



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**“LA ACTITUD DEL PRESTADOR HACIA EL SERVICIO SOCIAL
EN LA
PROCURADURÍA FISCAL DE LA FEDERACIÓN”**

Tesis que presentan

**EDITH ARIAS RODRIGUEZ
ISABEL MONTAÑO RAMOS**

Para obtener el Título de:
Licenciatura en Psicología

Director: Lic. Carlos Peniche Lara
Revisor: Mtro. Raúl Tenorio Ramírez
Sinodales: Dra. Mariana Gutiérrez Lara
Mtra. Ma. del Carmen Gerardo Pérez
Mtra. Isaura López Segura

México D.F.

Febrero 2008



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.

Dedico este trabajo

A mis Padres

Por su cariño, fortaleza y apoyo que siempre me han brindado, y por enseñarme que con la persistencia se alcanzan los objetivos, metas y sueños.

A la memoria de mi Padre, que seguramente estaría orgulloso de presenciar este momento.

A mi esposo Mauricio

Por el amor, la paciencia y entusiasmo para impulsarme a realizar todo lo que me propongo, gracias Amor.

A mis hijas Tonantzin e Itzel (Mi gran tesoro)

Por ser la mayor razón para seguir adelante y no declinar antes las adversidades.

Y por el tiempo que les robe para cerrar un ciclo más en mi vida.

A mi hermana Miri

Mi mejor amiga, en los momentos buenos y difíciles siempre esta conmigo, su apoyo incondicional, bondad, solidaridad y entusiasmo con que asimila las cosas para seguir adelante.

A mis hermanos Xochitl, Yael, Amilcar, Alberto e Isis

Por su apoyo incondicional que siempre me han brindado y comparto este presente para expresar que este presente es mínimo comparado con todo lo que pueden lograr ellos.

A Isa

Por su sabiduría y fortaleza para analizar las cosas y por los momentos que compartimos en la realización de este trabajo.

A la Sra. Norma y Rubén

Por la motivación y confianza que me brindaron para realizar mis estudios de Licenciatura.

Gracias, Edith

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico

A mis padres por su amor y apoyo que siempre me brindaron

A mis hermanas por su ayuda incondicional

A mi hija por ser como es, a quien amo y protegeré siempre.

A Edith amiga y compañera por su entusiasmo y empeño para lograr nuestro objetivo

Gracias

Isabel

Agradecimientos

Al Lic. Carlos Peniche Lara

Por darme la oportunidad de crecimiento para ser cada día mejor en la vida profesional y personal.

A los miembros del H. Jurado

Mtro. Raúl Tenorio Ramírez
Dra. Mariana Gutiérrez Lara
Mtra. Ma. Del Carmen Gerardo Pérez
Mtra. Isaura López Segura

Por su tiempo y comentarios.

A la UNAM

Por darnos la oportunidad de ser parte de ella y estudiar una carrera tan loable y poder desempeñarme en la actividad que más me gusta y representar con gusto y orgullo el emblema "Por mi raza hablara el espíritu".

INDICE

Introducción	Pág. 4
CAPITULO I		
SERVICIO SOCIAL		
1.1 Antecedentes del Servicio Social.....		6
1.2 Importancia del Servicio Social en la Sociedad.....		10
1.3 Definición de Servicio Social.....		12
1.4 Marco Legal		13
1.5 Contexto donde se realizo el Estudio		15
CAPITULO 2		
ACTITUDES		
2.1 Orígenes		18
2.2 Definición de Actitud.....		21
2.3 Características de actitud.....		24
2.4 Componentes de la actitud.....		25
2.5 Definición de creencia, opinión y otros conceptos asociados a las actitudes.....		27
2.6 Grados de aceptación, rechazo y neutralidad.....		30
2.7 Enfoque para el estudio de las Actitudes.....		31
CAPITULO 3		
MEDICIÓN DE LAS ACTITUDES		
3.1 Eficacia y limitaciones de las escalas.....		35
3.2 Evaluación de las Actitudes.....		37
3.3 Concepto de escala psicológica.....		39
3.4 Escalas para la medición de las actitudes.....		39
Tipos de Evaluación		
		39
CAPITULO 4		
MÉTODO		
4.1 Justificación.....		42
Planteamiento del Problema.....		43
Objetivo:.....		43
Diseño.....		43
Tipo de estudio.....		43
Sujetos.....		43
Muestreo.....		44
Instrumento.....		44
Ficha Técnica.....		44
Procedimiento.....		45
RESULTADOS, DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES		
Resultados.....		46
Discusión		51
Conclusiones.....		56
Sugerencias y Limitaciones.....		58
Anexos		59
Referencias Bibliográficas.....		60

INTRODUCCIÓN

La actitud hacia el servicio social es importante, ya que éste enriquece la formación integral del profesionista, siendo la primera oportunidad que tiene el estudiante para enfrentar situaciones reales que le permitan poner en juego los conocimientos, experiencias, habilidades aprendidas durante su formación y trayectoria académica. Además representa una fuente importante de recurso humano profesional a un costo muy bajo, con un rendimiento alto y si a esto le sumamos que se puede ver como fuente interna de reclutamiento y selección de personal dará una consolidación en ambos procesos propios del área de Recursos Humanos, ya que al proceso de Servicio Social oficialmente no se le ha contemplado como ventaja para el proceso de Reclutamiento y Selección de Personal.

La presente investigación se realizó en la "Procuraduría Fiscal de la Federación", en esta Dependencia existe una demanda considerable de prestadores de servicio social, (abogados) en las cuatro áreas que la conforman : Subprocuraduría Fiscal Federal de Legislación y Consulta, Subprocuraduría Fiscal Federal de Amparos, Subprocuraduría Fiscal Federal de Asuntos Financieros y Subprocuraduría Fiscal Federal de Investigaciones.

Esta Procuraduría recluta prestadores para cada una de sus áreas, debido a que es mano de obra calificada, altamente motivada, con iniciativa, con nuevas ideas y definitivamente no implica una remuneración excesiva y en algunas situaciones no representa ni un mínimo gasto.

Asimismo para las Instituciones Educativas, significa la oportunidad de obtener retroalimentación a través de los reportes de los estudiantes con la finalidad de modificar o complementar planes de estudio, lo que permitirá al estudiante competir en el ambiente laboral, con una formación integral, ya sea actualizando los contenidos teóricos y prácticas que enriquezcan la currícula académica. En este estudio para identificar las actitudes se utilizó como sustento teórico el Modelo de Martin Fishbein de la Acción Razonada (Fishbein, 1975).

Para conocer la actitud de los prestadores al finalizar su servicio social en la Procuraduría Fiscal de la Federación se aplicó el cuestionario de respuestas escalares, el cual contempla 40 reactivos, retomado de la Tesis "Creencias y actitudes hacia el servicio social en la Facultad de Psicología de la UNAM" (Enríquez y Martínez, 1990), este cuestionario mide los siguientes factores: factor social, factor académico, beneficios individuales, inconvenientes del servicio social y funcionalidad del área de servicio social de la Procuraduría Fiscal de la Federación.

El estudio se dividió en cuatro capítulos. En el primero se muestra un panorama general del Servicio Social, su importancia, marco legal, definición y antecedentes de la Procuraduría Fiscal de la Federación.

En el capítulo dos se presenta el origen, definiciones, características y componentes de las actitudes así como definición de creencias, opinión y otros conceptos asociados a éstas, diferencias entre actitud, creencias y opiniones y por último el enfoque teórico expectativa-valor Fisbein, Ajzen (1967, citado en Saldivar 2005).

En el siguiente capítulo se describe, la eficacia y limitaciones de los instrumentos de medición en psicología, la manera en como se evalúan, el concepto de escala psicológica y los diferentes tipos de éstas así como algunos estudios realizados sobre la actitud hacia el servicio social.

En el capítulo cuarto se presenta el método que se llevó a cabo, asimismo, se presentan los resultados, limitaciones y conclusiones así como las sugerencias que se proponen.

CAPITULO 1

SERVICIO SOCIAL

1.1 Antecedentes

Originalmente, el Servicio Social Mexicano era concebido como una ayuda de carácter benéfico-asistencial, se creía que el pasante, al cumplir con su Servicio Social, estaba haciendo una obra de caridad y que era un móvil individual, pero al paso del tiempo ha venido deslindando progresivamente el concepto hasta asumir una posición enteramente realista que consiste en una práctica condicionada, fundada en la cooperación mutua.

La Universidad Nacional Autónoma de México, fue la primera Institución en México que estableció y organizó el Servicio Social de pasantes y en 1936 la Facultad de Medicina exige a sus pasantes la prestación de ese servicio con evidente función social y es cuando se forman las primeras brigadas de médicos universitarios para efectuar labores de atención médica asistencial en zonas rurales. A partir de entonces otras facultades y escuelas siguieron su ejemplo, especialmente aquellas que requerían prácticas o adiestramientos que semejaran una labor social; la idea de que los egresados de las Universidades prestarán servicios Profesionales a favor de las comunidades marginadas, fue iniciativa de los propios Universitarios en los que destaco el **Dr. Gustavo Baz Prada** quien siendo Director entonces, de la escuela Nacional de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), formó la primera brigada de médicos para atender las necesidades de Salud de la comunidad de Atlixco, Puebla (Apodaca y Ramírez, 1991).

Posteriormente, siendo Rector de la Universidad Nacional, el Dr. Gustavo Baz instituyó el Servicio Social para todas las carreras que se impartían en la UNAM.

La institución del Servicio Social nace así, como elemento del proceso modernizador mediante el cual nuestra Universidad legitimó su propia autonomía, estableciendo solidarios y perdurables vínculos con la sociedad (Apodaca y Ramírez, 1991).

Molina mencionó que el Servicio Social nace como un hecho sociológico, ya que es un producto de la realidad social, especialmente de las carencias de tipo asistencial (ayuda, caridad o favor) que tenía en su momento la propia sociedad en común. (Molina 1979, en Soltero, 1984),

Millán comenta que el Servicio social está presente en la historia de México desde el siglo XVI con la llegada de los primeros misioneros franciscanos a la colonia, internándose en la serranía para buscar al indio, congregarlo en poblados, enseñarle los rudimentos de nueva religión y con ella el idioma, las costumbres, las artes y los oficios creando así la cultura de una nueva raza, cuyos descendientes hoy forman el pueblo mexicano. El misionero no sólo se limitaba a predicar sino que congregaba a los indios para darles de comer, para organizarlos en familias, para fomentar sus artes e industrias, introduciendo nuevas herramientas, animales y plantas y estimulando nuevamente el comercio. Se encontraban dentro de estos misioneros: Fray Juan de Tecto, Fray Juan de Ahora y Fray Pedro de Gante.

También cabe hacer mención que la Legislación de las Indias hablaba de “ofrecer ayuda asistencial a la comunidad” así como de la existencia de Instituciones asistenciales como los son: El Colegio de San Juan de Letrán para albergar niños mestizos desvalidos, El Colegio de Santa María de la Caridad, establecimiento para mujeres con los mismos fines; Santa Cruz Tlatelolco para la enseñanza de los hijos de los caciques; Colegio San Pedro y San Pablo, el Hospital de San Lorenzo destinado al cuidado de los Leprosos, el Hospital San Juan de Dios, el Hospital San Hipólito para dementes creado por Bernadino Álvarez quien posteriormente fundó el Hospital General donde todos los pobres que desearan ser socorridos en cualquier necesidad que tuvieran, se les ofrecía ayuda. (Millán, 1978).

En esa época destacan personalidades con sentido de servicio como lo fueron Fray Bartolomé de las Casas y Vasco de Quiroga. En el siglo XVII resalta este espíritu entre los jesuitas humanistas ahora con marcado sello nacionalista. Dentro de esta trayectoria queda inscrita la Fundación de la Real y Pontificia Universidad al proponerse que indios mestizos y criollos pudieran desarrollar sus actividades culturales y espirituales.

Todas las actividades asistenciales que desarrollaron dentro de la Colonia responden principalmente a las necesidades de la clase más afectada que en este caso eran los

indios y los mestizos. Su pobreza, carestía, desorganización causada por la conquista fue la que orillo a que se produjera el fenómeno de Servicio Social, pero con un sentido filantrópico y no de Justicia.

En el siglo XIX esta actividad se vio afectada, pues el país vive una constante agitación al definirse políticamente una vez independizada de los españoles. Finalmente se implanto en 1856-1857 el Sistema Federal consignado en el artículo 4to. de la Constitución promulgada en 1857.

En 1908 Justo Sierra promueve la Ley de Educación Primaria para el Distrito y Territorios Federales, que expide en el mismo año reestablece la Universidad en 1910 (Soltero Cruz, 1984).

No obstante lo anteriormente expuesto, no menciona en lo absoluto el término de "Servicio Social", de tal manera que todo lo que pudiera citarse como antecedente de éste son transformaciones de sentido educativo y asistencial.

El proyecto de Constitución Política de la República Mexicana, del 16 de junio de 1856, contiene en su artículo 18 el primer pre-antecedente del servicio social y a la letra dice:

México, a través de sus constituciones, (1967) Artículo 18.- "La enseñanza es libre. La ley determinará que profesiones necesitan título para su ejercicio y con qué requisitos deben expedirse".

Durante todo el movimiento social de esa época, especialmente en las Reformas del Plan de Guadalupe y el Plan de Ayala de Emiliano Zapata aparece la idea de un Servicio Social. En 1915 se hace un llamado a los letrados para que hicieran campañas de alfabetización y en la Constitución del 5 de febrero de 1917 queda expresada la idea del Servicio Social en los artículos 4º y 5º. (Millán, 1978).

Villavicencio Ruíz habla de que al fundarse el Instituto Politécnico Nacional en 1938 uno de los principales capítulos de su Ley Reglamentaría es el que se refiere al Servicio Social considerándolo como una obligación de todos los estudiantes de

cualquier carrera técnica para contribuir de esta manera el progreso económico y social de nuestro país y como una correspondencia a la enseñanza recibida. (Ruíz, 1967 en Soltero, 1984)

Durante estos años el Servicio Social se hacía cada vez más una necesidad y un deber pero no estaba debidamente organizado ni reglamentado por el Estado. Cada Institución lo hacía respondiendo a una motivación propia. Fue hasta el 29 de diciembre de 1944 con la llamada “Ley de Profesiones” la cual se publicó oficialmente en 1945, que se reglamenta y determinan con todo detalle las condiciones para obtener el título profesional, siendo uno de estos la prestación del Servicio Social. (Soltero, 1984)

A partir de entonces se multiplicó la participación de los Universitarios de todas las Instituciones de Educación Superior en trabajos comunitarios, pero no es sino hasta 1945 que queda plasmado en la Constitución Política, como obligación para la obtención de título profesional. Lo anterior respondió no sólo a la iniciativa de contribuir a la solución de problemas de la población de escasos recursos, sino también a la necesidad de construcción del propio Estado Mexicano.

En 1945, el General Manuel Ávila Camacho institucionaliza el Servicio Social como requisito para titulación (art. 5° de la Ley de la Constitución y art. 91 de la Ley de Profesiones). Desde entonces hasta 1980, el Servicio Social se mantuvo muy vinculado a la formación de los cuadros burocráticos de las Instituciones del Gobierno, lo cual llevo a que los trabajos realizados por los prestadores se dedicaran básicamente a apoyar la administración. Es así como sólo en el caso de las carreras del área de la Salud el Servicio Social siguió siendo de atención comunitaria.

A partir de entonces el Servicio Social universitario es una prestación obligatoria y temporal mediante la cual los pasantes de carreras profesionales aplican los conocimientos adquiridos en el ejercicio de una práctica profesional, en beneficio de la Sociedad.

En 1967 con Gustavo Díaz Ordaz, se organiza y se reglamenta el Servicio Social en las diversas facultades y escuelas, es entonces cuando existe pluralidad de reglamentos.

En 1974 se reforma la llamada “Ley de Profesiones” quedando asentado como “Ley Reglamentaria del Art. 5º. Constitucional Relativo al Ejercicio de las Profesiones en el D.F, (Millán, 1978).

En 1978 con José López Portillo, se empieza a crear la Comisión Coordinadora de Servicio Social de los estudiantes de las Instituciones de Educación Superior (COSSIES), con el objetivo de unificar reglamentos y criterios uniformes, siendo su objetivo realizar convenios para trabajar con escuelas y Universidades a nivel técnico y superior.

El 30 de marzo de 1981, aparece el nuevo reglamento en el diario oficial de la federación, y haciendo uno de los esfuerzos más importantes para coordinar esta actividad en el ámbito nacional y vincularla a los proyectos de gobierno para el bienestar social, con el reconocimiento de la (COSSIES). Esta Comisión, elaboró el Reglamento de Servicio Social que sirve de base para todos los Reglamentos actuales en la materia.

1.2 Importancia del Servicio Social

Derivado de lo anterior el realizar del servicio social es importante para la formación profesional como para la propia investigación de campo sobre necesidades sociales cuando los profesionistas muestran entusiasmo, energía y apertura para aportar soluciones originales y audaces a los problemas nacionales, es decir de alguna manera trasladan a la realidad los conocimientos adquiridos en las aulas. Es por ello que al Servicio Social se le atribuye una trascendencia con dos facetas: como prueba formativa y como elemento de vinculación. En la primera de ellas, el Servicio Social dota al prestador de la iniciativa intelectual requerida para aplicar la teoría a la realidad.

Apodaca y Ramírez (1991) refieren que la realización del Servicio Social lleva implícita una puesta a prueba y una evaluación del largo proceso enseñanza-aprendizaje, así como la calidad misma del conocimiento adquirido. La prestación promueve una actitud crítica del pasante hacia la problemática comunitaria. Por este motivo, el Servicio Social preferentemente ha de ser interinstitucional, porque compete tanto a la Universidad como a los sectores público, privado y social, disponer lo necesario a efecto de que se cumplan las condiciones mínimas para la realización adecuada de las heterogéneas actividades de los prestadores del Servicio Social.

En los años más recientes, los programas de Servicio Social han puesto énfasis en las deficiencias comunitarias más agudas, como las campañas prioritarias a favor de la salud, la educación, la nutrición, la vivienda... Las instituciones involucradas tienen la firme convicción de que el contacto del estudiante con el pueblo, su confrontación con el espejo de la verdad social, constituyen la sustancia viva que ha de fortalecer los vínculos entre academia y sociedad, formación y capacitación, potencia y realidad (Apodaca y Ramírez, 1991).

En el caso específico de la profesión de Abogado que es la profesión con la que cuentan los prestadores de Servicio Social de nuestra investigación, las opciones para cumplir con el Servicio Social se encuentran vinculadas con algunos de los rubros anteriores, programas tendientes a elevar el bienestar común del prestador y de la Institución.

El que los Prestadores de Servicio Social realicen el mismo en esta Procuraduría les permitirá tener la oportunidad de comprobar por sí mismos lo provechosa que puede ser esta experiencia:

- Les brinda la posibilidad de confrontar y relacionarse con profesionistas de otras carreras;
- Pondrá en prueba y, en su caso, confirmará los conocimientos teóricos que han adquirido;
- Les vinculará con el ejercicio profesional y les pondrá en el contacto con el mercado de trabajo;
- Proyectarán la profesión antes sus ojos, desde los límites del espacio académico, al cielo abierto del ejercicio profesional;
- Fortalecerán el desarrollo académico y social de nuestra profesión;

La Importancia del Servicio Social es irrefutable y la historia nos ha indicado su necesidad a través de los tiempos, y esta ha propiciado su nacimiento y desarrollo hasta nuestros días.

Los principios del Servicio Social fueron muy distintos al que conocemos hoy en día, actualmente ya se encuentra perfectamente legislado, organizado, planeado y aunque es un deber moral su prestación puede ser exigido por el Estado ya está especificado en el Art. 5º de la Constitución.

En una ponencia del Sr. Miguel Galindo Camacero Director de la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad Autónoma del Estado de México el día 09 de marzo del 1967(citado en Soltero, 1984), explicó los caracteres constitucionales del Servicio Social que son los siguientes:

1. **Obligatoriedad**, el Servicio Social se debe realizar ya que es un deber público, como lo declara la Constitución.
2. **Temporalidad**, el Servicio Social se circunscribe a un lapso determinado.
3. **Generalidad**, la obligación del Servicio Social recae sobre la totalidad de los gobernados.
4. **Legalidad**, en términos de la Constitución como deber público, solamente puede estar regulado por la Ley, o sea, reglamentado por el Distrito y Territorios Federales.
5. **Remunerabilidad**, por mandato constitucional, el Servicio Social es un deber remunerado y es tanto un derecho del prestador como un deber del Estado renumerar el deber. En ningún momento debe pagar al gobernado por los servicios recibidos por los pasantes ya que se establecerán una relación contractual en lugar de deber público

1.3 DEFINICIÓN DEL SERVICIO SOCIAL

Para la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos (DGOSE), de la UNAM, el Servicio Social es:

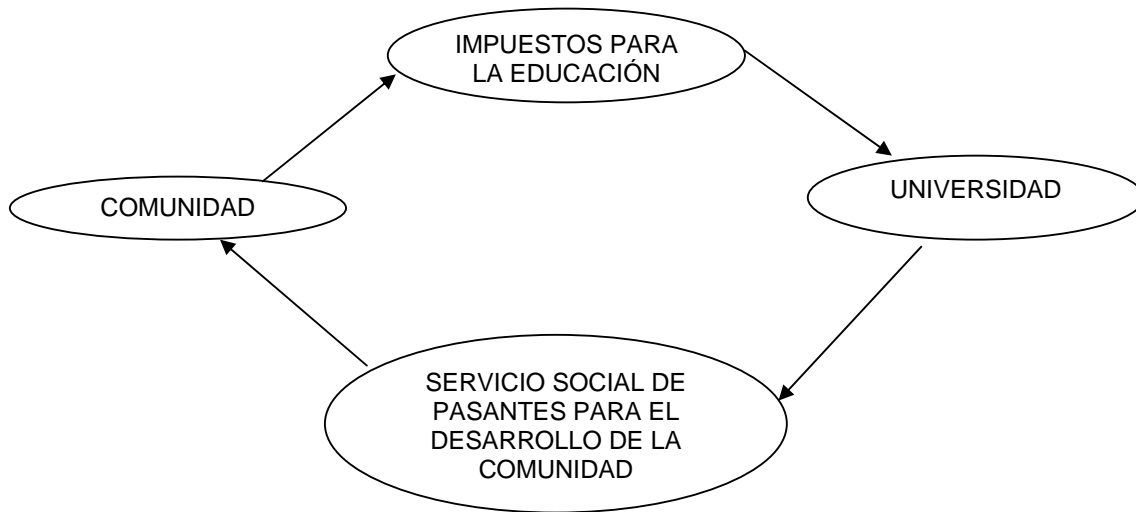
Una actividad temporal y obligatoria que te permite consolidar la formación académica y llevar a la práctica los conocimientos adquiridos en las aulas, así como tomar conciencia de la problemática nacional, en particular la de los sectores más desprotegidos del país, extender a la sociedad los beneficios de la ciencia, la técnica y la cultura (Legislación Relativa al Servicio Social, 1996).

Es además una oportunidad para retribuir a la sociedad los recursos destinados a la educación pública y aprender a actuar con solidaridad, reciprocidad y trabajo en equipo, asimismo brinda la oportunidad para incorporarte al mercado de trabajo.

En su carácter académico contribuye a la educación integral del estudiante al contemplar su formación profesional, mediante la práctica de los conocimientos

adquiridos en las aulas; legalmente el servicio social debe ser un instrumento de desarrollo que permita tanto la mejor formación académica del estudiante como la contribución a la resolución de algunos problemas sociales.

Soltero (1984), ejemplifica claramente lo que representa el Servicio Social.



La comunidad contribuye con sus impuestos para impulsar la educación en todos sus niveles, parte de ellos los recibe la Universidad para la formación de profesionistas, los cuales están obligados a prestar un servicio social en beneficio de la Sociedad.

1.4 MARCO LEGAL

La legislación que reglamenta el Servicio Social es la que a continuación se menciona.

Artículo 5º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual se refiere al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal, reformada el 23 de diciembre de 1974; Capítulo VII. Del Servicio Social de Estudiantes y Profesionistas, Artículos 52 al 60.

Art. 52.- Todos los estudiantes de las profesiones a que se refiere esta Ley, así como los profesionistas no mayores de 60 años, no impedidos por enfermedad grave, ejerzan o no, deberán prestar el servicio social en los términos de esta Ley.

Art. 53.-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.

Art. 54.-Los Colegios de Profesionistas con el consentimiento expreso de cada asociado, expresarán a la Dirección General de Profesiones la forma como prestarán el servicio social.

Art. 55.-Los planes de preparación profesional, según la naturaleza de la profesión y de las necesidades sociales que se trate de satisfacer, exigirán a los estudiantes de las profesiones a que se refiere esta Ley, como obligación previa para otorgarles el título, que presten servicio social durante el tiempo no menor de seis meses ni mayor de dos años.

No se computará en el término anterior el tiempo que por enfermedad u otra causa grave, el estudiante permanezca fuera del lugar en que deba prestar el servicio social.

Art. 56.-Los profesionistas prestarán por riguroso turno, a través del Colegio respectivo, servicio social, consistente en la resolución de consultas, ejecución de trabajos y aportación de datos obtenidos como resultado de sus investigaciones o del ejercicio profesional.

Art. 57.-Los profesionistas están obligados a servir como auxiliares de las Instituciones de Investigación Científica, proporcionando los datos o informes que éstas soliciten.

Art. 58.-Los profesionistas están obligados a rendir, cada tres años al Colegio respectivo, un informe sobre los datos más importantes de su experiencia profesional o de su investigación durante el mismo período con expresión de los resultados obtenidos.

Art. 59.-Cuando el servicio social absorba totalmente las actividades del estudiante o del profesionista, la remuneración respectiva deberá ser suficiente para satisfacer decorosamente sus necesidades

Art. 60.-En circunstancias de peligro nacional, derivado de conflictos internacionales o calamidades públicas, todos los profesionistas, estén o no en ejercicio, quedarán a

disposición del Gobierno Federal para que éste utilice sus servicios cuando así lo dispongan las leyes de emergencia respectivas.

Reglamento de la Ley Reglamentaria del Artículo 5º. Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones en el Distrito Federal, reformado el 8 de mayo de 1975; Capítulo 8º. Del Servicio Social de Estudiantes y Profesionistas, Artículos 85 al 93.

Reglamento para la prestación del Servicio Social de los Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior en la República Mexicana, publicado en el Diario Oficial el 30 de marzo de 1981.

Artículo 24 de la Ley General de Educación, publicada en el Diario Oficial el 13 de julio de 1993.

Leyes y Reglamentos de cada una de las Instituciones de Educación Media y Superior.

Compilación de la Legislación Universitaria 1910-1997, Artículo 32 que dice: El servicio social previo al examen profesional se cumplirá de conformidad con lo señalado por los consejos técnicos respectivos, dentro de las disposiciones legales vigentes.

1.5 ESCENARIO DONDE SE REALIZÓ EL ESTUDIO

PROCURADURÍA FISCAL DE LA FEDERACIÓN

La Procuraduría Fiscal de la Federación es el órgano jurídico de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, surge con el Decreto Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1947 y con su Ley Orgánica, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1949.

Inicialmente era una oficina administrativa quien atendía los requerimientos de personal, recursos financieros, materiales y de servicios a las áreas sustantivas de la Procuraduría Fiscal de la Federación; posteriormente fue el Departamento Administrativo a quien se le adjudicó esta responsabilidad.

En el año de 1980, se constituyó la Coordinación de Administración y fue hasta el 4 de enero de 1990, cuando se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto Presidencial del 29 de diciembre de 1989, creando las Direcciones de Técnica Operativa para las Subsecretarías, la Oficialía Mayor, la Tesorería de la Federación y la Procuraduría Fiscal de la Federación.

La Procuraduría Fiscal de la Federación esta conformada de la siguiente manera:

Oficina del Procurador Fiscal de la Federación
Subprocuraduría Fiscal de la Federación de Legislación y Consulta
Subprocuraduría Fiscal de la Federación de Amparos
Subprocuraduría Fiscal de la Federación de Asuntos Financieros
Subprocuraduría Fiscal de la Federación de Investigaciones
Coordinación Administrativa

POLÍTICAS DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO PARA REALIZAR EL SERVICIO SOCIAL

La incorporación de prestadores de servicio social a los programas de la Secretaría, debe responder a necesidades reales de trabajo que permitan su participación en actividades relacionadas con su carrera.

El compromiso de prestación de Servicio Social se formalizará por escrito y no generará obligaciones de tipo laboral para la Secretaría, ni responsabilidad por accidente que pudiese sufrir el prestador con motivo del Servicio Social.

El prestador deberá cubrir su período de servicio social en un solo programa y en la Unidad Administrativa a la que quede incorporado, ya que no se autorizaran cambios.

NORMATIVIDAD QUE ESTABLECE LA INSTITUCIÓN (SHCP) EN LO QUE RESPECTA EL SERVICIO SOCIAL

Duración.

La duración del servicio social no podrá ser menor de seis meses (480 horas), ni mayor de dos años, de conformidad a lo dispuesto por el artículo 55 de la Ley Reglamentaria del artículo 5º Constitucional relativo al ejercicio de las Profesiones en el Distrito Federal. Así mismo, estará sujeto a las características específicas del Reglamento de la Institución Educativa de la cual provenga el prestador.

Ayuda Económica

La ayuda económica que se les otorga a los prestadores de servicio social o prácticas profesionales, se cubrirá mensualmente dependiendo de la disponibilidad presupuestal de la Secretaría en la partida correspondiente, fundamentada en el artículo 5º constitucional.

Requisitos de Ingreso para realizar el Servicio Social en la Secretaria.

a) Original y copia de la Constancia de Créditos cubiertos (mínimo 70% correspondientes al plan de estudios de licenciatura y 50% en carreras técnicas), expedida por la Institución Educativa, dirigida al Jefe del Departamento de Servicio Social de la Dirección General de Recursos Humanos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

b) Original y copia de la Carta de Presentación expedida por la Institución Educativa, dirigida al Departamento de Servicio Social de la Dirección de Capacitación y Desarrollo.

- Tres fotografías tamaño infantil, blanco y negro para realizar el trámite y 1 fotografía tamaño infantil para el gafete para que les permita el acceso a la Unidad Administrativa.

CAPITULO 2

ACTITUDES

2.1 Orígenes

El concepto de actitud surge en la psicología social y es uno de los campos científicos dedicados al estudio objetivo de la conducta humana, los norteamericanos son los que se interesaron más en su estudio desde un punto de vista psicológico.

Zúñiga y Rodríguez (1988) hablan que como en la mayoría de los términos abstractos en el idioma inglés, la actitud tiene más de un significado, se deriva del latín APTUS, que significa aptitud o adaptabilidad; por su forma, la aptitud connota un estado mental o subjetivo que prepara para la acción. Diversos escritores (E. S. Bogardus, 1931, W.I. Thomas, F. Znaniecki, 1918 J. K. Folso, 1931) definen a la psicología social como el estudio científico de las actitudes.

El primer significado del término actitud en la psicología moderna lo refiere a las “actitudes mentales” y el segundo significado lo observamos en las “actitudes motoras”.

Uno de los primeros psicólogos que empleó el término fue Herbert Spencer (1862, citado en Zúñiga y Rodríguez, 1988), quien en sus principios escribió: Llegar a juicios correctos sobre cuestiones en discusión depende mucho sobre la actitud de la mente que preservamos mientras escuchamos o tomamos parte en la controversia, para la preservación de una actitud correcta es necesario aprender que tan cierto o que tan falso es el medio de las creencias humanas.

Tener una actitud implica estar listo a responder de un modo dado a un objeto social, es decir hay una motivación despierta y una acción movilizada para acercarse o para evitar el objeto.

Dentro de la Psicología Social, no existe una única definición de actitud universalmente aceptada. La variedad de concepciones respecto del constructo dificulta tanto su definición como la precisión de sus particularidades; las actitudes son la base de una serie de importantes situaciones sociales, como las relaciones de amistad y conflicto.

Las actitudes se forman porque son útiles para el dominio del entorno y para expresar conexiones importantes con los demás. Se construyen a partir de tres tipos de

información: creencias sobre las características positivas o negativas de los objetos, sentimientos y emociones sobre los objetos e información sobre acciones pasadas y presente hacia estos.

Según Rosnow y Robinson, denota la organización de los sentimientos, de las creencias y de las predisposiciones de un individuo para comportarse de un modo dado, Enríquez y Martínez,(1990)

Partiendo de esta premisa, la Actitud es la variable que permite predecir la conducta del ser humano tanto individual como en su entorno social.

Enriquez y Martínez (1990), refieren que la actitud es adquirida, tal adquisición implica siempre un contacto con su objeto en una situación perceptiva; el conocer la actitud de las personas en relación con determinados objetos, permite hacer inferencias acerca de su conducta, es decir permiten la predicción de la conducta. Son en realidad tipos de conducta ya que son observables, no observamos deseos, observamos actitudes concretas, pautas de conducta; una vez que la actitud ha sido desarrollada, se vincula íntimamente al conocimiento sobre el objeto; Por lo tanto las actitudes se forman en nuestro proceso de socialización y estas son una consecuencia directa del proceso de adquisición de conocimiento del ambiente social que nos rodea.

Así mismo, Rodríguez (1979), explica brevemente como se forman las actitudes, una de ellas es con el proceso de aprendizaje (refuerzo modelado) como respuesta a ciertas funciones y como consecuencia de características individuales de personalidad o de determinantes sociales y la otra formación se da como resultado de procesos cognoscitivos (búsqueda de equilibrio o afán de consonancia.)

Un concepto que está implícito en las actitudes, son los valores, Rodríguez (1979) los define como categorías generales dotadas también de componentes cognoscitivos, afectivos y de elementos capaces de predisponer la adopción de una determinada conducta, pero difieren de las actitudes por su generalidad.

La característica de generalidad de los valores y de especificidad de las actitudes hace que una misma actitud pueda derivarse de dos valores distintos. Por ejemplo una persona puede tener una actitud favorable a la donación de una limosna a un pobre

con objeto de valorar la caridad, y otra con objeto de valorar el deseo de mostrarse poderoso y superior.

En el caso del Prestador de servicio social puede tener una actitud favorable hacia el servicio con la finalidad de retribuir a la sociedad, por lo que ha obtenido y otra con objeto de valorar la oportunidad que se le da para ingresar a laborar.

Robbins (1999), afirma que nacemos con ciertas predisposiciones genéticas, después en nuestros primeros años, empezamos a moldear nuestras actitudes de acuerdo con aquello que admiramos o respetamos.

Magaña (2003), refiere como la adquisición de una actitud va a estar mediada por la experiencia del individuo y la información o conocimiento del objeto actitudinal, forman parte de la socialización del individuo y pueden tener un cambio espontáneo a lo largo del tiempo, su adquisición y cambio es producto de diversos procesos como la influencia social y el aprendizaje que tienen lugar entre el individuo y la familia, los grupos, las Instituciones (educativas, políticas, laborales, etc.) y medios de comunicación masiva.

De acuerdo a lo que se ha revisado con respecto al origen de las actitudes, estas son aprendidas en la medida que el individuo aprende sobre un objeto, construye una representación cognitiva de este, cuando expresa a favor o en contra, lo esta evaluando de forma afectiva y conductual.

Festinger (citado en Magaña, 2003), habla como la coherencia es una poderosa fuerza del pensamiento humano, la información positiva sobre un objeto de actitud, típicamente da como resultado una actitud positiva.

De modo similar las creencias, sentimientos o conductas negativas producen actitudes negativas.

2.2 Definición de Actitud

Las definiciones que a continuación se presentan fueron retomadas de los libros de Aroldo Rodrigues (1979), Fred N. Kerlinger (1981) de las tesis de Enriquez y Martínez

(1990), Pereyra y Ortiz (1996) y Magaña (2003), a fin de observar como se crea y se modifica el concepto de actitud conforme a diversos autores y diferentes enfoques y asimismo revisaremos sus características y componentes.

- Thurstone (citado en Magaña (2003): La actitud es el afecto a favor o en contra de un objeto psicológico”.
- Allport (citado en Taylor 2000,y Magaña, 2003): “la actitud es un estado mental y neuronal de disposición organizado a través de la experiencia, externando una directa o dinámica influencia sobre las respuestas de los individuos hacia todos los objetos o situaciones con los que éstos están relacionados.
- Bogardus, (citado en Magaña, 2003): Una actitud es una tendencia para actuar a favor o en contra de algo en el ambiente, el cual viene a través de un valor positivo o negativo.
- Doob, (citado en Magaña, 2003): la actitud esta definida como un drive que produce una respuesta considerando el significado social en la sociedad del individuo”.
- Krech, Crutchfield, Ballacher (citados en Enríquez y Martínez, 1990) definen la actitud como un sistema duradero de evaluaciones positivas y negativas, sentimientos y tendencias a favor o en contra en relación con un objeto social.
- Smith, Bruner y White (citados en Reich y Adckock, 1980, Magaña 2003) “la actitud es una predisposición a experimentar, ser motivado para actuar hacia una categoría en una forma previsible.
- Katz (citado en Pereyra, 1996): Actitud es la predisposición de un individuo para valorar de manera favorable a algún símbolo, objeto o aspecto del mundo las actitudes incluyen el núcleo afectivo o sensible del agrado o desagrado y los elementos cognoscitivos o de creencias que describen el efecto de la actitud, sus características y sus relaciones con otros objetos.

- Lambert (citado en Pereyra, 1996): Una actitud es una manera lógica y organizada de pensar, sentir y reaccionar, en relación a personas, grupos resultados sociales o más generalmente a cualquier suceso en el ambiente de una persona.
- Newcomb, Turner y Converse (citados en Enríquez y Martínez, 1990): la actitud representa una organización de cogniciones poseedoras de valencias. Desde el punto de vista de la motivación, la actitud representa un estado de atención a la presentación de un motivo.
- Sherif y Sherif (citados en Enríquez y Martínez, 1990): la actitud se refiere a las posiciones que la persona adopta y aprueba acerca de objetos, controversias, personas, grupos o Instituciones; el referente de una actitud, puede variar desde un objeto hasta un gran número de ellos; cada persona desarrolla su propio conjunto peculiar de hábitos e ideas afines, actitudes y rasgos.

Martín Fishbein (citado en Pereyra, 1996): define la actitud como una organización duradera de creencias y cogniciones en general, dotada de una carga afectiva a favor o en contra de un objeto social definido, que predispone a una acción coherente con las cogniciones y efectos relativos a dicho objeto.

- Jones (citado en Pereyra, 1996): Una actitud puede definirse como predisposición para aceptar (valorización positiva) o rechazar (valorización negativa) a una cierta clase de objetos.
- Rokeach (citado en Enriquez y Martinez, 1990): la actitud es una organización relativamente duradera de creencias acerca de un objeto o de una situación que predispone a la persona para responder de una determinada forma.
- Freedman, Carlsmith y Sears (citados en Rodrigues ,1979) concuerdan en que la actitud es una colección de cogniciones, creencias, opiniones y hechos (conocimiento), incluyendo las evaluaciones (sentimientos) positivos y negativos, todos relacionándose y describiendo a un tema u objeto central".
- Zimbardo (citado en Pereyra, 1996): Una actitud se puede considerar como una predisposición implícita que ejerce una influencia generalizada y consistente en

una amplia gama de respuestas evaluativas, dirigidas hacia un objeto, persona o grupo.

- Kerry (citado en Magaña, 2003) dice que una actitud es un estado mental y neuronal de predisposición, organizado a través de experiencias, expresando una influencia dinámica sobre la respuesta de los individuos a todos los objetos y situaciones con los que estos se relacionan.
- Kimball Young (citado en Magaña, 2003): La actitud se puede definir como una tendencia o predisposición aprendida, más o menos generalizada y de tono afectivo, a responder de un modo bastante persistente y característico, por lo común positiva o negativamente (a favor o en contra) con referencia a una situación, idea, valor, objeto o clase de objetos materiales, o a una persona o grupo de personas.
- Manning, (citado en Pereyra, 1996): la actitud puede afirmarse que es un tipo de predisposición mental, una predisposición a formar ciertas opiniones es decir, es un marco de referencia que incluye los puntos de vista u opiniones del individuo respecto a ciertos temas y que influye, además en su conducta.
- Keller (citado en Pereyra, 1996): La actitud se considera como el conjunto de categorías que un individuo emplea para evaluar un dominio de estímulos sociales, objetos, personas, valores, grupos, ideas etc.) que él ha establecido y a aprendido de este dominio en interacción con otras personas como regla general y que lo relacionan con los subconjuntos del dominio en diversos grados de afecto (motivación-emoción) positivo o negativo.
- McGuire (1985) Ostrom (1969), Zamora y Rampel (1988) (citados en Magaña, 2003): Una actitud es cualquier representación que resume nuestra evaluación de un objeto actitud, el yo, los demás, cosas, acciones, sucesos o ideas.

Magaña (2003) refiere que una de las definiciones más usuales es la de Rosenberg y Hovland (citados en Hewstone, 1990): Las actitudes son predisposiciones a responder a alguna clase de estímulo con ciertas clases de respuestas. Estas clases de respuestas se especifican como afectivas (concernientes a sentimientos evaluativos de agrado o desagrado) cognitivas (concernientes a creencias, opiniones, e ideas

acerca del objeto de actitud) y cognitivas / conductuales (concernientes a intenciones conductuales o tendencias de acción.

El término actitud debería ser usado para referirse a un sentimiento en general, permanentemente positivo o negativo hacia alguna persona, objeto o problema (citado en Magaña, 2003).

De acuerdo a las definiciones revisadas podemos afirmar que en general la adquisición de una actitud va a estar mediada por la experiencia del individuo y la información o conocimiento del objeto actitudinal, su adquisición y cambio es producto de diversos procesos como la influencia social, los grupos, familia, las instituciones. La actitud va estar conformada por tres componentes: afectivo, cognitivo y conductual y se conceptualiza como la predisposición a responder hacia un objeto de manera positiva o negativa.

2.3 CARACTERÍSTICAS DE LA ACTITUD

De acuerdo al modelo tridimensional, para la evaluación de las actitudes, Sherif y Sherif, (1956), Newcomb, (1964), Shaw y Wright, (1967) (citados en Orsi, 1988); refieren las características de las actitudes:

1. Son adquiridas o aprendidas
2. Están generalmente asociadas a imágenes, ideas u objetos.
3. Dirección: Señalan el comienzo de la respuesta manifiesta a una situación dada, es decir esta implícita la predisposición a la acción.
4. Magnitud: Puede ser favorable o desfavorable.
5. Intensidad: Esta vinculada con la fuerza de los sentimientos y emociones.
6. Ambivalencia: La observación empírica de ambos componentes, lo favorable y desfavorable quizá se presenten en una actitud compuesta.
7. Cognitiva: Se refiere a la riqueza del contenido ideático que la persona posee acerca del objeto.
8. Se basa en normas y escalas características de comparación.

2.4 COMPONENTES DE LA ACTITUD

Las actitudes se conforman a partir de dos modelos el modelo tridimensional y unidimensional, primeramente nos abocaremos al tridimensional que son los componente cognoscitivo, conductual y afectivo.

De acuerdo a Katz (1960), Triandis (1964) (citados en Enriquez y Martinez, 1990) la estructura básica de cómo están conformadas las actitudes está asentada en tres componentes básicos

Componente Cognoscitivo

Es la información cognitiva, hechos, creencias y/u opiniones sobre hechos u objetos sociales.

Es decir es el grado en el que una actitud esta basada en el conocimiento o es derivada del conocimiento. Por ejemplo: Una persona puede adoptar una posición particular respecto a un determinado problema político, porque habiendo reflexionado sobre dicho problema, decide adoptar la posición que considera más aceptable, en este caso el componente afectivo puede ser secundario.

Componente Afectivo

Se refiere al sentimiento o emoción (positivo o negativo) que esta ligado al objeto.

Este componente afectivo o emocional puede medirse fisiológicamente a través de reacciones tales como la respuesta galvánica de la piel (RGP) o verbalmente a través de procedimientos de entrevistas y cuestionarios. El componente emocional de una actitud supuestamente se ha desarrollado como una respuesta condicionada a estímulos que tienen efectos tanto reforzantes como aversivos sobre la conducta.

Por ejemplo: probablemente los primeros estímulos incondicionados para una respuesta afectiva positiva son expresiones de cordialidad y afecto de los padres a los hijos; los estímulos para una respuesta afectiva negativa se derivan de la desaprobación, descuido o abandono paternal. Cualquier conducta de ambos (padre-hijo) que precede inmediatamente a estos estímulos reforzantes o aversivos obtiene alguna medida de control sobre las reacciones provocadas. De este modo, la palabra amor (debido a que tendido a preceder de demostraciones físicas de afecto) llega a ser un estímulo condicionado a reacciones que la mayoría de las personas describiría como agradables. Palabras de amenaza tales como odio provocan otras reacciones generalmente calificadas como desagradables porque con frecuencia anteceden a algún evento aversivo. Estas palabras llegan a constituirse en señales precedentes para reacciones emocionales, por lo que podemos suponer que en las conversaciones en que llegan a utilizarse realizan la misma función, es decir, se generalizan.

Componente Conductual

Componente de acción, estado de predisposición o tendencia a responder o actuar de determinada manera, de mediar la liberación de los mecanismos de inhibición que actuaban sobre dicha posición.

Es decir que están enlazadas por sentimientos y emociones, creencias y acción; por consiguiente, los datos de los que se infieren las actitudes son categorizaciones consistentes y características de la persona, durante cierto período, relativas a objetos, personas, grupos o comunicaciones que vengan al caso en categorías de aceptación y rechazo. Se infiere que el cambio proviene de la alteración del sistema individual de aceptación-rechazo.

También este componente nos revela que las actitudes de las personas se manifiestan mediante actos o reacciones observables; no obstante, se ha encontrado que no siempre existe una relación entre el componente de acción y los componentes afectivo y cognoscitivo, ya que muchas de las actitudes no siempre se traducen en acciones.

En este componente se presentan dos manifestaciones en la respuesta: reacciones verbales y comportamientos manifiestos.

Doob (citado en Magaña, 2003) sugiere que “si el individuo le desagrada una fruta o una persona, tiende a evitar comer la fruta, a encontrarse con la persona. Originalmente la evitación surge únicamente después de que el contacto real ha sido establecido y de que en ese contacto el sujeto ha probado a ser aversivo y la retirada reforzante.

En este sentido es pertinente señalar que efectivamente la actitud del prestador hacia el Servicio Social de alguna manera esta sumamente involucrada, sobre el estímulo para el estudiante en saber que hay posibilidades de quedarse a laborar en donde esta aprendiendo, desarrollándose como profesionista y sobre todo que en determinado momento se siente seguro y asimismo viene la parte del incentivo cuando se contrata.

Doob (citado en Magaña, 2003) argumenta además, que las actitudes frecuentemente produce comportamientos, los cuales tienen el efecto de aumentar la probabilidad de ocurrencia de una recompensa más que un castigo.

Las actitudes manifiesta (Doob citado en Magaña, 2003) pueden ser provocadas fácilmente ya que las respuestas mediadoras involucran solamente reacciones

verbales, imaginativas y propioceptivas que no se encuentran en conflicto con la conducta manifiesta del individuo o con su medio ambiente. De este modo, un individuo puede decir y hacer cosas que no son demasiado inconsistentes; su conducta real fundamenta sus actitudes verbalmente expresadas.

2.5 DEFINICIÓN DE CREENCIA, OPINIÓN Y OTROS CONCEPTOS ASOCIADOS A LAS ACTITUDES

El término de actitud está relacionado estrechamente con otros conceptos psicológicos, tales como motivos, percepciones, intereses, valores, sentimientos, estereotipos, opiniones, creencias, prejuicios etc., los que describiremos brevemente a fin de evitar confusión en cada uno de ellos, y poder identificar la diferencia entre actitud, creencia y opinión.

Creencia

Implica la aceptación de determinada proposición con respecto a las características de un objeto o evento específico, esta aceptación es cognitiva, no afectiva (lo que de implicar preferencia, la transformaría en actitud).

Ajzen , Fishbein, (1967, citado en Saldivar 2005): señalan que las creencias en algo significa la suposición de que existen probables relaciones entre el concepto y valor u objeto.

Opiniones

Se entiende como opinión a la consideración que se tiene sin ningún tipo de involucramiento afectivo y están sujetas a revisión en tanto los hechos o experiencia las disconfirman o niegan Hovland (citado en Flores, 2001) las opiniones se verbalizan mientras que las actitudes en algunos casos quedan mediatizadas por procesos no verbales, o bien son inconscientes; es decir las opiniones son respuestas, mientras que las actitudes son formas de predisposición a la respuesta, la actitud indica lo que estamos preparados para hacer.

Estereotipo

Se le llaman a las imágenes que nos formamos de un objeto sin base en impresiones sensoriales inmediatas o acumuladas. Stuart Rice (citado en Zúñiga y Rodríguez,

1988) define al estereotipo como: “el elemento en la combinación que es preexistente o acumulado que no consiste en impresiones inmediatas”.

Prejuicio

Como su nombre lo indica, es un juicio previo que lleva a manifestar un sentimiento o reacción hacia las personas o las cosas anteriores a la experiencia y por lo mismo sin fundamento en ella.

Puede ser positivo o negativo y puede estar dirigido hacia una gran variedad de objetos; es una creencia o juicio favorable o desfavorable hecho sin la base necesaria y no fácilmente modificable por la evidencia contraria. Por este motivo, se convierte en una actitud o sentimiento particular que inclina o predispone al individuo a pensar, actuar, percibir y sentir en formas que son congruentes con un juicio favorable, a menudo, desfavorable acerca de otra persona u objeto, lo que da por resultado el fracaso o negativa para considerar las cualidades de un individuo, reaccionando hacia él, como si tuviera las cualidades que correcta o erróneamente son atribuidas a su grupo social: prejuicio racial, prejuicio étnico, prejuicio de clase, etc. El prejuicio generalmente presente un alto grado de rigidez. (Zúñiga y Rodríguez, 1988).

Sentimiento

Ésta es una organización o disposición compleja de una persona con referencia a un objeto (ya sea persona, cosa o idea abstracta).

Mientras la organización de un sentimiento es principalmente afectiva o conativa, hay también una considerable elaboración de ideas relevantes al objeto. El sentimiento difiere de la actitud en que es más personal y mucho más compleja. (Zúñiga y Rodríguez, 1988).

Motivos

Este término identifica al factor que activa, dirige o controla la conducta del organismo, haciéndola selectiva en relación a un satisfactor o una meta.

Formas que adoptan las actitudes en la conducta social

Dentro de la conducta social, con frecuencia se observan modalidades en la manifestación de actitudes en base a objetivos particulares, de grupo y de contexto social, Zúñiga y Rodríguez (1988)

Las actitudes individuales están referidas a las que adopta una persona de acuerdo a sus propósitos o intereses particulares en relación a un objeto dado. Estas actitudes pueden manifestarse en forma pública o privada.

Las actitudes colectivas comprenden aquellas reacciones que adoptan un gran número de personas hacia objetos, personas o problemas sociales, éstas tienen fines sociales, es decir son los intereses del grupo los que están en juego y no los del individuo.

Una actitud privada implica manifestar acuerdo o desacuerdo hacia determinado objeto, el cual puede ser de interés individual o colectivo, en situaciones privadas.

La actitud es la aprobación o desaprobación en lo que respecta al objeto, la opinión es la representación cognitiva ante un objeto social expresada en forma verbal sin tener la certeza si es verdadera o falsa, y la creencia es aquello que se acepta como cierto acerca de un objeto o evento sin preocuparse por su veracidad.

Ejemplo:

Si realizamos con agrado o desagrado "x" tarea es porque tenemos una actitud favorable o desfavorable respecto a ese trabajo; si decimos que nos gusta o disgusta estamos expresando una opinión, y si decimos que el realizar cierta actividad que no conocemos y nunca la hemos hecho puede perjudicar o beneficiar a nuestro organismo, estamos manifestando una creencia

2.6 GRADOS DE ACEPTACION, RECHAZO, NEUTRALIDAD E INDIFERENCIA.

Gene F. Summers (1976) menciona que los grados de aceptación, rechazo y neutralidad definitivamente están vinculados con la información que se tenga hacia un objeto o evento.

Grados de aceptación.- Cuando una persona expresa intencionalmente su opinión sobre un objeto, por lo común indica la posición que le parece más aceptable. El grado de aceptación es sencillamente esta posición más aceptable en función de la información que tenga acerca del objeto.

Grados de rechazo.-La posición más objetable para el individuo, la cosa que más detesta del objeto o evento en particular, junto con otras posiciones también objetables para él, definen el grado de rechazo.

Grados de neutralidad.-Mientras se aceptan unas posiciones y rechaza otras, el individuo puede preferir permanecer neutral con respecto a ciertas posiciones. Ordinariamente, son las respuestas de “no sé”, “neutral”, “indeciso”, “sin opinión”, o “sin comentarios” en las encuestas de opinión pública.

Indiferencia: Así como el individuo acepta algunas posiciones y rechaza otras, puede preferir no comprometerse en otras situaciones. En la mayoría de las pruebas de actitudes se pide al sujeto que responda a todos los ítems que se le presentan. Si al individuo no se le obliga a responder, sino que sólo se le pide indicar sus posiciones más aceptables o rechazables, por lo general deja de contestar algunos ítems. Las posiciones que él no evalúa como aceptables o rechazables bajo éstas circunstancias constituyen su amplitud de indiferencia o falta de compromiso.

2.7 ENFOQUES TEÓRICOS PARA EL ESTUDIO DE LAS ACTITUDES

Tener una actitud implica estar listo a responder de un modo dado a un objeto social; es decir hay una motivación despierta y una acción movilizada para acercarse o evitar el objeto, como lo señala Krench, Crutchfield y Ballacher (citados en Enríquez y Martínez, 1990).

Fazio (citado en Morales y cols, 1998) considera que una actitud es una asociación entre un objeto dado y una evaluación dada. Los individuos se diferencian en las creencias o ideas que los llevan a tomar una posición positiva o negativa hacia un objeto con diferente intensidad. Así mismo la probabilidad de que una actitud se manifieste en la acción externa varía de individuo a individuo y de una satisfacción a otra. Sin embargo, cualquier tarea o situación específica que hacer surgir una actitud, la cual su estructura básica se forman de los componentes cognitivo, afectivo y conativo-conductual.

Morales y Cols. (1998): refieren que el modelo parte de los tres componentes fundamentales del concepto tradicional de actitud (cognitivo, evaluativo y conativo) y los vincula en una cadena causal. Sostiene que la mayor parte de la conducta humana esta bajo control del sujeto y que, por tanto, puede ser pronosticada a partir de la intención conductual de ejecutar un comportamiento determinado. Por su parte, la intención conductual depende directamente de las actitudes, las cuales a su vez, son función de las creencias (componente cognitivo) acerca de las consecuencias en cuestión. Por lo tanto las personas antes de comprometerse a realizar o no determinada conducta, consideran las implicaciones que sus actos puedan provocar, de ahí el nombre de la teoría de la acción razonada. Las intenciones de una persona están en función de dos determinantes básicas, *una de naturaleza personal* y otra que *proviene de la influencia social*. El factor personal es la evaluación positiva o negativa que el individuo haga de las consecuencias de la ejecución de una conducta, este factor es llamado actitud hacia la conducta y son todos los juicios que hace la persona acerca de si una conducta es buena o mala determinando la actitud favorable o desfavorable hacia esa conducta determinada. El segundo determinante de la intención es *la percepción personal de las presiones sociales acerca de lo bueno o malo que es realizar determinada conducta a este factor se le llama norma subjetiva*. Entonces, en base a esto, podemos afirmar que las personas tendrán intenciones de realizar determinada conducta cuando ellas mismas la evalúen como positiva y también cuando crean que otras personas, importantes para ella, piensen que es bueno que la lleve a cabo.

Para explicar el estudio de actitudes, se revisaron diferentes teorías entre ellas las de aprendizaje, la de consistencia cognitiva y la Teoría de la disonancia cognitiva entre otras, sin embargo por la naturaleza de la investigación nos abocaremos a la teoría de Fishbein y Ajzen de la Acción Razonada (citadas en Morales y cols, 1998).

Fishbein (citado en Saldivar, 2005) crea esta teoría como resultado de las investigaciones en 1950 ante la preocupación por poder predecir la conducta del ser humano a través de sus actitudes ya que las escalas para medir éstas no habían tenido éxito, lo que quedaba comprobado cuando los sujetos aseguraban tener cierta actitud hacia algo y realizaban una conducta diferente.

La teoría parte del supuesto de que la conducta humana es el resultado, en primer lugar, del razonamiento y del uso de la información disponible, y no como puede

haberse llegado a pensar de motivaciones inconscientes, deseos incontenibles caprichos o irreflexión.

De acuerdo a esta teoría las actitudes están en función de las creencias, hablando en términos generales, una persona que cree, que desarrollando cierta conducta recibirá los más positivos resultados tendrá lógicamente una actitud positiva hacia esa conducta.

Fishbein (citado en Saldivar, 2005) menciona que las actitudes hacia un objeto están primariamente basadas en las creencias de los individuos en relación con tal objeto, de ahí que las creencias sigan siendo piezas clave en el estudio de las actitudes.

Las creencias que construimos en torno a objetos de actitud diversos, no son de la misma naturaleza, y su clasificación puede obedecer a varios criterios; Fishbein y Azjen (citados en Saldivar, 2005), se refirieron a su origen;

1. La observación directa (el contacto personal con los objetos lleva a la adquisición de creencias que se conservan con certeza máxima, al estar éstas continuamente validadas por la experiencia) que da origen a las llamadas creencias descriptivas.
2. Las relaciones previamente aprendidas o creencias inferenciales (conformadas mediante el uso de sistemas formales de codificación que nos permiten extraer deducciones a partir de observaciones por ejemplo, de las expresiones emocionales de las personas que nos llevan a pensar que tienen un determinado estado de ánimo), y

3. La información proporcionada por las demás personas o creencias informativas (la mera exposición a la información procedente de la familia, la escuela, los pares y los medios de comunicación genera creencias en las personas.

A partir de esta teoría, surge el **Modelo de Expectativa Valor** para estudiar la estructura de las actitudes, el cual sustenta nuestro estudio y explica que las actitudes se formarían en función de las creencias evaluativas sostenidas acerca de un objeto o persona y tendrían un componente de expectativa la probabilidad percibida de que el objeto actitudinal posea dicho atributo), y un componente de valor la evaluación favorable o desfavorable de tal atributo), Magaña (2003).

Fishbein y Ajzen (citados en Morales y cols, 1998), proponen concretamente que la sumatoria de los productos de las expectativas (creencias respecto del objeto actitudinal) y valores (evaluaciones) será la medida de la actitud hacia el objeto en cuestión. Esa sumatoria de expectativas y valores sería equivalente al componente cognitivo postulado en el modelo tripartita.

A diferencia del modelo de los tres componentes, lo comportamental no se plantea como un elemento de actitud, sino como resultado de ella. Asimismo se ignora el papel del afecto.

El afecto, lo cognitivo y lo comportamental se proponen como constructor separados y no como diferentes facetas subyacentes aun mismo constructo. En los modelos expectativa-valor no se contempla la posibilidad de que afecto y comportamiento provocan un input directo sobre la actitud e independiente de las creencias, es decir este modelo asume que la gente adopta posiciones basadas en sus pensamientos evaluados por sus pros y en contra, sobre la base de valores de sus posibles efectos.

Asimismo, los individuos toman en consideración no solo el valor, sino también la probabilidad de sus posibles efectos y tienden a adoptar posiciones que se aproximan más a buenos efectos y rechazar posiciones que se aproximan a malos efectos.

La teoría asume que al adoptar actitudes, las personas tratan de maximizar la utilidad subjetiva de varios resultados esperados, los cuales son producto del valor de un resultado particular y la expectativa que esta posición va a producir dicho resultado, por lo que el individuo elegirá entre varios cursos alternativos de acción, aquel que

tenga más probabilidad de ofrecer consecuencias positivas (o lo que le convenga) o evitar consecuencias negativas.

En resumen, el modelo motivacional o de expectativa-valor “sostiene que se adoptarán aquellas actitudes que proporcionen máxima ganancia y se evitará adoptar las que conlleven pérdidas, por lo que se observa una balanza de incentivos y predice que bajo condiciones de conflicto de metas, la gente adoptará la posición que maximiza sus metas”.

Partiendo del modelo de la acción razonada de Fishbein y Ajzen (citados en Morales y cols, 1998) postula que los sujetos tienden a comportarse en función de dos factores: la valoración que realizan de las consecuencias de su comportamiento y las expectativas de obtener esos resultados. Si aplicamos este esquema para estudiar la actitud del prestador de servicio social en la Procuraduría, en primer lugar el prestador debería evaluar positivamente en función de los factores que se están evaluando y tener expectativas favorables acerca de realizar el servicio social en la PFF.

CAPITULO 3

MEDICIÓN DE LAS ACTITUDES

3.1 EFICACIA Y LIMITACIONES DE LAS ESCALAS DE MEDICIÓN

Pereyra (1996) habla de la naturaleza de la medición de las actitudes, anteponiendo como la primera restricción en el problema de la medición de actitudes es especificar una variable de actitud y hasta allí limitar la medida, en realidad, una actitud prácticamente hablando, consiste en cierta amplitud o cercanía, de un punto en el continuo de una escala en forma gráfica, ya que se considera como una variable continua, clasificándola en intervalos de clase, con propósitos descriptivos.

Se medirá la actitud del sujeto según sea expresada por la aceptación o rechazo de opiniones, esto no significa que ese sujeto necesariamente actuará conforme a las opiniones que haya apoyado, se supondrá que una escala de actitud se usa solamente en las situaciones en que se puede esperar razonablemente que las personas digan la verdad sobre sus opiniones o convicciones.

Todo lo que se puede hacer con una escala de actitud es medir la actitud expresada afectivamente, con la comprensión de que el sujeto puede estar escondiendo conscientemente su actitud verdadera o que la presión social de la situación le ha hecho creer realmente lo que esta expresando, otro problema es el de interpretar en cada caso el grado en que los sujetos han expresado lo que realmente creen.

Para la elaboración de las escalas se ocupan tres conjuntos de variables: los estímulos el conjunto de objetos que hemos seleccionados, los sujetos, a quienes se presentarán los objetos, y las respuestas que la situación experimental requiera pudiéndose hacer escalas para cualquiera de las tres variables, aunque no existe, por ejemplo una relación entre las respuestas dadas por el sujeto durante el experimento y la métrica subyacente del atributo, este es comúnmente el caso que se presenta cuando medimos actitudes.

Una escala psicológica incluso el atributo mismo son con conceptos que usa el experimentador porque le proporcionan el significado y la generalidad que a su vez le permiten integrar un cuerpo más grande de datos o hechos en pocos principios de trabajo, es decir hechos que tengan algún grado de generalidad.

La escala psicológica debe ser invariable en sus propiedades, independientemente de los objetos de estímulos particulares usados para determinarla.

Es de suma importancia que una escala psicológica sea invariable con respecto a métodos equivalentes lógicamente, o que un método implique la posibilidad de otro; cuando los sujetos pueden emitir juicios de razón, pueden entonces también emitir juicios de intervalo con respecto al mismo atributo, en efecto, las escalas psicológicas basadas en propiedades latentes de los datos se corresponden mayormente con las escalas basadas en técnicas manifiestas de intervalo, y no así con las basadas en técnicas manifiestas de razón. (Pereyra, 1996)

Sería muy conveniente encontrar escalas psicológicas que fuesen válidas para todos los estímulos u objetos que se presumen contienen el atributo, esto equivale a decir que la escala debe ser invariable en sus propiedades independientemente de los objetos de estímulos particulares usados para determinarla.

Debe establecerse la generalidad con respecto a las respuestas, pero en forma más amplia debe ser con respecto al método, el cual especifica por lo común una clase de respuestas y mientras se pueda cambiar los valores numéricos efectivos dentro del mismo método básico, estando más interesados en la generalidad a través de las clases de respuestas, que solo en los diferentes valores numéricos posibles.

Los especialistas en el manejo de las escalas psicológicas procuran por lo común inventar escalas que tengan cuando menos propiedades intervalares; aunque se encuentre más restringido para usar los números en las escalas más eficaces, deben establecer una escala tan eficaz como le sea posible, pero está mucho menos seguro de haberlo hecho con acierto, que si hubiera intentado formular una escala más débil.

La unidad de medida de la línea de base, consiste en utilizar un conjunto de opiniones como marcas en las diferentes partes o pasos de la escala, representado por la desviación estándar de la dispersión proyectada en la escala psicofísica de actitudes, de una aseveración de opinión, seleccionada como estándar.

Referente a los sujetos, no existe mucha diferencia entre las técnicas, la mayoría de ellas prevén obtener datos de varios sujetos diferentes, así se esta seguro de la invariabilidad a través de una población específica.

3.2 EVALUACIÓN DE LAS ACTITUDES

Las actitudes se pueden medir de diferentes formas, preguntando directamente a las personas sobre sus evaluaciones u observar directamente la conducta exterior de las mismas, o bien también se puede utilizar mediciones indirectas, como evaluaciones de respuestas fisiológicas. Utilizar mediciones indirectas, tales como las respuestas fisiológicas.

Se pueden inferir las actitudes al observar la conducta de la persona cuando da respuesta a los objetos, personas y/o otros sucesos o bien por sus apreciaciones y otras expresiones verbales, sin embargo es más fácil y eficaz hacerlo por medio de escalas y cuestionarios, ya que los resultados obtenidos con el método de anotación escrita tienen la ventaja de que se analizan de manera más objetiva y rápida por medio de la estadística. Para Pereyra (1996) medir en un sentido amplio, es asignar numerales o símbolos a objetos conforme a una regla especificada; los numerales representan una clase particular de escala numérica, la cual es una escala de contar y es la escala de medición más sencilla y elemental. La escala numérica tiene muchas propiedades, pero cuando se asigna numeral a los atributos, es importante determinar las propiedades del atributo mismo y después asegurarse de que los numerales se asignan de manera que reflejen las propiedades de este atributo. Una de las propiedades más sencillas y fundamentales de la escala numérica es la de nombrar o identificar artículos, objetos o características, de ahí de que se le conozca como escala nominal. Una segunda propiedad de la escala numérica es la de orden, en psicología su uso aparece cuando ordenamos un conjunto de objetos con respecto a un atributo asignándole cada objeto un solo numeral que refleje su posición ordinal.

Una tercera propiedad que se tiene es la de igualdad de intervalos; los intervalos numéricamente iguales representan diferencias iguales en número y cuando un atributo tiene esa misma propiedad, entonces la regla para asignar numerales debe asegurar que refleje adecuadamente esta propiedad.

Para Pereyra (1996) refiere que existen varias técnicas de medición desde el punto de vista de los tipos de evidencia que proporcionan, y por tanto, del carácter de las inferencias que se hacen al estimar la actitud, a partir de las características de las respuestas, es decir, para considerarlas como indicación de una disposición positiva o negativa hacia el objeto, pudiéndose considerar las siguientes:

- a) Medidas en que el material a partir del cual se hacen inferencias, consiste en informes sobre si mismo de creencias, sentimientos, conducta, etc, hacia un objeto o clases de objeto.
- b) Medidas en que las inferencias se hacen a partir de la conducta abierta hacia el objeto.
- c) Medidas en que las inferencias se hacen a partir de las reacciones o interpretaciones que el individuo muestra a material estructurado parcialmente y que atañe al objeto.
- d) Medidas en que las inferencias se obtienen de ejecuciones en tareas objetivas, donde la actividad puede ser influida por la disposición hacia el objeto.
- e) Medidas en que las inferencias se extraen de reacciones fisiológicas al objeto.

Los especialistas en el manejo de las escalas psicológicas procuran por lo común inventar escalas que tengan cuando menos propiedades intercalares; aunque se encuentre más restringido para usar los números en las escalas más eficaces, deben establecer una escala tan eficaz como le sea posible, pero está mucho menos seguro de haberlo hecho con acierto, que si hubiera intentado formula una escala más débil.

La unidad de medida de la línea de base, consiste en utilizar un conjunto de opiniones como marcas en las diferentes partes o pasos de la escala, representado por la desviación estándar de la dispersión proyectada en la escala psicofísica de actitudes, de una aseveración de opinión, seleccionada como estándar. (Pereyra, 1996)

Referente a los sujetos, no existe mucha diferencia entre las técnicas, la mayoría de ellas prevén obtener datos de varios sujetos diferentes, así se esta seguro de la invariabilidad a través de una población especifica.

3.3 CONCEPTO DE ESCALA DE ACTITUD

Para Smith y Mackie (1977) Una escala de actitud es una serie de preguntas que se hace a la gente para ver en qué medida esta de acuerdo o no, favorecen o se oponen, aceptan o rechazan a un determinado objeto de actitud. Los encuestados eligen entre varias opciones que van desde una evaluación totalmente negativa, pasando por un punto neutral hasta una totalmente positiva.

3.4 ESCALAS PARA LA MEDICIÓN DE ACTITUDES

Existen 5 tipos de escalas de actitudes

- 1) Escalas de clasificaciones sumadas: El universo de reactivos, es concebido como un conjunto de reactivos de igual "valor de actitud", es decir no existe escala de reactivos como tal. Un reactivo es lo mismo que cualquier otro valor de actitud. Los individuos que responden a los reactivos son puestos en escala, este escalamiento surge a través de las sumas (o promedios) de las respuestas de los individuos. Este tipo de escalas toman en cuenta la intensidad de la expresión de actitud, los sujetos pueden estar de acuerdo o totalmente en desacuerdo y tienen como ventaja que origina una mayor varianza. Cuando existe 5 o 7 categorías posibles de respuestas es obvio que la varianza de respuesta debe ser mayor que con solo dos o tres categorías.
Por desgracia la varianza de las escalas de clasificación sumadas a menudo parece contener una varianza del conjunto de respuestas.
- 2) Escalas Acumulativas ó de Guttman: En las cuales se encuentran las escalas de tipo likert consiste en un conjunto de elementos de actitudes, todas consideradas de aproximadamente igual "valor de actitud" y a cada una de las cuales, los sujetos responden con diversos grados de acuerdo o desacuerdo (intensidad). Los puntajes obtenidos son sumados y promediados, para proporcionarles puntaje a las actitudes del individuo.
- 3) Rensis, Likert (citado en Pereyra, 1996), creo un método distinto para evaluar actitudes, al igual que el cuestionario de Thurstone, el sujeto se confronta a una serie de opiniones, pero en vez de indicar solamente si esta de acuerdo o no con ellas puede escoger entre cinco opciones:

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
Disconforme
Totalmente disconforme.

Una vez analizados estadísticamente los resultados los criterios que guardan mayor correlación con la calificación total de todas las cuestiones se conservan y las demás se desechan. Este tipo de prueba tiene una gran coherencia y muestra diferencias significativas entre aquellos que se orientan de una manera positiva en una cuestión dada y los que lo hacen de manera negativa.

Louis Guttman (citado en Díaz, 1992) presenta otro método que consiste en ordenar los grupos de criterio de modo que una respuesta afirmativa en cualquiera de ellos supone contestaciones igualmente afirmativas en todos los que ocupan un lugar inferior en la escala; este método es preciso plantear las preguntas de manera meticulosa y probarlas con anterioridad ya que es un sistema confiable y conveniente.

4) Otro tipo de escala es la diferencial semántico Osgood (citado en Díaz, 1992) la cual requiere que el individuo que responde califique al objeto, persona o acontecimiento según cierto número de escalas bipolares Ejem. Bueno-Malo, Caliente-Frío; generalmente este método se ha usado para evaluar los aspectos afectivos del sentido de las palabras.

Existen otros tipos de técnicas basadas en la respuesta libre algunas son verbales mientras otras se anotan por escrito. Tiene la ventaja de permitir a los individuos mencionar las actitudes sobresalientes que de otro modo podrían pasar inadvertidas a los ojos de los observadores, pero tienen el inconveniente de ser difíciles de calificar y sus resultados no suelen tener mucha precisión estadística.

5) Escala de intervalo aparentemente iguales de Thurstone (citado en Pereyra, 1996) elaboró un método que actualmente se conoce como: Escala de Thurstone de intervalos aparentemente iguales, consiste en reunir opiniones

sobre determinado objeto, persona o institución; las opiniones varían desde las de carácter muy positivo hasta las negativas, dicho método se expone a un grupo personas las que juzgan según una escala de once puntos en el que uno representa el menos favorable y el 11 el más favorable.

Se puede utilizar un conjunto de reactivos de actitudes, a cada reactivo se le asigna un valor de escala; este indica la fuerza de las actitudes de una respuesta de acuerdo con el reactivo. El universo de reactivos se considera un conjunto ordenado, es decir los elementos difieren en cuanto su valor escalar, además los reactivos de la escala final que se van a utilizar son seleccionados de manera que los intervalos entre ellos sean iguales.

De todo lo anterior podemos decir, que al margen de las posibles teorías explicativas de las actitudes, así como de los componentes de las mismas, la mayoría de los autores coinciden que las actitudes poseen tres componentes: el afectivo, el cognitivo y el conductual. El aspecto conductual de la actitud se puede medir mediante escalas de observación. Por lo que se refiere al aspecto afectivo, son las medidas psicofisiológicas las que podemos utilizar para la determinación de la manifestación de la actitud y por último, con respecto al aspecto cognitivo de la actitud han sido creadas las escalas psicométricas.

MÉTODO

Justificación

El Servicio Social es el primer contacto que vincula a los estudiantes de las Escuelas con las Instituciones y es donde realiza diversas actividades que le permiten aplicar sus conocimientos y habilidades aprendidas durante su estancia en la escuela con la finalidad de dar solución a los problemas que se presentan; esto le va a permitir darse cuenta de sus limitaciones y alcances como profesionista hasta este momento.

El Servicio Social por naturaleza y legislación es la etapa que permite al estudiante retribuir a la sociedad y complementar su formación académica; sin embargo se ha desvirtuado su contenido humanístico y solidario, llegándose a considerar como un trámite administrativo más para la obtención del título profesional, o bien una oportunidad para ingresar al campo laboral, sin tomar conciencia de los objetivos tanto académicos como sociales.

Y es a partir de esto que nos interesó conocer si la actitud del prestador al finalizar su servicio social es positiva o negativa; consideramos como factor importante que influye para que la actitud sea positiva o negativa la información que tienen los estudiantes en cuanto a la Institución y al Servicio Social, la cual se les brinda al inicio de su servicio. Por otra parte, siempre se está trabajando hacia el interior de esta Procuraduría, esto quiere decir que como proveedoras de los Recursos Humanos, estamos pensando en las necesidades de nuestros clientes (Subprocuradurías) planeando el Programa de Servicio Social de acuerdo a sus necesidades e inquietudes, observaciones y sugerencias de los que están involucrados dentro de este Programa, son los Prestadores de Servicio Social. A partir de lo anterior estaremos en condiciones de conformar el Programa Anual de Servicio Social de una forma integral, ya que conociendo la actitud de los estudiantes, permitirá planear líneas de acción con las que se pueda eficientar el Programa para que sea más redituable y cumpla su misión. Para el desarrollo de este estudio se tomo como base las creencias hacia el servicio social.

Planteamiento del Problema

¿Existe una actitud favorable de los prestadores hacia el Servicio Social realizado en la Procuraduría Fiscal de la Federación?.

Objetivo

La finalidad de este estudio es conocer la actitud del prestador al finalizar su estancia en esta Institución en función de las creencias hacia el Servicio Social con respecto a los factores social, académico, beneficios individuales, inconvenientes del servicio social y funcionalidad del mismo en la Procuraduría Fiscal de la Federación.

Para nuestro estudio se consideraron estudiantes de la licenciatura en Derecho por las propias atribuciones de la Procuraduría.

Diseño

Este es un diseño de investigación no experimental- transversal porque el estudio se realizó con sujetos que no fueron tomados de manera aleatoria, siendo un grupo de características específicas, además no se manipuló ninguna variable.

Tipo de Estudio

Es una investigación de campo, es decir se realizó en el escenario de trabajo de los sujetos, es descriptivo debido a que se recolectaron datos sobre las creencias de los prestadores con respecto a los factores que mide el instrumento para evaluar la actitud del prestador al finalizar su servicio social. (Hernández, 2003).

Sujetos

Se tomo una muestra de 155 sujetos quienes iban concluyendo su servicio social mensualmente de los cuales fueron 92 mujeres y 63 hombres cuyas edades varían de 22 a 33 años, todos ellos estudiantes de la licenciatura en Derecho.

Muestreo

La muestra fue no probabilística intencional, debido a que no se seleccionó aleatoriamente a los estudiantes de licenciatura en Derecho.

Instrumento

Se aplicó el instrumento elaborado en la investigación "*Un estudio evaluativo de las creencias y actitudes hacia el Servicio Social en la Facultad de Psicología, U.N.A.M realizada*" por Enríquez Martínez (1990) quien para obtener la validez, seleccionó a siete asesores del Departamento de Servicio Social de la Facultad en mención, que fungieron como jueces.

El instrumento se diseñó con reactivos cuyas respuestas fueron escalares a un nivel ordinal con siete intervalos de respuesta tipo Likert

- 1.- Totalmente de acuerdo
- 2.- Muy de acuerdo
- 3.- De acuerdo,
- 4.- Indeciso
- 5.- En desacuerdo
- 6.- Muy en desacuerdo
- 7.- Totalmente en Desacuerdo

Algunos de los reactivos que integran el instrumento fueron adaptados para la presente investigación, obteniéndose la confiabilidad de este instrumento, mediante Alfa de Cronbach, resultando .93.

Ficha Técnica del Instrumento

El instrumento está compuesto por el objetivo, instrucciones, 1 reactivo contestado como ejemplo, datos generales: área, edad, carrera, sexo, escuela, horario, nivel escolar, 43 reactivos y por último contiene un apartado en donde se le pide al estudiante exprese su opinión con respecto al Servicio Social. (Ver anexo 1)

Los factores que mide el instrumento son:

Factor Social.- Se refiere a la percepción de los estudiantes sobre los beneficios que brinda a la sociedad al realizar el Servicio Social.

Factor Académico.-Es la aportación de los conocimientos y habilidades, adquiridos durante la vida escolar del estudiante y que llevan a la práctica durante la prestación del Servicio Social; reconociendo alcances y límites.

Beneficios Individuales.-Son las ventajas personales y profesionales que obtienen los estudiantes con la Prestación de Servicio Social.

Inconvenientes del Servicio Social.-Son las limitaciones u obstáculos que se dan al realizar el Servicio Social y que estropean las actividades de mayor interés para el estudiante, por lo que hace de éste una actividad inútil.

Funcionalidad del Área de Servicio Social de la Procuraduría Fiscal de la Federación.- Es la forma en que el Área de Servicio Social proporciona Información, orienta, promueve y facilita la realización del Servicio Social a los estudiantes, así como la coordinación adecuada de las actividades del mismo. Cabe mencionar que los prestadores cuando son enviados a esta Procuraduría por parte de la Dirección General de Recursos Humanos a entrevista de acuerdo al programa asignado dependiendo la Subprocuraduría, y sino es del agrado de los prestadores se les cambia de programa.

Procedimiento

Para la aplicación del cuestionario, se observó lo siguiente:

- Una vez que los Prestadores de Servicio Social concluyeron su período y través de la Base de Datos de prestadores de servicio social se identificaba si eran estudiantes de la Licenciatura de Derecho; ya identificado el nivel escolar se les pedía que contestaran el cuestionario, con la finalidad de conocer su opinión y comentarios con respecto a la experiencia del servicios social, durante su estancia en esta Procuraduría, asimismo se les hizo hincapié de que es anónimo y en la medida de que proporcionaran sus opiniones y sugerencias estaríamos en condiciones de ofrecer un servicio con calidad y eficiencia modificando o renovando el programa de Servicio Social. Al terminar de contestar el cuestionario se les reiteraba que si deseaban agregar algún comentario o sugerencia estos eran validos para mejorar el servicio.

-Se capturaron los datos de cada cuestionario en una hoja de calculo Excel en Windows 2000, con los datos capturados en Excel se realizó un análisis de datos utilizando el paquete estadístico SPSS/PC, para Windows.

RESULTADOS

A continuación se presenta el análisis de los datos obtenidos en esta investigación primeramente se llevo a cabo un análisis descriptivo y posteriormente se utilizo la prueba t de Student para observar si existían diferencias significativas en relación con la edad, género, escuela, procedencia, áreas, utilizando el paquete estadístico SPSS/PC versión 13 para windows.

Para determinar si existían diferencias significativas en las respuestas de los 155 sujetos, se tomo un nivel de significancia de 0.05 como criterio, el análisis por la t de Student indicó que no se encontró ningún dato que indique diferencias significativas tomando en cuenta estos grupos.

Tabla 1
Frecuencias por Áreas que integran la Procuraduría Fiscal de la Federación.

<i>Subprocuradurías</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Subprocuraduría Fiscal Federal de Legislación y Consulta	11	7.1
Subprocuraduría Fiscal Federal de Amparos	88	56.8
Subprocuraduría Fiscal Federal de Asuntos Financieros	10	6.5
Subprocuraduría Fiscal Federal de Investigaciones	46	29.7
Total	155	100.0

En la tabla 1 presenta el número de prestadores que realizaron su Servicio Social en la Procuraduría Fiscal de la Federación.

Como se observa el área de mayor demanda es la Subprocuraduría Fiscal Federal de Amparos con 88 prestadores de servicio social, Investigaciones con 46, Legislación y Consulta con 11 y por último Asuntos Financieros con 10 prestadores de servicio social lo que da un total de 100%.

La Subprocuraduría Fiscal Federal de Amparos es un área muy dinámica por lo que dentro de los Programas de Servicio Social que se planean, se considera un número mayor de estudiantes que estén interesados en realizar el Servicio.

Tabla 2
Frecuencias del número de prestadores por género.

<i>Género</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Femenino	92	59.4
Masculino	63	40.6
Total	155	100.0

En la tabla 2 se observa que el 59% de los prestadores pertenecen al género femenino y el 40% representa al género masculino.

Tabla 3
Frecuencias del número de prestadores por edad

<i>Edad</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
20	1	.6
21	31	20.0
22	49	31.6
23	32	20.6
24	17	11.0
25	8	5.2
26	5	3.2
27	3	1.9
28	4	2.6
29	3	1.9
32	1	.6
33	1	.6
Total	155	100.0

La tabla 3 representa la manera como se distribuyó la edad de los sujetos. La mayoría de la muestra encuestada fluctuó entre los 21 a 23 años con una frecuencia de 112 sujetos, seguida de la que oscila en los 24 años.

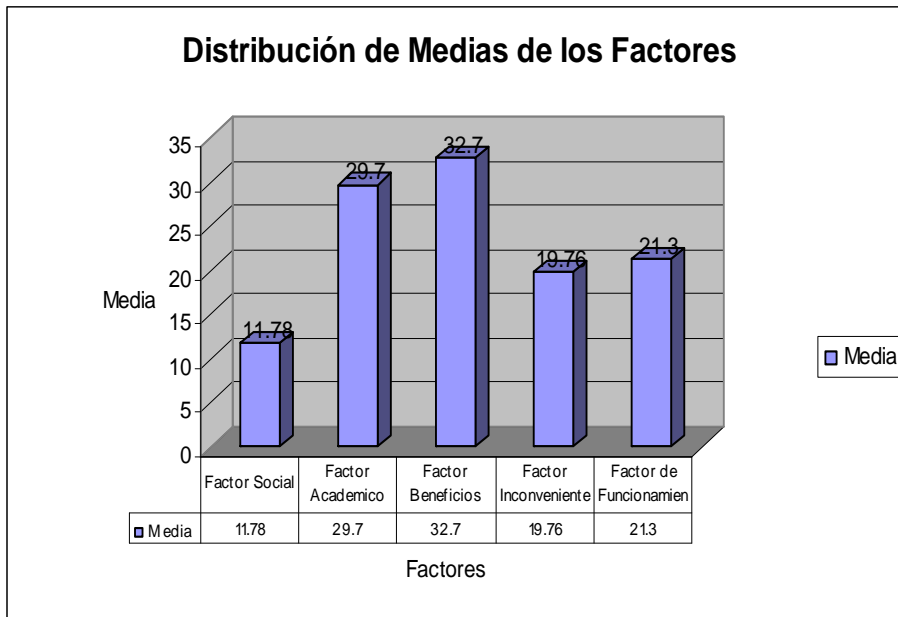
Tabla 4
Frecuencias del número de prestadores por escuela

<i>Escuela</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Promedio</i>
Centro Universitario Londres	3	1.9
Centro Grupo Sol	27	17.4
Facultad de Estudios Superiores Aragón UNAM	32	20.6
Facultad De Derecho UNAM	39	25.2
Universidad Autónoma Metropolitana	11	7.1
Facultad de Estudios Superiores Acatlán UNAM	5	3.2
UNITEC	10	6.5
Centro Universitario Patria	4	2.6
Hispanomexicano	3	1.9
Universidad Tepeyac	1	.6
Escuela Libre de Derecho	12	7.7
Universidad Latina	3	1.9
Universidad Chapultepec	1	.6
Universidad Del Valle	1	.6
Universidad Anáhuac	1	.6
Universidad La Salle	1	.6
Universidad Panamericana	1	.6
<i>Total</i>	<i>155</i>	<i>100.0</i>

La tabla 4 representa la manera como se distribuyó el número de estudiantes por escuelas. La mayoría de la muestra encuestada perteneció a la Facultad de Derecho y a la Facultad de Estudios Superiores Aragón ambas pertenecientes a la Universidad Nacional Autónoma de México con 39 y 32 estudiantes respectivamente.

Gráfica 1

Presentación por factores



En lo referente al instrumento se puede observar que el Factor Social obtuvo una media de 11.78, recordando que a menor puntaje la actitud será más favorable por lo que el prestador del servicio está de acuerdo con la filosofía del servicio social.

Lo que respecta al Factor Académico, que se refiere a la aportación de los conocimientos y habilidades, adquiridos durante la vida escolar de los estudiantes, llevándolos a la práctica en la prestación del Servicio Social, reconociendo alcances y limitaciones, el que obtuvo una media de 29.70, lo que indica que los prestadores consideran que el Servicio ayuda a complementar la formación académica.

Dentro del Factor de los Beneficios Individuales están consideradas las ventajas personales y profesionales que obtienen los estudiantes con la Prestación de Servicio Social, en este factor la media obtenida fue de 32.70, lo cual indica que hay una actitud más favorable hacia el servicio social; interesándose en cumplir con el servicio como una necesidad propia y como beneficio para la Institución. Lo que indica que los prestadores de servicio social no están interesados en realizarlo como una necesidad propia y como beneficio para la Institución.

En lo que respecta al Funcionamiento del Servicio Social, con 21.30 refiere la forma en que el Área de Servicio Social proporciona información, orienta, promueve y facilita la realización del Servicio Social a los estudiantes.

Al respecto los prestadores consideran adecuada y motivante la información que se les proporciona.

El Factor Inconvenientes de Servicio Social, se refiere a las limitaciones u obstáculos que se dan al realizarlo, con una media de 19.76 considerando que estropean las actividades de mayor interés para el estudiante, por lo que hace de éste una actividad inútil.

DISCUSION

El principal objetivo fue conocer la actitud del prestador hacia el servicio social en la Procuraduría Fiscal de la Federación.

El concepto de actitud surge en la Psicología social, desempeñando un papel importante en otras áreas, en este caso el escenario donde se realizó el estudio entra en conjunto con la Psicología del Trabajo; el trabajar con personas en el ambiente laboral nos obliga a observar, a cuestionar el funcionamiento de un proceso o el cumplimiento de objetivos, ante esta inquietud se inicio este proyecto en el cual indudablemente pensamos de inmediato en dos términos: servicio social y actitud.

La definición de actitud que el presente estudio manejo es la citada por Pereyra (1996) de acuerdo a la teoría de la Acción Razonada *“la actitud individual hacia un objeto cualquiera está en función de sus creencias acerca de ese objeto”*, estas creencias que tiene el prestador con respecto al Servicio Social surgen por la información que posee, adquiridas en diferentes escenarios, decidiendo entre varias alternativas la de realizar su servicio en esta Institución o bien sus propios intereses pueden intervenir para llevar acabo éste, por lo que podemos decir que como se vaya desempeñando el prestador se compromete más con las actividades que les son asignadas, mostrando disposición y entrega así como preocupación, interés, deseo de aprendizaje, status y desarrollo profesional y personal, ya que las áreas de la Procuraduría Fiscal de la Federación son consideradas de relevancia para el aprendizaje y desarrollo profesional aspecto que es de suma importancia para los estudiantes que realizaron su servicio social, tal como lo señala Fishbein, citado en (Pereyra,1996) en su definición de actitud que menciona que esta es una organización duradera de creencias y cogniciones en general dotada de una carga afectiva a favor o en contra de un objeto social definido, que predispone a una acción coherente con las cogniciones y efectos relativos a dicho objeto.

En relación a la eficacia y limitación para medir la actitud coincidimos con Pereyra (1996) que el contestar el cuestionario no garantiza que el prestador proporcionará información fidedigna acerca de su opinión con respecto al Servicio Social y aspectos inherentes a la Dependencia donde realizó su servicio social, por lo que no se pudo determinar los grados de rechazo y neutralidad ya que no expresó de manera abierta su opinión.

Con base en los resultados obtenidos en la aplicación de la metodología utilizada podemos concluir que el objetivo de esta investigación se cumplió ya que los prestadores de servicio social mostraron una actitud positiva hacia el servicio social en esta Dependencia, asimismo se analizó si existían diferencias significativas en cada una de las áreas estudiadas, es decir si de acuerdo al área y a las actividades que se desempeñan la actitud era positiva o negativa a lo que se encontró que con respecto a cada una de las áreas no hay diferencias significativas.

En general los prestadores de servicio social, a través de sus creencias, consideran al Servicio Social como una actividad positiva que les ayuda en su desarrollo profesional como personal, proporcionándoles una visión clara de la realidad laboral.

CONCLUSIONES

Con respecto a los Factores que mide el instrumento se concluye lo siguiente:

Para el **Factor Social**, se resume que la actitud de los prestadores de la muestra se inclina hacia el término más favorable ya que las respuestas dentro de las opciones de acuerdo hasta totalmente de acuerdo, lo que indica que muestran una actitud favorable hacia lo que se refiere a la filosofía y la propia concepción del servicio social.

Dentro del **factor académico**, en lo que respecta a los conocimientos que se adquieren en la escuela, los prestadores opinan que se pueden desarrollar en cualquier momento es decir, no sólo el servicio social es la oportunidad para demostrar esto, quizá por que han logrado obtener sus beneficios individuales a través de su experiencia laboral o con otro tipo de práctica profesional.

En lo que se refiere a los **Beneficios Individuales**, los prestadores de servicio social observan que tienen la oportunidad de relacionarse con otros profesionistas, además refieren que existen otras alternativas que les permite tener desarrollo profesional y mayor experiencia profesional y el estar en contacto con otras instituciones.

Para el factor de **Funcionamiento del área de Servicio Social**, en lo que se refiere a la información y orientación por parte del área de Servicio Social, esta funciona adecuadamente, ayudando a los estudiantes a elegir la Subprocuraduría que cubra sus expectativas para realizar su servicio social y la atención brindada por parte de ésta para realizar el Servicio Social, es satisfactorio.

En lo que se refiere a **Factor Inconvenientes del Servicio Social** podemos afirmar que los prestadores de acuerdo a sus creencias y al contacto diario que tienen con su medio social y físico, en el servicio social adquieren mayor conocimiento y la actitud que asumen es favorable con respecto al servicio social y dentro de este factor los prestadores consideran que no hay inconvenientes para realizar el servicio social.

Con respecto a la actitud en cada una de las Áreas que integra la Procuraduría se observo lo siguiente:

De acuerdo al análisis de los resultados de los promedios por factor, áreas y escuelas, con cada uno de los factores que compone el instrumento, al realizar este estudio, se obtuvo que el prestador del Servicio Social después de haber concluido este, tuvo una actitud positiva a lo cual se observo que el Servicio Social no es percibido como un requisito o un trámite para obtener el título profesional, de alguna manera es importante para los prestadores del Servicio Social ya que lo perciben en forma conjunta, cumplir con los requisitos que establece la Ley de Profesiones y además les permite obtener beneficios tipo académico, profesional y personal.

Otro aspecto que se pudo observar fue el área de preferencia la cual recayó en **La Subprocuraduría Fiscal Federal de Amparos**, debido a que los estudiantes piensan que en esta tienen más oportunidad de aprender y de ser considerados para ocupar un puesto vacante a futuro, ya que 100 por ciento son estudiantes de la licenciatura en Derecho, haciéndoseles atractivo por las propias atribuciones de la Subprocuraduría.

Las áreas de menor demanda son las Subprocuradurías Fiscales Federales de Legislación y Consulta y la de Asuntos Financieros.

Con respecto a la variable **Género** cabe resaltar que los sujetos que prestan su Servicio Social en la Procuraduría Fiscal de la Federación son estudiantes jóvenes, siendo la mayoría mujeres, (es conveniente hacer mención que la Comisión de Seguimiento a las Reformas de la Equidad de género, informó en la Gaceta No. 3953 de la UNAM que el 50.4% de la matrícula estudiantil de la Universidad Nacional Autónoma de México son mujeres), esto confirma el incremento de la participación de la mujer en la sociedad.

A manera de comentario final, sin estar apoyadas por datos estadísticos y basándose únicamente en la observación “conforme pasaba el tiempo los prestadores, mostraban mas interés, entusiasmo, por el servicio”. Por lo que se confirmaba nuestra hipótesis que los prestadores de Servicio Social en la Procuraduría Fiscal de la Federación tenían una actitud positiva hacia el mismo, lo que se puede observar en la siguiente tabla.

Tabla 5Prestadores que fueron contratados con plaza presupuestal

Área	Personal que fue contratado en puestos nivel operativo
Subprocuraduría Fiscal Federal de Legislación y Consulta	2
Subprocuraduría Fiscal Federal de Amparos	10
Subprocuraduría Fiscal Federal de Asuntos Financieros	3
Subprocuraduría Fiscal Federal de Investigaciones	5
Total de Contratados	20

De la muestra de prestadores de servicio social, 20 fueron contratados para ocupar plazas de nivel operativo, siendo la Subprocuraduría Fiscal Federal de Amparos la que contrato más prestadores, es importante señalar que al platicar con ellos con respecto a su estancia en esta Institución para realizar el Servicio Social, entre los comentarios que emitieron era que la Procuraduría les permitía adquirir conocimientos que no tenían y que además podían adquirir experiencia, asimismo las plazas con las que fueron contratados son de sueldo muy bajo, sin embargo aceptaban la propuesta por los beneficios que iban a tener, entre ellos la experiencia y el desarrollo profesional a futuro.

Tabla 6Prestadores que fueron contratados con nivel operativo y tuvieron ascensos

Área	Se contrataron nivel Operativo	Enlace	Mando Medio	Total de Ascensos
Subprocuraduría Fiscal Federal de Legislación y Consulta	2	0	0	0
Subprocuraduría Fiscal Federal de Amparos	10	5	2	7
Subprocuraduría Fiscal Federal de Asuntos Financieros	3	0	1	1
Subprocuraduría Fiscal Federal de Investigaciones	5	0	1	1
Total	20	5	4	9

La Subprocuraduría que tuvo más ascensos para los prestadores contratados fue la Subprocuraduría de Amparos, este seguimiento realizado nos sirve como base para establecer normativamente el proceso del servicio social como fuente interna de Selección de Personal teniendo la primicia los prestadores que realizaron su servicio en esta Dependencia, ya que de alguna manera su estancia durante éste forma parte de la inducción a la Institución y al puesto, que sin lugar a duda es determinante para la identificación y el óptimo desarrollo de las funciones encomendadas.

Todas las áreas que integran la Procuraduría Fiscal de la Federación son importantes, sin embargo la Subprocuraduría Fiscal Federal de Legislación y Consulta es la de mayor importancia debido a las atribuciones que se le confiere, sin embargo es el área que menos interés muestran los prestadores para realizar el Servicio Social, aún cuando se les explica facultades de cada Subprocuraduría.

Por cantidad de trabajo las áreas que siempre requieren de mayor número de prestadores son las Subprocuradurías Fiscales Federales de Amparos y la de Investigaciones, las cargas de trabajo son en demasía, por lo tanto hay más oportunidad de que se presenten más vacantes y promociones, *dicha situación no se les informa a los prestadores con el fin de que en todas la Unidades ingresen los*

prestadores de acuerdo a las necesidades del área y a la expectativas de los propios prestadores.

Los prestadores que se presentan por iniciativa propia y/o recomendación de otros compañeros que ya están realizando su servicio tienen la opción de enterarse y poder elegir.

Es importante señalar que de acuerdo a la observación y conversación con los prestadores se menciona las siguientes reflexiones:

1. Es importante reconocer el valor del prestador social como individuo cualesquiera que sea su condición, religión, opinión política o social, complejidad y hacer lo posible para fomentar en el prestador un sentido de profesionalismo y entrega desde el primer momento.
2. Fomentar en el prestador que al realizar el servicio social, le permitirá desarrollar confianza en sí mismo y capacidad para afrontar responsabilidades en un ámbito profesional.
3. El realizar el servicio social en esta Institución le brinda la oportunidad de participar activamente en diferentes circunstancias en las que puede reflejar proyección laboral e interactuar con profesionistas que le permitan adquirir nuevos conocimientos o reafirmar los ya adquiridos.

LIMITACIONES Y SUGERENCIAS

El objetivo principal del área del servicio social de la Procuraduría Fiscal de la Federación es proporcionar el número de prestadores de servicio social solicitados en cada una de las áreas que la conforman, ya que es de gran utilidad para la propia Institución contar con este recurso humano, asimismo coadyuvar con las Instituciones Educativas para la retroalimentación en lo que respecta al perfil del egresado de la carrera correspondiente.

Limitaciones

Una limitante que consideramos importante fue no haber aplicado un pre-test a los prestadores de Servicio Social para conocer si hay diferencias, entre un antes y un después, sin embargo nuestro móvil en ese momento solo fue conocer la actitud cuando terminaran su periodo de servicio social.

Un punto que no se considero en la información que proporciono el prestador en el cuestionario, fue considerar los motivos por el cual se interesaron en realizar el servicio social; ya que de tener este dato, se tendría el análisis de los diferentes motivos y así considerarlos en las decisiones de fuente de reclutamiento; ya que al finalizar su servicio se les pregunto verbalmente los motivos por lo que lo realizaron y hacían mención a diferentes razones entre algunas: la escuela les había asignado el programa, ayuda económica, prestigio de la Institución para adquirir nuevos conocimientos, recomendación de amigos, cumplimiento de trámite escolar o bien, como una oportunidad laboral para ingresar a esta Secretaría.

Sugerencias

De acuerdo a la observación y entrevista directa con los prestadores y jefes inmediatos, se sugiere que para un mejor desempeño y que sea benéfico, se proporcione un curso de Inducción en la Institución al ingreso de los prestadores, dándole importancia al aspecto social del mismo.

Aún cuando se han contratado un número considerable de prestadores de Servicio Social, se sugiere que una vez que concluyan el periodo correspondiente, se sometan a evaluación psicométrica para que sean los primeros candidatos a ocupar un puesto vacante de plaza presupuestal o por régimen de honorarios.

Como incentivo para los prestadores, con buen desempeño, sería que se les proporcione la oportunidad de participar en cursos de capacitación con valor curricular que imparte la misma Institución.

Enriquecer los programas de servicio social y sensibilizar a los jefes con la finalidad de dar opciones para que el estudiante pueda elaborar su tesis y de alguna forma fomentar la investigación en esta Dependencia.

Con respecto a la entrevista de aceptación de los candidatos propuestos para realizar el servicio social, se recomienda que sea el jefe inmediato del departamento al que ha sido asignado el prestador, quien realice la entrevista, con la finalidad de aclararle dudas e inquietudes que manifieste con relación a las actividades a realizar.

Plasmar en el formato de solicitud para realizar el servicio social, la rama del Derecho en que se especializaron, área de interés y motivos. Con la finalidad de conocer tanto el jefe inmediato del prestador como él mismo, el alcance de sus conocimientos y el área de oportunidad a la que pudieran canalizarlo y así obtener beneficios ambas partes.

Hacer hincapié para que el prestador de servicio realice las actividades relacionadas a su formación académica, con la finalidad de reforzar y/o mejorar sus conocimientos, concientizándolo de que el objetivo del servicio social no es solo un trámite más.

Por último que la Instancia escolar realice un verdadero seguimiento de las actividades que realiza el prestador de servicio social en la Institución que le fue asignada o la que escogió el mismo, esto con la finalidad de apoyar al prestador a adquirir experiencia y conocimientos en el ámbito laboral.

REFERENCIAS.

1. **Alfaro, G.** (1989). “La Prestación del Servicio Social en el Área de Psicología del Trabajo de 1972 Al 1989.” Tesis de Licenciatura Facultad de Psicología México. UNAM.
2. **Aroldo, Rodríguez y Cols.** (2002) Psicología Social. México. Edit. Trillas
3. **Apodaca R. y Ramírez P.** (1991) El servicio social: Vínculo entre la formación y el Ejercicio Profesional. Revista de Trabajo Social No. 45. México. UNAM, Escuela de Trabajo Social, pág. 7-10
4. **Arias, F.** (1990). Actitudes, opiniones y creencias. México: Trillas.
5. **Arnau G,** (1990). Psicología Experimental Un enfoque metodológico. México. Edit. Trillas Benemérita Universidad de Puebla .Puebla Méx.,
6. **Clay L.** (1972). Introducción a la Psicología Social. México. Trillas.
7. **Coolican H. (falta año)** Métodos de Investigación y estadística en Psicología. México. Manual Moderno.
8. **Díaz, M.** (1992). Psicología Social. Método y Técnica de Investigación. México: Eudema.
9. **Downie, N.** (1986). Métodos Estadísticos Aplicados. México: Harla.
10. **Enríquez S. y Martínez M.** (1990). Creencias y Actitudes Hacia el Servicio Social en la Facultad de Psicología de la UNAM. Tesis de Licenciatura de Psicología México: UNAM
11. **Flores G.** (2001). Estudio actitudinal de las mujeres hacia la práctica del examen papanicolau Tesis de Licenciatura Facultad de Psicología México. UNAM.
12. **Gene F. Summer** (1976). Medición de actitudes. México. Trillas.
13. **Hernández S. y Cols.** (2003). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw hill Interamericana
14. **Lozano R.** (2005). “Actitudes y estrategias de percepción hacia la donación de órganos y tejidos” Tesis de Doctorado, Facultad de Psicología. México UNAM.
15. **Manning, S.** (1997) Elaboración de escalas de actitudes y psicofísica clásica. México. Trillas
16. **Marín, B.** (2006). Estudio de la afiliación institucional y Rasgos de carrera en estudiantes universitarios. México: UNAM
17. **McGuigan, F.,** (1996). Psicología Experimental Métodos de Investigación. México: Prentice Hall, Hispanoamericana.
18. **Millan, M.** (1978). Panorama Jurídico del Servicio Social de la UNAM. México: UNAM
19. **Morales M. y Cols.** (1998) AECS, actitudes y estrategias cognitivas sociales. Madrid, TEA
20. **Morales. J y Cols.** (1999). Psicología Social. México: McGraw Hill.
21. **Myers, D.** (1991). Psicología Social. Panamericana.
22. **Orsi, A.** (1988) Actitudes y Conducta y algo más de Psicología Social .Buenos Aires:

23. **Pacheco P. y Saad D.** (s.f.) Instructivo De Procedimientos Generales para la Elaboración de Tesis Y Tesinas. México: UNAM.
24. **Pardo A. y Ruíz Miguel Angel.** (2002) SPSS 11 Guía para el análisis de Datos. España: Mc. Graw Hill Interamericana. Universidad Autónoma de Madrid.
24. **Perelló, V** (2000). Aplicación del modelo de acción razonada como predictor del uso del condón en estudiantes de actuaría y biología de la UNAM. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología. México: UNAM
25. **Pereyra y Ortiz** (1996). La actitud de los estudiantes de la Licenciatura de Ingeniería en Transporte hacia su carrera". Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología. México: UNAM
26. **Pérez, E.** (s.f.) Taller de Preparación para el XVI Epo De Psicología. México: UNAM
27. **Pérez C.** (2001) Técnicas Estadísticas con SPSS. Universidad Complutense de Madrid. Pearson. Educación, S.A. España.
28. **Quiroz P.** (2004). Actitudes y representaciones y temas actuales de Psicología Social.
29. **Reich B y Adckok C.** (1980). Valores, Actitudes y cambio de conducta. México: Continental.
30. **Rivera S y García M.** (2005). Aplicación de la Estadística a la Psicología. México: Facultad de Estudios Superiores Zaragoza UNAM. Ed. Miguel Angel Porrúa.
31. **Saldívar G.** (2005). Tesis de Maestría "Creencias, Actitudes y Percepción de riesgo de contagio por VIH/SIDA en mujeres de la zona metropolitana de la Cd. de México" Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología. México UNAM.
32. **Serge M.** (1991). Psicología Social: influencia y cambio de actitudes, individuos y grupos. Barcelona: Piados.
33. **Smith E. y Mackie, D.** (1977) Psicología Social. España: Panamericana.
34. **Soltero, C.** (1984). Los Programas del Servicio Social en la Escuela Nacional de Trabajo Social. México: UNAM.
35. **Vasconcelos, J.** (1998). Breve Historia de México. México: Trillas.
36. **Vitelio, J y Elizondo, I.** (1972). Dos Encuestas sobre Actitudes. México: Trillas.
37. **Young. K y Cols.** (s.f). Psicología de las actitudes. Buenos Aires: Piados.
38. **Zuñiga R. y Rodríguez R.** (1998): Estudio Comparativo de las actitudes hacia el indígena en México. Tesis de Licenciatura Facultad de Psicología. México: UNAM.

ANEXOS

PROCURADURIA FISCAL DE LA FEDERACION
CUESTIONARIO DE SERVICIO SOCIAL

El objetivo del presente instrumento es: Conocer la opinión de los estudiantes hacia la realización del Servicio Social en esta Unidad Administrativa.

Instrucciones: A continuación se presentan una serie de afirmaciones con siete opciones a elegir, que van de totalmente de acuerdo a totalmente desacuerdo. Marque con una X la opinión que tenga para cada una de ellas.

Este cuestionario es anónimo

Ejemplo :

	Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1.- La respuesta sexual humana es una conducta aprendida.	()	()	()	()	()	()	()

Datos generales:

Área:	Edad	Sexo
Escuela	Horario	

	Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. El Servicio Social fue de tu agrado	()	()	()	()	()	()	()
2. El Servicio Social mejora el nivel académico del estudiante.	()	()	()	()	()	()	()
3. El Servicio Social es un requisito a cumplir para la realización de tesis.	()	()	()	()	()	()	()
4. El Objetivo de realizar servicio social fue aplicar conocimientos adquiridos.	()	()	()	()	()	()	()
5. Otra opción para liberar el Servicio Social es la investigación	()	()	()	()	()	()	()
6. La filosofía del Servicio Social dice que debe ser gratuito y obligatorio	()	()	()	()	()	()	()
7. La atención que dan los asesores del área de Servicio Social es buena.	()	()	()	()	()	()	()
8. Las actividades realizadas en el Servicio Social permiten la expresión de la formación profesional del pasante.	()	()	()	()	()	()	()
9. La práctica del Servicio Social proporciona una gran ayuda a los problemas sociales.	()	()	()	()	()	()	()
10. Las actividades llevadas acabo en el Servicio Social están acordes con los conocimientos del estudiante.	()	()	()	()	()	()	()
11. El deber de cumplir con el Servicio Social interfiere con los planes y actividades profesionales del estudiante.	()	()	()	()	()	()	()
12. Las opciones ofrecidas por el área de	()	()	()	()	()	()	()

Servicio Social son inadecuadas.							
	Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy desacuerdo	Totalmente desacuerdo
13. Las actividades que realiza el estudiante durante el Servicio Social proporcionan mayor ayuda a la sociedad que cualquier otro tipo de prácticas profesionales.	()	()	()	()	()	()	()
14. El Servicio Social es una oportunidad para demostrar que los conocimientos adquiridos en la escuela esta bien cimentados.	()	()	()	()	()	()	()
15. El Servicio Social es una práctica mediocre	()	()	()	()	()	()	()
16. La información que brinda el área de Servicio Social sobre las áreas donde puedes realizar el servicio social es útil.	()	()	()	()	()	()	()
17. Favorece personalmente a los estudiantes cubrir el Servicio Social.	()	()	()	()	()	()	()
18. Los estudiantes al cumplir con el Servicio Social, deberían considerar más importantes las necesidades de la Institución que las suyas.	()	()	()	()	()	()	()
19. La mejor forma de aplicar prácticamente los conocimientos adquiridos en la carrera, es en el Servicio Social.	()	()	()	()	()	()	()
20. El Servicio Social es a menudo una actividad sin interés.	()	()	()	()	()	()	()
21. Los programas que se ofrecen en esta Unidad para realizar el Servicio Social son motivantes.	()	()	()	()	()	()	()
22. La experiencia obtenida en el Servicio Social te permitió adquirir experiencia laboral	()	()	()	()	()	()	()

23. Nuestro Servicio Social es la forma de retribuir al país por los beneficios recibidos en la educación superior.	()	()	()	()	()	()	()
	Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy desacuerdo	Totalmente desacuerdo
24. La orientación que brinda el área de Servicio Social me ayuda a decidir en que área deseo prestar mi servicio.	()	()	()	()	()	()	()
25. El plan de estudios impartido en tu escuela te capacita en forma suficiente para realizar óptimamente el Servicio Social en el campo profesional.	()	()	()	()	()	()	()
26. El área de Servicio Social es un área muy importante en esta Procuraduría.	()	()	()	()	()	()	()
27. El plan de estudios impartido en tu escuela te capacita en forma suficiente para realizar óptimamente el Servicio Social en el campo profesional.	()	()	()	()	()	()	()
28. La práctica del Servicio Social es fundamental para tu desarrollo profesional.	()	()	()	()	()	()	()
29. El Servicio Social permite aplicar nuestros conocimientos.	()	()	()	()	()	()	()
30. El servicio Social llevado a cabo con éxito alienta las aspiraciones profesionales del pasante.	()	()	()	()	()	()	()
31. El realizar tu servicio social en esta Institución te permitió cumplir con tus objetivos y metas trazadas.	()	()	()	()	()	()	()
32. La atención que brinda el área de Servicio Social es rápida.	()	()	()	()	()	()	()
33. En el Servicio Social tendré la oportunidad de relacionarme con otros profesionistas.	()	()	()	()	()	()	()
34. El tiempo que se exige para el Servicio Social es mucho.	()	()	()	()	()	()	()
35. El Servicio Social desarrolla en los	()	()	()	()	()	()	()

estudiantes su sentido de responsabilidad profesional.							
36. Los requisitos que piden para realizar el Servicio Social los consideras que son los necesarios para tu inscripción.	()	()	()	()	()	()	()
	Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy desacuerdo	Totalmente desacuerdo
37. El Servicio Social es un medio para aplicar los conocimientos adquiridos en la escuela.	()	()	()	()	()	()	()
38. Se detiene el adelanto profesional del estudiante por cumplir con el Servicio Social.	()	()	()	()	()	()	()
39. El semestre mínimo (7°) que se pide como requisito para realizar el Servicio Social es el adecuado.	()	()	()	()	()	()	()
40. Consideras que el hecho de realizar el Servicio Social en esta Institución te permite tener contacto con otras Instituciones.	()	()	()	()	()	()	()
41. Esta bien que sean 4 horas diarias durante 6 meses para la realización de Servicio Social	()	()	()	()	()	()	()
42. Cuando concluya el Servicio Social estaré bien preparado para encontrar un empleo que se relacione con mi profesión.	()	()	()	()	()	()	()
43. El realizar el Servicio Social en esta Institución fue una experiencia buena	()	()	()	()	()	()	()

OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS: