



Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Psicología

División de Estudios Profesionales

Inducción general para prestadores de servicio social y una propuesta de curso fundamentado en la teoría del aprendizaje significativo.

Tesis

Que para obtener el título de:
Licenciado en Psicología

Presenta:

Daniela Beltrán Bedolla

Director:

Dr. Miguel Alejandro Villavicencio Carranza

Revisor:

Lic. Concepción Conde Álvarez



Sinodales:

Dr. Marco Antonio Rigo Lemini
Mtra. Isabel Delsordo López
Mtra. Mirna Rocío Valle Gómez

Ciudad Universitaria, Ciudad de México, 2019.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I. EL SERVICIO SOCIAL.....	6
1.1 Antecedentes del servicio social en México.....	6
1.2 Servicio social.....	9
1.3 Objetivos del servicio social.....	12
CAPÍTULO II. INDUCCIÓN LABORAL.....	13
2.1 Definición.....	13
2.2 Tipos de inducción laboral.....	16
2.2.1 Inducción general y sus objetivos.....	16
2.2.2 Inducción específica y sus objetivos.....	18
2.3 Importancia de la inducción laboral.....	19
2.4 Objetivos de la inducción laboral.....	20
2.5 Contrato psicológico en la inducción laboral.....	21
2.6 Diferencia entre la inducción laboral y “onboarding”.....	24
2.7 La inducción laboral: la primera actividad de capacitación.....	26
2.7.1 Etapas de la capacitación de personal.....	28
2.7.2 Etapas de la inducción laboral.....	30
CAPÍTULO III. PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE EN LA INDUCCIÓN LABORAL.....	31
3.1 Modelo andragógico para la inducción.....	31
3.1.1 Principios andragógicos.....	33
3.1.2 Condiciones de aprendizaje en los adultos.....	34
3.2 Andragogía y Aprendizaje significativo.....	36
3.2.1 Aprendizaje significativo.....	37
3.2.2 Factores que promueven un aprendizaje significativo.....	43
3.3 Redacción de objetivos instruccionales basados en el aprendizaje significativo.....	48
3.4 Actividad formativa basada en el aprendizaje significativo.....	51
CAPÍTULO IV. INDUCCIÓN PARA PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL.....	54
4.1 Planteamiento del problema.....	54
4.2 Justificación.....	56
4.3 Objetivo.....	57

4.4 Procedimiento	57
CONCLUSIONES	81
REFERENCIAS	84
ANEXOS	94

AGRADECIMIENTOS

Para mi mamá Judith Bedolla, quien siempre me ha brindado su amor incondicional. Gracias por el apoyo, el cariño y la paciencia que tuviste durante este proceso, no fue fácil, sin embargo, siempre tuviste una palabra de aliento para mí.

Eres una persona maravillosa a la cual admiro y amo, no sabes lo agradecida que estoy de que seas mi mamá.

Para mí papá Carlos Beltrán, gracias por los días de estudio que tuvimos durante la carrera, por compartir tus experiencias conmigo, por brindarme tu amor y apoyo, pero sobre todo por siempre impulsarme a ser una mejor persona. ¡Te amo con todo mi corazón, papá!

Para mi hermano Christian Beltrán, gracias por todo el apoyo, las risas y la ayuda que me brindaste para terminar este trabajo. ¡Te amo!

Estoy muy agradecida con Dios por brindarme personas tan especiales en mi vida, no tengo ninguna duda en que esto no hubiera sido posible sin ustedes. Siempre les estaré agradecida.

RESUMEN

Los prestadores de servicio social son una población muy importante dentro de una organización independientemente de su giro ya que brindan asistencia a diversas problemáticas existentes en la misma, lo cual los ayuda consolidarse como profesionistas y a crear una conciencia solidaria que les permite ser más empáticos con la situación que atienden. Uno de los objetivos del servicio social es que los prestadores del mismo pongan en práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria en beneficio de la sociedad y para lograrlo necesitan conocer a fondo el lugar en donde estarán colaborando temporalmente así como las actividades que tendrán que realizar, lo cual sería viable mediante la impartición de la inducción, sin embargo, esta actividad únicamente se ha contemplado formalmente para trabajadores que son recién contratados por alguna organización y actualmente para prestadores de servicio social enfocados al ámbito médico.

Derivado de lo anterior, así como la revisión de literatura y las experiencias compartidas por diversos prestadores de servicio social que contestaron la “Encuesta de opinión sobre la importancia de un curso de inducción general para prestadores de servicio social” se diseñó la propuesta de un curso de inducción general para prestadores de servicio social de distintos sectores basado en la teoría del aprendizaje significativo de David Ausubel y L. Dee Fink ya que al reconocer la relevancia que posee la inducción laboral tanto para el personal como para la organización, es primordial que se imparta en estos individuos que aunque no son trabajadores formales, es decir, que no han pasado por un proceso de reclutamiento y selección ni han sido contratados formalmente por la organización necesitan conocer ampliamente el lugar donde llevarán a cabo sus actividades como prestadores de este servicio. Cabe mencionar que se tomó en cuenta la teoría del aprendizaje significativo porque es preciso que los participantes de esta actividad de capacitación realmente comprendan lo que se les enseña, lo puedan aplicar a su vida diaria y que el conocimiento que adquieran sea menos vulnerable a olvidarse.

Palabras clave: **Inducción, aprendizaje, actividad.**

INTRODUCCIÓN

Los recursos humanos son uno de los activos más importantes en una organización ya que su colaboración es fundamental para que se alcancen los objetivos de la misma. Es necesario que los recursos humanos estén gestionados adecuadamente para que se desempeñen eficaz y eficientemente en las actividades que la organización les demande. De acuerdo con Polanco (2013) lograr un adecuado desempeño de los recursos humanos se obtiene gracias a una correcta administración de personal, la cual se enfoca en organizar y desarrollar a los recursos humanos de una organización con el fin de que éstos contribuyan a la consecución de los objetivos de la misma. Este proceso comprende lo siguiente: provisión de recursos humanos, capacitación y desarrollo de personal, salud e higiene laboral, evaluación y retroalimentación del desempeño, entre otras.

Al formar parte de la capacitación de personal, la inducción laboral es una actividad muy importante dentro de una organización, ésta promueve la integración de los empleados de nuevo ingreso a su lugar de trabajo al mostrarles los aspectos más importantes que lo conforman junto con las actividades específicas que deben llevar a cabo. No obstante, para lograr que el personal de nuevo ingreso realmente se integre a la organización no es suficiente con impartir la inducción, es necesario que ésta se diseñe de manera efectiva y cuidadosa para que promueva un aprendizaje significativo en los empleados con el fin de que el conocimiento adquirido sea menos vulnerable a olvidarse y lo puedan relacionar con sus actividades cotidianas.

Meighan (1992) señala que gracias a la impartición de la inducción laboral los nuevos empleados tienen mayor probabilidad de comprometerse a cumplir los objetivos de la organización, asimismo menciona que los ayuda a disminuir los temores e incertidumbres que genera un nuevo lugar de trabajo y que se logre una menor probabilidad de rotación de personal ya que se promueve un sentido de pertenencia hacia la organización. Dicho autor también señala que la inducción laboral puede fungir como un factor motivacional al ser la primera impresión que se tiene de la organización, por ello se debe realizar de forma efectiva para generar en los nuevos empleados la intención de permanecer trabajando en ella y seguir interesado en recibir entrenamiento o capacitación.

Bermúdez (2011) coincide con lo anterior al mencionar que la inducción laboral tiene como propósito adaptar e integrar al personal de nuevo ingreso a una organización más rápidamente, además de generar un sentido de pertenencia con la misma y ayudar a disminuir los temores que puedan existir debido al comienzo de un nuevo empleo. El autor también señala que la disminución de la rotación de personal puede verse relacionada con la inducción laboral efectiva ya que genera motivación y compromiso por parte del personal de nuevo ingreso hacia la organización, permitiendo su permanencia en la misma por un tiempo más prolongado.

La inducción laboral es una actividad fundamental, si se realiza correctamente generará muchos beneficios tanto para el personal como para la organización en general. Cabe mencionar que la inducción implica la transmisión de dos saberes: general y específico. El primero se refiere a la información sobre los aspectos más importantes de la organización, por ejemplo: misión, visión, valores, procedimientos, objetivos a cumplir, instalaciones y su distribución, entre otros. El segundo se refiere a la información sobre la unidad de trabajo de manera detallada, por ejemplo: uso de maquinaria y herramienta, tareas concretas a realizar y la manera de llevarlas a cabo con la mejor calidad posible.

A pesar de que ambos conocimientos conforman a la inducción laboral como una actividad integral y completa tienen un objetivo distinto: el conocimiento general pretende promover integración, actitudes positivas, satisfacción, motivación, sentido de pertenencia, entre otras, del personal de nuevo ingreso hacia la organización, sin embargo, el específico está enfocado en promover un desempeño adecuado en la realización de las actividades correspondientes de los empleados de nuevo ingreso. Cabe mencionar que ninguno tiene más relevancia que otro pues en conjunto promueven la correcta adaptación e integración de los empleados de nuevo ingreso, por lo tanto, es de vital importancia no omitir a ninguno para que la inducción realmente cumpla sus objetivos.

En su mayoría, diversos autores señalan que la inducción se genera en un contexto laboral formal donde sus destinatarios son el personal de nuevo ingreso que ya ha pasado por las fases de reclutamiento y selección y ha sido recién contratado por la organización, y actualmente también se considera para aquellos prestadores de servicio social enfocados hacia el ámbito médico como cirujanos, enfermeros y odontólogos. Sin

embargo, de los pocos autores que han abordado la inducción para prestadores de servicio social dirigidos a un campo de acción distinto, únicamente han diseñado algunas propuestas para impartir esta actividad en prestadores de este servicio que se integran a una organización específica y no para los prestadores de servicio social en general. Asimismo, ninguno considera la importancia que tendría impartir la inducción fomentando un aprendizaje significativo en los prestadores de servicio social, el cual les permitiera retener la información por un periodo más largo y aplicar lo aprendido en su vida diaria.

De acuerdo con el artículo 55 de la Ley reglamentaria del artículo 5º. Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal (1945) el tiempo en el cual se debe llevar a cabo el servicio social es en un periodo no menor a seis meses y no mayor a dos años, lo cual significa que los prestadores de servicio social se integrarán a alguna organización temporalmente, requiriendo así información básica en relación a la misma para conocer de mejor manera el lugar en donde llevarán a cabo sus actividades como prestadores de este servicio. La información anterior sería viable de proporcionar mediante la inducción, sin embargo, hoy en día no es común encontrar literatura que sustente la importancia que tendría impartir esta actividad a la población de prestadores de servicio social que no están dirigidos al ámbito médico ni tampoco parece haber programas de inducción dirigidos a éstos en las organizaciones donde lo llevan a cabo, únicamente hay evidencia de que en esta población ocasionalmente se imparte la inducción específica, dejando incompleta la actividad.

Por lo anterior, los objetivos de este trabajo de investigación son los siguientes: reconocer la importancia que tiene la inducción laboral en una organización, reconocer la importancia que tiene la inducción para prestadores de servicio social y como consecuencia de lo anterior proponer un curso de inducción general para prestadores de este servicio basado en la teoría del aprendizaje significativo de David Ausubel y L. Dee Fink, el cual permita que exista una verdadera comprensión sobre lo aprendido, una retención más duradera de la información y la modificación de actitudes y conductas específicas.

CAPÍTULO I. EL SERVICIO SOCIAL

1.1 Antecedentes del servicio social en México

Antes de abordar la definición del servicio social y los objetivos que busca cumplir, es preciso conocer a grandes rasgos cómo fue el desarrollo del mismo en México para así comprender los eventos y situaciones que dieron lugar a su implementación.

Una de las situaciones que precedieron a la creación del servicio social en México fue el Calpulli, una unidad social conformada por los aztecas en donde se realizaban trabajos comunitarios promoviendo la cooperación y solidaridad entre los miembros del mismo para la obtención de beneficios comunes (Mungaray, 1999).

Rodríguez et al. (1997). Mencionan que otro de los eventos que antecedieron al servicio social fue la llegada de los españoles al territorio indígena con "la legislación de las Indias" la cual abordaba entre tantas normas la importancia sobre la asistencia a la comunidad. De acuerdo con los autores, lo anterior tuvo como resultado que organizaciones religiosas brindaran servicios de caridad como escuelas y hospitales.

No obstante, se comenzó a hablar del servicio social como ahora lo conocemos a partir de la revolución mexicana. Justo Sierra en 1910 fue uno de los pioneros en la creación del servicio social en nuestro país al promover un nuevo concepto de educación superior la cual debía estar enfocada en propiciar el desarrollo del país y no tenía que estar aparte de las necesidades sociales que surgían en ese momento (Robles et al., s.f.).

Rodríguez et al. (1997) coinciden con lo anterior al señalar que Justo Sierra se dio cuenta de la importancia que tiene la educación superior en el desarrollo y mejora del país, por lo cual comenzó a proponer que los universitarios fueran partícipes en la resolución de las problemáticas sociales dadas a partir de la revolución mexicana con el fin de que el país se recuperara más rápido.

Gracias a la revolución mexicana se modificaron diversos sectores del país, entre ellos el sector de la educación superior, trayendo consigo la idea de que los estudiantes universitarios debían relacionarse con las problemáticas existentes en la sociedad a través del servicio social. Sin embargo, fue hasta 1920 cuando José Vasconcelos, quien fungía

como rector de la Universidad Nacional de México ahora conocida como Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), influenciado por las ideas de Sierra, propuso que el servicio social se hiciera obligatorio en beneficio del pueblo mexicano. Posteriormente, Manuel Gómez Marín quien fungió como rector de la UNAM en 1934, propuso que el servicio social se realizara en toda la república mexicana (Robles et al., s.f. y Rodríguez, 1997).

A pesar de que ya existían diversas propuestas con respecto a la realización del servicio social universitario para beneficiar el desarrollo de la nación, fue hasta 1936 cuando Gustavo Baz Prada, quien era director de la escuela de medicina, expuso de manera más formal el proyecto del servicio social con carácter obligatorio en todos los pasantes de medicina al rector de la universidad, y él a su vez presentó el proyecto al presidente Lázaro Cárdenas mostrándole los beneficios que traería la realización del servicio social tanto a los pasantes como a las comunidades más necesitadas, logrando así que el presidente Cárdenas diera instrucciones precisas para que el departamento de salubridad, ahora Secretaria de Salud, apoyará con recursos económicos su proyecto. Al convertirse Baz en rector de la UNAM (1938-1940) estableció que el servicio social fuera obligatorio en toda la universidad (Villeda, 2016).

Cabe mencionar que de acuerdo con Villeda (2016) Baz puso mucho énfasis en que su proyecto fuera aprobado porque anterior a su cargo como rector de la universidad trabajó con comunidades muy pobres que carecían de servicios de salud básicos, lo cual lo impulsó a buscar alternativas para mejorar la calidad de vida de esas personas estableciendo así el servicio social en los pasantes de medicina.

Finalmente fue en 1952 cuando por decreto presidencial se estableció que el servicio social fuera de carácter obligatorio en todos los estudiantes de la república mexicana sin importar el tipo de profesión que ejercieran (Rodríguez et al., 1997). Los autores mencionan que a pesar de esta disposición aún no se homogeneizaban todos los aspectos del servicio social de manera adecuada en el país, y es por ello que en la década de los 60 las escuelas de educación superior comenzaron a realizar exposiciones y conferencias para abordar cuestiones del servicio social que no se habían analizado a profundidad. Considerando lo anterior, en 1978 el gobierno de la república sugirió que se

estableciera una comisión que coordinara esta actividad, trayendo como resultado la Coordinación de Servicio Social de Instituciones de Educación Superior (COSSIES).

A finales de los 70, los estudiantes de educación superior contemplaron el servicio social de una manera más formal realizando reuniones en distintas partes de la república con el fin de discutir su relevancia y la relación que tiene con la educación, dando lugar al primer congreso nacional de servicio social (Rodríguez et al. 1997). Según los autores, los universitarios no estaban tan satisfechos con las aportaciones e intervenciones que había hecho la COSSIES, por lo cual fue creada la Comisión Interuniversitaria del Servicio Social (CISS) aprobada oficialmente durante el tercer congreso nacional de servicio social. A partir de este último evento la realización de congresos organizados por esta comisión siguen vigentes con el fin de analizar la manera en que se lleva a cabo el servicio social en diferentes partes del país y compartir proyectos y experiencias sobre el mismo.

Pese a que el servicio social se remonta a épocas antiguas, se comenzaron a sentar las bases del mismo de manera más formal a partir del movimiento revolucionario en México, periodo que trajo la modificación de diversos ámbitos del país, entre ellos el educativo superior.

El servicio social como ahora lo conocemos se dio a partir de cambios específicos que surgieron en el país, siendo su idea principal que a través de la ciencia y el conocimiento se beneficiara a la patria en términos de desarrollo. Justo Sierra fue uno de los personajes que más influyó en que se llevara a cabo el servicio social en México pues se dio cuenta que la educación superior no debía estar al margen de las problemáticas que acontecieran al país y gracias a sus propuestas fue que el servicio social comenzó a tomar gran importancia en la comunidad universitaria.

Hoy en día la premisa del servicio social sigue vigente, pretende beneficiar a la sociedad en general poniendo en práctica los conocimientos y habilidades adquiridos por los estudiantes durante su estancia en la universidad. Cabe destacar que detrás de esta actividad existe un grupo de personas encargadas de ajustarla y coordinarla, implementando mejoras y modificando ciertos aspectos de la misma para que tenga el impacto esperado.

1.2 Servicio social

El servicio social en la actualidad es un requisito para la obtención del título universitario y también puede ser una opción de titulación en algunas instituciones de educación superior. Gracias al servicio social los prestadores del mismo vinculan lo que aprendieron durante sus estudios universitarios con las actividades que llevan a cabo, adquieren experiencia laboral, lo cual les ayuda a prepararse para el ámbito profesional y promueve en ellos mayor conciencia y solidaridad respecto a diversas problemáticas que afectan a algunos sectores de la república permitiendo brindar de su apoyo para la resolución de las mismas sin la obtención de una ganancia económica, pues éste es de índole retributivo.

De acuerdo con el artículo 53 de la Ley reglamentaria del artículo 5º. Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal (1945) “Se entiende por servicio social el trabajo de carácter temporal y mediante retribución que ejecuten y presten los profesionistas y estudiantes en interés de la sociedad y el Estado” (p.9). Asimismo, con base en el artículo 55 de esta misma Ley el tiempo en el cual se debe llevar a cabo el servicio social es en un periodo no menor a seis meses y no mayor a dos años.

Conforme al Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en la República Mexicana (1981) el servicio social es una actividad realizada por los estudiantes o pasantes universitarios con el fin de obtener el título que los avale como profesionistas. El reglamento señala que para llevar a cabo el servicio social los estudiantes tienen que cubrir el 70% de los créditos establecidos por su institución escolar y la duración del mismo no puede ser menor a 480 horas.

En el ámbito médico, la Secretaría de Salud (2016) argumenta que el servicio social es una actividad obligatoria y uno de los requisitos para la obtención del título universitario. Tiene como fin el continuo desarrollo de las competencias adquiridas durante la carrera profesional y la inserción de los prestadores del mismo al contexto laboral, retribuyendo a la sociedad un poco de lo que son capaces de hacer.

El servicio social debe ser una actividad altruista sin fines lucrativos, sin embargo, el artículo 59 de Ley reglamentaria del artículo 5º Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal (1945) considera que “Cuando el servicio social absorba totalmente las actividades del estudiante o del profesionista, la remuneración respectiva deberá ser suficiente para satisfacer decorosamente sus necesidades” (p.10).

Elias (2012) menciona que los prestadores de servicio social deben tomarse en cuenta como un grupo importante dentro de una organización. Éstos forman parte del talento humano de la misma ya que sus actividades contribuyen al logro de proyectos, programas de mejora, apoyo administrativo, entre otros.

La realización del servicio social promueve grandes beneficios a la sociedad, la intervención de los prestadores de este servicio ha generado un impacto positivo en la resolución de problemas que surgen en distintos sectores del país, además de permitir que se terminen de formar como profesionistas pues les brinda experiencia profesional y promueve su inserción al campo laboral creando en ellos mayor conciencia respecto a las problemáticas a las que se enfrenta el país y su gente (Ávila y Cortés, 2016).

Comúnmente los prestadores de servicio social perciben esta actividad como un mero trámite para obtener su título universitario y no con la convicción de que su realización les brindará grandes beneficios, como mejorar su perfil profesional. De acuerdo con Cano (2004) una de las razones es porque en las organizaciones donde los prestadores llevan a cabo el servicio social realizan actividades distintas a las estipuladas.

Es recomendable llevar a cabo el servicio social en organizaciones con las cuales no exista tanta familiaridad por parte del prestador a fin de que conozca otro tipo de problemas sociales y así incrementar su panorama (Bernal y Ramírez, 2009). Escoger el programa para realizar el servicio social debe ser una decisión basada en las ganancias que otorga esta actividad y no bajo la idea de que es un simple trámite, por lo que no requiere mayor importancia el lugar donde se lleve a cabo ni las actividades que implique.

Algunos datos interesantes acerca del servicio social en México brindados por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 2010) se muestran a continuación:

- El servicio social puede llevarse a cabo en el sector público, social, educativo y privado.
- Aproximadamente el 80% de los prestadores de servicio social de la república mexicana tienden a escoger programas en zonas urbanizadas donde sus servicios no son tan requeridos como en zonas marginadas de mayor necesidad.
- Las áreas de conocimiento con mayor porcentaje de prestadores de servicio social en la república mexicana son las sociales y administrativas debido a su alta demanda y número de matrícula escolar.
- La mayoría de los prestadores de servicio social de la república mexicana tienden a escoger organizaciones del sector público para realizar esta actividad.

Considerando lo relevante que es el servicio social, universidades como la UNAM implementó en su compendio de legislación universitaria en el año 2001 la entrega anual del premio “Gustavo Baz Prada” a prestadores de servicio social que hayan tenido un desempeño sobresaliente durante esta actividad, generando un impacto positivo en las poblaciones más vulnerables de la república mexicana (UNAM, 2001). Cabe mencionar que la comisión coordinadora de esta actividad junto con la UNAM comenzaron a entregar el premio al alumnado a partir de 1986 durante la conmemoración de los 50 años del servicio social en la universidad, sin embargo, fue hasta el año 2001 cuando se plasmó un acuerdo legal con todas las especificaciones que tendría el reconocimiento.

Durante el informe de actividades del año 2017, el rector de la UNAM Enrique Graue Wiechers mencionó que durante el ciclo escolar 2017-2018, 23,470 estudiantes recibieron su título universitario que los acredita como profesionistas, los cuales tuvieron que haber realizado el servicio social previamente como uno de los requisitos para obtenerlo (UNAM,2017).

La realización del servicio social brinda una ganancia bidireccional dirigida al prestador del servicio y a la comunidad atendida. Es de suma importancia su reconceptualización y revalorización por parte de todos los integrantes que lo conforman dentro de la república mexicana (las organizaciones receptoras de prestadores de servicio social, universidades, comisiones, los prestadores del mismo, entre otros) debido a su carácter integral. Estos deben coincidir en el impacto positivo que ofrece un servicio social eficaz, y sobre todo no

olvidar el fin con el que se creó, el cual concebía a éste como una actividad formativa pero también generosa y altruista para el beneficio del país en términos de desarrollo.

1.3 Objetivos del servicio social

Los objetivos del servicio social universitario están en función de los cambios que se quieren obtener en los prestadores del mismo con respecto a su actitud con la sociedad y a su consolidación como profesionistas, trayendo como consecuencia un impacto social positivo que favorece al país.

Introducir a los prestadores de servicio social al entorno laboral, incrementar sus competencias y poner en marcha los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria son los objetivos principales del servicio social (ANUIES, 2010).

Para la UNAM (2017) el objetivo del servicio social es la continua formación de los universitarios brindándoles espacios que les permitan poner en práctica los conocimientos adquiridos durante sus estudios y a la vez ser más conscientes sobre las necesidades del país, retribuyendo al mismo un poco de lo que saben hacer.

La Universidad Autónoma de Sinaloa (UAS, s.f.) argumenta que el servicio social tiene dos objetivos: que los prestadores pongan en práctica las habilidades y conocimientos recibidos a lo largo de la carrera profesional y fomentar en ellos la solidaridad necesaria para poder brindar de su asistencia a la comunidad sin fines de lucro.

El servicio social pretende que exista una relación por parte de los universitarios con las problemáticas de su país, es decir, que a través de esta actividad puedan apoyar a comunidades que lo necesiten aplicando sus conocimientos, habilidades y actitudes que adquirieron mientras estaban estudiando, lo cual les brinda mayores oportunidades de insertarse al campo laboral debido a la experiencia obtenida. Asimismo, busca crear solidaridad, fraternidad y compromiso que permita a los prestadores de este servicio ser más empáticos en relación a las problemáticas atendidas y mostrar mayor disposición para ayudar.

No obstante, para cumplir satisfactoriamente con los objetivos del servicio social es preciso que esta actividad esté gestionada adecuadamente, esto se refiere a que se

establezcan los programas o proyectos de servicio social con base en las áreas de conocimiento de cada carrera y que exista una constante evaluación para verificar si los universitarios realmente llevan a cabo las actividades acordadas al inicio del mismo. Lo anterior tiene como consecuencia una mayor motivación por parte de los estudiantes para realizar prácticas de servicio social satisfactorias.

Aunado a lo anterior, conocer el lugar donde los prestadores de servicio social brindarán de su asistencia, así como las actividades correspondientes que tendrán que llevar a cabo es otro los aspectos que promueve el cumplimiento satisfactorio de los objetivos de esta actividad, lo cual sería viable mediante la impartición de la inducción. A continuación se aborda de manera más específica a qué se refiere este aspecto.

CAPÍTULO II. INDUCCIÓN LABORAL

2.1 Definición

Una vez que el personal ha sido reclutado, seleccionado y contratado por una organización determinada es fundamental incorporarlo a la misma. La inducción laboral tiene por objetivo que los empleados de nuevo ingreso conozcan y comprendan el lugar en donde trabajarán, así como las actividades correspondientes que llevarán a cabo a fin de que se sientan más integrados al mismo. Para poder entender de mejor manera a qué se refiere la inducción laboral es importante conocer primero cómo se aborda la misma dentro de la administración de personal en una organización, es por ello que a continuación se presentan los argumentos de algunos autores en relación a lo que significa la administración de personal también conocida como gestión de talento y la relación que tiene con la inducción laboral.

Calderón (2002) señala que una organización está conformada por recursos materiales, económicos y humanos, los últimos son especialmente importantes ya que sin su colaboración no se podrían lograr los objetivos organizacionales aun contando con los otros recursos. El autor concluye que una adecuada administración de los recursos humanos promoverá su más alto desempeño ayudando así a lograr que la organización marche positivamente.

La administración de personal abarca lo siguiente: provisión de recursos humanos potenciales a la empresa, la correcta organización de sus actividades, lograr retenerlos para que no abandonen el trabajo, preparar y desarrollar sus competencias, así como la evaluación de su desempeño. Lo anterior con el fin de que colaboren al logro de los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2011). Cabe mencionar que para llevar a cabo lo antes mencionado es necesario seguir procedimientos y reglas ya establecidas por cada organización.

Una correcta gestión del recurso humano está asociada con la excelencia en los procesos de una organización ya que si se realiza de manera efectiva se obtienen los mejores resultados del personal con respecto a su desempeño, productividad y actitudes, favoreciendo así el curso de la misma. Los recursos humanos son fundamentales para lograr el buen funcionamiento de una organización, su efectiva administración contribuye a establecer la diferencia entre una organización exitosa de la que no lo es. Llevar a cabo una administración de personal efectiva implica gestionar a los empleados desde que se integran por primera vez a la organización promoviendo su adaptación hacia su nuevo lugar de trabajo. Por lo anterior, una vez que se realiza la contratación de personal es importante integrar lo más pronto posible a los nuevos empleados con el fin de que conozcan de manera genérica la estructura y procedimientos de la organización así como las actividades que deberán realizar. Para conseguir lo anterior es necesaria la impartición de la inducción laboral.

La inducción laboral es un proceso de integración del nuevo empleado con la organización en donde comenzará a trabajar, teniendo como consecuencia que se identifique con los objetivos de la misma. Alles (2000) menciona que aunque cada organización tenga una forma distinta de llevar a cabo este proceso, es fundamental que se aplique.

De acuerdo con Barbosa (2003) “La inducción laboral implica dotar a los nuevos empleados de información preliminar sobre la empresa, sus funciones, sus tareas y su personal” (p.6). Asimismo, para el autor en este proceso es muy importante que se enfatice lo que se espera en cuanto a su desempeño, lo importante que es el nuevo trabajador para la organización y cómo su participación ayudará a que ésta siga su curso.

La inducción laboral es considerada como una etapa en la cual se brinda al personal de nuevo ingreso la información necesaria respecto a su nuevo lugar de trabajo con el fin de que se familiarice al mismo y esclarezca todas dudas (Grados, 2013).

Durante la inducción laboral es muy importante que los nuevos empleados conozcan de qué manera contribuyen a la organización, la importancia que tienen para la misma, lo que se espera en cuanto a su desempeño y cuál es su relación con otras áreas. Además, debe ser un proceso de orientación que promueva apoyo, seguridad y motivación, el cual debe llevarse a cabo con amabilidad pues los primeros días laborales son cruciales para los nuevos empleados ya que están inciertos sobre lo que les espera en su nuevo lugar de trabajo (Suárez, 2015).

La inducción laboral encamina y guía al personal de nuevo ingreso, permitiendo una incorporación efectiva a la organización. A pesar de que algunos autores la conciben como etapa, proceso o actividad de capacitación, todos coinciden en la importancia que conlleva su impartición tanto para los empleados como para la organización en general. No obstante, en este trabajo de investigación se abordará como Chiavenato (2011) la considera; una actividad de capacitación dirigida al personal de nuevo ingreso debido a que supone la enseñanza de aspectos particulares sobre el lugar de trabajo con la ayuda de un experto.

Entre los aspectos más importantes que se deben considerar durante su aplicación se encuentran los siguientes: mostrar la sede trabajo y su distribución, mostrar la misión, visión y valores, mostrar los objetivos y metas a los que aspira llegar la organización, mostrar los beneficios y servicios que tienen como empleados a partir de su contratación, mostrar los procedimientos, reglas, actividades y mecanismos de trabajo que deben seguir, mostrar cómo ha sido la evolución de la organización, mostrar qué es lo que se espera de ellos en relación a su desempeño y la importancia que tiene su colaboración en el logro de los objetivos organizacionales, entre otros.

2.2 Tipos de inducción laboral

La inducción laboral implica la transmisión de dos tipos de conocimiento: general y específico. Comúnmente, el primero se lleva a cabo por el personal de recursos humanos y el segundo por el jefe inmediato de un puesto determinado.

En su mayoría, los autores que consideran a la inducción laboral en la literatura se refieren a ésta tomando en cuenta únicamente el conocimiento general implicado, sin embargo, son pocos los que hacen mención a los dos tipos de conocimiento.

Por otra parte, Strauss, Sayles y Cárdenas (1981) señala que hay ocasiones en las que las organizaciones únicamente se enfocan en impartir la inducción específica dejando de lado la inducción general, lo cual genera poca identificación con la empresa y no permite que los nuevos empleados se integren completamente a la misma.

Es importante destacar que ambos tipos de saberes son igual de relevantes pues en conjunto logran que los empleados de nuevo ingreso reduzcan los temores iniciales generados por incorporarse a un contexto laboral desconocido y puedan sentir que forman parte de la organización más rápidamente.

2.2.1 Inducción general y sus objetivos

A través de la inducción general se muestra al personal de nuevo ingreso los aspectos más sobresalientes de la organización con el fin de reforzar la satisfacción, motivación y compromiso que sienten al ser aceptados en un trabajo. Este tipo de inducción busca que los empleados de nuevo ingreso establezcan un vínculo con la organización promoviendo una sensación de pertenencia y comúnmente se lleva a cabo antes que la inducción específica por medio de cursos, conferencias o pláticas, dependiendo de cada organización.

De acuerdo con Calderón (2002) la inducción general aborda los siguientes aspectos:

- Antecedentes de la organización.
- Misión y Visión.
- Instalaciones.
- Servicios y beneficios como trabajadores.

- Reglas y políticas.
- Días y forma de pago.
- Horarios de trabajo.

Por su parte, Grados (2013) señala que los puntos más importantes que deben mostrarse a los trabajadores de nuevo ingreso en la inducción general son los siguientes:

- Misión y Visión.
- Actividad principal de la organización.
- Antecedentes.
- Procedimientos generales de trabajo.
- Ubicación y distribución de la organización.
- Reglas y políticas.
- Normas de seguridad.
- Prestaciones.
- Procedimiento para la obtención del pago.
- Días festivos y vacaciones.

Según el autor, este tipo de inducción es llevada a cabo con el propósito de fomentar en el personal de nuevo ingreso un sentido de pertenencia, compromiso, actitudes positivas, identificación y una integración rápida hacia la organización.

Finalmente Higueta (2018) menciona que la inducción general muestra la organización en su totalidad a los empleados de nuevo ingreso a fin de incrementar su satisfacción y orgullo.

Además de dar a conocer información y datos relevantes sobre la organización, otro de los objetivos que busca la inducción general es la modificación de actitudes por parte de los trabajadores de recién ingreso hacia su nuevo lugar de trabajo con el fin de que tengan una mejor y mayor disposición para trabajar en congruencia con los objetivos de la organización y se incorporen rápidamente a la misma.

2.2.2 Inducción específica y sus objetivos

La inducción específica se refiere a la enseñanza de aspectos relacionados al puesto que ocuparán los empleados de nuevo ingreso, ésta pretende que se desenvuelvan apropiadamente en su unidad de trabajo al enseñarles las actividades a realizar y la manera de ejecutarlas con calidad evitando que cometan errores en un futuro. Puede decirse que la inducción específica cumplió su objetivo cuando el personal de nuevo ingreso se adecua a su puesto de trabajo, comprende las actividades que debe realizar, conoce y aprende a utilizar el material requerido para llevar a cabo sus tareas, además de conocer a los empleados con los que tendrán mayor contacto durante su estancia en la organización.

Grados (2013) coincide con lo anterior al mencionar que durante la inducción específica se debe contemplar lo siguiente:

- Actividades que deberá realizar en su puesto de trabajo.
- Material o herramienta a utilizar.
- Uso de equipo de seguridad (en caso de tener).
- Objetivos del puesto.
- Presentación con el jefe inmediato y compañeros de área.
- Responsabilidades del puesto.

Según el autor, este tipo de inducción es llevada a cabo con el propósito de impulsar un óptimo desempeño de las actividades específicas del personal.

Calderón (2002) e Higuera (2018) concuerdan en que la inducción específica tiene el propósito de que el personal de nuevo ingreso sepa cómo realizar las actividades que su puesto le demande de la mejor manera, conozca la rutina de trabajo y los trabajadores con los que colaborará la mayor parte del tiempo.

Este tipo de inducción a diferencia de la general se enfoca más en estimular la eficacia y eficiencia de los trabajadores en la realización de sus tareas correspondientes. Es un acercamiento a lo que estarán haciendo cotidianamente con el fin de generar un adecuado ejercicio y práctica de sus funciones, beneficiando e impulsando a la organización.

2.3 Importancia de la inducción laboral

Teniendo en cuenta a qué se refiere la inducción laboral y los dos tipos de conocimiento que debe transmitir al personal de nuevo ingreso, es preciso considerar la importancia que tiene su impartición en los primeros días de trabajo. Las organizaciones deben estar conscientes que la contratación no es suficiente para que los empleados se adapten a la organización e inicien sus actividades laborales de manera exitosa y productiva.

La inducción laboral favorece la retención de los empleados en la compañía ya que al sentirse integrados y adaptados hay menor riesgo de que abandonen la misma. Aunado a lo anterior, la inducción ayuda a reducir los accidentes laborales pues durante la transmisión del conocimiento específico se le muestra al personal de nuevo ingreso qué y cómo hacer sus actividades de la mejor manera, además de enseñarles a utilizar las herramientas y equipo de trabajo que necesitan (Rocha, 2006).

Barbosa (2003) considera que al iniciar un empleo “el nuevo trabajador va a encontrarse de pronto en un medio con normas, políticas, procedimientos y costumbres extrañas para él, por lo que el desconocimiento de todo ello, puede afectar en forma negativa su eficiencia así como su satisfacción” (p.6). Por lo anterior es muy importante impartir la inducción laboral, la cual aborde los temas anteriores.

Vaijyanthi, Shreenivasan y Prabhakaran (2011) concluyen que la aplicación de programas de inducción efectivos en donde se muestren los valores, los procesos de trabajo, las políticas, entre otros aspectos importantes de la empresa puede fomentar una buena actitud, compromiso y una verdadera conexión tanto física como emocional por parte de los empleados hacia su nuevo lugar de trabajo, permitiendo mejores resultados a nivel organizacional.

La inducción laboral podrá influir en la actitud que el individuo tenga hacia su trabajo. La manera en cómo se desenvuelva y realice sus actividades correspondientes en un futuro dependerá en cierta forma de la aceptación, reconocimiento y asimilación que tenga sobre la información que le fue brindada en el proceso de inducción (Llanos, 2013).

Finalmente Higuera (2018) menciona que es importante la impartición de la inducción laboral porque además de reducir los niveles de ansiedad presentados en el personal de nuevo ingreso, los hace sentir valorados y con la convicción de que en esa organización se toma en cuenta a los empleados.

Posterior a la serie de filtros por los que tienen que pasar los empleados de nuevo ingreso para ser contratados formalmente por la organización pueden experimentar ansiedad, estrés, nerviosismo, incertidumbre, entre otras sensaciones negativas provocadas por la inserción a un nuevo lugar de trabajo. Sin embargo, lo anterior puede ser atenuado en gran medida gracias a la inducción laboral. Asimismo, su implementación tiene como consecuencia la promoción de actitudes favorables en los empleados y un mejor ajuste a su puesto en particular, lo cual beneficia a la organización.

Cabe mencionar que si la inducción laboral no se lleva a cabo adecuadamente pueden existir fallas en las relaciones interpersonales entre los miembros, poca claridad sobre los objetivos a cumplir y la influencia de personas equivocadas con respecto a la organización, pudiendo generar el abandono del trabajo pocos meses después de la contratación.

2.4 Objetivos de la inducción laboral

Es necesario que los objetivos de la inducción sean cumplidos para que se pueda hablar de una actividad de capacitación efectiva. La inducción laboral pretende proporcionar a los empleados de nuevo ingreso los conocimientos necesarios relacionados a su nuevo lugar de trabajo para que se integren rápidamente al mismo.

Ariza, Morales y Morales (2004) concluyen que el propósito de la inducción laboral es envolver al nuevo trabajador de tal manera que pueda sentirse realmente identificado e integrado con la organización y contribuya al logro de sus metas.

Dessler y Varela (2011) señalan que los objetivos de la inducción laboral son los siguientes:

- Dar la bienvenida a los nuevos empleados.

- Brindarles la información necesaria para que conozcan y entiendan a la empresa y su puesto.
- Promover que lleven a cabo las normas y políticas de la empresa.
- Hacerlos sentir parte de la empresa.

La inducción laboral busca que se transmita información relevante acerca de la organización al personal de nuevo ingreso, por ejemplo: historia, razón de ser, los procedimientos de trabajo, compañeros de área, las reglas y políticas, entre otros (Llanos, 2013). Lo anterior con el fin de que los nuevos empleados no se sientan de cierta manera extraños hacia su nuevo lugar de trabajo y se adecúen lo más rápido posible al mismo.

Es importante que durante la inducción laboral se dé a conocer a los nuevos empleados todo lo relacionado a su nuevo lugar de trabajo, tanto a nivel físico, tales como, las instalaciones y la distribución de cada área, así como los aspectos específicos del mismo: mecanismos de trabajo, historia, servicios, etc.

Al conocer todo lo que implica ser parte de la organización los empleados de nuevo ingreso dejarán de sentirse ajenos a la misma, lo cual provocará un impacto positivo en la manera en la que se desempeñen y esto a la vez contribuirá a que la organización marche positivamente.

2.5 Contrato psicológico en la inducción laboral

El contrato psicológico establece lo que se espera dar y recibir implícitamente en un trabajo, tanto por el personal de nuevo ingreso como por quienes los contratan. La inducción laboral puede ser una herramienta que permita esclarecer todo este conjunto de creencias, ideas, expectativas y obligaciones implícitas que se generan entre los empleados de nuevo ingreso ya que durante esta actividad se muestra un panorama extenso sobre quién es la organización y cómo funciona. Y con base en lo anterior, los empleados de nuevo ingreso pueden decidir quedarse o no laborando en la misma.

Por lo anterior, primero se dará a conocer a qué se refiere el contrato psicológico para posteriormente analizar su relación con la inducción laboral.

Schein (1982) quien fue el pionero del contrato psicológico, se refiere a éste como lo que se espera que el empleado retribuya a la compañía en términos de tiempo, dedicación, esfuerzo y desempeño, así como lo que se espera recibir de la compañía en cuanto a las condiciones de trabajo, prestaciones, salario, etc. El autor menciona que éstas ideas no están establecidas en ningún contrato escrito, únicamente son suposiciones que tanto el personal como los empleadores generan, sin embargo, si estas no se cumplen pueden crear desmotivación y en un extremo hasta rotación de personal.

El contrato psicológico son todas aquellas creencias que los nuevos empleados y quienes los contratan generan con respecto a las condiciones de trabajo y que no están establecidas de manera formal (Vesga, 2011). Es importante reconocer que estas creencias y expectativas pueden repercutir en el comportamiento futuro del personal.

Generalmente las expectativas e ideas que se establecen entre los empleados durante el contrato psicológico son respecto al salario, trato, oportunidades de crecimiento, capacitación, beneficios por pertenecer a determinada organización, entre otras. Por otro lado, los empleadores comúnmente generan expectativas relacionadas al desempeño y lealtad por parte de los empleados hacia la organización (Rosseau, 1999, citado en Alcover, 2012).

Según Torres, Santa y Bonilla (2014) todas aquellas ideas, creencias y obligaciones implícitas que se generan entre el empleado y empleador durante el contrato psicológico se mantienen debido a la falta de comprensión sobre lo que se estipula formalmente en un principio o también por el ocultamiento de cierta información, lo cual permite que ambas partes puedan ser influenciadas por fuentes externas y generen ideas muchas veces erróneas.

Dado que el contrato psicológico puede repercutir negativamente en el personal es importante aclararlo para evitar una disconformidad posterior que afecte el desempeño de los empleados y con ello el funcionamiento de la organización. Cabe destacar que las ideas, suposiciones y pensamientos creados durante el contrato psicológico pueden ser dados por la experiencia que se tenga en relación a otro trabajo y por lo que hayan llegado a escuchar los empleados sobre la organización.

Una manera de esclarecer el contrato psicológico es mediante la impartición de la inducción laboral ya que mediante esta actividad se da a conocer al personal de nuevo ingreso los aspectos más importantes en relación a su nuevo lugar de trabajo después de su contratación.

Al respecto, Strauss et al. (1981) señalan que cuando se ingresa a un nuevo entorno laboral los empleados traen consigo una serie de creencias e ideas con respecto a la empresa, sin embargo, en muchas ocasiones al conocer cómo se desenvuelve la misma se dan cuenta que esas creencias e ideas no son como ellos creían. De acuerdo con los autores, esto puede ser un conflicto de realidades que puede perjudicar el comportamiento posterior de los empleados. No obstante, este conflicto puede ser atenuado mediante la inducción laboral ya que este proceso permite que el personal de nuevo ingreso conozca el lugar donde trabajará, esclareciendo las ideas que tenían con anterioridad.

Cuando se determinan los objetivos, procesos de trabajo, filosofía, formas de llevar a cabo actividades específicas, entre otros aspectos de la organización, los empleados de nuevo ingreso pueden equiparlo con las expectativas que tenían en relación a la misma y analizar si estas pueden agruparse. Lo anterior significa que mediante una inducción laboral eficaz hay más probabilidad de clarificar el contrato psicológico generado por los empleados (Lechuga, 1995).

Si no se lleva a cabo la inducción laboral no se pueden aclarar las expectativas generadas en el personal de nuevo ingreso, lo cual podría causar disconformidad debido a que la organización no es como ellos creían que era (Calderón, 2002).

Finalmente Olivares y González (2014) señalan que después del periodo de contratación puede llegar a suceder que las expectativas generadas por los empleados respecto a su lugar de trabajo no se cumplan, generando malestar emocional. Gracias a la inducción laboral los nuevos empleados identificarán los mecanismos de acción, filosofía, formas de trabajo, normas, entre otras cuestiones de la compañía y podrán analizar si los valores, creencias, expectativas e ideas que ellos tienen se pueden integrar con lo que ésta implica a fin de que existan menos discrepancias entre lo que el personal espera encontrar con lo que realmente ofrece la compañía.

Si los nuevos empleados comprenden realmente a la organización y todo lo que ésta implica habrá menos ambigüedad y dudas por parte de los mismos ya que sabrán qué es lo que les espera al estar trabajando ahí.

Cabe mencionar que para transmitir adecuadamente los aspectos esenciales de la organización, los cuales permitan esclarecer el contrato psicológico en el personal de nuevo ingreso es preciso impartir la inducción laboral sin omitir los dos conocimientos comprendidos en la misma.

2.6 Diferencia entre la inducción laboral y “onboarding”

La inducción laboral y el onboarding promueven la integración e inclusión del personal de nuevo ingreso a una organización específica, sin embargo, difieren en algunos aspectos. Antes de adentrarnos a las diferencias que existen entre ambos es importante conocer la historia del Onboarding con el fin de entender de dónde surge.

De acuerdo con Grandal (2016) el onboarding fue creado en Estados Unidos por un grupo de consultores de una empresa privada llamada Cornestone, que al darse cuenta que una correcta integración de los empleados de nuevo ingreso con la organización generaba muchos beneficios a nivel emocional y productivo decidieron mejorar el proceso de acompañamiento inicial, antes conocido como inducción laboral. Según el autor, ellos se percataron que este proceso no debía ser sólo de índole informativo, tenía que integrar y hacer partícipes a los nuevos empleados en todo lo que implicara a la organización para que realmente se sintieran parte de la misma en un menor tiempo posible. Gracias a su propuesta se crea el término de onboarding, en español “estar a bordo” lo cual significa ser parte de una organización y un grupo sin sentirse ajenos a ellos.

El onboarding es un término relativamente nuevo en nuestro país ya que usualmente se conocía como inducción laboral. Aunque ambos procesos son llevados a cabo para facilitar la adaptación e integración del personal de nuevo ingreso hacia su nuevo lugar de trabajo, la diferencia se encuentra en que la inducción laboral trata de enseñar al personal de nuevo ingreso los aspectos esenciales de la organización y del puesto de trabajo al que se integrarán, en cambio, el onboarding además de buscar lo anterior pretende que los nuevos integrantes participen activamente en el proceso y no sólo exista una vía de

comunicación como se da comúnmente en la impartición de la inducción laboral (Rosas, 2015).

La diferencia entre ambos procesos radica en que el onboarding mantiene una interacción constante con los nuevos ingresos y no sólo se reduce a brindar información en un inicio como en la mayoría de los programas de inducción laboral (Kanahuati, 2013). El onboarding es un proceso más completo donde se genera un vínculo con los nuevos empleados para que ellos se integren realmente a su lugar de trabajo.

Hernández (2017) se refiere al onboarding como un proceso que va más allá de la simple orientación que existe en la mayoría de los cursos o programas de inducción tradicionales. Menciona que el onboarding busca una trayectoria satisfactoria de los nuevos empleados desde el inicio, en este proceso se da a conocer al personal de nuevo ingreso todo lo relacionado a la organización, sus actividades correspondientes, compañeros de trabajo, y además información que facilitará su estancia en la misma, por ejemplo: mejores lugares para comer, ubicación de maquinaria, materiales, servicios, etc. El autor menciona que en este proceso se busca que los nuevos empleados realmente se sientan bienvenidos. Además, se hace una retroalimentación constante de su trabajo con el fin de responder dudas y orientarlos en aspectos que no les hayan quedado claros.

El onboarding es entendido como un proceso mediante el cual se busca hacer más fácil la integración del nuevo empleado con la organización. Este proceso no solo se reduce a enseñar la información básica en relación a la misma, comienza desde el establecimiento de buenas relaciones interpersonales entre los nuevos ingresos con sus nuevos compañeros de trabajo, muestra los objetivos que se pretenden lograr, existe un continuo desarrollo de sus habilidades y una retroalimentación constante de sus actividades cotidianas para que realmente se puedan sentir parte de la organización (Ross, Huang y Jones, 2014).

De acuerdo con lo anterior, el onboarding es un proceso relativamente nuevo y un término no usado comúnmente en México. Cabe mencionar que para establecer sus premisas y procedimientos fueron tomadas en cuenta las bases de la inducción laboral.

Tanto el onboarding como la inducción laboral pretenden integrar, adaptar e incluir al personal de nuevo ingreso a su nuevo lugar de trabajo, además de optimizar su desempeño. Sin embargo, el onboarding es un proceso que conlleva más tiempo, además de la implementación de actividades que a veces no son contempladas en la inducción laboral, por ejemplo: retroalimentación continua y la participación activa de los participantes durante el proceso.

Asimismo, los diversos autores coinciden en que el onboarding trata de generar una comunicación a doble vía entre la organización y los empleados promoviendo la participación e implicación de los mismos durante el proceso. Sin embargo, la inducción laboral en su forma tradicional únicamente se enfoca en brindar conocimientos a los empleados de nuevo ingreso, es decir, es un proceso de índole informativo. Por tanto, es preciso modificar la manera en que se lleva a cabo la misma para que realmente promueva un aprendizaje en los participantes haciendo más dinámico el proceso sin perder de vista sus objetivos.

2.7 La inducción laboral: la primera actividad de capacitación

Una forma de promover que los recursos humanos se desempeñen adecuadamente dentro de su puesto de trabajo es mediante la capacitación de personal, la cual tiene como finalidad pulir e incrementar sus competencias para que se conviertan en recursos valiosos, lo cual favorece el desarrollo de la organización.

Al respecto, Reza (2006) concibe a la capacitación como un proceso que permite potencializar las competencias de los trabajadores de una empresa. Este proceso busca promover cambios a nivel cognoscitivo, afectivo y psicomotor en el personal, y debe estar enfocado al cumplimiento de la misión, visión y valores de la empresa.

Con la impartición de la capacitación de personal existe un logro bidireccional, mientras las organizaciones llevan a cabo este proceso los empleados que son partícipes del mismo adquieren y mejoran conocimientos, habilidades y actitudes, lo cual ayuda a incrementar la calidad con la que realizan sus actividades y con ello fortalecen a la organización.

Se puede considerar a la inducción laboral como una actividad de capacitación porque existe la participación de un experto, el cual transmite conocimientos generales y específicos al personal de nuevo ingreso, promoviendo un aprendizaje y cambios actitudinales, lo cual impulsa enormemente a los procesos de la organización.

Strauss et al. (1981) menciona que una porción de la capacitación de personal está dirigida a enseñar al personal de nuevo ingreso un panorama amplio sobre su nuevo lugar de trabajo, por ejemplo: su distribución, reglas, políticas, procedimientos, valores, cultura, entre otras. Este tipo de capacitación se conoce como la acogida inicial o inducción laboral, la cual permite que los empleados recién ingresados se sientan parte de la empresa de una manera más rápida.

De acuerdo con Chiavenato (2011) la capacitación contempla lo siguiente:

- Transmisión de información y conocimientos (incluye datos sobre la empresa, reglas, formas de trabajo, actividad principal, tipo de mercancía que se produce, etc. o conocimientos nuevos sobre algo en particular).
- Desarrollo de habilidades (se refiere a la instrucción sobre la ejecución de equipo específico).
- Desarrollo de actitudes y valores (estimular actitudes favorables del personal con respecto a todo lo que implica la empresa).
- Desarrollo de conceptos (pretende que las personas tengan un pensamiento más abstracto que les permita entender ideologías en particular).

El autor señala que la inducción puede ser concebida como una actividad de capacitación porque abarca el primer y segundo contenido debido a que se enseña a los empleados de nuevo ingreso de manera estratégica todo lo que conforma a la empresa, además de brindar un asesoramiento en el manejo de maquinaria y equipo que demande su puesto de trabajo.

La capacitación de personal comienza desde la impartición de la inducción laboral ya que se transmiten los aspectos más importantes de la organización y el puesto específico esperando cambios conductuales y actitudinales en los empleados que se integran por primera vez a la misma. Al respecto, Gómez (2008) argumenta que la inducción laboral

como la capacitación inicial debe estar enfocada en fomentar una cultura de trabajo determinada, la cual responda a las necesidades presentes, asimismo, señala que gracias a este tipo de capacitación es que se puede promover una identificación de los empleados con la empresa donde se encuentran trabajando.

2.7.1 Etapas de la capacitación de personal

La capacitación de personal es un proceso conformado por una serie de etapas que si son llevadas a cabo correctamente permitirán que éste sea efectivo.

De acuerdo con Mendoza (2004) la capacitación comprende 4 etapas:

- **Planeación:** implica un análisis profundo de los problemas que existen en la empresa, cuáles son los más urgentes de atender, el motivo o causa que los propicia y el tipo de capacitación que es conveniente llevar a cabo para modificar lo anterior, o si es necesario aplicar otro tipo de estrategia para resolverlo.

Gracias a la detección de necesidades que se lleva a cabo durante esta etapa es posible saber cuál es la problemática principal que afecta a la empresa y qué opciones existen para corregirla dando lugar al diseño, ejecución y evaluación de la capacitación.

Cabe mencionar que las etapas posteriores se llevarán a cabo más fácilmente si se determinan correctamente las necesidades de capacitación que deben satisfacerse ya que tendrán un objetivo a seguir.

- **Organización:** se refiere a la integración de los resultados obtenidos en la primera etapa, en donde se determinan los siguientes puntos:
 - Objetivos a cumplir y la forma de evaluarlos.
 - Población a la que se dirigirá la capacitación.
 - Materiales y apoyos didácticos a utilizar.
 - Contenido que será enseñado.
 - Actividades, ejercicios y técnicas de enseñanza más idóneas.
 - Escenario y tiempo establecido.
 - Instructor, el cual podrá ser externo o interno dependiendo de las necesidades que hay que satisfacer.

Con base en lo anterior se puede entender a la organización como la etapa en la cual se diseña la capacitación tomando en cuenta los recursos económicos, materiales y humanos existentes para realizarla de manera satisfactoria.

- **Ejecución:** se refiere a la puesta en marcha del proceso. Una vez que se tienen definidas las necesidades de capacitación y ya existe una noción sobre cómo, cuándo y dónde se satisfarán las mismas es posible llevar a cabo el proceso formativo.

La ejecución básicamente es la consecución de las dos etapas anteriores en donde el instructor impartirá el contenido considerando los aspectos ya señalados.

- **Evaluación:** se refiere al análisis del impacto obtenido a partir de la capacitación. Es importante reconocer que aunque se haga un análisis acertado sobre las necesidades existentes y se organice y ejecute el proceso en función de las mismas, no se podrá saber si este fue efectivo hasta llevar a cabo su evaluación. Gracias a la evaluación de la capacitación se puede obtener información relevante sobre el proceso en general, por ejemplo: conocer los efectos obtenidos a partir de su ejecución, analizar si los objetivos del mismo fueron cubiertos y si fue una inversión acertada, entre otras. Lo anterior es fundamental para la toma de decisiones posteriores en relación a la mejora del proceso. Cabe mencionar que la evaluación de la capacitación no es una etapa que se lleve a cabo exclusivamente al finalizar el proceso, puede darse al inicio, durante y después del mismo.

Existen distintos modelos de evaluación de la capacitación, sin embargo, en este trabajo se aborda el modelo de evaluación propuesto por Kirkpatrick (1999) el cual está conformado por los 4 niveles de evaluación siguientes:

- El primer nivel se refiere a la evaluación de reacción, esto quiere decir que se evalúa el nivel de conformidad y satisfacción por parte del participante en relación al proceso.
- El segundo nivel se refiere a la evaluación del aprendizaje obtenido, lo cual quiere decir que se evalúa si existe un incremento de conocimientos en los participantes.

- El tercer nivel se refiere a la evaluación de la conducta, es decir, evaluar si lo aprendido durante la capacitación se pudo aplicar a otro escenario.
- El cuarto nivel se refiere a la evaluación del impacto general existente en la organización.

La manera en cómo se realizan los instrumentos de evaluación de cada nivel depende del criterio de cada persona, el autor menciona varios ejemplos tomando como base escalas Likert, encuestas de opción múltiple, preguntas abiertas, entre otras. No obstante, es importante mencionar que el caso específico de la evaluación del aprendizaje no se utilizan exclusivamente instrumentos de evaluación al finalizar el proceso, éste puede ser evaluado antes y durante el mismo a través de preguntas, cuestionarios, entre otros.

2.7.2 Etapas de la inducción laboral

A pesar de que la inducción laboral se pueda abordar como una actividad de capacitación, no lleva al pie de la letra las etapas implicadas durante este último proceso: Planeación, organización, ejecución y evaluación. Un ejemplo de lo anterior es que en la inducción laboral no es necesaria una recolección de datos exhaustiva para conocer la necesidad de capacitación que hay que cubrir, ya que ésta es obvia, es decir, los empleados de nuevo ingreso requieren ser partícipes de la inducción porque son ajenos a todo lo que implica la organización y su participación en la misma los ayudaría a conocerla más a fondo promoviendo su integración y actitudes positivas con respecto a la misma. Lo anterior sugiere que si bien en la inducción laboral no es necesario llevar a cabo la DNC, si existe una necesidad manifiesta que requiere satisfacerse, y por lo tanto es importante llevar a cabo las otras etapas implicadas en el proceso.

Al respecto, Gómez (2008) señala que la inducción laboral comprende las siguientes etapas:

- Organización de la inducción (determinar los objetivos de la inducción, la población a la que será dirigida, el lugar y la fecha, tipo de contenido, actividades, técnicas de enseñanza, materiales, y quién la impartirá).
- Ejecución (llevar a la práctica esta actividad).

- Evaluación de la inducción (analizar el impacto alcanzado antes, durante y después de impartir el proceso).

Durante la organización de la inducción laboral se deben contemplar las técnicas y medios que facilitarán la transmisión de los conocimientos a los nuevos empleados. Las técnicas se refieren a las formas en cómo se brinda la información básica de la empresa, por ejemplo: cursos, pláticas, exposiciones, etc. Los medios se refieren a los materiales que facilitan la adquisición de esta información, por ejemplo: manuales, folletos y trípticos (Llanos, 2013).

CAPÍTULO III. PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE EN LA INDUCCIÓN LABORAL

3.1 Modelo andragógico para la inducción

La inducción laboral está dirigida a los nuevos empleados de una organización, los cuales son considerados adultos por las características biológicas, psicológicas y sociales que poseen.

La definición de un adulto dentro los estándares universales es definido según Nogales (1964, citado en Izquierdo, 2007) como:

Adulto es aquel individuo (hombre o mujer) que desde el punto de vista físico, ha logrado una estructura corporal definitiva, biológicamente ha conducido un crecimiento, psíquicamente ha adquirido una conciencia y ha logrado el desarrollo de una inteligencia, en lo sexual ha alcanzado la capacidad genésica; socialmente obtiene derechos y deberes ciudadanos; y económicamente se incorpora a las actividades productivas y creadoras.

Bajo la misma concepción de adultez; Gabarda (s.f) menciona que:

La adultez es una etapa comprendida entre los 18 y 60 años, durante este periodo los adultos alcanzan un desarrollo psicológico, biológico y social, consolidando su personalidad. Asimismo, es durante esta etapa que los seres humanos toman las

decisiones más importantes de su vida las cuales repercutirán en su futuro, por ejemplo: formación académica y profesional, pareja sentimental, estilo de vida, entre otras.

Es así, que es posible establecer una concepción universal de la adultez; ya que la mayoría de los autores y población en general consideran que a partir de los 18 años se puede empezar a concebir a un ser humano como adulto debido a la madurez que presenta en diversos ámbitos, por ejemplo: el sexual, psicológico y ético-social.

De esta forma es preciso considerar el modelo andragógico como estructura formativa en la inducción laboral; ya que este modelo retoma las particularidades intrínsecas de los adultos, con el fin de obtener un aprendizaje eficaz e integral.

En este sentido es más que necesario definir la Andragogía. Es así que Knowles (2001) la define como el arte o ciencia que ayuda a los adultos a aprender. El autor menciona que a pesar de que el adulto es un ser maduro cuyo crecimiento biológico ha terminado, su deseo y capacidad de aprender no termina por lo que deben propiciarse las condiciones adecuadas para lograr un correcto aprendizaje.

Sierra (2006) también comparte su definición de Andragogía y la define como:

La disciplina cuyo objeto de conceptualización son los procesos de educación de las personas adultas, orientados a continuar el desarrollo de sus capacidades, a la actualización o profundización de sus conocimientos, a la apropiación y utilización de nuevas tecnologías y, en general a mantener o mejorar su calidad de desempeño personal, profesional y social (p.100).

Por su parte López (2011) menciona que la andragogía es aquella disciplina que se encarga de estudiar la manera en que los adultos aprenden y amplían sus conocimientos para su óptimo desarrollo profesional y personal. El autor señala que toda forma de capacitación de personal debe tener un enfoque andragógico que permita gestionar este proceso de manera que se respeten las características de los adultos, los cuales atienden un proceso educativo de distinta manera que los niños debido a que poseen diversas experiencias, vivencias e intereses. López (2011) añade que el instructor de la capacitación debe fungir el rol de guía o facilitador promoviendo un ambiente de respecto

en donde el adulto se sienta con la confianza de expresar sus opiniones e ideas para enriquecer la experiencia de aprendizaje.

Los adultos estudian de manera auto dirigida, poseen una serie de experiencias que conforman su visión de la realidad y su interés por aprender se centra en la utilidad que tendrá ese aprendizaje en su vida diaria. Partiendo de esta idea es importante que antes de implementar un proceso formativo como lo es la inducción laboral se consideren las premisas que sugiere la andragogía.

Cabe mencionar que los principios que propone la andragogía son aplicables a todos los contextos educativos dirigidos a la población adulta.

3.1.1 Principios andragógicos

La andragogía considera que los adultos son los promotores de su propio conocimiento gracias a la experiencia que poseen.

De acuerdo con Torres, Fermín, Arroyo y Piñero (2000) la andragogía parte de dos principios fundamentales:

- **Horizontalidad:** dentro de la andragogía el papel del profesor es el de facilitador, no representa una figura impositiva ni director único del proceso educativo. El adulto es capaz de autodirigirse durante una actividad formativa gracias a la madurez psicológica y las experiencias que posee. La horizontalidad considera la igualdad de condiciones que existen entre el aprendiz y el tutor ya que ambos poseen un cúmulo de experiencias y se encuentran en la etapa adulta, es por ello que durante un proceso de enseñanza aprendizaje andragógico no existen relaciones subordinadas, al contrario, el tutor es visto como un apoyo el cual fomenta la participación y el incremento de conocimientos en los participantes, los cuales son responsables de su propio aprendizaje.
- **Participación:** una vez que el adulto se involucra con su aprendizaje es capaz de tomar decisiones que le permitan ejecutar adecuadamente una tarea y puede intervenir crítica y analíticamente sobre una situación planteada, además de que existe una confrontación con sus experiencias previas, lo cual genera un diálogo

reflexivo. Gracias al conocimiento previo que posee el adulto se generan aportaciones valiosas en la resolución de un problema.

Ordoñez, Sánchez y Burgos (2012) también comparten esta referencia a los principios de la andragogía:

- **Horizontalidad:** el adulto es capaz de manejar su propio aprendizaje, presenta autocontrol y autodirección en los procesos de enseñanza en los que es partícipe. Al igual que el facilitador, el adulto que atiende la actividad formativa posee una madurez psicológica y un conjunto de experiencias que le permiten comprometerse en el logro de sus objetivos.
- **Participación:** el adulto debe participar activamente en el proceso de enseñanza con el fin de mantenerlo motivado y orientado hacia el logro de sus objetivos. Gracias a la participación activa, el adulto confronta sus ideas, integra nuevas concepciones de la realidad y aporta experiencias y conocimientos, enriqueciendo así el aprendizaje grupal.

Ambos principios retoman el papel activo del adulto durante un proceso de enseñanza, éste es capaz de tomar decisiones y tiene plena consciencia de sus deberes y responsabilidades. El facilitador de un proceso de enseñanza para adultos debe asumir los principios andragógicos y partir de los mismos para generar un aprendizaje basado en la reflexión y participación así como la convicción de la autodirección que identifica a dicha población.

3.1.2 Condiciones de aprendizaje en los adultos

De acuerdo con Knowles (2001) el adulto, a diferencia del niño, posee una serie de características que influyen la manera en la que aprende:

- Los adultos deben conocer la importancia de lo que aprenderán, qué beneficios les ofrece y qué sentido tiene aprenderlo. La disposición que tengan los mismos para aprender estará en función de lo anterior.

- Los adultos cuentan con una amplia gama de conocimientos debido a su experiencia, por lo que es sumamente importante que cuando se trabaje con ellos se consideren los conocimientos previos que poseen para que puedan integrar de mejor manera la información.
- Los adultos son considerados seres autoregulados, los cuales no necesitan ser dirigidos paso a paso sobre lo que deben hacer durante un proceso de enseñanza.
- Los adultos poseen diversas experiencias y vivencias que han adquirido a lo largo del tiempo, las cuales necesitan ser alineadas con el conocimiento nuevo.
- Los adultos están inmersos en un contexto específico, el nuevo conocimiento debe tener sentido para ellos al poder relacionarlo con las situaciones a las que se enfrentan de manera cotidiana.
- Los adultos necesitan estar motivados para aprender satisfactoriamente.
- Los adultos deben percibir al instructor del proceso como un facilitador del aprendizaje.
- Los adultos que participan en un proceso de enseñanza deben sentir la confianza de participar crítica y constructivamente compartiendo sus experiencias y a la vez confrontando y discutiendo las opiniones de sus compañeros.
- Los adultos deben obtener retroalimentación constante sobre su aprendizaje.

Walker y Montero (2004) coinciden con lo anterior mencionando que los adultos deben conocer la relevancia de lo que aprenderán y estos conocimientos deben tener una aplicación inmediata en su vida diaria para que su experiencia sea significativa, asimismo, los adultos deben considerarse como seres auto regulados, los cuales poseen una serie de experiencias que les sirven como referente para aprender.

De la misma forma Alonso (2012) señala que un proceso formativo dirigido a los adultos debe plantearse considerando los siguientes elementos:

- Los adultos son seres autodirigidos.
- Los conocimientos previos que poseen los adultos son un recurso muy valioso durante la enseñanza.

- La motivación que muestren los adultos en un proceso de enseñanza dependerá del provecho o beneficio que consideren les ofrece el nuevo conocimiento.
- Es importante que los adultos sean capaces de resolver problemas relacionados a lo que aprenden.

Rodríguez (2003) afirma que un proceso de enseñanza con una base andragógica debe contemplar el contexto en el que está inmerso el aprendiz, sus conocimientos previos, la manera de generar su propio aprendizaje y las expectativas y necesidades que requiere cubrir. Asimismo, el autor señala que se debe considerar al adulto que aprende como un ser con un alto grado de autonomía, el cual se auto gestiona continuamente cuando se enfrenta a una situación de aprendizaje. Lo anterior no significa que no necesita a alguien que le enseñe, al contrario, requiere que el instructor o guía del proceso funja como un apoyo que le permita construir su propio conocimiento.

Para propiciar una actividad formativa efectiva dirigida a los adultos es necesario retomar las particularidades de los mismos; por ejemplo, la autodirección que poseen, la experiencia previa como un recurso muy valioso para su aprendizaje, la manera de relacionar su aprendizaje con el entorno y su aplicación inmediata, así como la importancia de la motivación y participación.

3.2 Andragogía y Aprendizaje significativo

La andragogía es la disciplina que se encarga de estudiar la manera en que los adultos aprenden y permite la planeación de procesos de enseñanza dirigidos a esta población retomando las características de los mismos para la obtención de un aprendizaje efectivo. Sin embargo, esta disciplina no especifica detalladamente cómo se debe llevar a cabo el proceso de aprendizaje. Por esta razón se considera importante que al impartir una actividad de formación como lo es la inducción laboral se integre un modelo o teoría que determine la manera de ejecutar esta actividad de manera específica sin omitir los principios que sugiere la andragogía.

Existen diversos modelos y teorías educativas que establecen la manera de llevar a cabo un proceso de enseñanza, sin embargo, en el presente trabajo se consideró la teoría del aprendizaje significativo, pues además de converger con las ideas principales de la

andragogía, sugiere una serie de técnicas y actividades que propician un aprendizaje eficaz y duradero.

A pesar de que las premisas de la teoría del aprendizaje significativo han sido implementadas únicamente en contextos escolares, la integración de ésta resultó conveniente pues sus principios concuerdan con los de la andragogía y dado que la presente propuesta se enfoca en la implementación de un curso de inducción para prestadores de servicio social universitario, los cuales son considerados adultos por las características que los identifican, integrar los principios de ambas teorías resulta beneficioso.

Convergencias entre la andragogía y el aprendizaje significativo:

- Retoman los conocimientos y experiencias previas de los participantes de un proceso educativo como recurso valioso para generar un aprendizaje eficaz.
- Enfatizan la importancia de dar a conocer la utilidad del aprendizaje a los participantes.
- Consideran que relacionar el aprendizaje nuevo de los educandos con su vida diaria es vital para internalizar el conocimiento por un periodo más largo.
- Coinciden en que el instructor o guía debe fomentar un ambiente respetuoso, agradable y participativo. Asimismo, consideran a éste como una guía o apoyo durante el proceso de enseñanza y no como el único poseedor de conocimiento.
- Coinciden en que la retroalimentación hacia los educandos es sumamente importante durante su aprendizaje para que sepan lo que están haciendo correctamente y en qué actividades tienen oportunidades de mejora.

A fin de entender correctamente cómo se complementan entre sí, a continuación se presenta de manera detallada a qué se refiere la teoría del aprendizaje significativo.

3.2.1 Aprendizaje significativo

Es muy importante que con la impartición de la inducción laboral realmente exista un aprendizaje en los participantes. Al respecto, Blake (1997) menciona que las organizaciones exigen que después de cualquier forma de capacitación el personal

realmente aprenda y pueda aplicar sus nuevos conocimientos a su puesto de trabajo para realizar adecuadamente las actividades que éste le demande y que además, el conocimiento adquirido sea estable en el tiempo.

Para lograr lo anterior sería conveniente que antes de impartir esta actividad de capacitación se contemplaran una serie de instrucciones que determinaran las actividades, las técnicas de enseñanza, la forma de evaluación, entre otras. Como se mencionó anteriormente la capacitación de personal parte de un modelo andragógico; sin embargo, éste no profundiza sobre la manera de llevarla a cabo, lo cual sería importante para que la capacitación tuviera el impacto esperado. Por lo anterior, se propone integrar el enfoque del aprendizaje significativo dentro de la inducción laboral, el cual permitirá lograr un aprendizaje significativo en los participantes, propiciando la correcta asimilación de la información recibida durante el proceso, sin dejar de lado los principios andragógicos.

David Ausubel (1993), quien fue el pionero del aprendizaje significativo, se refiere a éste como un proceso que establece conexiones entre el conocimiento previo contenido en la estructura cognoscitiva del sujeto con el conocimiento nuevo recibido por el entorno para que posteriormente puedan reorganizarse en uno solo. En este tipo de aprendizaje el sujeto recibe la información del medio y la relaciona con la que ya posee para crear una estructura de conocimiento más compleja.

En este caso el autor comenzó dividiendo el aprendizaje en dos dimensiones: la primera se refiere a la manera en cómo es adquirido, la cual puede ser por recepción o descubrimiento y la segunda se refiere a la forma en cómo se incorpora el aprendizaje a la estructura cognoscitiva del individuo, la cual puede ser significativa o repetitiva.

En cuanto a la primera dimensión, se refiere al aprendizaje por recepción cuando se le brinda al individuo la información en su forma final y lo único que debe hacer es internalizarla. El aprendizaje por descubrimiento, por el contrario, promueve que el individuo sea quien descubra la información mediante la resolución de problemas específicos.

En cuanto a la segunda dimensión Ausubel (1993) menciona que el aprendizaje por repetición es meramente arbitrario ya que no existe un conocimiento previo con el cual se pueda relacionar la nueva información y se acude básicamente a la memorización para integrar el conocimiento nuevo a la estructura cognoscitiva. Es preciso decir que este tipo de aprendizaje no es desfavorable ya que permite aprender aspectos específicos, por ejemplo: las tablas de multiplicar, el abecedario, fechas importantes, entre otras. Por otro lado, el aprendizaje significativo permite la interacción entre el conocimiento previo con el nuevo de una manera no arbitraria, creando nuevos significados en los sujetos.

Cabe mencionar que los dos tipos de aprendizaje mencionados en la primera dimensión pueden ser susceptibles de volverse significativos dependiendo las condiciones que existan en el entorno.

Para aprender algo nuevo de manera significativa el conocimiento previo es fundamental, el autor menciona que existen tres tipos de asimilación del conocimiento nuevo para que pueda ser relacionado con el conocimiento previo: el primero se refiere a la asimilación subordinada, en donde el nuevo conocimiento es de menor nivel de abstracción que el conocimiento previo, integrándose de una forma subordinada al mismo; el otro tipo de asimilación es el combinatorio, en donde el nuevo conocimiento no es de menor ni mayor nivel de abstracción que el previo; por último, el tercer tipo de asimilación es el supra ordenado, en donde el conocimiento nuevo tiene mayor nivel de abstracción que el conocimiento previo. En el caso específico de los procesos de enseñanza-aprendizaje como lo son las capacitaciones de personal, el conocimiento nuevo que recibe el talento humano es de asimilación supraordenada ya que se les muestra información que ellos desconocen con respecto a su puesto, la estructura y procedimientos de la organización.

Asimismo, el autor concluye que hay ocasiones en que no es posible relacionar el conocimiento nuevo con el previo porque no existe un conocimiento anterior sobre lo que se pretende enseñar. Sin embargo, aun así es posible que el nuevo conocimiento se integre de manera significativa a la estructura cognoscitiva del aprendiz, esto se logra porque la nueva información se enseña mediante estrategias de enseñanza-aprendizaje

como los organizadores previos expositivos, los cuales se refieren a un tipo de información que introduce al educando al nuevo tema a enseñar y al uso de materiales significativos que los aprendices ya conocen fungiendo como el conocimiento previo. Es importante reconocer que el conocimiento previo tiene una doble ventaja, permite conocer qué es lo que saben los educandos y se puede tomar como base para enseñar nueva información.

Según (Ausubel, 1993) se logra un aprendizaje significativo cuando el individuo relaciona lo que ya sabe con un nuevo conocimiento, es capaz de comprender realmente lo que aprende y lo puede aplicar en la resolución de un problema que le acontezca en su vida diaria.

Cabe mencionar que la presente teoría de aprendizaje es una de las más reconocidas y diversos autores han implementado sus premisas durante la enseñanza de diversos tópicos con el fin de crear un aprendizaje eficaz en sus educandos, por ejemplo: Dionisio & Chalub 2009; Bueno 2015; García 2016; Alarcón 2017 entre otros. Dichos autores mencionan que gracias a la implementación de la teoría del aprendizaje significativo los participantes han incrementado su aprendizaje en relación a diversos temas. Asimismo, coinciden en la importancia de la investigación del conocimiento previo, la retroalimentación constante sobre su aprendizaje, fomentar un ambiente participativo y reflexivo, el papel del instructor o guía el cual permita la interacción, la reflexión y el trabajo en equipo, enfatizar la relevancia del nuevo aprendizaje y promover actitudes favorables así como valores en los alumnos. Es importante puntualizar que estos autores implementaron las premisas de dicha teoría en escenarios escolares, desde educación básica hasta media superior, lo cual quiere decir que no se ha tomado en cuenta para actividades formativas enfocadas al ámbito laboral. Dado que la inducción laboral es una actividad de instrucción y su objetivo es propiciar un aprendizaje en los nuevos empleados, es posible integrar la propuesta de Ausubel para la consolidación de un curso de esta índole, además de que dicha teoría coincide con los principios que sugiere la andragogía.

No obstante la teoría de David Ausubel se enfoca únicamente en los cambios que existen a nivel interno, es decir, el aprendizaje y reorganización de conocimientos, hechos,

ideas, conceptos, etc. que se dan de manera significativa dentro de la estructura cognoscitiva del educando (Viera, 2003). Lo anterior muestra que la teoría de Ausubel no considera el aprendizaje que se lleva a cabo a nivel de ejecución y a nivel actitudinal en los sujetos.

Mayer (2004) señala que el aprendizaje significativo se refiere a la verdadera comprensión sobre algún fenómeno y a la aplicación de lo aprendido en la resolución de un problema de la vida diaria.

Para Díaz y Hernández (2010) el aprendizaje significativo emana del constructivismo, el cual tiene la premisa de que el sujeto es un ente activo que construye su propio conocimiento con ayuda de los estímulos externos y donde es necesario un guía o facilitador para llevar a cabo este proceso. El aprendizaje significativo es constructivista porque el sujeto es quien reestructura sus ideas, conceptos, percepciones y creencias previas gracias a la influencia del nuevo conocimiento recibido por el entorno.

De igual forma, Del Moral (2012) concibe al aprendizaje significativo como un proceso activo donde el sujeto es quien reconstruye su propio conocimiento y lo interioriza en su estructura cognoscitiva de una forma más enriquecida con el fin de resolver problemas de la vida real siendo menos susceptible a olvidarse.

El aprendizaje significativo implica que lo aprendido se mantenga por un tiempo más prolongado y con menos posibilidad de olvidarse porque se relaciona la información nueva con la que ya se posee de una forma no arbitraria, creando un conocimiento más uniforme (Hernández, 2017). Hablar de aprendizaje significativo no sólo se reduce a la correspondencia que existe entre el conocimiento previo y el nuevo, sino a una conexión e interacción entre los dos en donde uno ayudará a comprender el otro y viceversa.

Acosta y Boscán (2014). Establecen que la importancia del conocimiento previo radica en que si el aprendiz posee una idea más amplia y organizada sobre algún fenómeno, comprender todas sus variantes será más sencillo en comparación con aquellos que no conocen nada sobre este hecho.

Resulta claro que el aprendizaje significativo se refiere a la adquisición de nuevos conocimientos y su reorganización. Se lleva a cabo cuando hay una interacción entre el conocimiento previo y el conocimiento nuevo modificando la estructura cognoscitiva de una persona, la cual está conformada por ideas, percepciones y conceptos. Cabe mencionar que con la interacción que se da entre estos conocimientos hay una modificación dinámica de ambos generando que exista un conocimiento más enriquecido al término del proceso de enseñanza.

De acuerdo con lo anterior un aprendizaje es significativo cuando además de trascender a la memorización lo que se aprende realmente tiene un significado en la vida diaria del individuo, es decir, entiende la relevancia de los conocimientos aprendidos, es claro y con menos posibilidad de olvidarse porque la nueva información es integrada a los esquemas de conocimiento que antes se tenían, logrando que exista un aprendizaje más uniforme a lo largo del tiempo.

Cabe destacar que si bien David Ausubel fue el pionero de esta teoría y aun cuando diversos autores realizaron investigaciones y elaboraron postulados en congruencia con lo propuesto por él, surgieron también otros autores que desarrollaron sus propias ideas sobre el aprendizaje significativo y que no están estrictamente apegados a la teoría de Ausubel, sin embargo, comparten algunos aspectos importantes. Un ejemplo de lo anterior es la aportación que hace Rogers desde la perspectiva humanista donde considera que el aprendizaje significativo se refiere a la comprensión real de un suceso en donde están implicados aspectos afectivos además de intelectuales, éste se lleva a cabo cuando se centra la enseñanza en el educando y permite a éste ser libre para aprender mediante condiciones favorables como un clima de respeto y aceptación y con la ayuda de un guía que facilite el proceso sin que el educando tenga que depender de él para aprender. De acuerdo con Rogers, cada persona posee una capacidad innata para instruirse y descubrir por sí mismo, la cual si no es frenada se desarrollará de manera favorable (Rogers, 1980 citado en Pérez, 2004, p.p 40-41).

Por último, es importante recordar que la teoría de David Ausubel no se refiere a un aprendizaje significativo a nivel procedimental ni actitudinal, sino exclusivamente a un

aprendizaje que se da dentro de la estructura interna del sujeto, lo cual quiere decir que se enfoca en modificar el conocimiento teórico de los educandos. Este punto es fundamental si se quiere llevar a cabo algún proceso de enseñanza-aprendizaje basado en la teoría del autor, ya que si el objetivo del proceso es que los educandos también muestren cambios a nivel procedimental y actitudinal es necesario complementarlo con alguna otra teoría que establezca cómo gestionarlos.

3.2.2 Factores que promueven un aprendizaje significativo

Ausubel (1993) menciona que los factores que promueven el aprendizaje significativo de los sujetos son los siguientes:

- Conocimiento previo sobre algún fenómeno: el cual es la base para la integración de nueva información y conocimiento.
- La etapa de desarrollo en la que se encuentre el sujeto: ésta dará la pauta sobre la manera de brindar el nuevo conocimiento.
- Capacidad intelectual: guiará la planeación del proceso de enseñanza-aprendizaje al saber cómo transmitir la información nueva.
- Ganas de aprender y saber más: aumenta el esfuerzo, motivación, atención y la disposición de participar durante el proceso de enseñanza-aprendizaje por parte de los aprendices.
- Rasgos de la personalidad: se deben tomar en cuenta los intereses y motivaciones de cada aprendiz para hacer un proceso efectivo.
- Práctica y retroalimentación: sólo de esta manera pondrán consolidar lo aprendido y será menos susceptible al olvido.
- Materiales significativos y didácticos: deben tener relación con el conocimiento previo y fomentar el interés y creatividad.
- Ambiente de participación y cooperación en el aula: la interacción positiva y democrática tiene relación con la motivación al aprender.
- Guía o facilitador: debe dominar los temas a tratar, saber cómo transmitirlos, ser comprometido, disciplinado y fomentar el interés de los educandos.

Respecto a la activación del conocimiento previo, el autor recomienda el uso de los organizadores previos de orden expositivo y comparativo, los cuales son un tipo de información introductoria y contextual para los aprendices que ayudan a organizar la nueva información en la estructura cognoscitiva de los mismos mostrándoles lo que aprenderán y anclarlo con el conocimiento previo. Los primeros se utilizan cuando los educandos conocen muy poco acerca de la nueva información o nunca han escuchado sobre ella, sin embargo, los comparativos son utilizados cuando los mismos si tienen un conocimiento previo con respecto al nuevo tema. De acuerdo con el autor, los organizadores previos expositivos deben acercar a los educandos al nuevo tema a tratar utilizando ideas inclusoras y generales, mientras que los organizadores previos comparativos deben establecer similitudes y diferencias sobre lo que ya saben y están aprendiendo. Cabe mencionar que estos organizadores se pueden presentar en forma de textos cortos, gráficas, mapas o ilustraciones que lo representen visualmente. Asimismo, es importante que tengan un vocabulario fácil de asimilar.

Viera (2003) concluye que los factores más importantes que permiten que en el sujeto exista un aprendizaje significativo, son los siguientes: el material que sea utilizado debe tener sentido con lo que ya saben, se debe fomentar una actitud positiva en los participantes generando el interés por aprender y finalmente, analizar el conocimiento previo pues fungirá como base para que puedan relacionarlo con la nueva información.

Para Mayer (2004) promover un aprendizaje significativo además de analizar los conocimientos previos con los que cuentan los educandos, es necesario tomar en cuenta las características específicas de los mismos, brindarles una retroalimentación continua sobre lo que aprenden, hacerles saber por qué es importante aprender lo que aprenden y en qué les beneficia, fomentar la participación en grupo y mantenerlos motivados

De igual forma Díaz y Hernández (2010) argumentan que para lograr esta actividad de reestructuración, es necesario que quien enseñe analice los conocimientos previos de los educandos para que la información nueva se integre pertinentemente. Los autores señalan que las interrogantes iniciales así como la lluvia de ideas son estrategias muy útiles que permiten activar el conocimiento previo en un proceso de enseñanza-aprendizaje.

Asimismo, es necesario fomentar en los participantes motivación y una actitud favorable hacia los nuevos conocimientos mediante el uso de material de interés como ilustraciones, propiciar la participación grupal, brindarles retroalimentación, y por último, que la información que se les enseñe sea relevante en la vida de los mismos.

Para Carranza (2017), la existencia de un compromiso real con el aprendizaje por parte del educando, la relación entre el saber nuevo con el previo, la utilidad de los conocimientos adquiridos, la participación activa durante el proceso de enseñanza y la relación de lo aprendido con la vida cotidiana son los componentes principales que generan un aprendizaje significativo. El autor considera que los conocimientos y vivencias individuales son de suma importancia en los educandos cuando se enfrentan ante un proceso educativo, éstos incrementan las posibilidades de aprender significativamente.

Del Moral (2012) establece que es fundamental llevar a cabo una experiencia de aprendizaje que vaya más allá de la simple transmisión de conocimientos para generar un aprendizaje significativo, lo cual quiere decir que es importante establecer actividades que propicien la resolución de problemas y la estimulación de un pensamiento crítico y creativo

Bajo la misma línea, Chroback (2017) nos plantean que propiciar un aprendizaje significativo requiere conocer el conocimiento previo y relacionarlo con la nueva información para que se produzca una interacción efectiva entre ambos, los aprendices necesitan tener la voluntad de aprender y finalmente, se debe utilizar un material significativo lógico, es decir, que tenga una relación clara con los conocimientos previos

Hasta ahora se ha hecho énfasis en cómo promover un aprendizaje significativo basado en la teoría de David Ausubel, no obstante, anteriormente se mencionó que dicha teoría se reduce al aprendizaje teórico que existe en los aprendices, por lo que, es preciso conocer cómo promover un aprendizaje significativo que también contemple el saber procedimental y actitudinal ya que no todos los procesos de enseñanza buscan promover el saber teórico únicamente, por ejemplo, en el caso específico de la presente propuesta, uno de los objetivos es incrementar el conocimiento teórico sobre una organización en particular, sin embargo, también pretende modificar actitudes en los participantes con el fin de que colaboren en lograr la misión y visión de la misma. Uno de los autores que integró estos

conocimientos fue L. Dee Fink (2003) pues mediante su trabajo como profesor y consultor educativo se dio cuenta que la mayoría de los procesos de enseñanza no estaban dirigidos a proporcionar una verdadera experiencia de aprendizaje que enriqueciera a los educandos en distintos ámbitos de su vida. De acuerdo con el autor los procesos de enseñanza tienen que estar enfocados en que los aprendices posean mayores competencias para que puedan integrarse al ámbito laboral más fácilmente, permitir la contribución de los aprendices en diversas comunidades en las que estuvieran inmersos mediante la aplicación de estas competencias y que sean capaces de disfrutar y entender aspectos artísticos. En su continúa búsqueda sobre la manera de cómo se podría crear una verdadera experiencia de aprendizaje significativo se dio cuenta, con la ayuda de las aportaciones de algunos profesores y alumnos, que tenía que considerar los aspectos afectivos y emocionales de los educandos para promover un mayor compromiso al aprender y también que éste aprendizaje tenía que tener un verdadero valor en la vida de los mismos para que estuvieran realmente interesados en aprender más. Es por ello que propone se consideren los siguientes aspectos para fomentar un verdadero aprendizaje significativo: el conocimiento teórico esperado, su aplicación, su relación con la vida diaria, la implicación social y personal del aprendizaje, los valores, sentimientos e intereses creados a partir del mismo, cómo los motivaría a ser mejores estudiantes y hacer las cosas de mejor manera en un futuro. De igual manera establece la importancia de que los facilitadores o guías interactúen con los educandos, se interesen en que tengan una verdadera comprensión y les brinden retroalimentación continuamente, asimismo, el contenido y las actividades deben ser congruentes con los objetivos del proceso y debe permitir que los educandos participen y reflexionen.

De acuerdo con la información antes vista, es evidente que para promover un aprendizaje significativo en un proceso de enseñanza-aprendizaje basado en la teoría de Ausubel debe analizarse de manera inicial el conocimiento previo que exista en la estructura cognoscitiva del aprendiz porque gracias a éste es más fácil asimilar la información nueva que se integrará a la misma. El conocimiento previo es la base para incorporar grandes cantidades de información y para hacer eficaz el proceso ya que si no tiene ninguna relación con la estructura cognoscitiva, la información nueva tendrá mayor

posibilidad de olvidarse. Asimismo, es fundamental tomar en cuenta las características personales e intelectuales de los aprendices, propiciar su motivación, interés y creatividad mediante el establecimiento de un ambiente agradable y el uso de recursos significativos y dinámicos, así como la posibilidad de practicar lo que aprendieron y ser retroalimentados constantemente con la ayuda de un experto en el tema que se comprometa a enseñarles de manera eficaz.

La teoría de Fink complementa lo anterior al mencionar los 5 principios básicos para estimular una experiencia de aprendizaje significativa en donde también se consideran los saberes procedimentales y actitudinales, estos principios integran lo siguiente: la importancia del conocimiento teórico, la manera de llevarlo a cabo, la forma en que se integrará con sus experiencias y su vida diaria, el alcance que tiene a nivel personal y social, los sentimientos, intereses y valores generados a partir del mismo y en qué medida los ayudará a mejorar su desempeño. Asimismo, el autor coincide en mencionar que el facilitador debe involucrarse con los educandos, brindarles retroalimentación, permitir que participen activamente durante el proceso y que sean capaces de reflexionar sobre lo que aprenden.

Cabe recordar que si bien la teoría del aprendizaje significativo especifica las actividades, las técnicas y las formas de evaluar más idóneas para propiciar un verdadero aprendizaje en los participantes no hay que olvidar el tipo de población al que se dirige la actividad formativa, es decir, considerar que son adultos y su forma de atender un proceso de enseñanza será diferente al de los niños, por lo que es necesario tener en cuenta la estructura de un modelo andragógico.

En general cuando se lleva a cabo un proceso de enseñanza-aprendizaje la meta final es que los educandos aprendan de manera significativa, sin embargo, es preciso saber qué es lo que se pretende alcanzar de manera particular; es decir, qué cambios de conducta específicos se quieren obtener después del proceso. A continuación de mencionan dichos cambios.

3.3 Redacción de objetivos instruccionales basados en el aprendizaje significativo

Los objetivos instruccionales son el punto de partida para el diseño de las actividades de capacitación y establecen los cambios de conducta específicos que se esperan obtener en los aprendices después de su participación en un proceso de enseñanza-aprendizaje. Aunque existen distintas maneras para elaborar estos objetivos, la taxonomía que ha sido más utilizada en los cursos de capacitación de personal es la de Bloom, creada en 1964, la cual divide los objetivos de acuerdo con el dominio cognitivo que se pretenda obtener después del proceso: conocimiento, comprensión, aplicación, análisis, síntesis o evaluación (Del Moral, 2012). Sin embargo, esta taxonomía únicamente se enfoca al nivel de complejidad que debe alcanzar el educando y no toma en cuenta los aspectos actitudinales y emocionales para promover un aprendizaje significativo, por lo cual, a partir de la revisión de la literatura académica existente, se determina que es más apropiada para la finalidad señalada el uso de la taxonomía de Fink 2003, la cual está dirigida a la promoción de un verdadero aprendizaje significativo.

Cabe destacar que sin importar el tipo de taxonomía utilizada, los objetivos deben evitar cualquier tipo de confusión estableciendo de manera específica qué se busca obtener por parte de los educandos después del proceso formativo. Gagné (2008) brinda una serie de recomendaciones generales para elaborar los objetivos de un proceso de enseñanza aprendizaje; de acuerdo con el autor, es importante considerar lo siguiente: el propósito general del curso, es decir, qué será capaz de hacer el participante después de ser instruido y la redacción de objetivos específicos que demuestren de qué manera se logrará este propósito. El autor enfatiza que tanto el propósito como los objetivos se redacten utilizando verbos que reflejen de manera clara y precisa la conducta esperada para que cualquier persona sea capaz de comprender a qué se refieren. De igual manera, propone que se establezca la situación en la que se presentará la conducta, el sujeto que la realizará, el objeto de aprendizaje y la manera en que se llevará a cabo.

L. Dee Fink (2003) creó su propia taxonomía basada en el establecimiento de un aprendizaje significativo porque mediante su trabajo como profesor y consultor educativo se dio cuenta que en la mayoría de las escuelas no se tenían objetivos claros que propiciaran un aprendizaje más allá de la memorización de un tema y también porque notó

que quienes brindaban el proceso de enseñanza no tenían bien definido el tipo de actividades que promueven un aprendizaje significativo, más allá de los métodos tradicionales: lecturas y discusiones, lo cual no generaba el aprendizaje esperado en los educandos. Su taxonomía fue creada con el fin de promover un aprendizaje estable que pudiera ser aplicado en la resolución de problemáticas de la vida diaria, el cual no se fomentaba en la mayoría de los espacios educativos tradicionales.

Con base en lo anterior, argumentó que al redactar objetivos que promovieran un aprendizaje significativo se tenía que tomar en cuenta el conocimiento teórico esperado, su aplicación, su relación con la vida diaria, la implicación social y personal del aprendizaje, los valores e intereses creados a partir del mismo y cómo los motivaría a ser mejores en un futuro. Aunque no especificó una manera particular de redactarlos, el autor consideró importante que éstos empezaran con un verbo que indicara lo que el educando será capaz de hacer al terminar la formación y que fueran lo más concretos y específicos posibles para evitar ambigüedades. El autor sugirió una serie de verbos para redactar los objetivos de acuerdo a su nivel taxonómico, los cuales se presentan a continuación:

- Conocimiento teórico: se refiere a recordar y entender información, datos, términos, ideas, etc. Los verbos sugeridos son: identificar, memorizar, reconocer.
- Aplicación: se refiere a cómo resolverán problemas específicos gracias a lo aprendido durante el proceso. Los verbos sugeridos son: resolver, usar, criticar, juzgar, aplicar.
- Integración: se refiere a la manera de relacionar el aprendizaje con sus propias experiencias y con su vida diaria. Los verbos sugeridos son: comparar, identificar, integrar.
- Dimensión humana: se refiere a las implicaciones que existen individual y social con respecto a lo aprendido. Los verbos sugeridos son: identificar, interactuar, valorar.
- Intereses personales: se refiere a los valores, intereses, actitudes y motivaciones que se fomentarán durante el proceso. Los verbos sugeridos son elegir ser.
- Aprender a aprender: se refiere a la adquisición de información que les permita mejorar su desempeño futuro y ser mejores aprendices. Los verbos sugeridos son: identificar, reconocer, formular.

De acuerdo con el autor, redactar los objetivos integrando los aspectos de su taxonomía permitirá que los aprendices obtengan un aprendizaje más completo y desarrollen otros ámbitos de su persona, no sólo en el cognitivo. No obstante, Fink menciona que de acuerdo al tipo de curso o proceso educativo que se implemente es como se integraran los niveles taxonómicos, es decir, si el proceso educativo sólo se centra en incrementar conocimientos teóricos no será necesario redactar los objetivos del curso utilizando los otros niveles de su taxonomía, únicamente se redactarán considerando el primer nivel. En el caso específico de la presente propuesta, el curso de inducción se reduce al aprendizaje teórico y actitudinal que surge en los participantes, por lo que no es funcional la redacción de los objetivos considerando todos los niveles de dicha taxonomía.

Torre y Gil (2004) consideran que la taxonomía de Fink además de incluir aspectos cognitivos incluye aspectos emocionales y personales con el propósito de desarrollar de manera integral al aprendiz. Según los autores, Fink propuso esta taxonomía porque sabía que ningún aspecto de los antes mencionados era más importante que otro pues en conjunto formaban la personalidad de cada individuo.

Por su parte, Fallahi (2011) menciona que la taxonomía de Fink a diferencia de otras taxonomías toma en cuenta el aprendizaje significativo y está enfocada en propiciarlo. El autor coincide con lo anterior, al señalar que Fink incluye en su taxonomía 6 aspectos importantes que promueven el aprendizaje de los educandos: conocimiento deseado, aplicación del mismo, integración de lo aprendido con su vida diaria, efectos que tiene personal y socialmente, motivaciones, intereses y sentimientos que son derivados posterior al aprendizaje y la adquisición de competencias para tener un mejor desempeño futuro.

Finalmente, Del Moral (2012) concluye que sin importar la manera de redactar los objetivos instruccionales en un proceso educativo, la idea principal es obtener un aprendizaje significativo que sea duradero y posible de aplicar en situaciones reales, el cual no sólo despierte el factor cognitivo sino el afectivo. Asimismo, menciona que los objetivos se deben redactar con el fin de obtener la inferencia y transferencia de los

conocimientos recibidos a situaciones de la vida diaria para que exista verdadera evidencia de que existió un aprendizaje significativo en los participantes.

Se puede concluir que la taxonomía de Fink promueve un aprendizaje significativo porque toma en cuenta el conocimiento previo, la significancia de los nuevos conocimientos, es decir, que tengan relación con su vida diaria para que los puedan aplicar y la construcción que existe de manera individual con respecto al cambio de pensamientos, emociones e intereses y la motivación de aprender más.

Cabe mencionar que posterior a la taxonomía propuesta por Fink, otros autores también tomaron en cuenta los aspectos afectivos y cognitivos en la realización de sus propias taxonomías para promover un aprendizaje más efectivo. Un ejemplo de lo anterior es la taxonomía hecha por Marzano y Kendall en el año 2007 quienes integraron los siguientes elementos en la elaboración de los objetivos de un proceso de enseñanza-aprendizaje: sistema self, sistema metacognitivo, sistema cognitivo, información, procesos mentales y procedimientos psicomotores (Gallardo, Contreras, García, Lázaro y Ocaña, 2012). Sin embargo, no se desarrollará una explicación sobre su taxonomía, únicamente es preciso reconocer que al igual que Fink incluyeron aspectos afectivos de los sujetos.

Por último, es importante enfatizar que en la redacción de objetivos para un proceso de enseñanza-aprendizaje se debe detallar qué logrará hacer el aprendiz al finalizar el proceso utilizando verbos claros, concretos y precisos para evitar que las personas que los lean les puedan dar más de un sentido, lo anterior sin importar el tipo de taxonomía que se decida utilizar.

3.4 Actividad formativa basada en el aprendizaje significativo

Es fundamental conocer y seleccionar apropiadamente las acciones que permitan propiciar aprendizaje significativo en un proceso de enseñanza con el fin de que los educandos realmente aprendan lo que se les enseña. Cabe recordar que la inducción es una actividad de capacitación que busca instruir al personal de nuevo ingreso y propiciar en ellos un aprendizaje sobre aspectos particulares en relación a lugar de trabajo, por lo cual resulta conveniente adoptar y comprender cabalmente la manera de promover aprendizaje significativo.

Ausubel (1993) menciona que para llevar a cabo un programa o curso que propicie el aprendizaje significativo es muy importante considerar los siguientes aspectos:

- Conocer el tipo de población y lo que saben con respecto al tema que se enseñará (conocimiento previo), lo cual puede ser averiguado mediante diversas técnicas (preguntas, cuestionarios, evaluaciones).
- El encargado de transmitir la información debe ser un experto en el tema y saber cómo mantener motivados a los participantes, crear un ambiente cooperativo, además de utilizar materiales con alto grado de significancia para ellos.
- Retroalimentar de manera frecuente y clara para que los participantes reconozcan lo que están haciendo adecuadamente y qué es lo que deben modificar.

Por su parte Fink (2003) argumenta que diseñar un curso con aprendizaje significativo se realiza tomando en cuenta lo siguiente:

- Factores situacionales: analizar las particularidades de la población (cantidad, edad, escolaridad, etc.) y qué conocimiento previo tienen con respecto a los temas que se enseñarán.
- Metas u objetivos: se refiere a lo que se busca obtener posterior al curso por parte de los participantes en cuanto a su conocimiento y actitudes.
- Retroalimentación y evaluación: se refiere a las acciones que llevarán a cabo los aprendices para demostrar que han aprendido y que los objetivos se han cubierto.
- Actividades y técnicas de enseñanza-aprendizaje: éstas dependerán de los objetivos. Su función es facilitar el aprendizaje en los participantes.

Es importante que los elementos anteriores estén integrados de tal manera que se apoyen mutuamente y sean congruentes entre sí. De acuerdo con el autor para generar un aprendizaje significativo en los participantes se deben considerar dos elementos esenciales: el diseño adecuado del curso y la manera de promover una interacción efectiva entre el instructor con los alumnos.

Fink (2003) enfatiza la importancia de la retroalimentación y evaluación porque sólo de esta manera los participantes demostrarán lo que aprendieron y serán aclaradas sus

dudas. Cabe mencionar que el autor sugiere que la evaluación se realice al inicio, durante y al final del proceso mediante preguntas, resolución de problemas en situaciones reales, tests, simulaciones, etc. Lo anterior es importante porque así se verificará si los objetivos del curso se están cumpliendo. Asimismo, menciona que la retroalimentación funge como una forma de apoyo durante el aprendizaje, la cual debe ser inmediata y frecuente.

Por otra parte, señala que las actividades y técnicas de enseñanza-aprendizaje deben incrementar la reflexión de los participantes y propiciar la participación y involucramiento de los mismos durante el proceso. Para promover la reflexión, el autor sugiere que se realicen discusiones en grupo y diálogos reflexivos de manera oral o escrita con el fin de que los aprendices le den un significado a lo que aprendieron. Para promover la participación y involucramiento de los aprendices, el autor recomienda realizar debates, role playing, estudios de caso, resolución de problemas, lecturas, exposiciones, lluvia de ideas y observación de personas, eventos o situaciones que muestren algo relacionado al aprendizaje obtenido. El autor sugiere actividades que permitan a los participantes aprender haciendo y manipulando por ellos mismos.

Por último, Fink (2003) menciona que un proceso de enseñanza-aprendizaje tiene que tomar en cuenta la calidad de los contenidos y la manera efectiva de transmitirlos.

Con base en la información anterior, es claro que el diseño de este curso de inducción debe tomar en cuenta las características de la población a quién será dirigido, en este caso la población es adulta por lo que el procedimiento de enseñanza variará en diversas cuestiones en comparación a un curso formativo para niños, asimismo, se debe analizar qué saben éstos sobre el tema en particular para posteriormente saber cómo se transmitirá y evaluará el conocimiento, tener el apoyo de un experto que imparta la información de manera clara, promueva las ganas de aprender y genere un ambiente participativo. No obstante, es muy importante que se utilice material con significancia y pertinencia, es decir, que tenga un vínculo con lo que ellos ya saben, así como promover actividades que generen la reflexión, creatividad y participación de los educandos.

Dado que la inducción es una actividad de capacitación, la evaluación del curso puede realizarse a través del modelo de creado por Kirkpatrick (1999) mencionado anteriormente

en donde únicamente se tome en cuenta la evaluación de reacción, aprendizaje y conducta ya que el último nivel no es necesario porque implicaría más tiempo y dado que los prestadores de servicio social están en una organización temporalmente, evaluar el impacto organizacional necesitaría de un tiempo más prolongado de trabajo para poder determinarlo.

CAPÍTULO IV. INDUCCIÓN PARA PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL

4.1 Planteamiento del problema

El servicio social es sustancial en la formación de los estudiantes universitarios sin importar el tipo de carrera que ejerzan ya que los consolida como profesionistas y a la vez permite que asistan a diversas vicisitudes de la población en la que se encuentran inmersos al poner en práctica lo que aprendieron durante sus estudios.

De acuerdo con la Dirección General de Orientación y Atención Educativa (DGOAE, 2018) diversas organizaciones brindan la oportunidad de realizar el servicio social dentro de sus sedes, por ejemplo: escuelas, centros, corporativos, institutos, organizaciones del sector gubernamental y privado, entre otras. Sea cual sea el tipo de organización que se elija para llevar a cabo el servicio social, al inicio es desconocida para el prestador de esta actividad, puesto que no conoce la estructura ni los procedimientos que existen dentro de la misma.

Iniciar actividades como prestador de servicio social implica la incorporación a una organización extraña la cual cuenta con una misión, visión, cultura, mecanismos de acción y formas de trabajo ya establecidos, los cuales son desconocidos por los universitarios. Por lo anterior, es importante que al inicio del servicio social el prestador conozca de manera general la estructura y procedimientos del lugar donde brindará sus servicios, así como sus actividades correspondientes, requiriendo así información que lo ayude a integrarse lo más pronto posible a la organización y a la vez estar más motivado y comprometido con el fin de lograr los objetivos inicialmente establecidos en su servicio social.

Para conocer la organización y las actividades que se deben llevar a cabo durante el servicio social es importante la impartición de una actividad de inducción. Según Suárez (2015) un curso o taller de inducción para prestadores de servicio social permitirá que interactúen con la organización conociendo de qué manera contribuirán a los logros de la misma. Sin embargo, hoy en día la inducción para prestadores de servicio social se dirige únicamente para aquellos que están enfocados al ámbito médico como cirujanos, odontólogos y enfermeros. De acuerdo con las disposiciones para las instituciones de salud de la Norma Oficial Mexicana NOM 009-55A3-2013, Educación en salud. Criterios para la utilización de los establecimientos para la atención médica como campos clínicos para la prestación del servicio social de medicina y estomatología de la Secretaría de Gobernación (SEGOB) se debe:

“Realizar al inicio del servicio social y en coordinación con las instituciones de educación superior, actividades de inducción que deben incluir: contenidos de los programas académico y operativo, características socioculturales de la localidad, recomendaciones de seguridad de los pasantes y otros temas relevantes”.

Cabe mencionar que la inducción para prestadores de servicio social que no están enfocados al ámbito médico ya se ha considerado por algunos autores, por ejemplo: Arenas (2017) realizó la propuesta de un manual de inducción para prestadores de servicio social de la bolsa de trabajo de la DGAOE dentro de la UNAM. Sin embargo, el autor únicamente incluyó temas sobre las actividades específicas que debían realizar y no información que permitiera a los universitarios conocer más acerca de los procedimientos y estructura general de la bolsa de trabajo de la DGAOE. Por su parte, Suárez (2015) diseñó la propuesta de un taller de inducción para prestadores de servicio social de un centro de atención comunitaria. El autor incluyó temas sobre el centro (misión, visión, objetivos, normas de calidad, etc.) y también información específica acerca de las actividades que tendrían que realizar los prestadores de este servicio durante su estancia en el centro.

Hasta ahora únicamente se han realizado propuestas de actividades de inducción para prestadores de servicio social enfocados a otro ámbito de conocimiento que no es el

médico, en organizaciones específicas. Es importante mencionar que las propuestas antes señaladas no toman en cuenta las características de la población a la que se brindará el curso o taller, lo cual sería benéfico para escoger las actividades o técnicas más idóneas considerando la edad de los participantes, por otro lado, tampoco retoman la importancia de implementar la actividad de inducción generando un aprendizaje significativo en los prestadores de servicio social, el cual permita que estos comprendan realmente lo que se les enseña, que el conocimiento perdure por un tiempo más prolongado y modifique ciertas actitudes y conductas.

Por lo anterior, en el presente trabajo se propone realizar la propuesta de curso de inducción general para prestadores de servicio social de diversas áreas de conocimiento fundamentado en el aprendizaje significativo.

4.2 Justificación

Impartir un curso de inducción general para prestadores de servicio social permitirá que éstos conozcan a fondo la organización donde brindarán sus servicios, integrándose de manera más rápida a la misma. Aunado a lo anterior, promoverá actitudes favorables como sentido de pertenencia, motivación, satisfacción y compromiso, lo cual influirá positivamente en la manera en la que se desempeñen.

Es importante reconocer que no solo basta con impartir el curso, es preciso que éste se lleve a cabo con el propósito de generar un aprendizaje significativo en los prestadores de servicio social, el cual les permita comprender realmente lo que se les enseña, mantener por un tiempo más prolongado el aprendizaje y que modifique sus actitudes y conductas influyendo positivamente en la manera de llevar a cabo sus actividades. Para lograr lo anterior es preciso tener en cuenta que estos prestadores de servicio social son concebidos como una población adulta debido a las características biológicas, psicológicas y sociales que poseen, por lo que el diseño, ejecución y evaluación del curso debe sustentarse en el modelo andragógico, el cual retoma las particularidades de los adultos con el fin de que su experiencia de aprendizaje sea eficaz, asimismo, se debe considerar la teoría del aprendizaje significativo, la cual además de coincidir con los principios andragógicos brinda de manera detallada las técnicas de enseñanza, las

actividades y las formas de evaluación más idóneas con el fin de obtener un resultado más enriquecedor en los participantes de un proceso formativo.

4.3 Objetivo

Diseñar la propuesta de un curso de inducción general para prestadores de servicio social de distintos sectores fundamentado en el aprendizaje significativo.

4.4 Procedimiento

Fase a)

Con el fin de conocer la opinión de algunos prestadores de servicio social sobre la importancia de un curso de inducción general al inicio de esta actividad, se realizó una encuesta (anexo 1.A), en donde la mayoría concluyó que no había sido partícipe de una actividad de inducción completa cuando iniciaron sus actividades como prestadores de este servicio.

Para garantizar que ésta tuviera validez de contenido se realizó lo siguiente:

1. Investigación exhaustiva sobre la definición, la importancia, los beneficios y las etapas de la inducción laboral, así como la definición e importancia del servicio social.
2. Redacción de los ítems del instrumento de acuerdo a la información que se obtuvo.
3. Evaluación de los ítems del instrumento por parte de 4 expertos; dos profesores con conocimiento en la redacción de encuestas cualitativas y dos responsables de brindar capacitación en distintas organizaciones.
4. Reformulación de los ítems de acuerdo a la retroalimentación obtenida por parte de los expertos.
5. Selección de una muestra no probabilística intencional de 50 sujetos, los cuales necesitaban tener como requisito indispensable el servicio social concluido o estarlo realizando actualmente. Asimismo, debían pertenecer a otra área de conocimiento que no fuera del ámbito médico (cirujanos, odontólogos y enfermeros).
6. Aplicación del instrumento en línea.

7. Una vez que todos los participantes respondieron el instrumento se contabilizaron las respuestas de cada ítem, estableciendo los porcentajes de cada una.

Los datos que se obtuvieron a partir de la aplicación del instrumento se presentan a continuación. Cabe mencionar que se utilizaron las letras SS para hacer referencia al servicio social.

La muestra estuvo conformada por 50 sujetos, de los cuales 70% fueron hombres y 30% mujeres.

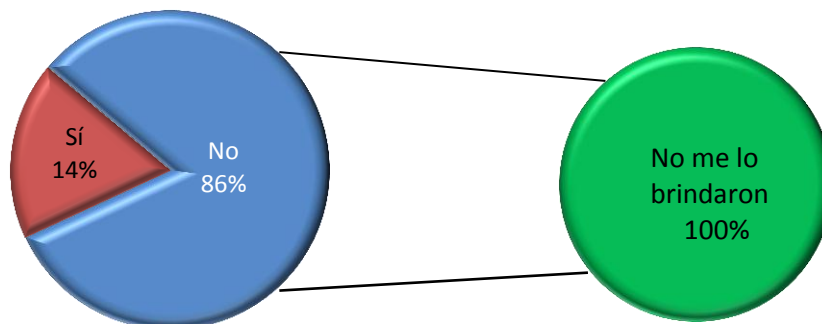
Cuando se aplicó el instrumento el 70% de la muestra ya había concluido el servicio social, de los cuales el 30% mencionó que lo había realizado en organizaciones gubernamentales, el 28% mencionó que lo había realizado dentro de la UNAM, el 10% mencionó que lo había realizado en otro tipo de organizaciones y el 2% mencionó que lo había realizado en organizaciones no gubernamentales.

Asimismo, cuando se aplicó el instrumento el 30% de la muestra aún no concluía el servicio social, de los cuales el 20% mencionó que lo estaba realizando en organizaciones gubernamentales, el 8% mencionó que lo estaba realizando dentro de la UNAM y el 2% mencionó que lo estaba realizando en organizaciones no gubernamentales.

Por un lado el 88% de la muestra sabía cuál era la actividad principal de la organización, mientras que el 12% no. Por otra parte, se indagó si en las organizaciones donde los participantes entraron a realizar el SS se impartía un curso de inducción general dirigido a los prestadores del mismo, los resultados mostraron que el 86 % de las organizaciones no brindaron un curso de este tipo a los prestadores de servicio social, mientras que un 14% de las organizaciones si lo hace.

Se cuestionó a los individuos de la muestra sobre su asistencia a un curso de inducción general para prestadores de SS, encontrando que el 86% no participó. El 100% de estos sujetos mencionaron que no habían asistido, porque este curso no se les había brindado.

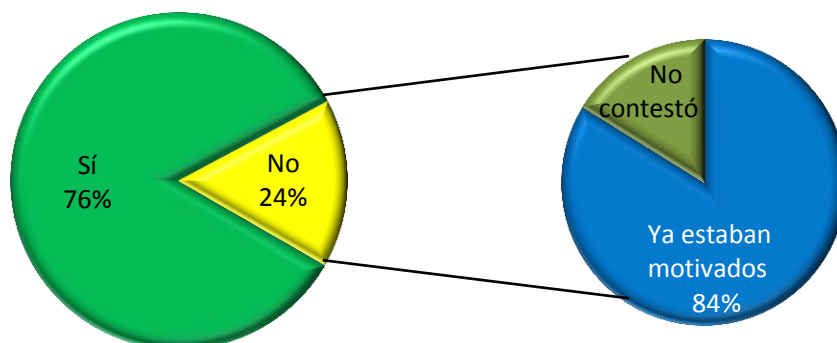
Gráfica # 1



Gráfica 1 Porcentaje de sujetos que no asistieron a un curso de inducción general para SS y los motivos.

El 76% de los sujetos que no asistieron a un curso de inducción para prestadores de SS mencionaron que asistir al mismo los hubiera hecho sentir más motivados. Sin embargo, de los sujetos que mencionaron que no, el 84% de ellos dijo que esto se debía a que ya se sentían motivados.

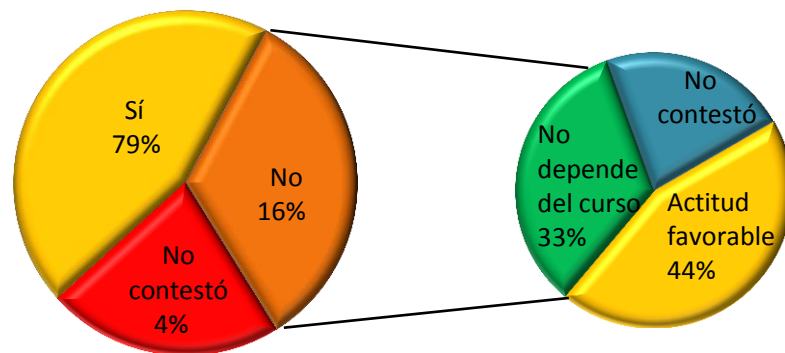
Gráfica # 2



Gráfica 2 Porcentaje de sujetos que consideran que el curso de inducción los habría motivado.

El 79% de los sujetos que no asistieron a un curso de inducción para prestadores de SS mencionaron que asistir les hubiera hecho tener una actitud favorable. Sin embargo, de los sujetos que mencionaron que no, el 44% de ellos dijo que esto se debía a que ya tenían una actitud favorable y el 33% mencionó que una actitud favorable no dependía de un curso de inducción.

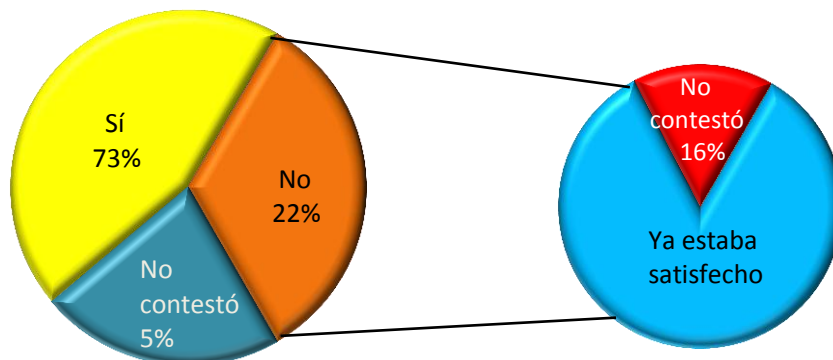
Gráfica 3



Gráfica 3 Porcentaje de sujetos que consideran que el curso de inducción les habría hecho tener una actitud favorable.

El 73% de los sujetos que no asistieron a un curso de inducción para prestadores de SS mencionaron que asistir al mismo los habría hecho sentir satisfechos. Sin embargo, de los sujetos que mencionaron que no, el 84% de ellos dijo que esto se debía a que ya estaban satisfechos.

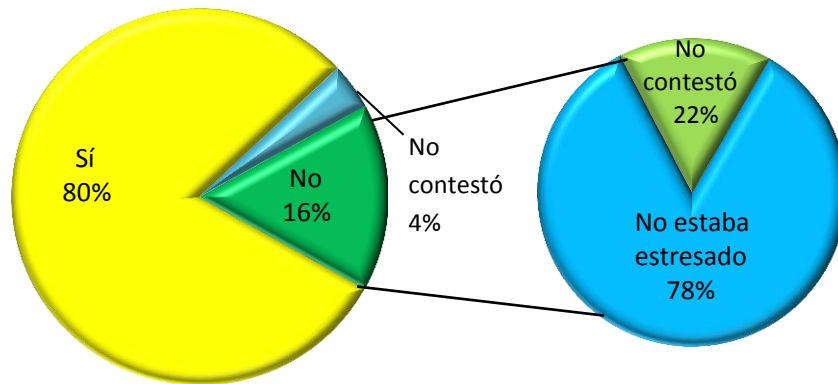
Gráfica # 4



Gráfica 4 Porcentaje de sujetos que consideran que un curso de inducción los habría hecho sentir satisfechos.

El 80% de los sujetos que no asistieron a un curso de inducción para prestadores de SS mencionaron que asistir al mismo los habría ayudado a disminuir las sensaciones de estrés o ansiedad presentes al inicio del SS. Sin embargo, de los sujetos que mencionaron que no, 78% de ellos concluyó que esto se debía a que no estaban estresados.

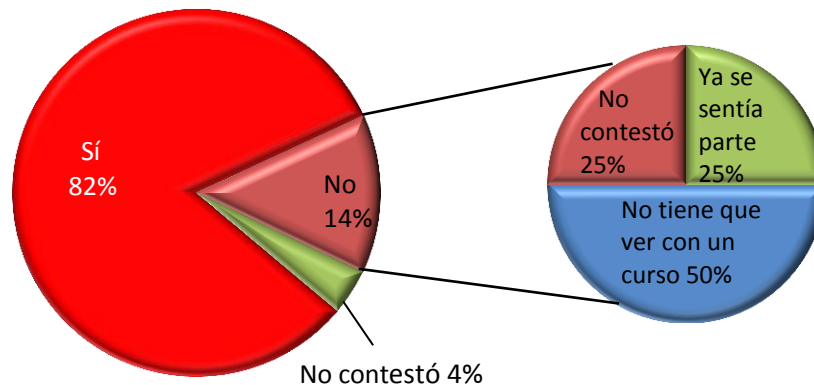
Gráfica # 5



Gráfica 5 Porcentaje de sujetos que consideran que un curso de inducción habría disminuido el estrés y ansiedad.

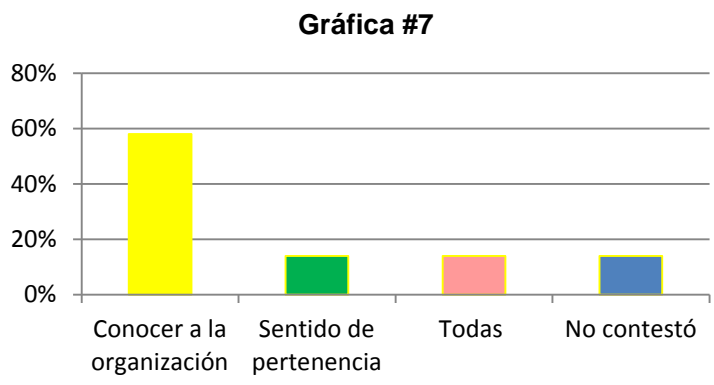
El 82% de los sujetos que no asistieron a un curso de inducción para prestadores de SS mencionaron que asistir los habría ayudado a sentirse parte de la organización. Sin embargo, de los sujetos que mencionaron que no, 50% de ellos dijo que esto se debía a que sentirse parte de la organización no tiene que ver con un curso de inducción y 25% mencionó que ya se sentía parte de la misma.

Gráfica # 6



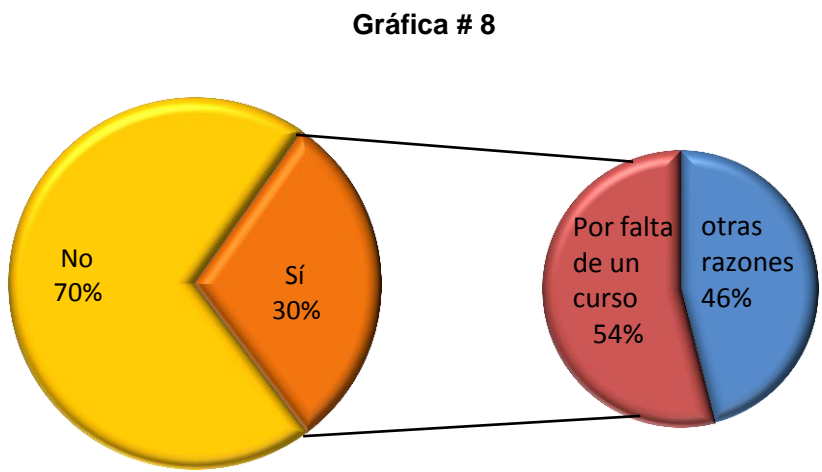
Gráfica 6 Porcentaje de sujetos que mencionan que un curso de inducción los habría ayudado a sentirse parte de la organización.

Aunque solo un 14% de la muestra sí tuvo la oportunidad de asistir a un curso de inducción para SS, el 58% de ellos mencionó que gracias a éste pudieron conocer la organización a fondo así como los derechos y obligaciones que tenían como prestadores de SS.



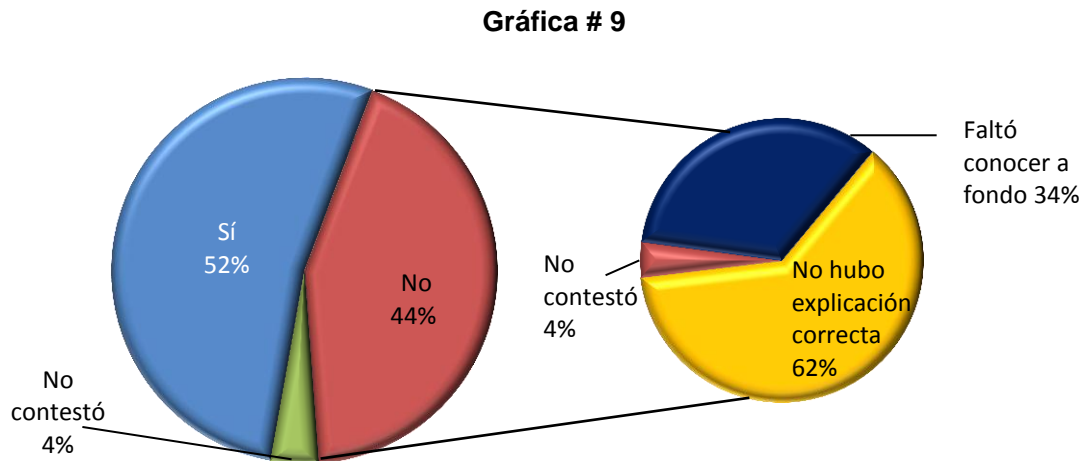
Gráfica 7 Beneficios obtenidos a partir del curso de inducción para prestadores de SS.

Se indagó si los sujetos alguna vez habían considerado abandonar el SS, los resultados mostraron que el 70% de ellos no lo había hecho. De los sujetos que lo llegaron a considerar, 54% de ellos mencionó que esto se debió a la falta de un curso de inducción general para SS.



Gráfica 8 Porcentaje de sujetos que consideraron abandonar el servicio social y los motivos.

Se cuestionó a los individuos de la muestra si habían recibido inducción específica cuando ingresaron al SS, los resultados mostraron que el 84% sí. Se indagó entonces, si los sujetos consideraban que la inducción específica había sido suficiente para desempeñarse adecuadamente. El 52% mencionó que sí. Sin embargo, de los sujetos que mencionaron que no, el 62% de ellos dijo que esto se debía a que no hubo una explicación correcta.



Gráfica 9 Porcentaje de sujetos que consideran que la inducción específica fue suficiente para desempeñarse adecuadamente.

De acuerdo con lo anterior se puede destacar que el 86% de los prestadores de servicio social realizaron esta actividad en organizaciones que no cuentan con un curso de inducción general para los mismos.

Es importante reconocer que aproximadamente el 80% de los sujetos que no asistieron a un curso de inducción general al inicio del servicio social consideran que éste les habría ayudado a sentirse más motivados, tener actitudes favorables hacia la organización, sentirse satisfechos por estar ahí, disminuir el estrés y ansiedad generado al inicio del mismo, así como ayudar a sentirse parte de la organización.

A pesar de que el 84% de los sujetos mencionó haber recibido la inducción específica al inicio del servicio social, no se puede hablar de una inducción adecuada ya que si ambos conocimientos no son transmitidos al personal de nuevo ingreso la actividad está incompleta.

Asimismo, el 14% de los sujetos que tuvieron la oportunidad de asistir a un curso de inducción general al inicio de su servicio social mencionó que haber asistido al mismo les ayudó a crear un sentido de pertenencia con la organización además de conocerla con más detalle.

Resulta evidente que los prestadores de servicio social son una población que también requiere ser partícipe de una actividad de inducción al inicio de su servicio social, la cual los ayudaría en distintos aspectos.

Fase b)

Se propuso el diseño de un curso de inducción general para prestadores de servicio social fundamentado en el aprendizaje significativo.

De acuerdo con el marco teórico ya revisado, las temáticas más importantes que deben considerarse durante un curso de inducción son las siguientes:

- Bienvenida
- Actividad principal de la organización
- Misión, visión, valores y metas de la organización
- Normas de conducta y seguridad
- Código de vestimenta
- Horarios
- Forma de pago
- Importancia de los colaboradores para la organización
- Recorrido

Asimismo, se consideraron las técnicas y estrategias de enseñanza que establece la teoría del aprendizaje significativo, así como las premisas del modelo andragógico mencionadas anteriormente.

En cuanto a la forma de evaluación se consideró la teoría de Fink y Ausubel, así como el modelo de Kirkpatrick (1999), sin embargo; cabe destacar que, debido a la duración del

servicio social, únicamente los tres primeros niveles tendrían la funcionalidad idónea para este proyecto de tesis.

Se redactaron los objetivos del curso conforme a la taxonomía de Fink (2003), los cuales especifican las conductas que se esperan obtener en los participantes posteriormente al curso. Cabe mencionar que únicamente se tomaron en cuenta 4 niveles taxonómicos debido al tipo de curso.

Objetivo general del curso: Proporcionar a los prestadores de servicio social la información necesaria en relación a la empresa y al servicio social.

Objetivo (teórico): Al finalizar el curso el participante identificará la estructura general de la empresa, su organización y la relevancia del servicio social en la cadena de valor de la empresa.

Objetivo (integración): Al finalizar el curso el participante será capaz de integrar la información recibida durante el curso, con sus conocimientos previos.

Objetivo (dimensión humana): Al finalizar el curso el participante identificará de qué manera el servicio social lo ayudará a consolidarse de manera profesional y personal.

Objetivo (intereses): Al finalizar el curso el participante identificará a la empresa con base en valores, estructura y organización; para poder así adquirir un sentimiento de pertenencia y compromiso.

Aprendizaje significativo durante el curso

- ✓ Para que el curso de inducción fomente un aprendizaje significativo en los participantes es primordial realizar lo siguiente:
 - Aclarar el conocimiento previo que el prestador de servicio social posee de la empresa por medio de las siguientes preguntas al inicio del curso: ¿Por qué escogiste realizar tu SS en esta organización?

¿Qué es lo que sabes acerca de la organización? ¿Qué es lo que sabes acerca del servicio social en la organización? y ¿Qué sabes acerca de los prestadores de SS en la organización?.

Además de la entrega de un organizador previo expositivo (anexo III.E) al inicio del curso debido a que la mayoría de los prestadores de SS conocen muy poco acerca de la organización o son totalmente ajenos a ella.

- Referir el conocimiento nuevo con el previo: al término del curso el instructor relacionará ambos conocimientos mediante un breve resumen donde identifique las ideas que los participantes tenían al inicio del curso con lo que han aprendido y cómo se integró su conocimiento satisfactoriamente.
- Evaluar y retroalimentar: el instructor debe evaluar constantemente a los participantes para asegurarse que han comprendido por medio de preguntas u observación de resolución de problemas.
- Empleo de técnicas de enseñanza-aprendizaje y actividades: éstas deben permitir a los participantes hacer, reflexionar y participar.

Objetivo general

- ✓ Para cumplir satisfactoriamente con el objetivo general del curso es preciso tomar en cuenta lo que aparece a continuación:
 - Actividad principal de la organización, la importancia que tiene para la sociedad y cómo ha sido su evolución: observación de ilustraciones pegadas en la pared y línea del tiempo, y finalmente una ronda de preguntas que contemple lo anterior.
 - Misión, visión, valores y metas: exposición, realización de 5 rompecabezas y retroalimentación de los mismos.
 - Normas de conducta y seguridad: lluvia de ideas.
 - Código de vestimenta: desfile.
 - Asistencias, faltas, retardos y reposición de horas: exposición y ronda de preguntas.

- Ayuda económica: diagrama de flujo y simulación.
- Importancia de los prestadores de SS, lo esperado en cuanto a su desempeño, cómo les beneficiará el SS y las posibilidades de trabajar en la organización: exposición y reflexión.
- El prestador de servicio social ejemplar: exposición y reflexión.
- Recorrido por la organización para identificar sus instalaciones.

Evaluación del curso

- ✓ Para evaluar el curso se requiere realizar lo siguiente:
 - Evaluación inicial: ¿Por qué escogiste realizar tu SS en esta organización? ¿Qué es lo que sabes acerca de la organización? ¿Qué es lo que sabes acerca del servicio social en la organización? y ¿Qué sabes acerca de los prestadores de SS en la organización? con el fin de conocer los conocimientos previos que tienen los participantes respecto a la organización y el servicio social
 - Evaluación intermedia: ronda de preguntas, resolución de problemas, retroalimentación y aclaración de dudas con el fin de que los participantes reconozcan si están aprendiendo adecuadamente y también para que el instructor reconozca si se están cubriendo los objetivos de aprendizaje.
 - Evaluación final: de acuerdo con la teoría de Kirkpatrick (1999), entrega de evaluación de reacción, aprendizaje y conducta (cabe mencionar que la evaluación de conducta se entregará al supervisor directo de los participantes 3 meses después del curso.

CARTA DESCRIPTIVA

Curso: “Inducción general para prestadores de servicio social”

Objetivo general: Proporcionar a los prestadores de servicio social la información necesaria con respecto a la empresa y el servicio social.

Participantes: Prestadores de servicio social que están por ingresar a la organización.

Tema	Objetivos	Actividad del instructor	Técnica	Apoyos	Tiempo	Evaluación
I.Presentación y exploración del conocimiento previo.	Al finalizar el tema el participante identificará a los participantes del curso.	<p>El instructor pedirá a los participantes que mencionen su nombre, qué estudian y un hobby. Posteriormente él se presentará ante el grupo mencionando los mismos datos.</p> <p>El instructor explorará los conocimientos previos que los participantes tengan sobre la organización al preguntar lo siguiente: ¿Por qué escogiste realizar tu SS en esta organización?, ¿Qué es lo que sabes acerca de la organización? ¿Qué sabes acerca del SS en esta organización? y ¿Qué sabes de los prestadores de SS en esta organización?.</p>	<p>Presentación semiformal (anexo III.A).</p> <p>Interrogativa (anexo II.A).</p>	Ninguno.	10 min.	Evaluación inicial.

Tema	Objetivos	Actividad del instructor	Técnica	Apoyos	Tiempo	Evaluación
II. Aclaración y activación del conocimiento previo.	Al finalizar el tema el participante relacionará el conocimiento previo con el nuevo en relación a la organización y el SS.	Posterior a las respuestas que brinden los participantes, el instructor aclarará el conocimiento previo que tengan sobre la organización y el SS. El instructor activará el conocimiento previo de los participantes entregándoles un organizador previo expositivo impreso y realizará una lectura guiada con los participantes.	Lectura guiada (anexo II.B).	Organizador previo expositivo impreso (anexo III.E).	10 min.	Evaluación inicial.
III. Bienvenida e introducción al curso.	Al finalizar el tema el participante identificará los objetivos, reglas e importancia del curso, así como algunas expectativas de sus compañeros.	El instructor mostrará los objetivos y las reglas del curso a través de una presentación. El instructor enfatizará la relevancia que tiene el curso para los prestadores de SS y escogerá a 2 personas al azar para que mencionen las expectativas que tienen con respecto al curso.	Expositiva (anexo II.C).	Presentación en Power Point. Computadora. Cañón.	15 min.	NA

Tema	Objetivos	Actividad del instructor	Técnica	Apoyos	Tiempo	Evaluación
IV. Actividad principal de la organización y la importancia que tiene para la sociedad, así como su evolución.	Al finalizar el tema el participante identificará cuál es la actividad principal de la organización, la importancia que tiene para la sociedad y cómo ha sido su evolución.	El instructor pedirá a los participantes que vean las ilustraciones pegadas en la pared donde se muestre la actividad principal de la organización, la importancia que tiene para la sociedad y una línea del tiempo que muestre su evolución. El instructor realizará una ronda de preguntas respecto a las ilustraciones antes vistas y con base en sus respuestas analizará si han comprendido.	“Paredes hablan” (anexo III.B). Interrogativa (anexo II.A).	Imágenes y línea del tiempo.	15 min	Evaluación Intermedia.
V. Misión, visión, valores y metas de la organización.	Al finalizar el tema el participante identificará la misión, visión, valores y metas de la organización.	El instructor expondrá la misión, visión, valores y metas de la organización por medio de una presentación, y dividirá a los participantes en 4 grupos, cada grupo tendrá que resolver un rompecabezas que contenga alguno de los conceptos antes mencionados. Posteriormente pedirá a los participantes que observen el rompecabezas de todos los equipos.	Expositiva (anexo II.C).	Computadora. Cañón. Rompecabezas (anexo III.D).	15 min.	Evaluación intermedia.

Tema	Objetivos	Actividad del instructor	Técnica	Apoyos	Tiempo	Evaluación
VI. Normas de conducta y seguridad.	Al finalizar el tema el participante identificará las normas de conducta y seguridad dentro de la organización.	El instructor pedirá a los participantes que escriban en una hoja las normas de conducta y seguridad que ellos creen que existen dentro de la organización y pedirá que las compartan con el grupo, mientras él escribe cada una en el pizarrón. El instructor retroalimentará lo anterior aclarando cada participación y analizará con el grupo las respuestas más acertadas.	Lluvia de ideas (anexo II.D).	Pizarrón. Plumones. Hojas de papel.	15 min.	Evaluación Intermedia.
VII. Código de vestimenta.	Al finalizar el tema el participante identificará cómo debe ir vestido al SS.	El instructor presentará un desfile que permita a los participantes conocer cómo deben ir vestidos adecuadamente al SS al observar un modelo femenino y uno masculino que lo ejemplifique. El instructor aclarará cualquier duda que surja por parte de los participantes.	“desfile” (anexo III.C).	Ropa.	10 min.	Evaluación intermedia.

Tema	Objetivos	Actividad del instructor	Técnica	Apoyos	Tiempo	Evaluación
VIII. Horarios, asistencias y faltas.	Al finalizar el tema el participante identificará el horario de SS, cómo registrarse, cómo reponer horas y qué hacer en caso de faltas o retardos.	El instructor expondrá los horarios del SS, la manera de registrar su asistencia, los pasos a seguir en caso de faltas o retardos, y cómo se pueden reponer horas por medio de una presentación. Posteriormente realizará una ronda de preguntas sobre lo anterior para verificar que comprendieron.	Expositiva (anexo II.C). Interrogativa (anexo II.A).	Presentación en power point. Computadora. Cañón.	10 min.	Evaluación intermedia.
IX. Ayuda económica (en caso de existir)	Al finalizar el tema el participante identificará los pasos del procedimiento para obtener la ayuda económica que brinda la organización.	El instructor expondrá a los participantes el procedimiento que tienen que seguir para obtener la ayuda económica que ofrece la organización a los prestadores de SS. Posteriormente le pedirá a 2 personas al azar que pasen al frente y ejemplifiquen el procedimiento, retroalimentando su participación.	Expositiva (anexo II.C). Role playing (anexo II.E).	Presentación en power point. Computadora Cañón.	15 min.	Evaluación intermedia

Tema	Objetivos	Actividad del instructor	Técnica	Apoyos	Tiempo	Evaluación
X. Relevancia del servicio social en la organización.	Al finalizar el tema el participante reconocerá la importancia que tiene el SS dentro de la organización.	El instructor expondrá la importancia del SS en la organización, sus beneficios, lo que se espera en relación a su desempeño, algunas recomendaciones para realizarlo efectivamente y las posibilidades que existen de quedarse a trabajar formalmente. El instructor pedirá que escriban una reflexión en una hoja mencionando el significado que tiene lo anterior para cada uno y pedirá a dos participantes que la compartan ante el grupo.	Expositiva (anexo II.C).	Hojas de papel.	20 min.	Evaluación intermedia.
XI. El prestador de servicio social ejemplar.	El participante identificará las características que posee un prestador de servicio social ejemplar.	El instructor expondrá las características que debe poseer un prestador de servicio social ejemplar a través de una presentación. Posteriormente les pedirá a los participantes que en parejas comenten qué características creen que ya poseen y cuáles no, además, de las acciones que deben llevar a cabo para poseerlas.	Expositiva (anexo II.C). Diálogo reflexivo (anexo II.F).	Presentación en power point. Computadora Cañón.	10 min.	NA

Tema	Objetivos	Actividad del instructor	Técnica	Apoyos	Tiempo	Evaluación
XII. Recorrido y cierre del curso	El participante identificará las instalaciones de la organización.	El instructor mostrará a los participantes todas las áreas que conforman a la organización. Posteriormente hará un breve resumen sobre los temas vistos, relacionará lo que los participantes sabían al inicio del curso con lo que han aprendido y enfatizará la importancia de haber aprendido lo anterior. Finalmente, entregará a los participantes la evaluación de reacción y aprendizaje.	Recorrido.	Evaluaciones Impresas (anexos I.C, I.D y I.E)	30 min.	Evaluación final.

Fase c)

Con el fin de conocer la opinión de algunos responsables y/o supervisores de prestadores de servicio social, se aplicó la encuesta “Encuesta de opinión sobre la propuesta de un curso de inducción general para prestadores de Servicio Social” (anexo I.B).

Para garantizar que ésta tuviera validez fue necesario efectuar lo que aparece a continuación:

- ✓ Redacción de los ítems de la encuesta.
- ✓ Evaluación de los ítems de la encuesta por parte de un experto, el cual tiene conocimiento en la redacción de encuestas cualitativas.
- ✓ Reformulación de los ítems de acuerdo a la retroalimentación obtenida por parte del experto.
- Selección de una muestra no probabilística intencional de 20 sujetos, de los cuales únicamente contestaron 4. Estos debían ejercer el cargo de supervisor o responsable de los prestadores de servicio social en una organización como requisito indispensable. Cabe mencionar que la muestra se obtuvo mediante la ayuda de diversos contactos que ya habían realizado el servicio social ó que se encontraban realizándolo actualmente, los cuales brindaron el correo electrónico de sus supervisores.
- Se envió un correo electrónico (anexo III.F) a cada uno de los sujetos de la muestra explicándoles a grandes rasgos el proyecto de tesis y la razón por la cual se requería la validación de la propuesta. Posteriormente se obtuvo la respuesta de 4 de ellos, los cuales aceptaron revisar la propuesta en línea, por lo que se adjuntó a cada uno la justificación, la carta descriptiva y las evaluaciones, además del link para contestar la encuesta.
- Una vez que todos los participantes respondieron la encuesta se analizaron las respuestas de cada ítem.

Los resultados se muestran a continuación.

Sujeto 1.	Organización gubernamental.
¿Con qué frecuencia ingresan prestadores de servicio social a la organización?	“Generalmente cada 6 meses”.
¿Consideras importante la impartición de un curso de inducción general para prestadores de servicio social?	Totalmente de acuerdo.
¿Consideras que la presente propuesta de curso de inducción general para prestadores de servicio social es viable?	Totalmente de acuerdo.
¿Aplicarías la presente propuesta de curso de inducción para prestadores de servicio social en tu organización?	De acuerdo
¿Te parece útil la presente propuesta de curso de inducción general para prestadores de servicio social?	Totalmente de acuerdo
¿Qué mejorarías de la propuesta de curso de inducción para prestadores de servicio social?	“Adaptar el tiempo porque los estudiantes no ingresan en las mismas fechas ni por grupo y dar el curso uno a uno me parece poco práctico”.

Sujeto 2.	Organización escolar.
¿Con qué frecuencia ingresan prestadores de servicio social a la organización?	“Semestralmente”.
¿Consideras importante la impartición de un curso de inducción general para prestadores de servicio social?	De acuerdo.
¿Consideras que la presente propuesta de curso de inducción general para prestadores de servicio social es viable?	Totalmente de acuerdo.
¿Aplicarías la presente propuesta de curso de inducción para prestadores de servicio social en tu organización?	De acuerdo
¿Te parece útil la presente propuesta de curso de inducción general para prestadores de servicio social?	De acuerdo
¿Qué mejorarías de la propuesta de curso de inducción para prestadores de servicio social?	“Me parece un poco larga, en general es útil”.

Sujeto 3.	Organización gubernamental.
¿Con qué frecuencia ingresan prestadores de servicio social a la organización?	“Cada 6 meses aproximadamente”.
¿Consideras importante la impartición de un curso de inducción general para prestadores de servicio social?	Totalmente de acuerdo.
¿Consideras que la presente propuesta de curso de inducción general para prestadores de servicio social es viable?	De acuerdo.
¿Aplicarías la presente propuesta de curso de inducción para prestadores de servicio social en tu organización?	De acuerdo
¿Te parece útil la presente propuesta de curso de inducción general para prestadores de servicio social?	De acuerdo
¿Qué mejorarías de la propuesta de curso de inducción para prestadores de servicio social?	“Las evaluaciones me parecen un poco largas, eso puede hacer tedioso el proceso”.

Sujeto 4.	Organización gubernamental.
¿Con qué frecuencia ingresan prestadores de servicio social a la organización?	“cada seis meses”.
¿Consideras importante la impartición de un curso de inducción general para prestadores de servicio social?	De acuerdo.
¿Consideras que la presente propuesta de curso de inducción general para prestadores de servicio social es viable?	Ni acuerdo ni en desacuerdo.
¿Aplicarías la presente propuesta de curso de inducción para prestadores de servicio social en tu organización?	En desacuerdo.
¿Te parece útil la presente propuesta de curso de inducción general para prestadores de servicio social?	De acuerdo.
¿Qué mejorarías de la propuesta de curso de inducción para prestadores de servicio social?	“Se debe considerar la cantidad de prestadores que ingresan a fin de conformar los grupos. La información que describe el curso actualmente se proporciona por escrito a cada alumno que inicia servicio social, por tal razón no aplicaría la propuesta”.

De acuerdo con los resultados anteriores se puede señalar que todos los sujetos coincidieron en que impartir un curso de inducción para prestadores de servicio social es importante.

En cuanto a la propuesta del curso:

- Tres de los sujetos mencionaron que es viable y sólo uno de ellos mencionó que no estaba de acuerdo ni en desacuerdo sobre este aspecto.
- Todos los sujetos consideraron que es útil.
- Tres de los sujetos mencionaron que aplicarían la misma dentro de su organización y sólo uno de ellos mencionó que no lo haría.

Por último, es importante resaltar que las observaciones sobre la propuesta del curso fueron respecto a la duración de la misma ya que la consideran extensa, así como a las evaluaciones y por último, tener en cuenta que los prestadores de servicio social no entran al mismo tiempo por lo que se tendría que adaptar la fecha en la que ingresan para que pudiera recibir el curso más de una persona. Cabe mencionar que sólo uno de los sujetos mencionó que no aplicaría dicha propuesta debido a que en la organización donde se encuentra brindan la información del curso de manera escrita a los prestadores de servicio social.

CONCLUSIONES

De acuerdo con el presente trabajo se puede considerar a la inducción laboral como la primera actividad de capacitación para los empleados de nuevo ingreso, la cual no sólo funge como propulsor de productividad; sino como un mecanismo de desarrollo personal que involucra a toda organización.

Llevar a cabo una actividad de inducción laboral efectiva implica la enseñanza del conocimiento general y específico, el primero se refiere a la instrucción de los aspectos más importantes de la organización, mientras que el segundo considera la enseñanza de las actividades y tareas que deben realizar los empleados de nuevo ingreso en su puesto de trabajo. Impartir la inducción considerando estos dos saberes permitirá que los nuevos empleados se familiaricen realmente con la organización, modificando sus actitudes y teniendo un comienzo más productivo dentro de su puesto de trabajo.

La inducción laboral puede influir en la reducción de temores e incertidumbres que presentan los empleados de nuevo ingreso, lo cual disminuye la incidencia de rotación de personal en los primeros días de trabajo, además, contribuye a la reducción de accidentes laborales pues durante la enseñanza del conocimiento específico se muestra a los empleados de recién ingreso la manera más eficaz de llevar a cabo sus actividades, así como la utilización correcta de maquinaria.

La inducción laboral se considera para aquellos prestadores de servicio social enfocados al ámbito médico, sin embargo, esta actividad no ha sido contemplada formalmente para prestadores de servicio social con un campo de acción distinto y dado que esta población también forma parte del recurso humano de diversas organizaciones y su participación brinda grandes beneficios a la comunidad en la que están inmersos es preciso que se consideren para ser partícipes de la inducción, la cual les ayude a adaptarse en un menor tiempo posible a la organización y a sus actividades correspondientes, además de promover actitudes favorables que les permita desempeñarse de mejor manera. No obstante, es preciso que esta actividad se diseñe, ejecute y evalúe con el fin de fomentar un

aprendizaje significativo en los prestadores de este servicio, el cual permita que los conocimientos adquiridos sean menos propensos a olvidarse y perduren por más tiempo, además de modificar ciertas actitudes que favorezcan su desempeño favoreciendo a la compañía donde lo lleven a cabo.

Sugerencias

- Antes de impartir un proceso de enseñanza deben considerarse las características de la población a la cual se transmitirá la información.
- Las actividades y técnicas de enseñanza aprendizaje consideradas en la propuesta dependerán en su totalidad del número de integrantes y del tiempo establecido por la organización; es responsabilidad del instructor adaptar las medidas pertinentes en función de lo anterior.
- El formato de las evaluaciones dependerá en su totalidad del instructor, sin embargo, es de suma importancia que durante su realización no se dejen de lado los tres aspectos a evaluar: reacción, aprendizaje y conducta.
- La inducción general debe impartirse mediante conferencias, pláticas, cursos, etc. y debe apoyarse de medios como manuales, trípticos, entre otros.
- En caso de que los prestadores de servicio social estén totalmente familiarizados con la sede donde realizarán esta actividad es importante asegurarse que conocen realmente la estructura y procedimientos de la misma antes de omitir cualquier actividad de inducción.
- Dado que sólo cuatro responsables de prestadores de servicio social brindaron su opinión sobre la propuesta, sería importante continuar con la aplicación de la encuesta a una población mayor, con el fin de obtener información más amplia sobre las recomendaciones que se tendrían que tomar en cuenta para su impartición futura.

Lo anterior nos permite entender que en efecto la inducción laboral para prestadores de servicio social es completamente necesaria e importante para la obtención de resultados óptimos en cuanto al desempeño de los prestadores de éste. No obstante, es preciso mencionar que la presente propuesta es viable bajo

ciertas condiciones; su planeación y organización debe considerar diversos aspectos para que sea efectiva, por ejemplo: tiempo, número de integrantes y procedimientos de la organización.

REFERENCIAS

- Alarcón, A. (2017). *El tratamiento de la ecuación lineal para un aprendizaje significativo* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de México. México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2017/enero/0755147/Index.html>
- Alcover, C. (2012). ¿Ageism en las organizaciones?. El papel mediador del apoyo organizacional percibido en las relaciones entre la edad y la ruptura del contrato psicológico. *Psicología organizacional y trabajo*, 12 (3), 299-314. Recuperado el 3 de Marzo de 2018, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572012000300005.
- Alles, A. (2000). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Alonso, P. (2012). La Andragogía como disciplina propulsora de conocimiento en la educación superior. *Revista Electrónica Educare*, 16 (1), 15-26. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194124281003>.
- Arenas, M. (2018). *Manual de inducción para prestadores de servicio social de la bolsa de universitaria de trabajo UNAM* (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional Autónoma de México. México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2019/junio/0790456/Index.html>.
- Ariza, J., Morales, A & Morales, E. (2004). *Dirección y Administración integrada de personas*. España: Mc Graw Hill.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2010). *El servicio social de la educación superior. Punto de articulación con el entorno*. México: Publicaciones ANUIES.
- Ausubel, D. (1993). *Psicología educativa: un punto de vista cognoscitivo*. México: Trillas.

- Ávila, L & Cortés, J. (2016). Comunica tu servicio social comunitario: una experiencia en la implementación de una propuesta educativa. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 7 (20), 60-77. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2991/299147630004.pdf>.
- Barbosa, Y. (2003). *Manual: bienvenida e inducción al puesto dirigido al personal de enfermería del centro de salud T-III Cuajimalpa* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México. Ciudad de México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ppt2002/0324850/Index.html>.
- Bermúdez, H. (2011). La inducción general en la empresa. Entre un proceso administrativo y un fenómeno sociológico. *Universidad & Empresa*, 13 (21), 117-142. Recuperado el 4 de Marzo de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187222420006>.
- Bernal, A & Ramírez, P. (2009). Implicaciones curriculares, sociales y formativas del servicio social. Recuperado el 10 de Agosto de 2018, de <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/4037/2/cyreu-2009-212%2020.pdf>.
- Blake, O. (1997). *La capacitación: un recurso dinamizador de las organizaciones*. Buenos Aires: Macchi.
- Bueno, M. (2015). *La enseñanza del porfiriato mediante el juego de roles para lograr el aprendizaje significativo en el bachillerato* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de México. México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2015/octubre/0736252/Index.html>
- Calderón, G. (2002). Lo estratégico y lo humano en la dirección de las personas. *Pensamiento & gestión*, (16), 158-176. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64601608>.
- Cano, C. (2004). Reflexiones sobre el futuro del servicio social universitario. *Reencuentro*, (40), 4-7. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34004011>.

- Carranza, M. (2007). Enseñanza y aprendizaje significativo en una modalidad mixta: percepciones de docentes y estudiantes. *Revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo* (4) 1-15. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4981/498154006036/index.html>.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chroback, R. (2017). El aprendizaje significativo para fomentar el pensamiento crítico. *Archivos de ciencias de la educación* (12) 1-13. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/153/15309403.pdf>.
- Del Moral, C. (2012). Conocimiento didáctico general para el diseño y desarrollo de experiencias de aprendizaje significativas en la formación del profesorado. *Profesorado, Revista de currículum y formación del profesorado*, 16 (2), 469-497. Recuperado de: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev162COL11.pdf>.
- Dessler, G & Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Prentice Hall.
- Díaz Barriga, F. & Hernández, G. (2010). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. Una interpretación constructivista*. México: Mc Graw Hill.
- Dionisio, M. & Chalub, D. (2009). El Aprendizaje Significativo de las Ciencias Morfológicas en Medicina: Experiencia y Aportes para su Enseñanza en Clínica Dermatológica. *Int. J. Morphol.*, 27(2):565-569. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v27n2/art41.pdf>.
- Dirección General de Orientación y Atención Educativa DGOAE. (2018). Servicio Social: Registro y Renovación de programas. Recuperado el 2 de Enero de 2018, de <http://www.dgoae.unam.mx/>.

- Elias, L. (2012). *Reclutamiento y selección de prestadores de servicio social y prácticas profesionales dentro del gobierno del estado de Guerrero* (Tesis de licenciatura). Universidad Americana de Acapulco. Acapulco. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2012/junio/0681092/Index.html>.
- Fallahi, C. (2011). Using Fink's Taxonomy in course design. *Observer*, 24 (7), 1-5. Recuperado de <https://www.psychologicalscience.org/observer/using-finks-taxonomy-in-course-design>.
- Fink, L. (2003). *Creating Significant Learning Experiences*. San Francisco, Estados Unidos: Jossey Bass.
- Gabarda, V. (Sin fecha). El aprendizaje en la edad adulta. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de <https://www.orientacionandujar.es/wp-content/uploads/2015/06/Ebook-Aprendizaje-Edad-Adulta-OK.pdf>.
- Gagné, R. (2008). *La planificación de la enseñanza. Sus principios*. México: Trillas.
- Gallardo, K., Gil, M., Contreras, B., García, E., Lázaro, R. y Ocaña, L. (2012). Toma de decisiones para la evaluación formativa: el proceso de planeación y determinación de sus mecanismos. *Sinéctica*, 39. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/sine/n39/n39a11.pdf>.
- García, B. (2016). *Estrategia didáctica para el aprendizaje significativo en la educación media superior, del tema deterioro ambiental, y sus consecuencias en la pérdida de la biodiversidad* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de México. México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2016/diciembre/0753907/Index.html>
- Gómez, Y. (2008). *“Manual de inducción para personal de nuevo ingreso en el sistema de transporte colectivo metro”* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México. Ciudad de México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2015/anteriores/filosofia/0727014/Index.html>.

- Grados, J. (2013). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal*. México: Manual Moderno.
- Grandal, I. (2016). Retención de talento gracias al Onboarding. Recuperado el 9 de Noviembre de 2017, de <http://www.miempresaessaludable.com/buenas-practicas/articulo/retencion-talento-onboarding>.
- Hernández, E. (2017). *“Descripción y análisis del aprendizaje significativo en los planes y programas de estudio de educación básica en México”* (Tesina de licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México. Ciudad de México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2017/mayo/310206198/Index.html>.
- Hernández, S. (17 de Abril 2017). ¿Sabes cómo recibir a un nuevo empleado? Conoce el “onboarding”. El financiero. Recuperado de <http://www.elfinanciero.com.mx/management/que-es-el-onboarding>.
- Higuita, D. (2018). Del manejo de personal a la dirección de personas. *INNOVAR. Revista de ciencias administrativas y sociales*, 21 (40), 67-79. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/818/81822453006.pdf>.
- Izquierdo, M. 2007. PSICOLOGÍA DEL DESARROLLO DE LA EDAD ADULTA: TEORÍAS Y CONTEXTOS. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1 (2), 67-86. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832315005.pdf>.
- Kanahuati, G. (2013). “El OnBoarding” la integración laboral completa. Recuperado el 15 de Marzo de 2018, de <https://www.forbes.com.mx/el-onboarding-la-integracion-laboral-completa/>.
- Kirkpatrick, D. (1999). *Evaluación de acciones formativas: los cuatro niveles*. Barcelona: Epice.
- Knowles, M. (2001). *Andragogía. El aprendizaje de los adultos*. México: Oxford.

Lechuga, R. (1995). *“La importancia de la inducción de personal de nuevo ingreso en la prevención de accidentes”* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México. Ciudad de México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ppt1997/0230505/Index.html>.

Ley reglamentaria del artículo 5º. Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal. Cámara de diputados del H. Congreso de la unión. 26 de Mayo de 1945. Recuperado el 10 de Enero de 2018, de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/208_190118.pdf.

Llanos, J. (2013). *Integración de Recursos Humanos*. México: Trillas.

López, A. (2011). La andragogía y su importancia en la capacitación del recurso humano en las empresas. Recuperado el 1 de Octubre de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/la-andragogia-importancia-capacitacion-recurso-humano-empresas/>.

Mayer, R. (2004). *Psicología de la educación. Enseñar para un aprendizaje significativo*. Madrid: Prentice Hall.

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

Mendoza, A. (2004). *Manual para determinar necesidades de capacitación y desarrollo*. México: Trillas.

Mungaray, A. (1999). *El servicio social y la educación superior frente a la pobreza extrema en México*. México: SEDESOL, SEP y Gobierno del estado de Veracruz.

Norma Oficial Mexicana NOM-009-SSA3-2013, Educación en Salud. Criterios para la utilización de los establecimientos para la atención médica como campos clínicos para la prestación del servicio social de medicina y estomatología de la Secretaría de Gobernación. 17 de Enero de 2013. Recuperado el 3 de

Septiembre de 2018, de
http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5354092&fecha=28/07/2014

- Olivares, S. & González, M. (2014). *Psicología del trabajo*. México: Patria.
- Ordoñez, M., Sánchez, M. y Burgos, J. (2012) *Actitud y acción didáctica con un enfoque andragógico*. España: Editorial Académica Española.
- Pérez, P. (2004). Revisión de las teorías de aprendizaje más sobresalientes del siglo XX. *Tiempo de educar*, 5 (10), 39-76. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/311/31101003.pdf>.
- Polanco, Y. (2013). El proceso de administración de recursos humanos. Enfoque hacia los expatriados. *Análisis Económico*, 28 (67), 77-91. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/413/41329570006.pdf>.
- Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en la República Mexicana. 30 de Marzo de 1981. Recuperado el 20 de Agosto de 2018, de http://www.normatecainterna.sep.gob.mx/work/models/normateca/Resource/229/3/images/reglamento_prestacion_servicio_social_estudiantes.pdf
- Reza, J. (2006). *ANTES Y DESPUÉS DE LA CAPACITACIÓN, ¿QUÉ?*. México: Gasca sicco.
- Robles, M., Celis, M., Navarrete, C., Rossi, L., González, M. & Barragán, B. (sin fecha). El servicio social .Recuperado el 12 de Febrero de 2018, de http://www.planeducativonacional.unam.mx/PDF/CAP_09.pdf.
- Rocha, F. (2006). *Programa de comunicación en apoyo al Reclutamiento, Selección e Inducción al personal* (Tesis de licenciatura). Universidad Lasallista Benavente. México.
- Rodríguez, P. (2003). La andragogía y el constructivismo en la sociedad del conocimiento. *Laurus*, 9 (15), 80-89. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76111335006.pdf>.

- Rodríguez, Y., Limones, R., Castañón, M., Bascuñan, L., López, M. & Ruiz, M. (1997). *Caminos y Rumbos del servicio social en México*. México: Fomento editorial UPN.
- Rosas, M. (2015). *Propuesta de implementación del proceso de Onboarding como apoyo a la gestión del talento humano* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de México. Ciudad de México.
- Ross, W., Huang, K & Jones, G. (2014). Executive Onboarding: Ensuring the success of the newly hired department chair. *Academic Medicine*, 89 (5), 728-733. Recuperado el 9 de Enero de 2018, de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24667516>.
- Schein, E. (1982). *Psicología de la Organización*. Madrid: Prentice Hall.
- Secretaria de Salud. (2016). *Sistema de información para la administración de servicio social para la salud*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2017, de <http://dgces.salud.gob.mx/siass/>.
- Sierra, R. (2006). La Andragogía, modelo propicio para el desarrollo de la educación de adultos. *PROSPECTIVA*, 4 (1), 100-102. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4962/496251107016.pdf>
- Strauss, G., Sayles, L. & Cárdenas, J. (1981). *Personal: Problemas humanos de la administración*. Madrid: Dossat, S.A.
- Suárez, B. (2015). *Propuesta del taller de Inducción "Eslabones de sucesión" para prestadores de servicio social del centro comunitario "Dr. Julian Mac Gregor y Sánchez Navarro"* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México. Ciudad de México.
- Torre, J. & Gil, E. (2004). *Hacia una enseñanza universitaria centrada en el aprendizaje*. Madrid: Comillas.
- Torres, C., Santa, V. & Bonilla, J. (2014). Caracterización del contrato psicológico de empleados de dos generaciones en una organización del sector

- bancario. *Cuadernos de administración*, 30 (51), 80-87. Recuperado de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/8004/1/v30n51a09>.
- Torres, M., Fermín, Y., Arroyo, C. y Piñero, M. (2000). La horizontalidad y la participación en la andragogía. *Educere*, 4(10), 25-34. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35641004>.
- Universidad Autónoma de Sinaloa UAS. (Sin fecha). Servicio Social. Recuperado el 2 de Febrero de 2018, de <http://serviciosocial.uas.edu.mx/>.
- Universidad Nacional Autónoma de México UNAM. (2001). *Compendio de Legislación Universitario 1910-2001*. México, Ciudad Universitaria: Compendio de legislación universitaria.
- Universidad Nacional Autónoma de México UNAM. (2017). *Servicio Social Universitario*. Recuperado el 13 de Febrero de 2018, de <http://www.dgoserver.unam.mx/portaldgose/servicio-social/htmls/ss-universitario/ssu-definicion.html>.
- Universidad Nacional Autónoma de México. (2018). Informe de actividades 2017. Recuperado el 16 de Agosto de 2018, de <http://www.rector.unam.mx/doctos/InformeRector2017.pdf>.
- Vaijyanthi, P., Shreenivasan, k. & Prabhakaran, S. (2011). Employee engagement predictors: A study at Ge Power and water. *International journal of globalbusiness*, 4 (2), 60-72. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=478047207234>.
- Vesga, J. (2011). Los tipos de contratación laboral y sus implicaciones en el contrato psicológico. *Pensamiento Psicológico*, 9 (16), 171-182. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612011000100012.

- Veytia, M. (2015). Estrategias andragógicas para estudiantes de posgrado a partir de procesos de mediación tecnológica. *Atenas*, 3 (31), 45-54. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=478047207005>.
- Viera, T. (2003). El aprendizaje verbal significativo de Ausubel. Algunas consideraciones desde el enfoque histórico cultural. *Universidades*, (26), 37-43. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/373/37302605.pdf>.
- Villeda, V. (2016). *Servicio Social: Desarrollo de competencias para la inserción laboral* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México. Ciudad de México.
- Walker R. y Montero L. (2004). Principios generales de la educación de adultos. *Revista Chilena de Medicina Familiar*, (2) 65-71. Recuperado de <http://revista.sochimef.org/index.php/revchimf/article/view/129/129>.

ANEXOS

ANEXO I INSTRUMENTOS

Anexo I.A Encuesta de opinión sobre la importancia de un curso de inducción general al inicio del servicio social.

Edad: sexo:

Inducción general: Se refiere a la transmisión de información en relación a la organización (misión, visión, valores, reglas, políticas, derechos, obligaciones, días festivos, vacaciones, instalaciones, servicios, etc).

Inducción específica: Se refiere a la enseñanza de las actividades específicas (tareas, uso de maquinaria, etc).

S.S: servicio social.

1. ¿Actualmente te encuentras realizando el servicio social?

(Sí) ¿Dónde?

Fecha de inicio:

(No)

2. ¿Has concluido el servicio social?

(Sí) ¿Dónde?

Fecha de término:

(No)

3. Cuando iniciaste el servicio social ¿Sabías a qué se dedicaba principalmente la organización o dependencia donde lo realizarías?

(Sí)

(No)

4. En la organización donde realizas o realizaste el servicio social ¿Existe un curso de inducción **general** para prestadores de servicio social?

(Sí)

(No)

5. Al ingresar al servicio social ¿Asististe a algún curso de inducción **general** para conocer a la organización?

(Sí) ¿Por qué?

(No) ¿Por qué?

Si tu respuesta es Sí, pasa a la pregunta 13.

Si tu respuesta es No, continúa con la pregunta 6.

6. ¿Consideras que un curso de inducción **general** para prestadores de servicio social te habría ayudado a integrarte más rápido a la organización?

(Sí) ¿Por qué?

(No) ¿Por qué?

7. ¿Consideras que un curso de inducción **general** para prestadores de servicio social, te habría hecho sentir más comprometido con la organización?

(Sí) ¿Por qué?

(No) ¿Por qué?

8. ¿Consideras que un curso de inducción **general** para prestadores de servicio social, te habría hecho sentir más motivado durante tu estancia en el S.S?

(Sí) ¿Por qué?

(No) ¿Por qué?

9. ¿Consideras que un curso de inducción **general** para prestadores de servicio social, te habría hecho tener una actitud favorable hacia la organización?

(Sí) ¿Por qué?

(No) ¿Por qué?

10. ¿Consideras que un curso de inducción **general** para prestadores de servicio social, te habría hecho sentir satisfecho por estar realizando tu S.S en la organización?

(Sí) ¿Por qué?

(No) ¿Por qué?

11. Consideras que un curso de inducción **general** para prestadores de servicio social, te habría hecho ayudado a disminuir las sensaciones de estrés o ansiedad presentes al principio de tu S.S?

(Sí) ¿Por qué?

(No) ¿Por qué?

12. ¿Consideras que un curso de inducción **general** para prestadores de servicio social, te habría hecho sentir parte de la organización?

(Sí) ¿Por qué?

(No) ¿Por qué?

13. ¿Qué beneficios consideras haber obtenido al asistir al curso de inducción **general**?

14. ¿Alguna vez consideraste abandonar el servicio social?

(Sí)

(No)

Si tu respuesta es Sí, pasa a la pregunta 15.

Si tu respuesta es No, continúa con la pregunta 16.

15. ¿Consideras que esto se pudo deber a la falta de un curso de inducción **general** en donde se te brindara una buena orientación sobre lo que era la organización y sus procedimientos?

(Sí) ¿Por qué?

(No) ¿Por qué?

16. Al ingresar al servicio social ¿Te brindaron un curso de inducción **específico** o alguien te explicó tus actividades como prestador de servicio social?

(Sí) ¿Quién te brindó la inducción?

(No) ¿Por qué?

Si tu respuesta es Sí, pasa a la pregunta 17.

Si tu respuesta es No. Gracias por tu ayuda.

17. ¿Consideras que el curso de inducción **específico** fue suficiente para desempeñar tus actividades adecuadamente?

(Sí) ¿Por qué?

(No) ¿Por qué?

Anexo I.B Encuesta de opinión sobre la propuesta de un curso de inducción general para prestadores de Servicio Social.

De acuerdo con la propuesta del curso de inducción general para prestadores de servicio social, contesta las siguientes preguntas.

Menciona el tipo de organización al que perteneces_____

¿Con qué frecuencia ingresan prestadores de servicio social a la organización?

¿Consideras importante la impartición de un curso de inducción general para prestadores de servicio social?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Consideras que la presente propuesta de curso de inducción general para prestadores de servicio social es viable?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Aplicarías la presente propuesta de curso de inducción para prestadores de servicio social en tu organización?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Te parece útil la presente propuesta de curso de inducción general para prestadores de servicio social?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Qué mejorarías de la propuesta de curso de inducción para prestadores de servicio social? _____

Anexo I.C Evaluación de reacción (Ejemplo)

Fecha:

Nombre del instructor:

Área en la que realizarás tu S.S:

Con el fin de determinar la eficacia que tuvo el curso de inducción general y mejorar diversos aspectos del mismo, le pedimos de la manera más atenta que nos ayude respondiendo los siguientes rubros.

Cabe mencionar que las respuestas serán totalmente anónimas, ya que el propósito del cuestionario es encontrar las áreas de oportunidad en las que podemos mejorar, para brindarle un servicio de mayor calidad.

*Marque con un tache (x) los puntos que se hayan cubierto durante el curso de inducción general.

PRESENTACIÓN

Bienvenida ()
Objetivos del curso ()
Importancia del curso ()
Datos del instructor ()
Expectativas del curso ()
Reglas del curso ()

AYUDA ECONÓMICA(en caso de tener)

Cantidad ()
Procedimiento ()
Lugar, día y horario de pago ()

INFORMACIÓN GENERAL

Evolución de la organización ()
A qué se dedica la organización ()
Misión y visión ()
Valores y metas ()
Normas de seguridad ()
Normas de conducta ()
Código de vestimenta ()
Horario, faltas y retardos ()

DISTRIBUCIÓN

Áreas y a qué se dedican ()
Comedor/ cocina ()
Recepción ()
Baños ()
Salidas de emergencia ()

Por favor conteste la siguiente escala tachando en el paréntesis la respuesta que más le satisfaga.

1. ¿Qué tan satisfecho está con la bienvenida que brindó el instructor?
Muy satisfecho () Satisfecho () Neutral () No satisfecho ()

2. ¿Qué tan satisfecho está con la manera en que se dieron a conocer los objetivos y la importancia del curso?
Muy satisfecho () Satisfecho () Neutral () No satisfecho ()

3. ¿Qué tan satisfecho está con la manera en que se dio a conocer la actividad principal y la evolución de la organización?
Muy satisfecho () Satisfecho () () No satisfecho ()

4. ¿Qué tan satisfecho está con la manera en que se dio a conocer la misión, visión, valores y metas de la organización?
Muy satisfecho () Satisfecho () Neutral () No satisfecho ()

5. ¿Qué tan satisfecho está con la manera en que se dieron a conocer las normas de seguridad y de conducta?
Muy satisfecho () Satisfecho () Neutral () No satisfecho ()

6. ¿Qué tan satisfecho está con la manera en que se dio a conocer el código de vestimenta?
Muy satisfecho () Satisfecho () Neutral () No satisfecho ()

7. ¿Qué tan satisfecho está con la manera en que se dio a conocer el horario y el procedimiento en caso de faltas o retardos?
Muy satisfecho () Satisfecho () Neutral () No satisfecho ()

8. ¿Qué tan satisfecho está con la manera en que se dio a conocer el procedimiento para obtener el pago? (en caso de existir)
Muy satisfecho () Satisfecho () Neutral () No satisfecho ()

9. ¿Qué tan satisfecho está con el recorrido que se brindó para conocer a la organización?

Muy satisfecho () Satisfecho () Neutral () No satisfecho ()

A continuación se presentan una serie de preguntas en relación a la percepción que usted tuvo durante el curso, por favor conteste subrayando la respuesta que más le satisfaga.

INSTRUCTOR

1. La manera en la que explicó los temas fue:

Excelente Muy buena Buena Regular Mala

2. La forma en que respondió las dudas fue:

Excelente Muy buena Buena Regular Mala

3. La actitud que tuvo durante el curso fue:

Excelente Muy buena Buena Regular Mala

4. La manera en que utilizó los materiales (rompecabezas, hojas, etc.) fue:

Excelente Muy buena Buena Regular Mala

5. La forma en que organizó e integró al grupo fue:

Excelente Muy buena Buena Regular Mala

6. El apoyo que brindó a los participantes durante el curso fue:

Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo

7. La manera en que fomentó la participación del grupo fue:

Excelente Muy buena Buena Regular Mala

INSTALACIONES Y MATERIALES

1. Las instalaciones donde se brindó el curso fueron:

Excelentes Muy buenas Buenas Regulares Malas

2. El material de apoyo (rompecabezas, hojas, colores, pelota, etc.) fue:

Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo

IMPORTANCIA DEL CURSO

1. Lo que aprendí durante el curso me ayudará a desempeñarme en mi S.S de una manera:

Excelente Muy buena Buena Regular Mala

2. Los objetivos del curso se cubrieron de una forma:

Excelente Muy buena Buena Regular Mala

Lo que mejoraría del curso de inducción sería: _____

Por su colaboración, muchas gracias.

Anexo I.D. Identificación de opiniones (Ejemplo)

El propósito del presente cuestionario es conocer tus opiniones sobre diversos aspectos una vez que finalizaste el curso de inducción. Te pedimos que respondas subrayando la respuesta que mejor describa tu opinión.

TA	(Totalmente de acuerdo)
DA	(De acuerdo)
NA/ND	(Ni acuerdo ni en desacuerdo)
ED	(En desacuerdo)
TD	(Totalmente en desacuerdo)

1. Me considero parte de la organización.

TA DA NA/ ND ED TD

2. Reconozco la importancia de esta organización para la sociedad.

TA DA NA/ ND ED TD

3. Identifico de qué manera voy a contribuir mediante la prestación del servicio social a lograr la misión y visión de la organización.

TA DA NA/ ND ED TD

4. Me siento satisfecho por haber entrado a realizar mi servicio social en esta organización.

TA DA NA/ ND ED TD

5. Me siento comprometido a contribuir al logro de la misión y la visión de esta organización.

TA DA NA/ ND ED TD

6. Me siento motivado a realizar mi servicio social en esta organización.

TA DA NA/ ND ED TD

7. Me siento parte del grupo de prestadores de servicio social.

TA DA NA/ ND ED TD

8. ¿Fueron aclaradas tus inquietudes sobre el servicio social?

TA DA NA/ ND ED TD

9. El curso contribuyó a disminuir los temores o ansiedades que sentía al inicio del servicio social.

TA DA NA/ ND ED TD

10. Participar en el curso de inducción me brindó información acerca de esta organización que antes no conocía.

Explica tu respuesta

Por tu colaboración, muchas gracias.

Anexo I.E Evaluación de aprendizaje (Ejemplo)

1. ¿A qué se refieren las siglas de la organización? (en caso de tener)
2. ¿Cuál es la actividad **principal** de la organización?
3. ¿Cuál es la Misión y Visión de la organización?
4. ¿Cuáles son los valores de la organización?
5. Menciona las metas de la organización

Relaciona en qué pisos se encuentran las distintas áreas de la organización, poniendo la letra correspondiente en los paréntesis.

- | | |
|-----------|------------|
| 1. Área A | Piso 1 () |
| 2. Área B | Piso 2 () |
| 3. Área C | Piso 3 () |
| 4. Área D | Piso 4 () |

Responde Verdadero (V) o Falso (F)

1. ¿Las faltas, retardos y permisos serán negociados con tu supervisor directo? ()
2. ¿El horario para prestadores de servicio social es de 9am a 1am y de 4pm a 8pm? ()
3. ¿La manera en cómo deberás venir vestido al S.S es semiformal/casual? ()
4. ¿Se puede comer en tu horario de prestación de S.S? ()
5. ¿Los prestadores de servicio social asisten a los eventos externos de la organización? ()
6. En caso de sismo ¿Debes trasladarte a la zona de seguridad? ()

Por su colaboración, muchas gracias.

Anexo I.F Evaluación de conducta (Ejemplo)

Nombre:

Área:

Nombre de los prestadores de SS evaluados:

Como supervisor directo de servicio social es importante para nosotros que nos mencione si ha percibido algún cambio de conducta en los prestadores de servicio social después de haber tomado el curso de inducción general en comparación con los jóvenes que estuvieron realizando antes su servicio social en esta organización. El propósito del cuestionario es analizar si existieron mejoras gracias a la participación en dicho curso.

¿Considera que a partir del curso de inducción general los prestadores de servicio social están más motivados, comprometidos e integrados con la organización? _____

¿Qué mejoras ha percibido a partir del curso de inducción general para prestadores de servicio social? _____

¿Considera que el curso de inducción debería aplicarse siempre que ingresara nuevo personal de servicio social?

(Si) (No)

Por qué _____

¿Qué mejoraría en cuanto al curso de inducción? _____

Mencione algunas actividades que hayan mejorado a partir de la impartición del curso de inducción en los jóvenes de servicio social _____

Comentarios adicionales

Por su colaboración, muchas gracias.

ANEXO II TÉCNICAS

Anexo II.A Técnica interrogativa

Objetivo: Propiciar la participación del grupo y corroborar su aprendizaje.

Descripción: el instructor realiza preguntas sobre un tema en específico a los participantes, sus respuestas permiten obtener conclusiones sobre diversos aspectos, por ejemplo: el tipo de grupo al que se enfrenta, el grado de conocimiento que poseen y las competencias con las que cuentan. Asimismo, funge como una manera de evaluar si los participantes han incrementado sus conocimientos.

Materiales: ninguno

Número de participantes: se considera como un número adecuado de dos a más participantes.

Duración: estará en función de la cantidad de preguntas elaboradas por el instructor y la profundidad de las respuestas, sin embargo, se sugiere que sea entre 10 y 15 minutos.

Desarrollo: en el caso específico del curso de inducción es necesario que el instructor realice lo siguiente:

- Fase 1. Preparar una guía de preguntas que permitan conocer el conocimiento previo que tienen los participantes respecto a los temas a tratar durante el curso.
- Fase 2. Realizar una ronda de preguntas después de enseñarles a los participantes cuál es la actividad principal de la organización y los horarios, asistencias y faltas con el fin de verificar si han comprendido lo anterior.

Recomendaciones: el instructor debe retroalimentar cada respuesta para evitar confusiones.

Anexo II.B Técnica lectura comentada

Objetivo: Brindar información sobre un tema en especial e incrementar el conocimiento de los participantes.

Descripción: el instructor explica el procedimiento de la técnica y brinda a los participantes el texto que se analizará, le pide a uno de los miembros del grupo que inicie la lectura en voz alta, el instructor suspende a su criterio la misma y verifica que todo el grupo haya comprendido la idea. Posteriormente escoge a otro participante para que realice lo anterior y vuelve a retroalimentar sobre lo leído. Al finalizar la lectura el instructor pide a los participantes del grupo que brinden algunas conclusiones respecto al texto analizado y retroalimenta las participaciones de cada uno.

Materiales: lectura o texto. En el caso específico del curso se utilizará un organizador previo expositivo.

Número de participantes: se considera como un número adecuado de dos a más participantes.

Duración: estará en función de lo extenso que sea el texto, sin embargo, se sugiere que sea entre 10 y 15 minutos.

Desarrollo: en el caso específico del curso es necesario que el instructor realice lo siguiente:

- Fase 1. Explicar el procedimiento de la técnica.
- Fase 2. Entregar el organizador previo expositivo en formato de texto a cada participante.
- Fase 3. Pedir a uno de los participantes que inicie la lectura del organizador previo expositivo en voz alta.
- Fase 4. Suspender la lectura a su criterio para comentar lo leído hasta el momento.
- Fase 5. Pedir a otros participantes que participen de la misma manera y así retroalimentar sobre lo leído.

- Fase 6. Al finalizar la lectura pedir a los participantes que brinden sus conclusiones y retroalimentar su participación.

Recomendaciones: proporcionar colores o marca textos para que los participantes subrayen las ideas principales.

Anexo II.C Técnica expositiva

Objetivo: Introducir a los participantes a un tema en particular, explicándolo de tal manera que puedan entender todas sus variantes.

Descripción: El instructor presenta de manera oral un tema en concreto a los participantes.

Materiales: presentación en power point, computadora, cañón.

Número de participantes: se considera como un número adecuado de uno a más participantes.

Duración: dependerá de lo extensa que sea la presentación, sin embargo, se sugiere que sea entre 10 y 15 minutos.

Desarrollo: en el caso específico del curso es necesario que el instructor realice lo siguiente:

- Fase 1. Tener lista la presentación en power point que contenga los temas que se expondrán, así como la computadora y el cañón.
- Fase 2. Enunciar el tema que presentará frente al grupo, en este caso serán los tópicos siguientes: objetivos y reglas del curso, la misión, visión, valores y metas de la organización, los horarios y la relevancia del servicio social dentro de la organización.
- Fase 3. Exponer los temas de manera clara, enfatizando las ideas más importantes.

Recomendaciones: apoyar la presentación en power point con esquemas, gráficas, imágenes, entre otras.

Anexo II.D Técnica lluvia de ideas

Objetivo: exponer opiniones e ideas que los participantes tengan sobre un tema en particular con el fin de generar una solución o alguna idea nueva.

Descripción: los participantes de un grupo brindan sus ideas y opiniones sobre un tema específico mientras el instructor las escribe en un lugar visible, una vez expuestas todas las ideas se analiza cada una y se seleccionan las más acertadas a consideración del grupo y del instructor.

Materiales: Pizarrón, plumones y hojas.

Número de participantes: se considera como un número adecuado de dos a más participantes.

Duración: se sugiere que sea entre 10 y 15 minutos.

Desarrollo: en el caso específico del curso es necesario que el instructor realice lo siguiente:

- Fase 1. Determinar la problemática a resolver.
- Fase 2. Pedir a los participantes que escriban en una hoja las normas de conducta y seguridad que ellos creen que existen para prestadores de SS.
- Fase 3. Pedir a los participantes que compartan sus ideas de manera ordenada y sintetizada mientras él las escribe en el pizarrón.
- Fase 4. Analizar críticamente cada idea con el grupo y escoger las ideas más acertadas.
- Fase 3. Retroalimentar lo anterior.

Recomendaciones: no descartar de manera deliberada ninguna idea.

Anexo II.E Técnica role playing

Objetivo: hacer visible una situación de la vida real para que quienes la observen sean capaces de comprenderla.

Descripción: el instructor determina un problema a resolver, pide a algunos miembros del grupo que ejemplifiquen la situación estableciendo los roles de cada uno y posteriormente retroalimenta su participación.

Materiales: ninguno

Número de participantes: se considera como un número adecuado de dos a más participantes.

Duración: se sugiere que sea entre 10 y 15 minutos.

Desarrollo: en el caso específico del curso es necesario que el instructor realice lo siguiente:

- Fase 1. Determinar la problemática a resolver.
- Fase 2. Pedir a dos de los participantes que ejemplifiquen el procedimiento que deben llevar a cabo para recibir la ayuda económica.
- Fase 3. designar a cada participante el rol que debe ejercer y el tiempo que tienen para llevarlo a cabo.
- Fase 4. retroalimentar su participación y preguntar si existe alguna duda.

Recomendaciones: entregar los roles de manera escrita para que los participantes entiendan que es lo que deben llevar a cabo de manera clara.

Anexo II.F Técnica diálogo reflexivo

Objetivo: propiciar la participación de los participantes intercambiando sus ideas.

Descripción: el instructor determina una problemática y pide a los participantes que formen parejas para comentar lo anterior de manera crítica y reflexiva, posteriormente pide a uno de los miembros que comparta las conclusiones a las que llegaron.

Materiales: ninguno

Número de participantes: se considera como un número adecuado de dos a más participantes.

Duración: se sugiere que sea de 10 minutos.

Desarrollo: en el caso específico del curso es necesario que el instructor realice lo siguiente:

- Fase 1. Pedir a los participantes que formen parejas.
- Fase 2. Pedir que comenten las características que cada uno cree tener para ser un prestador de SS ejemplar y cuáles no, además de las acciones que deben llevar a cabo para poseerlas.
- Fase 3. Pedir a un miembro de cada pareja que comente frente al grupo las conclusiones a las que llegaron.

Recomendaciones: supervisar que efectivamente exista un intercambio de ideas entre ambos miembros.

ANEXO III OTROS

Anexo III.A Presentación semiformal

Objetivo: Facilitar que los participantes y el instructor se conozcan entre sí.

Descripción: este tipo de presentación se realiza al inicio de un curso de capacitación de personal y la llevan a cabo tanto los aprendices como el instructor del mismo. Consiste en la exposición de datos profesionales y aspectos personales para que los participantes se conozcan entre sí.

Materiales: Ninguno

Número de participantes: se considera como un número adecuado de dos a más participantes.

Duración: dependerá de la cantidad de participantes, sin embargo, se sugiere que sea entre 10 y 15 minutos.

Desarrollo: en el caso específico del curso de inducción es necesario que el instructor realice lo siguiente:

- Fase 1. Dar la bienvenida a los participantes.
- Fase 2. Pedir a cada uno de los participantes que mencionen frente al grupo su nombre, qué estudian y un hobby.
- Fase 3. El instructor mencionará frente al grupo su nombre, su profesión y un hobby que disfrute hacer.

Recomendaciones: los datos personales y profesionales que se compartan dependerán del instructor.

Anexo III.B Paredes hablan

Objetivo: Mostrar algún fenómeno, evento o situación que permita a los participantes obtener un mayor conocimiento sobre un tema en particular.

Descripción: el instructor pide a los participantes observar algo en particular para discutirlo posteriormente.

Materiales: imágenes y línea del tiempo.

Número de participantes: se considera como un número adecuado de uno a más participantes.

Duración: se sugiere que sean 10 minutos para esta actividad.

Desarrollo: en el caso específico del curso es necesario que el instructor realice lo siguiente:

- Fase 1. Pegar en las paredes la línea del tiempo y las imágenes que muestren a los participantes la actividad principal de la organización, su importancia para la sociedad, así como su evolución.
- Fase 2. Pedir a los participantes que observen lo anterior.
- Fase 3. Realizar una ronda de preguntas respecto al contenido de las imágenes a fin de analizar si han comprendido.

Recomendaciones: imágenes a color e incluir datos curiosos.

Anexo III.C Desfile

Objetivo: Mostrar algún fenómeno, evento o situación que permita a los participantes obtener un mayor conocimiento sobre un tema en particular.

Descripción: el instructor pide a los participantes observar algo en particular para discutirlo posteriormente.

Materiales: ropa y accesorios.

Número de participantes: se considera como un número adecuado de uno a más participantes.

Duración: se sugiere que sean 10 minutos para esta actividad.

Desarrollo: en el caso específico del curso es necesario que el instructor realice lo siguiente:

- Fase 1. Tener dos conjuntos de ropa para mujer y para hombre que se ajusten al código de vestimenta de la empresa.
- Fase 2. Contar con la ayuda de un modelo femenino y uno masculino que utilicen la ropa durante el desfile.
- Fase 3. Pedir a los participantes que observen el desfile.
- Fase 4. Pedir a los participantes que comenten sus dudas sobre el código de vestimenta.

Recomendaciones: ajustar los conjuntos de ropa dependiendo el código de vestimenta de la empresa.

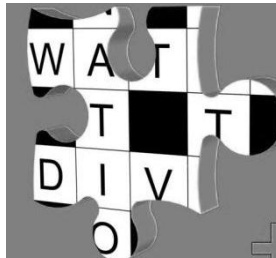
Anexo III.D Rompecabezas

Objetivo: Armar alguna figura o frase combinando las diferentes partes que la conforman.

Descripción: consiste en armar alguna figura o frase combinando un determinado número de piezas en donde cada una de éstas contiene un pedazo de la figura o frase que se desea construir.

Materiales: Frases impresas y recortadas.

A continuación se presenta un ejemplo más claro sobre lo anterior.



Número de participantes: se considera como un número adecuado de cuatro a más participantes.

Duración: se sugiere que sea entre 10 y 15 minutos.

Desarrollo: en el caso específico del curso es necesario que el instructor realice lo siguiente:

- Fase 1. Hacer a computadora los rompecabezas de la misión, visión, valores y metas de la organización.
- Fase 2. Tener las piezas de los rompecabezas de la misión, visión, valores y metas de la organización recortadas.
- Fase 3. Posterior a la exposición de la misión, visión, valores y metas de la organización, pedir a los participantes que se dividan en cuatro equipos.
- Fase 4. Entregar a cada grupo las piezas de una frase y pedir que la armen.
- Fase 5. Pedir a los participantes del grupo que observen los rompecabezas de los demás equipos.

Recomendaciones: adaptar la cantidad de rompecabezas a realizar en caso de que existan menos de 4 participantes durante el curso de inducción.

Anexo III. E Organizador previo expositivo

Se refiere a una especie de apoyo que permite activar el conocimiento previo de una persona cuando existe muy poca información en la estructura cognoscitiva de la misma con respecto a un tema en particular. Los organizadores previos expositivos poseen ideas y conceptos inclusores que permiten a los aprendices de un proceso de enseñanza-aprendizaje tener un conocimiento previo antes de aprender algo nuevo. Estos pueden presentarse en pequeños textos, ilustraciones, mapas o gráficas.

En el caso específico del curso, el organizador previo expositivo estará redactado en un texto de no más de una cuartilla, el cual debe contener de manera general lo siguiente:

- Quién es la organización
- Qué hace la organización
- La importancia del servicio social para la organización
- Beneficios de realizar el servicio social en esa organización

Anexo III. F Correo Electrónico

Correo:

A quien corresponda

Buenas tardes, mi nombre es Daniela Beltrán Bedolla, ex alumna de la facultad de psicología de la UNAM, el motivo del presente mensaje es para solicitar su apoyo. Actualmente me encuentro realizando mi proyecto de tesis "Inducción general para prestadores de servicio social y una propuesta de curso fundamentado en la teoría del aprendizaje significativo" el objetivo de éste es identificar la importancia de un curso de inducción para prestadores de servicio social, el cual les permita integrarse de manera más rápida a la organización donde pretendan llevar a cabo

dicha actividad. De acuerdo con la investigación, la inducción para esta población no se ha considerado con la importancia que es debida, por lo que a continuación le presento la justificación del proyecto junto con la propuesta del curso de inducción, además de un instrumento de evaluación de la misma con el fin de mejorar e incrementar la información obtenida a través del presente proyecto.

Sin más por el momento, agradezco el apoyo brindado.

Reciba un cordial saludo.