski, A., Sangra, A., & Simonson, M. (2006). *Educación Abierta y a distancia*. Barcelona: UOC.
- Brazeau, J. (2009). *Como redactar nuestro currículum vitae*. España: Gedisa.
- Brown, A., & Green, T. (2006). *The essentials of Instructional Design: Connecting Fundamental Principles with Process and Practice*. Nueva Jersey: Pearson.
- BUT. (16 de MARZO de 2016). UNAM. Recuperado el 1° de JUNIO de 2016, de DGOAE: <http://www.dgoae.unam.mx/>
- Chaparro, T. (2014). *Manual Preparando mi entrevista de trabajo*. México: Publicaciones DGOSE.
- Chávez Jaramillo, S. (2012). *Informe Profesional de Servicio Social: "Metodología de seguimiento de universitarios asistentes a reclutamientos masivos en la bolsa universitaria de trabajo, UNAM"*. México, Ciudad de México: UNAM.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Collins, A. (1998). El potencial de las tecnologías de la información para la educación. En C. Vizcarro, *Nuevas tecnologías para el aprendizaje* (págs. 29-51). Madrid: Pirámide.
- Comisión Europea. (2003). *Better e-learning for Europe*. Obtenido de University of Jyväskylä: <https://www.jyu.fi/hum/laitokset/solki/en/research/projects/tolp/betterelearningforeurope.pdf>

- Cruz Velasco, S., & Olvera Coronilla, G. (1 de Enero de 2014). *Alfaguía: Ponencias claves*. Obtenido de Cuarta Conferencia Latinoamericana sobre el abandono en la educación superior: http://www.alfaguia.org/www-alfa/images/PonenciasClaves/2/ponencia_91.pdf
- Dagenais-Desmarais, V. (1 de Enero de 2014). *Véronique Dagenais-Desmarais*. Obtenido de <http://www.veroniquedagenaisdesmarais.com/>
- DGCS. (7 de Septiembre de 2016). *Dirección General de Comunicación Social*. Obtenido de Boletín UNAM-DGCS-605: http://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2016_605.html
- DGOAE. (1 de Enero de 2014). *Dirección General de Orientación y Servicios Educativos*. Obtenido de <http://dgose.unam.mx/dgose/vision.html>
- DGOAE. (06 de Enero de 2016). *Dirección General de Orientación y Atención Educativa*. Obtenido de <http://www.dgose.unam.mx/portaldgose/servicio-social/htmls/ss-universitario/ssu-introduccion.html>
- Domjan, M. (2010). *Principios de aprendizaje y conducta*. México: Cengage Learning.
- García Aretio, L. (2014). *Bases, mediaciones y futuro de la educación a distancia en la sociedad digital*. Madrid: Síntesis.
- Garrido, D. (2006). ¿Estamos preparados para e-learning? En C. Marcelo, *Prácticas de E-learning* (págs. 47-75). Barcelona: Ediciones Octaedro.
- Grados, J. (2012). *Capacitación y Desarrollo de Personal*. México: Trillas.
- Hinrichs, J. (1976). Personnel training. En M. Dunnette, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pág. 834). Chicago: Rand McNally College.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (13 de Mayo de 2016). Obtenido de Estadísticas a propósito del día mundial del internet: http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2016/internet2016_0.pdf
- Kirkpatrick, D. (1994). *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Mayer, R. (2001). *Multimedia Learning*. New York: Cambridge University Press.
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la Motivación Humana*. Madrid: Narcea Ediciones.
- McGehee, W., & Thayer, P. (1961). *Training in Business and Industry*. New York: Wiley Interscience.
- Montoya, J. L. (2008). Un nuevo modelo de reclutamiento y selección basado en competencias: la bolsa universitaria de trabajo U.N.A.M. *Xihmai humanidades*, 23-34.

- Muniain, J. (2010). *Como te vendes te contratan*. Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Muñoz, I. C. (1996). *Diferenciación institucional de la educación superior y mercados de trabajo*. México: ANUIES.
- Olivera Reyes, P. (2009). *Propuesta para fortalecer la comunicación entre la bolsa universitaria de trabajo de la UNAM y las facultades de estudios superiores. Informe Profesional de Servicio Social*. Ciudad de México: UNAM.
- Olvera, C. G. (2008). Las competencias más solicitadas en el mercado de la bolsa universitaria de trabajo. *Xihmai humanidades*, 13-21.
- Olvera, G. (19 de Enero de 2017). Antecedentes del taller de currículum impartido en la DGOAE. (D. Méndez, Entrevistador)
- Pichón-Rivière, E. (1978). *El proceso grupal*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Roldán, D., Buendía, F., Ejarque, E., García, P., Hervás, A., Martín, J., . . . Oltra, V. (2010). *Gestión de Proyectos de e-Learning*. Ciudad de México: Alfaomega.
- Sanabria, C., & Chávez Jaramillo, S. (2015). *Manual Herramientas para elaborar un currículum*. México: Publicaciones DGOSE.
- Secretaría de Servicios Parlamentarios. (22 de Diciembre de 1993). *Ley Reglamentaria del artículo 5to constitucional*. Obtenido de Ley Reglamentaria del artículo 5to constitucional: http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_mex_ley_regl_art_5.pdf
- SEP. (30 de Marzo de 1981). *Reglamento para la Prestación del Servicio Social*. Obtenido de <http://normatecainterna.sep.gob.mx>: http://normatecainterna.sep.gob.mx/work/models/normateca/Resource/229/1/images/reglamento_prestacion_servicio_social_estudiantes.pdf
- UNAM - SIASS. (01 de Enero de 2016). *Sistema de Información Automatizada de Servicio Social*. Obtenido de <https://www.siass.unam.mx/>
- UNAM. (11 de Septiembre de 2016). *Cronología Histórica de la UNAM*. Obtenido de <https://www.unam.mx/acerca-de-la-unam/unam-en-el-tiempo/cronologia-historica-de-la-unam/1960>
- Vázquez Martínez, C. L. (2014). *Manual Estrategias para la búsqueda de empleo*. México: Publicaciones DGOSE.
- Vázquez, M. C. (2008). Metodología para la evaluación de competencias profesionales. *Xihmai humanidad*, 7-12.

- Vizcarro, C. (1998). La evaluación como parte del proceso de enseñanza y aprendizaje: la evaluación tradicional y sus alternativas. En C. Vizcarro, & J. León, *Nuevas Tecnologías para el Aprendizaje* (págs. 129-160). Madrid: Pirámide.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw Hill.

ANEXO 1

Lic. Contaduría con experiencia en área fiscal

Juan Pérez López

Avenida de los Maestros No. 531 Col. Nueva Santa María
Mexicano, 8 de noviembre de 1989 (24 años) 5622 0244, 04455 29 78 85 00
juanperez_lopez@hotmail.com

Objetivo Profesional:

Aportar mis conocimientos en el área fiscal para agilizar los procesos de declaración anual de impuestos de personas físicas y morales con creatividad e iniciativa.

Formación académica:

Universidad Nacional Autónoma de México
Facultad de Contaduría y Administración, Lic. Contaduría (Titulado), Gen. 2013

Idioma: Inglés avanzado TOEIC 900 puntos (enero, 2013)

Superación académica:

- Curso Declaración Anual Personas Físicas, UNAM: División de Educación Continua, FCA, México, D.F., (30 horas; enero a febrero, 2013).
- Taller de Consolidación Fiscal, Fundación de Investigación para el Desarrollo Profesional (FINDES), México, D.F. (15 horas; 7 al 22 de noviembre, 2012).
- Curso: Impuesto Empresarial Tasa Única (IETU), Fundación de Investigación para el Desarrollo Profesional (FINDES), México, D.F., (10 horas, 5 al 10 de octubre, 2013)

Experiencia profesional:

Secretaría de Administración Tributaria (SAT)

Servicio Social

(julio 2011-enero 2012)

Actividades:

- Atención fiscal a contribuyentes
- Trámites y servicios de declaración mensual y anual de personas físicas y morales
- Análisis e interpretación de la información financiera
- Formulación de dictamen de estados financieros
- Interpretar, adaptar y diseñar técnicas contables en el área de impuestos

Logros:

Propuse un sistema que permitió agilizar el registro de los usuarios reduciendo el tiempo de espera de los contribuyentes.

Capacité y supervisé a veinte nuevos prestadores de Servicio Social en el área fiscal.

Áreas de interés laboral: Finanzas, Auditoría y Presupuesto

ANEXO 2

NOMBRE	EDAD	CARRERA	IDIOMA	COMPETENCIAS	OBSERVACIONES
<p align="center"><u>LUIS</u> <u>ALFONSO</u> <u>SALAS</u> <u>JUAREZ</u></p> <p>Contacto:</p> <p>*5564463504</p> <p>Correo: salasjuarezluis1994@gmail.com</p>	<p align="center">21 años</p>	<p align="center">Ing. Química/7mo semestre</p>	<p align="center">Inglés Intermedio comprobado en entrevista</p>	<p>*Comunicación (facilidad de palabra)</p> <p>*Adaptabilidad</p> <p>*Trabajo en Equipo</p> <p>*Orientación al cliente</p> <p>*Iniciativa</p>	<p align="center">-Demostró su gran interés en el área de Atención al cliente</p> <p align="center">-Puede ajustar su horario escolar por las mañanas o por las tardes</p> <p align="center">-No cuenta con pasaporte ni visa, pero está dispuesto a tramitarlos tan pronto como la empresa lo requiera.</p> <p align="center">-Su trabajo anterior estaba localizado en Naucalpan, por lo que el trayecto no es ningún inconveniente para él.</p>

Cuadro de recomendación enviado a las empresas una vez finalizada la entrevista.

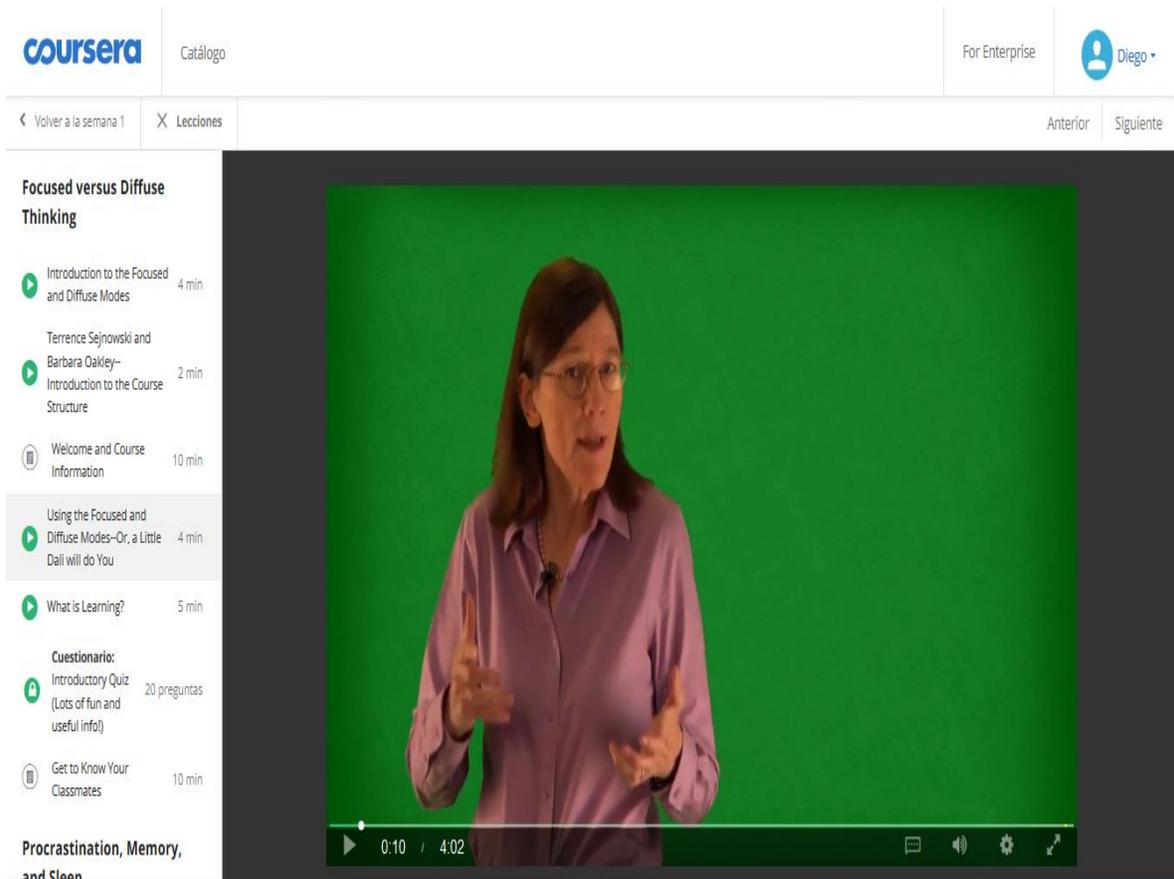
ANEXO 3



Página de inicio al sistema SIAE en donde verifica el número de cuenta.

Fuente: https://www.dgae-siae.unam.mx/www_gate.php

ANEXO 4

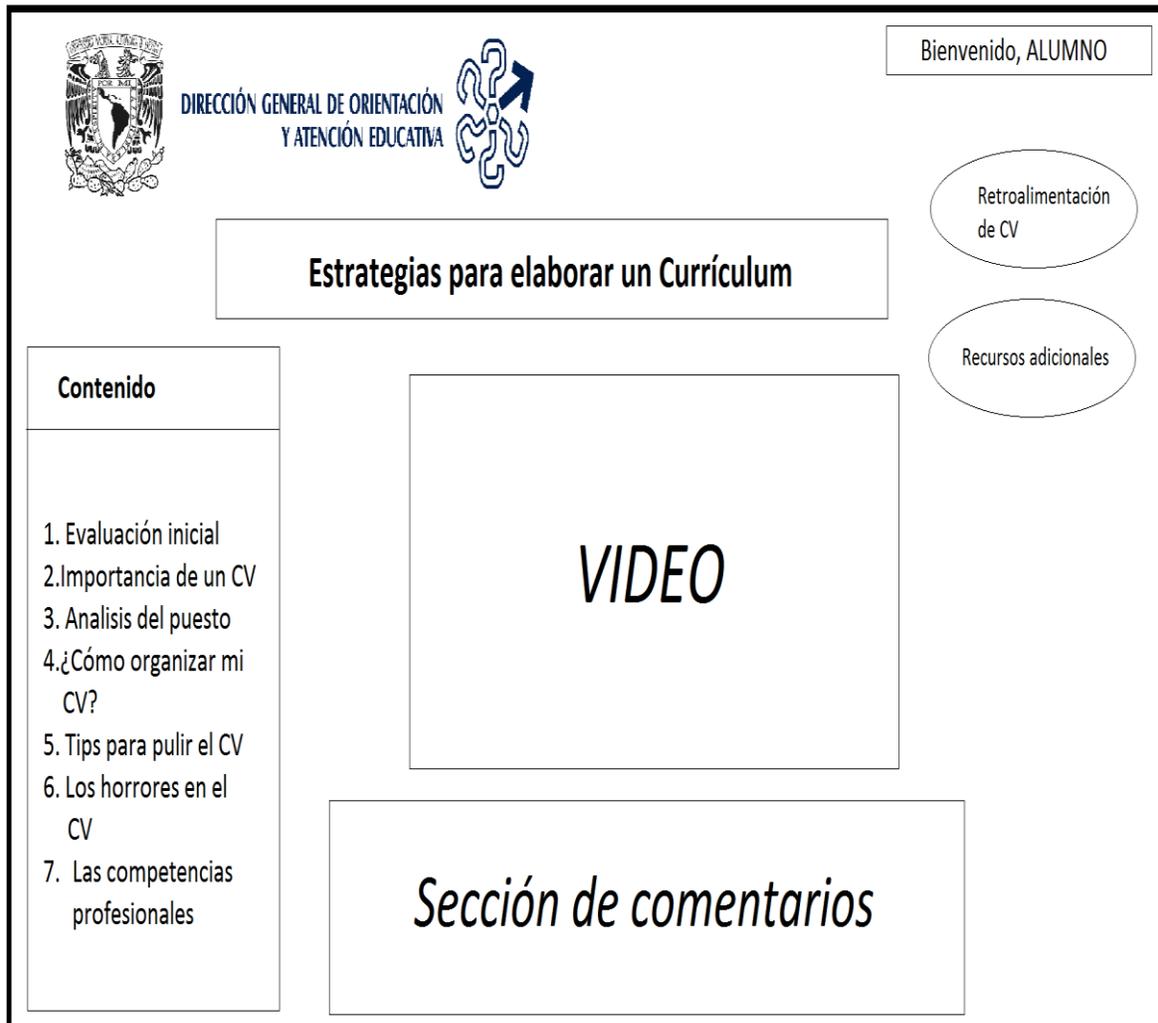


The image shows a screenshot of the Coursera website interface. At the top left is the Coursera logo. To its right is a 'Catálogo' link. Further right are 'For Enterprise' and a user profile icon for 'Diego'. Below the header is a navigation bar with 'Volver a la semana 1' and 'Lecciones'. On the right side of this bar are 'Anterior' and 'Siguiente' links. The main content area is split into two parts. On the left is a sidebar menu titled 'Focused versus Diffuse Thinking' with a list of items: 'Introduction to the Focused and Diffuse Modes' (4 min), 'Terrence Sejnowski and Barbara Oakley-- Introduction to the Course Structure' (2 min), 'Welcome and Course Information' (10 min), 'Using the Focused and Diffuse Modes--Or, a Little Dali will do You' (4 min), 'What is Learning?' (5 min), 'Questionario: Introductory Quiz (Lots of fun and useful info)' (20 preguntas), and 'Get to Know Your Classmates' (10 min). Below this list is another section titled 'Procrastination, Memory, and Sleep'. On the right is a video player showing a woman with glasses and a purple shirt speaking against a green background. The video player has a progress bar at the bottom showing '0:10 / 4:02' and standard video controls.

Ejemplo visual sobre un portal de capacitación en existencia

Fuente: <http://coursera.org/>

ANEXO 5



Esquema de la propuesta del portal de capacitación para la Dirección General de Orientación y Atención Educativa. En este se impartiría el taller de Curriculum

ANEXO 6

The image shows a screenshot of a Coursera video player. On the left, there is a navigation menu with the following sections: Procrastination, Memory, Questionario práctico (5 preguntas), Review, Optional Further Readings, Optional Interviews, and Final Project on Learning. The 'Memory' section is expanded, showing several video thumbnails with titles and durations: 'Diving Deeper into Memory' (6 min), 'What is Long Term Memory?' (5 min), 'Creating Meaningful Groups and the Memory Palace Technique' (6 min), and 'Summing Up Memory' (3 min). The 'Questionario práctico' section is also visible, indicating 5 questions for Retrieval Practice.

The main video player area displays a quiz question: "Damage to the hippocampus and its inputs, as with the patient HM, leads to:". Below the question are three radio button options: "Inability to store new long-term memories", "Enhanced ability to store new long-term memories", and "Increased dreaming, as Dr. Sejnowski specifically stated.". At the bottom right of the video player, there are two buttons: "Saltar" (Skip) and "Enviar" (Submit). The video progress bar shows 4:58 / 5:02. The video title "What is Long Term Memory?" is visible at the bottom of the player.

Ejemplo de una evaluación de contenido incrustada en los videos.

Fuente: <http://coursera.org/>