



BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EN INSTITUCIONES  
EDUCATIVAS

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EN  
INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

**TESIS**

**LA IMPORTANCIA DE DESARROLLAR HABILIDADES Y COMPETENCIAS EN  
EL NIVEL DE EDUCACIÓN SUPERIOR: UN NUEVO RETO DE ESTADO O UNA  
EXIGENCIA PROFESIONAL ANTE EL NUEVO ESCENARIO EN EL ÁMBITO  
LABORAL**

DIRECTORA DE TESIS

MTRA. FALINDA ELIZABETH BAHENA BENITEZ

**PRESENTA**

**LIC. PRISCILA ÁLVAREZ MUÑOZ**

SEPTIEMBRE DE 2016.

## ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS.....	3
INTRODUCCIÓN .....	4
<b>CAPITULO 1. MARCO METODOLOGICO .....</b>	<b>9</b>
1.1 Planteamiento del problema.....	9
1.2 Objetivos .....	10
1.2.1 Objetivo General.....	10
1.2.2 Objetivo Particular .....	10
1.3 Justificación.....	11
1.4 Hipótesis.....	15
1.5 Metodología .....	16
1.6 Técnicas de Investigación.....	18
1.7 Resultados esperados.....	19
<b>CAPITULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>22</b>
2.1 El reto de la Reforma al Artículo 3° Constitucional.....	27
2.2 Ley General de Educación, Ley para el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE) y la Ley del Servicio Profesional Docente (SPD). .....	33
2.3 Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018.....	36
2.4 Programa Sectorial de Educación 2013 – 2018 .....	41
2.5 Política Educativa en México .....	42
2.6 El enfoque de competencia en la Educación: Educación basada en competencias laborales. ....	44
2.7 Programas de vinculación empresarial en el Estado de Puebla .....	47
2.8 Certificación laboral una medida para el fortalecimiento del capital humano.....	54

2.9	Nuevos retos para las Universidades, Empresas y Estado .....	60
<b>CAPITULO III. ESTUDIO DE CASO: CONVENIO Y DESARROLLO DE PROGRAMA BASADO EN COMPETENCIAS ENTRE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES CON DEPENDENCIA DE GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA. ....</b>		
<b>63</b>		
3.1	Desarrollo desde el sector público en concordancia para el fortalecimiento de las competencias desde el servicio social. ....	63
3.2	Objetivos y alcances del programa. ....	64
3.3	Esquema de trabajo del programa basado en competencias para prestadores de servicio social. ....	65
3.4	Determinación de perfiles funcionales basados en competencias. ....	66
3.5	Diagnóstico de necesidades dentro de la Dependencia del sector público. ....	69
3.6	Rentabilidad del programa: Análisis de funcionalidad. ....	74
<b>CAPITULO IV. ANÁLISIS, DISCUSIÓN DE RESULTADOS Y PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA: DESARROLLAR HABILIDADES Y COMPETENCIAS EN EL NIVEL DE EDUCACIÓN SUPERIOR .....</b>		
<b>76</b>		
4.1	Análisis de la Investigación: .....	76
4.1.1	Preguntas de encuesta. ....	77
4.1.2	Gráficas e interpretación de encuesta aplicada. ....	80
4.1.3	Impacto dentro de la Instancia. ....	86
4.2	Propuesta de mejora para el logro de los objetivos. ....	87
4.3	Alcances de la propuesta. ....	88
4.4	Limitaciones de la propuesta. ....	89
<b>CONCLUSIONES.....</b>		<b>90</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>		<b>93</b>

## AGRADECIMIENTOS

Para las tres mujeres de mi vida, que han sido ejemplo de disciplina, superación, emprendimiento, dedicación, amor verdadero y eterno.

*Lourdes Méndez Tecotl*

*Ma. Isabel R. Muñoz Méndez*

*Lourdes Muñoz Méndez*

*Gracias*

## INTRODUCCIÓN

En el marco de una perspectiva de competencia de mercado, es de importancia destacar el papel fundamental que juegan las Instituciones de Nivel Superior, al involucrar en sus perfiles de egresado profesionistas con una formación integral que sume la visión constructivista y las exigencias internacionales y nacionales del mercado laboral, de modo tal que las empresas estarán conformadas por capital humano competente en sus funciones, por lo que deberán reclutar y seleccionar personal acorde con una observación y evaluación crítica, interdisciplinaria, de desarrollo humano a fin de obtener profesionistas, suficientemente capaces para enfrentar los retos que exige el propio mercado en todas sus aristas hoy en día.

Derivado de lo anterior, en el primer capítulo, analizaremos dentro del marco metodológico la problemática que enfrenta el Estado y el reto de sus Instituciones Educativas para generar profesionistas aptos en las disciplinas educativas, para lograr una inserción laboral que promueva el desarrollo económico del mercado, en un escenario de competencia.

Como lo señala el modelo constructivista emanado por la Universidad Pública, aplicado a las cuestiones educativas y derivado del vínculo de los alumnos (as) con la esencia misma de la comunidad universitaria, accediendo a la cultura y al conocimiento sociohistórico, favoreciendo la socialización y la culturalización como la base desarrollo en el sentido de pertenencia, (competencia básica que busca un empleador), por otra parte los contenidos (conocimientos, habilidades, actitudes, valores, etc.), sin lugar a dudas es una responsabilidad emergente del alumnado, el papel del docente en la trasmisión del conocimiento bajo diversas prácticas permitirán al alumno (a) aprovechar el aprendizaje así como de los contenidos.

Aludiendo al proyecto MUM (Modelo Universitario Minerva - en su análisis teórico – conceptual), el cual refiere al proceso educativo derivado de una enseñanza eficaz, bajo una perspectiva constructivista, en la que se consigue ajustar el tipo y la intensidad de la ayuda proporcionada a las vicisitudes del

proceso de construcción de significados que llevan a cabo los alumnos (as). La evaluación de la enseñanza, por tanto, no puede ni debe concebirse al margen simple de la evaluación del aprendizaje (Coll y Martín, 1993).

El modelo educativo para las próximas generaciones, deberá potenciar las capacidades de cada ser humano de manera individual, pero a la vez, deberá permitir la confluencia de todas estas capacidades individuales, como una sola fuerza. Éste mismo modelo deberá ser capaz de armonizar e implementar un currículo académico apto, donde converjan todos los esfuerzos hacia el desarrollo de las competencias de cada persona, donde su desempeño permita utilizar los recursos existentes, materiales y tecnológicos, físicos e intelectuales, cognitivos y emocionales de manera óptima y racional, capaces de potenciar al máximo la dimensión humana, capaz de conocer, interpretar y transformar la realidad, lo que implica estimular la creatividad, la imaginación, el pensamiento divergente, para resolver los problemas que plantea, demanda o se proyectan en el contexto actual y futuro. (Retana García, 2011)

De acuerdo al enfoque constructivista junto con otros investigadores, pretende atender desde una primera instancia a la competencia como elementos clave del desarrollo potencial del profesionista, desde su primera experiencia en el escenario laboral, de ahí que la puesta en marcha de programas que fomenten las competencias laborales desde la práctica del servicio social que den como resultado personas éticas, emprendedoras y competentes, deriva de un estrecho vínculo con las Instituciones de Educación Superior, para cumplir con los objetivos planteados desde una perspectiva de mercado, de tal modo que resultan de vital importancia poner a prueba los modelos sugeridos, corregirlos y mejorarlos.

En México, la educación se ha constituido como una prioridad nacional, dando lugar a un largo proceso de reforma del sistema educativo y particularmente del sistema de formación y capacitación para el trabajo, cuyo objetivo es atender los rezagos, superar los desequilibrios entre oferta y demanda de recursos humanos calificados y transformar este tipo de educación hacia el enfoque de competencia laboral. En su conjunto, la reforma permitirá a los individuos lograr

mejores condiciones de vida y a las empresas aumentar sus niveles de productividad y competitividad, aprovechando las oportunidades que se presentan con la ciencia, la tecnología y la cultura de nuestra época. (Ibarra Almada & Díaz-González, 1996).

En el segundo capítulo, nos enfocaremos en destacar la labor del Estado Mexicano en generar las políticas económicas, sociales y sobre todo políticas públicas que coadyuven en asuntos relacionados con el ámbito educativo, junto a la preparación de los futuros profesionistas en todas sus dimensiones, desde una perspectiva metodológica hasta una empírica, que conlleve al desarrollo potencial en la formación y evaluación de las competencia laborales, en la parte *fundamental del* saber, saber hacer y saber ser que definen su quehacer y actuar como ser productivo. Así mismo, analizaremos si existen suficientes políticas públicas realizadas por el Estado en conjunto con Universidades que incluyan dentro de sus planes y programas de estudio la vinculación con el sector productivo como eje estratégico.

Uno de los grandes cambios que ha propuesto el Gobierno Mexicano, para darle puntual emergencia a todas éstas necesidades de cambio, sin duda alguna es el tema de la educación, de tal modo que generar políticas educativas con total apego o vínculo con las necesidades de la sociedad en el tema del empleo, surge de manera preponderante elevar el desarrollo de los Estados a través de la productividad y competitividad. En este sentido, los Planes Nacionales de Desarrollo, se han integrado con las principales propuestas de los distintos sectores de la sociedad, establece como uno de sus objetivos principales “sentar las bases para superar los desequilibrios entre las regiones geográficas, los grupos sociales y los sectores productivos, así como superar los contrastes entre las oportunidades individuales de capacitación, empleo e ingreso”. Entre los principales instrumentos de política para alcanzar este propósito, se tiene contemplado el mejoramiento de la productividad de la mano de obra y el apoyo a la actualización tecnológica y la capacitación laboral. Para ello, se requiere fomentar la cultura de inversión en capital humano, como base de la productividad

y competitividad, del crecimiento económico y del bienestar y la equidad social. (Ibarra Almada & Díaz-González, 1996).

Asimismo, observaremos algunos ejemplos de convenios o estrategias de vinculación empresarial llevadas por algunas Universidades del Estado de Puebla, como son: la Universidad Tecnológica de Huejotzingo (UTH), Tec de Monterrey campus Puebla, quien ha desarrollado programas de vinculación empresarial con China, por mencionar, UPAEP con empresas del DIF Estatal, y algunas del sector privado y BUAP cuya vinculación con diversas instituciones públicas y privadas cuya tarea está siendo determinante para la preparación en el campo laboral, en el terreno de la Ciencia y Tecnología, sin embargo observaremos las alternativas para las áreas de la Ciencias Sociales y que posteriormente será sujeta de estudio y análisis, todo ello con la finalidad de fortalecer el quehacer educativo en las aulas por los futuros profesionistas y que lleguen a ser valoradas y redituables por las empresas del sector privado o público, en especial la que deriva del presente estudio, así como el análisis de los grandes beneficios a largo plazo que pueda llegar a tener el Estado y las empresas, si enfocara sus análisis de capital humano en pro de generar los perfiles funcionales idóneos para el éxito de sus objetivos en todos los procesos clave, enfocados en la búsqueda de asegurar los servicios de calidad en pro del logro de los objetivos que conlleven a garantizar las exigencias del mercado competitivo.

Bajo este contexto, cabe resaltar que derivado de las acciones de la Secretaría de Educación Pública opera el Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación, en cuyo marco se crea el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER), instalado el 2 de agosto de 1995 por el Ejecutivo Federal, en este contexto la certificación de las competencias laborales, suma a los perfiles de los profesionistas una visión completa de capacidades, habilidades y destrezas.

Derivado de lo anterior, nos enfocaremos al estudio específico entre la existencia de la vinculación de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla



con una de las empresas del sector público, que busca garantizar en todos su procesos la calidad de sus servicios desde la práctica del servicio social, en este sentido nos avocaremos al análisis de la calidad del servicio y sus consecuencias en pro de generar futuros servidores públicos, que cuenten con las competencias laborales que vayan acorde con los objetivos de la Dependencia del sector público, para ello se aplicaran encuestas basadas en las competencias requeridas en un solo perfil de puesto, y cuyos resultados garantizaran que el proyecto en cuestión basado en competencias para prestadores de servicio social, se esté cumpliendo en base a los objetivos y metas esenciales para lo cual fue creado.

De ahí la importancia de generar desde la práctica del servicio social, profesionistas comprometidos con las áreas disciplinarias, y su involucramiento con el mercado laboral, haciendo uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, sin perder el lado humanista, esencialmente no desarrollar las competencias a lo cognitivo y efectivo.

Para llevar a cabo un seguimiento completo y de prueba se puso en marcha una encuesta donde desde la esencia del servicio social, se observaba la perspectiva de la muestra dentro del área en donde desarrollaron parte de su actividades, analizaron y se involucraron en las tareas esenciales del área, al mismo tiempo logrando enriquecer la parte cognitiva y fortalecer la parte emocional dentro de su entorno.

## CAPITULO 1. MARCO METODOLOGICO

### 1.1 Planteamiento del problema

En el presente estudio analizaremos el papel que juegan las Universidades del sector público y privado, en la búsqueda de nuevos paradigmas de aprendizaje, para el desarrollo de profesionales con visión empresarial, de tal forma que al día de hoy ¿Será suficiente lo que hacen las políticas internas de las universidades desde el servicio social, en apoyo al fomento de crear profesionales realmente exitosos?, ¿Los planes y programas de estudio están enfocados con una visión empresarial digna de reconocimiento en el mercado laboral por las empresas públicas o privadas?.

El término denominado “calidad educativa”, ¿Es exclusivo de las Universidades Privadas o involucra a todo el sector educativo en el desarrollo de planes y programas con enfoque de competencia laboral?, ¿La vinculación de Universidades con el mundo empresarial es tarea de Estado o únicamente del sector privado?

Delimitando el universo de estudio nos enfocaremos únicamente a los trabajos de vinculación realizados entre la BUAP y la Dependencia del sector público, para el desarrollo de empleados (as) competentes y certificados? ¿Cuáles son las demandas de capital humano de la Dependencia del sector público? ¿La BUAP con su Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, ofrece profesionistas competentes realmente preparados para enfrentar los retos como futuro servidor público (a)? ¿Existe una preparación previa vinculatoria entre Universidad y sector público? ¿Cuáles son los retos a futuro para las carreras de humanidades y su vinculación empresarial? ¿Están preparadas las empresas del sector público para brindar todas las herramientas necesarias para coadyuvar en el aprendizaje del profesionista instruido en las aulas? y por último ¿Cuáles el reto de la empresa del sector público, que conlleve a generar desde el servicio social o práctica profesional profesionistas con vocación de servicio?

¿Es determinante la valiosa necesidad de generar capital humano dotado de todas las herramientas metodológicas, cognitivas y de personalidad requeridas por las empresas públicas o privadas, enfocados los esfuerzos en garantizar la productividad y el sentido de pertenencia?

## 1.2 Objetivos

El presente trabajo está encaminado a valorar, analizar y/o sugerir alternativas de mejora continua en el trabajo de las empresa pública que buscan la calidad total de sus bienes y servicios, así como resaltar la importancia de incluir en todos los marcos educativos el desarrollo y fortalecimiento de las competencias laborales que nos harán competir en el mercado laboral y cubrir con las expectativas entorno a las políticas sociales y económicas con las que compite el país ante economías con mayor desarrollo.

### 1.2.1 Objetivo General

De igual manera resaltar la importancia de incluir dentro de un proceso de enseñanza - aprendizaje, las competencias directivas necesarias e importantes, para el desarrollo de profesionistas verdaderamente competentes, con la finalidad de que puedan ser insertados en un mundo laboral contribuyendo vertiginosamente en el desarrollo del país.

### 1.2.2 Objetivo Particular

Analizar de manera muy puntual, los retos y las oportunidades que enfrenta el profesionista egresado de la BUAP, específicamente de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, para lograr insertarse en el campo laboral.

Evaluar las necesidades tácitas de las empresas públicas o privadas con base a los requerimientos de capital humano, necesarios para el desarrollo de la fuerza empresarial, mediante la construcción de perfiles funcionales y por competencias laborales y directivas.

Aportar mecanismos que lleguen a potencializar al capital humano con la finalidad de contar con profesionistas comprometidos con su labor de servicio, rompiendo con paradigmas de empleados (as) o privados en su caso, tradicionales.

Aportar un modelo de evaluación para las IES coadyuvando con las necesidades de las empresas públicas o privadas, desde el quehacer del servicio social y/o práctica profesional enfocado en el desarrollo y capacitación profesional basada en competencias laborales o directivas.

Facilitar la integración y adecuación del profesionista adecuada e idónea a fin de que el costo – beneficio sea el incremento de la productividad de las empresas públicas o privadas.

Sugerir asertivamente modelos de calidad educativa con enfoque directivo o empresarial, con la finalidad de lograr elevar los índices de empleos formales en el Estado de Puebla, que coadyuve en el desarrollo económico del país.

### 1.3 Justificación

A lo largo del proceso de la enseñanza – aprendizaje el profesionista se enfrenta a la experiencia de desarrollar y enriquecer ciertas habilidades básicas, es decir, aprender a leer y escribir, a tener un pensamiento lógico – matemático, así como las aptitudes analíticas como son: pensar creativamente, tomar decisiones, solucionar problemas, procesar y organizar elementos visuales y otro tipo de información, saber aprender y razonar, de la misma forma ciertas cualidades personales como: la responsabilidad, autoestima, sociabilidad, gestión personal, integridad y honestidad, todo este conjunto de elementos que nos distinguen y hacen ser, hacer y deber ser, son herramientas que nos forjan durante todo el proceso profesional de nuestras vidas.

Actualmente en el mercado laboral pocas empresas valoran el poseer un título universitario, muchas de ellas reclutan en términos de las competencias

adquiridas, en función de que 9 de cada 10 candidatos carecen de las competencias requeridas para los puestos vacantes, así como de que el 68% de las empresas no tienen algún tipo de vinculación con alguna universidad, dicho hecho de acuerdo por la Encuesta de Competencias Profesionales 2014. (CIDAC, 2014)

Tomando en cuenta la valoración del término “competencia” como un conjunto de conocimientos prácticos socialmente establecidos; habrá que señalar que dichos conocimientos no se refieren a meros haceres rutinarios, sino que reflejan el desarrollo de determinadas habilidades, desarrollando además estrategias que le permiten utilizarlos creativamente frente a las diversas situaciones que lo demandan, destacando así que lo que se aprende es la competencia, no las realizaciones particulares. La competencia se evidencia situacionalmente, en íntima relación con un contexto, y generalmente es evaluada por algún agente social del entorno, luego entonces, un individuo para que su actuación sea competente, ha de ponerlas en juego en las situaciones específicas. Se sugiere además que las habilidades están vinculados a una estructura que implica que para el logro de una competencia determinada se involucra, más que una habilidad específica, una estructura de habilidades (Coulon; Bruner; Verdugo y Elliot en moreno, 1998).

En consideración de ésta análisis contextual aplicado en un entorno laboral de competencia, podremos analizar sí en un enfoque práctico aplicando las habilidades de personalidad, sugiere que el estudiante de cualquiera disciplina, está realmente preparado para enfrentar los retos laborales en el entorno social que nos demanda.

Realmente el Estado Mexicano con sus políticas educativas, está brindando las herramientas necesarias mínimas indispensables para el fortalecimiento de las competencias y poder enfrentar la demanda del mercado laboral aunado a sus políticas económicas y así enfrentar todos los procesos productivos que el país necesita para enfrentar a las economías de primer mundo.

De acuerdo a lo señalado por el Programa Sectorial de Educación 2013-2018 la meta nacional de México con Educación de Calidad y de acuerdo a la reforma al art. 3 Constitucional, donde establece brindar una educación con Calidad (Unión, 2015) propone garantizar el desarrollo integral de todos los mexicanos y contar con un capital humano preparado, que sea fuente de innovación y lleve a todos los estudiantes a su mayor potencial humano. Se busca también incrementar la calidad de la educación para que la población tenga las herramientas y escriba su propia historia de éxito, con base en políticas que cierren la brecha entre lo que se enseña en las escuelas y las habilidades que el mundo de hoy demanda desarrollar para un aprendizaje a lo largo de la vida. Asimismo, se buscará incentivar una mayor y más efectiva inversión en ciencia y tecnología que alimente el desarrollo del capital humano nacional y la capacidad para generar productos y servicios con un alto valor agregado. (SEP, 2013, pág. 1)

Por lo anterior, resulta imprescindible considerar las políticas educativas inmersas en los planes y programas de estudio en el Estado de Puebla que señalan estrategias de vinculación empresarial, en este sentido es digno de análisis los logros realizados por la Universidad Tecnológica de Huejotzingo en las áreas de investigación en educación, contaduría, administración e informática, por lo que podemos considerar el reto de la BUAP y de su Facultad de Derecho y Ciencias Sociales ante los posibles escenarios que le puedan brindar a los alumnos (as) de la carrera, en pro de garantizar la inserción al mercado laboral, cubriendo las exigencias profesionales y en el caso específico de la empresa del sector público sujeta de estudio. Es por ello que el análisis Universidad-Empresa-Gobierno, resulta primordial en el tema de gestionar capital humano capacitado, certificado y competente.

Derivado de lo anterior, señalaremos la vinculación de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP) y de su Facultad anteriormente mencionada, en la labor de formar estudiantes que cuenten con las herramientas cognitivas necesarias, para enfocar a los alumnos (as), hacia el ámbito laboral con la finalidad de cubrir las necesidades de capital humano que necesita la empresa del sector público, previa detección de necesidades y que deriva del presente

estudio. Cabe señalar que los perfiles de puesto están enfocados en la esencia misma de la Dependencia de gobierno del Estado de Puebla, encargada de procurar la justicia, respetando y salvaguardando los Derechos Humanos de los ciudadanos.

Por su parte la Dependencia del sector público, de cuyo análisis deriva el presente trabajo, yace desde su estructura a partir de su primera etapa de 1943 a 1977, donde se establece el quehacer fundamental de su misión, visión y objetivos, en la cual en 1974 surge como parte de su estructura una Dirección que se enfoque exclusivamente en la capacitación de su personal, posteriormente en su cuarta etapa que va de 1996 – 2005, se establece como Dependencia de la Administración Pública Centralizada del Ejecutivo del Estado de Puebla, en su quinta etapa que va de 2005- 2016 se privilegia la coordinación que permita el intercambio de información que coadyuven en la investigación en su materia y además de la selección, ingreso, formación y permanencia del personal, certificar competencias y abrir espacios a la participación social, fortalecer las unidades administrativas y aumentar los niveles de credibilidad y confianza de la población en las Instituciones públicas.

A partir del 18 de junio del 2016 se transforma nuevamente la Dependencia bajo los requerimientos y obligaciones de Ley Federal cuya estructura, procedimientos, misión y visión están enfocados en la calidad del servidor público bajo una perspectiva de aplicación de las competencias laborales requeridas para los puestos sustanciales.

Cabe señalar, que para el presente análisis se omitirán los nombres Institucionales, con la finalidad de evitar cualquier controversia de opiniones, así como para mantener la confidencialidad de datos, generados en el interior de la misma Dependencia, sin embargo la información derivada en cuanto a la actividad del servicio social dentro de la Dependencia, fue analizada y desarrollada sin afectar los objetivos sustanciales, de tal modo que las opiniones o puntos de vista manifestados en el presente trabajo se deriva de la experiencia profesional de la suscrita.

De tal modo, que siendo una empresa pública generadora de empleos, es de manifiesto que la actividad de los prestadores (as) de servicio social, bajo el esquema de competencias, cuya colaboración y desarrollo fue representado por la suscrita, surgió por la necesidad de innovar procesos de reclutamiento y selección con la finalidad de valorar el talento humano, ante los nuevos retos que la Dependencia enfrenta, respecto a su capital humano, iniciando en gran medida con la actividad del servicio social.

#### 1.4 Hipótesis

En el contexto del mercado laboral supone que un profesionista capacitado y certificado en competencias laborales, cumpliendo con las condiciones laborales que exigen las economías de mercado a nivel nacional e internacional. De tal modo, esta premisa sería suficiente garante para las universidades en la búsqueda y obtención de capital humano.

Por consiguiente, estos modelos de búsqueda del factor humano y de perfiles funcionales sería un nuevo paradigma educativo y laboral para los Estados logrando con ello la réplica de esos modelos por las universidades para generar y garantizar la inserción inmediata del servicio social de los profesionistas que cuenten con una certificación valuada en competencias.

En este sentido, se tendrían que cambiar las políticas administrativas para la obtención de un Título y una cédula profesional donde a la par del logro académico profesional, se generen rutas de certificación laboral ante organismos reconocidos, de tal forma que la vinculación entre Universidad-Empresa-Gobierno, tendría que generarse desde una perspectiva de competencia.

Derivado de lo anterior, se supondría que el profesionista lograría la obtención de dos grados: uno por la conclusión exitosa de los planes y programas de estudio y el otro por las habilidades de competencia mostradas en el desempeño de su vocación.



Es por ello que, lo más significativo de estos elementos, es generar programas de apoyo desde el servicio social, y que sean elementos significativos de valuación por las empresas para el futuro reclutamiento de capital humano requerido en sus diversas áreas de productividad, de tal modo que sugiere crear vínculos entre universidad, empresa y gobierno. Algunos de estos vínculos pudieran ser: convenios, contratos a mediano plazo, evaluaciones al desempeño, certificaciones, rotación de personal, bonos de productividad, capacitación continua, etc.

La búsqueda de certificación del personal que brinda servicios al sector público, es y será una premisa importante en el desarrollo profesional de un ideal en el ámbito de la burocracia, lo cual significa un enorme reto de Estado.

### 1.5 Metodología

La metodología que se utilizó para el desarrollo de esta investigación cuantitativa y cualitativa, fue mediante un estudio previo de necesidades de perfiles funcionales que derivaron en entrevistas y cuestionarios en las diferentes áreas de la dependencia objeto de estudio, sobre sus mecanismos de medición de necesidades en función a la competencias requeridas por área.

Del mismo modo se detectaron mediante pruebas psicométricas el nivel de competencia de cada prestador (a) de servicio social, teniendo una muestra de 150 alumnos registrados por la BUAP y canalizados a la dependencia del sector público digna del presente estudio en los años 2011 a la fecha, cabe señalar que existen datos que se ha dejado de analizar por el escaso o mínimo intereses por continuar con la mejora del programa de competencias desarrollado en el año mencionado.

Pese a este supuesto, se involucrará en el estudio de caso, una muestra mínima la cual es de 26 prestadores (as) para poder hacer un análisis en tiempo real del estatus que guarda las actividades desarrolladas por los mismos.

De tal forma que la parte sustantiva del presente estudio, se encuentra el profesionista recién egresado que desea insertarse el mercado laboral, enfocado a cubrir con los requerimientos establecidos por las áreas previamente diagnosticadas sumados al interés mostrado en el marco de la vocación de servicio profesional, sin embargo solo nos enfocaremos en un solo perfil funcional que en lo sucesivo se denominará “Perfil funcional A”.

Por lo anterior, es fundamental la base de datos que contendrá una muestra considerable, con la que se podrá analizar y enfatizar los trabajos realizados a lo largo del año previamente mencionado y con ello diagnosticar el éxito o fracaso del programa llevado por la Dependencia de Gobierno, sin duda alguna el presente análisis virará entorno a la reciente problemática que enfrentan los profesionistas de ésta época en dos líneas importantes: la preparación con un enfoque de competencias laborales versus la necesidad de encontrarse empleado en cualquier rama o sector económico sin desarrollar necesariamente los conocimientos aprendidos, esto como consecuencia de políticas económicas poco valoradas en el Estado de Puebla.

Derivado de lo anterior, el estudio indagará únicamente en una empresa del sector público, ubicada en el Estado de Puebla, que ofrece servicios de capacitación y profesionalización a sus servidores públicos y cuya esfera de prioridades es la de garantizar sus servicios y la calidad de los mismos, a partir de sus facultades conferidas en las Leyes y normas aplicables.

Bajo el mismo tenor, nos enfrentaremos a ciertas limitaciones derivadas de los siguientes supuestos:

La muestra de datos iniciales del programa, no se encuentran en ninguna base de datos, de la cual se pudiera trabajar para realizar un estudio comparado, por la razón de que todos los expedientes fueron archivados y eliminados de la unidad administrativa responsable.

La información derivada, en el actual análisis deberá ser manejada de manera discrecional, así como la omisión de algunos detalles sobre el manejo interno de la unidad administrativa, ya que nos enfrentaremos a mencionar

instituciones del sector público, sensibles a las opiniones o puntos de vista derivados del presente análisis.

La línea de tiempo del presente trabajo de investigación comprende la penúltima generación que comprende el periodo 08 de agosto al 08 de febrero 2016, y cuya participación desde el inicio del programa de competencias para los prestadores de servicio social fue activa, teniendo 41 alumnos (as) registrados y liberados. De tal modo que por la premura de los resultados, sólo se tomó una muestra de 26 prestadores.

Derivado de lo anterior, la necesidad de un nuevo análisis de la información en cuanto al desarrollo de las competencias de los prestadores de servicio social hace necesario el presente estudio, donde arrojará resultados concretos y reales, para establecer criterios de funcionalidad.

#### 1.6 Técnicas de Investigación

En cuanto a lo que se refiere en las fuentes de información, ésta partirá de la búsqueda de diversa información recopilada por libros, revistas, artículos, internet, noticias, y algunas estadísticas comparables al objeto de estudios.

Para el diseño de la investigación Se implementó principalmente como lo marca Hernández Sampieri (2006:253) “el enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), donde será necesario elegir uno o más diseños antes de recolectar los datos, para desarrollar un diseño de investigación propio, entre otros o más diseños ya implementados”.

Derivado de los sujetos de la investigación, estos serán en primera instancia los profesionistas recién egresados, en segundo nivel serán los representantes de la Universidades, y en tercer lugar los empresarios y el Gobierno, representados por la figura orgánica que constituyen su labor como líderes de mercado. (Universidad-Empresa-Gobierno).

Los instrumentos utilizados serán: entrevistas a través de cuestionamientos determinantes a detectar competencias laborales funcionales. Para la selección de la muestra se Para la recopilación de información se tomó una muestra No

Probabilística de personas que fueron escogidas para la aplicación de este cuestionario, donde este tipo de muestreo combina el muestreo estratificado con el muestreo intencionado. El tamaño de la muestra en la entrevista, por parte del personal involucrado fue de 15 áreas específicas, a las cuales al día de hoy han variado entorno a sus necesidades.

Una vez recopilada la información obtenida de las entrevistas se realizó el vaciado de datos, concentrándolos en una base de datos, mismos que han sido organizados y analizados de acuerdo a las necesidades funcionales y del mismo modo se ha buscado complementar dicha información, solo por la necesidad generar datos específicos de acuerdo a los requerimientos por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.

### 1.7 Resultados esperados

Generar conciencia sobre las necesidades de insertar a profesionistas con vocación de servicio, y con retribución económica competente de acuerdo a sus habilidades cognitivas y personales.

Lograr ser un agente de cambio de paradigmas laborales así como el respeto pleno de los procesos de selección, en su modo más transparente y legal, tomando en cuenta todas y cada una de las etapas de reclutamiento y selección.

Reforzar los departamentos de evaluaciones internas con personal competente e inmerso en el campo laboral a fin de diagnosticar perfiles funcionales idóneos, con la finalidad de brindarle a la dependencia del sector público profesionistas comprometidos y leales a la Institución.

Trabajo constante de evaluaciones de control interno, que revise los procesos y legitime la toma de decisiones para el personal sustantivo y administrativo, en función de que éstos últimos no existen procedimientos que midan sus competencias, siendo en muchos casos injustas la distribución de trabajo.

Por lo anteriormente expuesto, se esperarían tres grandes supuestos para los agentes involucrados:

Para la Universidad:

Crear vínculos con las empresas, que garanticen la inserción de sus estudiantes en los diferentes campos de estudio, y en este caso de la BUAP con su Facultad de Derecho y Ciencias Sociales a través de su departamento de Vinculación Profesional. (Desde mi punto de vista hace falta ese acercamiento institucional).

Generar indicadores de desempeño al inicio del servicio social hasta la conclusión del mismo, en concordancia con la empresa involucrada, que en este sentido será el centro de vinculación de la Facultad y la empresa del sector público del Estado de Puebla.

Seguir siendo el Vínculo para la Promoción y Gestoría de Becas ante la Secretaría de Finanzas y Desarrollo Social de Puebla, ya que por cada periodo se otorgan un promedio de 500 Becas, para los diferentes Programas de Servicio Social registrados en esta Dirección de Servicio Social.

Para la Dependencia del sector público:

Brindar los elementos suficientes de infraestructura, recursos materiales, etc., con la finalidad de proporcionar al prestador de servicio social el ambiente adecuado, para generarle ese sentimiento de pertenencia.

Involucrar desde el servicio social, a los procesos de capacitación que pudiera ofrecer la empresa a su capital humano.

Fortalecer el departamento de apoyo de la empresa del sector público objeto de éste estudio, para brindar un seguimiento y fortalecimiento de las competencias laborales a los prestadores de servicio social que tiene a su cargo.

Dejar de observar a los prestadores de servicio social como un recurso más de estadística y control y verlos como futuros candidatos a forjarse como empleados (as).

Tratar a los prestadores de servicio social como potencial humano en los procesos claves de la dependencia y no como elemento fugaz de poca responsabilidad.

Se propone implementar procesos de calidad para el control y seguimiento de los prestadores de servicio social, con la finalidad de construir modelos dinámicos e imparciales en la futura selección de personal con las competencias laborales *ad hoc* con las necesidades de la empresa.

Para el Gobierno:

Generar dentro de las dependencias, áreas exclusivas para el control y seguimiento de los prestadores de servicio social, con enfoque en el desarrollo de competencias, y generar talento humano competente en sus funciones sustanciales.

Observar y evaluar el desempeño de las empresas hacia los prestadores de servicio social, haciendo valer y respetar los códigos de ética de las empresas.

Fortalecer los programas de apoyo económico<sup>1</sup> (en el caso de existir, o generarlo mediante Políticas Públicas), para el inicio de una vida laboral dignamente recompensada, a fin de que el desempeño profesional sea realmente enfocado a la vocación de servicio o en su caso por mérito en la práctica del servicio social, a través de procesos de selección basados en competencias.

---

<sup>1</sup> ACUERDO número 551 publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 2010, por el que se emiten las Reglas de operación del Programa Beca de Apoyo a la Práctica Intensiva y al Servicio Social para Estudiantes de Séptimo y Octavo Semestres de Escuelas Normales Públicas,

## CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

En cuanto al esquema que dará fundamento teórico al presente estudio, partiremos desde la estructura del desarrollo del conocimiento, para esto sólo aludiremos algunas teorías constructivistas, ya que derivado de éstas se ha logrado enriquecer las prácticas de hoy en día en el desarrollo del conocimiento. Bajo este contexto los argumentos planteados por ejemplo de Jean Piaget en su última publicación<sup>2</sup>, alude al desarrollo cognitivo como un proceso direccional, destinado a que las formas antiguas den paso a nuevas formas de conocimiento, señalando con esto que el proceso de construcción es un proceso de reestructuración y reconstrucción, en el cual todo conocimiento nuevo se genera a partir de los otros previos. Lo nuevo se construye siempre a partir de lo adquirido y lo trasciende. (Salvador, 1994).

Así mismo la teoría de sistemas, concibe a los seres humanos como sistemas activos, auto constructores, abiertos y en desarrollo. Las personas son percibidas como capaces de producir su propio desarrollo, de dar dirección, control y autorregulación a su propia conducta. (Valeria Araya, Manuela Alfaro y Martin Andonegui, 2007).

Derivado de lo anterior, surge la importancia de proporcionar desde la enseñanza – aprendizaje, las herramientas cognitivas para lograr sentar las bases de un autoaprendizaje activo, que no solo se quede en los libros, sino que genere el interés de las personas para producir sus propias competencias como una estrategia para la competitividad inmersa en países desarrollados y en vías de desarrollo. En la actualidad las empresas compiten no tanto por la cantidad de “mano de obra” con la que cuenten, sino en el valor de sus procesos como un sistema que contribuya a la eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos.

---

<sup>2</sup> Los múltiples estudios de Piaget, realizados a lo largo de más de medio siglo, fructificaron en una ingente producción escrita que comprende gran número de artículos y libros. Las obras más importantes de Piaget son *El lenguaje y el pensamiento en el niño* (1923), *La representación del mundo en el niño* (1926), *El nacimiento de la inteligencia en el niño* (1936), *La psicología de la inteligencia* (1947), *Tratado de lógica* (1949), *Introducción a la epistemología genética* (1950), *Seis estudios de psicología* (1964), *Memoria e inteligencia* (1968) y *El desarrollo del pensamiento* (1975).

Es elemental para toda empresa pública o privada el factor humano, y es por ello que se debe hacer hincapié en la importancia de reconocer su valor para el logro de los objetivos de toda empresa, es por ello que la capacitación y profesionalización con un enfoque de desarrollo de competencias es elemental. Bajo ésta idea muy pocas empresas del sector público, le dan su importancia al factor humano, la inversión en su formación y desarrollo, lo encuentran poco remunerador, no existe visión, ni solidez en la fuerza de trabajo, le dan valor al tiempo invertido que a la calidad del tiempo invertido, no hay trabajo con planeación ni enfoque productivo.

Es por esta razón México estudia el tema de “competencias laborales” como un aspecto enfocado exclusivamente al conocimiento y habilidades, suficientes y necesarios para lograr resultados en determinado escenario o contexto; esto es como lo señala (Mertens, 1996), mientras que la calificación se circunscribe al puesto, la competencia se centra en la persona que puede llegar a ocupar uno o más puestos. Dicho esto para identificar a competencia real del puesto, lo señala Mertens (1996), que se debe primordialmente que identificar los objetivos deseados de la empresa en su conjunto, de ahí se derivan las funciones en particular y éstas a su vez en conocimientos, habilidades y destrezas requeridas.

El surgimiento del movimiento de la competencia laboral en ciertos países industrializados no sólo tuvo su origen en los cambios técnicos y organizativos, sino también en los esfuerzos realizados por los sistemas de educación/formación para adecuarse a las necesidades cambiantes del aparato productivo y de la sociedad.

Así mismo, es como Merterns (1996) señala en su aportación en el *Seminario Internacional sobre Formación Basada en Competencia Laboral: Situación Actual y Perspectivas*, coloca en la mesa la perspectiva de los países de América Latina y el Caribe, donde presenta tres aristas importantes relativas al desarrollo de competencias:



- La primera es que los países con mayor atraso relativo presentan con más fuerza la necesidad de crear nuevos parámetros de formación y, debido a su posición rezagada, se encuentran predispuestos a iniciar una renovación radical de su sistema formativo. Como este cambio de parámetros no es cuestión de una sola decisión, sino de muchas que van configurando una trayectoria de aprendizaje institucional, estos países podrían generar una ventaja competitiva en formación a largo plazo. Esta línea de razonamiento implica que esos dichos pueden importar modelos y tratar de aprenderlos lo más rápido posible.
- El segundo planteamiento parte de la idea de que el aprendizaje institucional es condición necesaria para desarrollar el enfoque educativo basado en la competencia. Aun cuando los países que han experimentado una mayor vinculación entre la formación y el mundo del trabajo no hayan reaccionado con fuerza para sumarse a las nuevas políticas y sistemas de capacitación, sus bases de aprendizaje son tan firmes que sin duda se mantendrán a la vanguardia de este proceso de cambio.
- La tercera conjetura que se puede plantear es que el entorno no deja más alternativa que incorporarse al movimiento de competencia laboral. Para ello, son necesarios dos requisitos: aprender a hacer bien la transición institucional hacia la competencia laboral y aprovechar los recursos institucionales y culturales con que cuentan esos países y que constituyen una de sus ventajas comparativas.

Sin duda alguna el término aunado a generar o imitar modelos con éxito en el desarrollo de las competencias laborales, implica un gran costo para las empresas públicas y /o privadas, ya que involucra cambios de paradigmas tradicionales en su manera de operar, entre estos costos implícitos radica la utilización de herramientas tecnológicas para reclutar, evaluar, diagnosticar, capacitar, profesionalizar y en el más estricto sentido mejorar las condiciones de ingresos y pertenencia en el ámbito laboral, desde luego los beneficios a largo plazo se verán reflejados en común con las empresas y en muchas ocasiones éste es un costo –

beneficio que no están dispuestas a correr, o en el peor escenario, no contemplan la importancia de involucrar en sus procesos productivos o de servicios la calidad en el desempeño laboral.

Sin duda alguna uno de los procesos clave en esta trilogía son las Instituciones de Educación Superior (IES), su enorme compromiso de ser susceptibles a los procesos sociales y su entorno, conlleva a involucrarse a través de fijar vínculos en la prestación de servicios a través de programas específicos como el servicio social, en las diversas áreas de conocimiento, y en los diferentes sectores por medio de clínicas externas, bufetes jurídicos, clínicas veterinarias, centros de apoyo técnico a sectores agropecuarios, asesorías en arquitectura, ingeniería civil y empresarial, por citar algunas.<sup>3</sup>

Con el servicio social se atienden comunidades rurales y urbanas de población marginada, así como sectores productivos y dependencias del sector público, municipal, estatal y federal, utilizando como mecanismo la concertación de acciones, los programas específicos de colaboración y los convenios institucionales.

Así como lo señala la Secretaría de Educación Pública en su informe Nacional sobre la Educación en Superior en México, los programas de servicio social de las instituciones de educación superior se basan en los siguientes objetivos:

- extender los beneficios de la ciencia, la técnica y la cultura a la sociedad; realizar acciones que beneficien prioritariamente a los sectores sociales más desprotegidos, apoyándose en el conocimiento científico y técnico existente en las IES;
- fortalecer la formación integral de los prestadores de servicio social y fomentar la participación conjunta de las IES, la sociedad y los diversos

---

<sup>3</sup> El servicio social como actividad académico-social dentro de la educación superior, cuenta con una presencia de alrededor de sesenta años, si se considera como inicio informal el convenio suscrito entre la UNAM y el entonces Departamento de Salud Pública en 1936, para establecer un servicio médico social en las comunidades rurales con carencia de servicios de salud. Sin embargo, también se puede considerar como actividad formal durante cincuenta años, desde la expedición, el 30 de diciembre de 1944, de la Ley Reglamentaria de los artículos 4° y 5° constitucionales, relativos al ejercicio de profesiones en el distrito y territorios federales, donde se regulan las actividades de los servicios social en todo el país. Véase *“El servicio social en México”*. Colección Temas de hoy: N° 9. ANUIES. México. 1995.

niveles de gobierno en la solución de la problemática social. (SEP, SESIC, IESALC Y UNESCO, 2003)

Basados en estos objetivos, los programas de servicio social han sido un pilar fundamental para atender problemas de la población, principalmente los de los grupos en extrema pobreza. Si bien el servicio social ha resultado ser una estrategia de apoyo real para el desarrollo de las comunidades, su prestación se realiza con asimetrías, derivadas de la diversidad de factores regionales, políticos, económicos, sociales, culturales y académicos en los que se insertan las instituciones de educación superior, por la heterogeneidad de las reglamentaciones en la materia, así como por la necesidad de una mayor articulación de los programas de las instituciones educativas y de las dependencias gubernamentales relacionadas con el servicio social.

En este sentido, el reto consiste en lograr que el servicio social de la educación superior se consolide como un medio estratégico para enriquecer la formación, las habilidades y destrezas de los estudiantes, y para influir de manera efectiva en la atención de problemas prioritarios para el país, especialmente aquéllos que afectan a las comunidades menos favorecidas.

## 2.1 El reto de la Reforma al Artículo 3° Constitucional

El artículo 3° Constitucional ha sido reformado en varias ocasiones y las enmiendas han dejado huella por la importancia nacional del tema. El artículo original contemplaba, como se ha señalado, la enseñanza libre y laica, así como la imposibilidad de las corporaciones religiosas y ministros de los cultos de establecer o dirigir escuelas primarias. Se estipulaba además que las escuelas primarias particulares deberían funcionar con vigilancia oficial y la enseñanza primaria en establecimientos oficiales sería gratuita. (Melgar Adalid, s.f.)

Por otra parte, la presencia de la población juvenil que demanda empleo y una mayor participación social, obliga a los diferentes niveles gubernamentales a crear nuevas fórmulas políticas de cara a los retos de la sociedad mexicana en el siglo XXI. Indudablemente dentro de estas soluciones, el papel de las Instituciones de Educación Superior juega un papel muy importante, pues ellas formarán al personal calificado (competente) que protagonizará el desarrollo económico político y social del país. En consecuencia, las Instituciones de Educación Superior están obligadas a emprender una serie de reordenamientos y reformas para responder a las exigencias de la sociedad mexicana y el mundo. (SEP, SESIC, IESALC Y UNESCO, 2003)

Adalid (2001), en su análisis sobre las reformas al artículo tercero constitucional destaca que la historia del país en materia de educación ha sido el reflejo de los anhelos nacionales plasmados en 5 periodos principales:

- El periodo de la enseñanza libre (1821 – 1856).
- La pedagogía del movimiento de Reforma (1857 – 1917).
- La corriente revolucionaria y la educación socialista (1917 – 1940).
- La educación al servicio de la unidad nacional (1940 – 1982).
- El periodo de la crisis y la necesidad de la modernización educativa (1982 – 1993).

De esta forma el proceso educativo inicio con la necesidad de organizar una estructura pedagógica con ideales pasando de un liberalismo reformador preponderante antes las ideas ideológicas, democráticas y nacionales, como consecuencia el Estado Mexicano – Federación, estados y Municipios - en sus diversas etapas de transformación ha preponderado la enseñanza como base fundamental del desarrollo educativo del país, colocando como el sentido, el propósito y la finalidad el humanismo como elemento clave de los proyectos de nación.

Sin duda alguna el artículo tercero constitucional es el eje central de la educación en México, desde la necesidad de la enseñanza básica vale la pena destacar los pilares que dieron sustento al texto original del artículo tercero, mismos que enuncio a continuación:

- La educación impartida en escuelas oficiales sería laica.
- La enseñanza primaria en escuelas particulares sería laica.
- Las corporaciones religiosas y los ministros de los cultos estarían impedidos para establecer o dirigir escuelas primarias.
- Las escuelas primarias particulares sólo podrían establecerse si se sujetaran a vigilancia oficial.
- Las escuelas oficiales impartirán enseñanza primaria en forma gratuita.

El histórico de las reformas desde 1934 hasta la quinta reforma documentada de 1993, ya desde la segunda reforma (1946) se ha mirado a la educación como un motor que impulsada por el Estado, y enfocada en el desarrollo armónico de todas las facultades del ser humano (competencias), aunado al amor a la patria, el análisis en el contexto internacional del país y el sentido de justicia, inspirados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos que expresa “La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto de los derechos fundamentales; favorecerá la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas la naciones y grupos étnicos o

religiosos”<sup>4</sup>. En 1980 aunado a lo preceptos ideológicos se constitucionaliza la autonomía universitaria que, otorgándose sólo a instituciones públicas. De tal modo que la fracción VIII del artículo tercero constitucional establecía que:

*“...las universidades y las demás instituciones de educación superior a las que la ley otorgue autonomía, tendrán la facultad y la responsabilidad de gobernarse a sí mismas [...] determinarán sus planes y programas; fijaran los términos de ingreso, promoción, permanencia de su personal académico; y administrarán su patrimonio. Las relaciones laborales tanto de su personal académico como del administrativo, se normarán por el Apartado A del Artículo 123 constitucional, en los términos y con las modalidades que establezca la Ley Federal del Trabajo conforme a las características propias de un trabajo especial, de manera que concuerden con la autonomía, la libertad de cátedra e investigación y los fines de las instituciones...”* (Melgar Adalid, s.f.)

Fue hasta la cuarta reforma donde se reconoció implícitamente el derecho de educación religiosa en planteles particulares, así como el de crear, dirigir y administrar instituciones educativas en todos los niveles y grados.

Posteriormente Adalid (2001), infiere en un proceso de transformación que conlleva a concesionar servicios educativos a particulares con reconocimiento de validez oficial, de tal modo que el estado será el único con personalidad jurídica para determinar la defensa o extinción (de manera discrecional) de los planes y programas de estudio de los planteles que tenga a bien determinar mediante una serie de análisis el retiro del reconocimiento de validez oficial, sin embargo ésta falta de reconocimiento se tendría de fundamentar en los planteles mas no en los individuos, pues si ocurriera “se estaría en presencia de indiscutible caso de retroactividad”.

En la medida de la transformación y desarrollo del país en los ámbitos: social, cultural, tecnológico, económico y político, se ha venido manifestando la

---

<sup>4</sup> Declaración Universal de los Derechos Humanos aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948.

necesidad de cubrir aquellos aspectos de competitividad en cuanto al desarrollo educativo se refiere, es por ello que en la quinta reforma educativa se destacan varios elementos diseñados a cubrir con las necesidades anteriormente mencionadas, algunos de ellos son los siguientes:

- Se establece la obligatoriedad de todo individuo de recibir educación.
- Se establece la obligación correlativa del Estado mexicano para impartir educación preescolar, primaria y secundaria.
- Los particulares podrán impartir educación en todos sus tipos y modalidades.
- Se establece que en los términos de ley, el Estado podrá otorgar y retirar el reconocimiento de validez oficial a los estudios que se realicen en planteles particulares. El artículo vigente da facultad discrecional al Estado para retirar el reconocimiento de validez oficial.
- El Ejecutivo federal determinará los planes y programas de estudio para la educación primaria, secundaria y normal para toda la República.
- El Estado promoverá todos los tipos y modalidades distintas a la educación preescolar, primaria y secundaria, necesarios para el país, agregando la educación superior y en forma implícita todas sus modalidades como la educación para adultos, la educación especial y la indígena.

Derivado de lo anterior se establece el “Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica (ANMEB), cuyos ejes principales fueron la reorganización del sistema educativo, la reformulación de planes y programas de estudio y materiales didácticos, y la revaloración de la función magisterial. Ponerlo en marcha requirió un amplio proceso de concertación, aprendizaje y cambio. Su continuidad descansa en la disposición de las partes a enfrentar cotidianamente los nuevos retos de manera corresponsable. (SEP, 2001)

El Acuerdo también destacó el papel fundamental que juegan los docentes en el proceso educativo, al proponer como un tercer punto, la revaloración de la función magisterial. Esto se ha traducido, entre otras cosas, en el crecimiento real de las percepciones de los profesores y en el establecimiento de mejores

condiciones que permiten la actualización permanente de los educadores y su desarrollo profesional.

El ANMEB constituye un paso fundamental para el desarrollo educativo del país, la descentralización de la educación, llevar la innovación educativa con gobernabilidad y dar paso a los retos de calidad y equidad educativa, previstos en las demandas sociales e internacionales, de tal forma que dio pie a las reformas del Artículo Tercero Constitucional y, consecuentemente, a la Ley General de Educación. Ponerlo en marcha requirió un amplio proceso de concertación, aprendizaje y cambio. (SEP, 2001)

En general, la reforma curricular de la década de 1990 fue un parte-aguas en la historia moderna de la educación en nuestro país. Su importancia debe entenderse por la presencia más o menos articulada de varios elementos, entre los que destacaremos los siguientes:

- Primero, porque se desarrolló en el marco de un pacto político fundamental que dio viabilidad a las expectativas de cambio fijadas por un nuevo gobierno con aspiraciones modernizadoras. El ANMEB permitió generar los consensos básicos entre los actores políticos fundamentales del sistema educativo mexicano: la burocracia gubernamental federal, los gobiernos de los estados y el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (SNTE).
- Segundo, porque las aspiraciones de reforma se cristalizaron en importantes definiciones constitucionales y legales que dieron el suficiente soporte normativo para la definición e implementación de las decisiones de reforma. (Arnaut & Giorguli, 2010)

Derivado de lo anteriormente expuesto, y en concordancia con las demandas sociales y la necesidad de una oferta educativa de calidad, durante el actual sexenio se publicó la reciente “Reforma Educativa”, como parte de los cambios estructurales llevados a cabo en nuestro país, buscando en todo momento la mejora continua en los procesos educativos, llevando de la mano consigo toda una serie de polémicas y discusiones entorno a la implementación de dichas



estrategias, sin embargo pese a los argumentos jurídicos<sup>5</sup>, aunado a la presión magisterial, que intentaron intervenir contra la actual reforma, se concretó en los términos normativos, la publicación en el Diario Oficial de la Federación el 26 de febrero del 2003, en cual se reforma el artículo 3º en sus fracciones III, VII y VIII; así como en el 73, en su fracción XXV, adicionando párrafo tercero, un inciso D) al párrafo segundo de la fracción II y una fracción IX al artículo 3º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (SEGOB, 2013)

**Artículo 30.-** *“... El Estado garantizará la calidad en la educación obligatoria de manera que los materiales y métodos educativos, la organización escolar, la infraestructura educativa y la idoneidad de los docentes y los directivos garanticen el máximo logro de aprendizaje de los educandos...”*

*d) Será de calidad, con base en el mejoramiento constante y el máximo logro académico de los educandos;...”*

**Artículo 73.-**

**XXV.** *Para establecer el Servicio Profesional docente en términos del artículo 30. de esta Constitución; establecer, organizar y sostener en toda la República escuelas rurales, elementales, superiores, secundarias y profesionales; de investigación científica, de bellas artes y de enseñanza técnica, escuelas prácticas de agricultura y de minería, de artes y oficios, museos, bibliotecas, observatorios y demás institutos concernientes a la cultura general de los habitantes de la nación y legislar en todo lo que se refiere a dichas instituciones; para legislar sobre vestigios o restos fósiles y sobre monumentos arqueológicos, artísticos e históricos, cuya conservación sea de interés nacional; así como para dictar las leyes encaminadas a distribuir convenientemente entre la Federación, los Estados y los Municipios el ejercicio de la función educativa y las aportaciones*

---

<sup>5</sup> La Reforma al Artículo 3 de la Constitución, fue combatida en su momento por medio del juicio de amparo, sin embargo, conforme al Artículo 61 de la Ley de Amparo, dispone: “Artículo 61. El juicio de amparo es improcedente: I. Contra adiciones o reformas a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos...” “...El principio de supremacía constitucional impide al Poder Judicial de la Federación analizar una reforma al Pacto Federal, ya sea que se aleguen violaciones de fondo o al procedimiento de su creación; esto significa, en esencia, que las modificaciones o adiciones que se hagan a la Constitución Federal no pueden ser combatidas por los ciudadanos mediante el juicio de amparo.”

*económicas correspondientes a ese servicio público, buscando unificar y coordinar la educación en toda la República, y para asegurar el cumplimiento de los fines de la educación y su mejora continua en un marco de inclusión y diversidad. Los Títulos que se expidan por los establecimientos de que se trata surtirán sus efectos en toda la República. Para legislar en materia de derechos de autor y otras figuras de la propiedad intelectual relacionadas con la misma; (SEGOB, 2013)*

## 2.2 Ley General de Educación, Ley para el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE) y la Ley del Servicio Profesional Docente (SPD).

En este sentido, la Reforma Educativa trajo consigo cambios sustanciales en la estructura orgánica de la Reforma, entre esos cambio haremos mención a la **Ley General de Educación, la Ley para el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación y la Ley del Servicio Profesional Docente:**

La Ley General de Educación (LGE) publicada en la década de los 90's, y recientemente reformada en 2015, establece un Sistema de Información y Gestión Educativa encargado de realizar censo de escuelas, profesores y alumnos, apoyado por el INEGI, incluye disposiciones como prohibir cobro de cuotas en educación básica o media superior y faculta al Estado a la inspección de escuelas privadas, así como el siguiente apartado:

**Artículo 3o.-** *El Estado está obligado a prestar servicios educativos de calidad que garanticen el máximo logro de aprendizaje de los educandos, para que toda la población pueda cursar la educación preescolar, la primaria, la secundaria y la media superior. Estos servicios se prestarán en el marco del federalismo y la concurrencia previstos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y conforme a la distribución de la función social educativa establecida en la presente Ley. (Honorable Congreso de la Unión, 2015).*

Prevalciendo los ideales de democracia, del sentido nacional, de valores incidiendo en el respeto a los Derechos Humanos y gestando la calidad como término sustancial en la educación a todos los niveles. De esta manera se reafirma con Arnaut & Giorguli (2010), que un elemento positivo del proceso de modernización ha sido la reafirmación del derecho a la educación, en específico, la reforma del artículo 3o. constitucional que en el año de 1993 estableció de modo fehaciente que: “Todo individuo tiene derecho a recibir educación.”

Por su parte la Ley General Educación en su artículo 11 fracción V, establece que para el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE), que al “...ser un organismo constitucional autónomo le corresponde:

- a. Coordinar el Sistema Nacional de Evaluación Educativa;
- b. Evaluar la calidad, el desempeño y resultados del sistema educativo nacional en la educación básica y media superior, y
- c. Las demás atribuciones que establezcan la Constitución, su propia ley, la Ley General del Servicio Profesional Docente y demás disposiciones aplicables;...”

De esta manera la Ley para el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE), se le otorga personalidad jurídica para evaluar la calidad, desempeño y resultados del sistema educativo nacional en la educación básica y media superior, así como evaluar el desempeño y resultados del Sistema Educativo Nacional, y el de sustituir la Carrera Magisterial, terminar con la asignación discrecional de plazas, y corresponderá a las autoridades educativas administrar la asignación de éstas.

Será el encargado de hacer los lineamientos a los que se sujetarán las autoridades educativas para evaluar el ingreso al servicio docente, la promoción, y la evaluación del desempeño docente y de quienes ejercen funciones de dirección y de supervisión. (Isassi, 2013)

Por su parte y como etapa medular se encuentra la Ley del Servicio Profesional Docente, que en términos generales establece:

- Los profesores que ya tengan el nombramiento definitivo, serán evaluados, tienen tres intentos para pasar, sino pasan los mandarán a otra área o les pedirán que se jubilen.
- Para concursar una plaza docente quienes resulten elegidos tendrán un periodo de inducción y serán evaluados cada año para determinar si cumplen o no con los estándares requeridos, caso contrario, “se darán por terminados los efectos de su nombramiento”.
- Incluye sanciones para despedir a los maestros que falten a laborar tres días consecutivos sin justificación, o tres veces al mes
- La evaluación magisterial, será obligatoria para todos los maestros; no pactable.

En este sentido, como parte medular la figura docente en el proceso de transformación sustancial tiene el compromiso de generar, no solo el cumplimiento de los planes y programas de estudio, sino el desarrollo potencial y efectivo o de las competencias y habilidades de alumnos, es decir, dejar de lado las prácticas tradicionales de enseñanza – aprendizaje, y evaluar conforme a las competencias, actitudes y aptitudes como seguimiento de las competencias a desarrollar y potencializar en las aulas, en todos los niveles educativos lo cual conlleva a desarrollar instrumentos de evaluación pertinentes y de calidad, así como en todo proceso lograr una cultura de rendición de cuentas que permita medir la calidad educativa como un proceso continuo de planeación, evaluación, verificación y regular los procesos (leyes, reglamentos, normas, acuerdos, convenios), en vías de garantizar la eficacia de las reformas educativas.

### 2.3 Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018

El primer Plan Nacional de Desarrollo en México lo presentó el presidente Miguel de la Madrid Hurtado en 1983, luego de haber impulsado una serie de reformas constitucionales que llevaron a dejar en la Carta Magna la obligación expresa para el Ejecutivo federal de elaborar este documento. (Vargas V., 2013)

Los objetivos centrales de la elaboración de los planes nacionales de desarrollo, se enfocan en la necesidad de elevar el desarrollo económico, político y social del Estado mexicano, en vías de facultar y fortalecer a las Instituciones dentro del marco de un México independiente y democrático.

A nivel internacional México enfrenta enormes retos en cuanto a educación se refiere, los lazos internacionales colocan al Estado mexicano a coadyuvar en la cooperación con América Latina y el Caribe por mencionar algunos en programas<sup>6</sup> de intercambio para la actualización docente, de tecnologías, educación especial y a distancia y media superior y superior.

Derivado de lo anterior, durante los procesos democráticos del país, se han elaborado diversos planes de desarrollo en cada sexenio, todos ellos encaminados a mejorar las condiciones económicas, políticas y sociales del país.

---

<sup>6</sup> México ha firmado 60 convenios en el marco de cooperación educativa y cultural y 44 de cooperación científico-tecnológica con distintos países del mundo.

A continuación se muestran algunas políticas planteadas en los planes de desarrollo durante las últimas décadas, haciendo hincapié en la transformación de la educación en vías de buscar la mejora continua.

*Cuadro 1. Cronología de los Planes de Desarrollo a partir de la década de los 80's.*

<b>Cronología</b>	<b>Objetivos y Alcances del Plan</b>
Plan Nacional de Desarrollo de 1983 – 1988	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conservar y fortalecer las instituciones democráticas.</li> <li>2. Vencer la crisis.</li> <li>3. Recuperar la capacidad de crecimiento.</li> <li>4. Iniciar cambios cualitativos que requiere el país en sus estructuras económico, político y social.</li> </ol>
Plan Nacional de Desarrollo de 1989 - 1994	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La defensa de la soberanía y promoción de los intereses de México en el mundo</li> <li>2. La ampliación de la vida democrática.</li> <li>3. La recuperación económica con estabilidad de precios.</li> <li>4. El mejoramiento productivo del nivel de vida de la población.</li> </ol>
Plan Nacional de Desarrollo de 1995 - 2000	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fortalecer el ejercicio pleno de la soberanía nacional, como valor supremo de nuestra nacionalidad y como responsabilidad primera del Estado Mexicano.</li> <li>2. Consolidar un régimen de convivencia social regida plenamente por el derecho, donde la ley sea aplicada a todos por igual y la justicia sea la vía para la solución de los conflictos.</li> <li>3. Construir un pleno desarrollo democrático con el que se identifiquen todos los mexicanos y sea base de certidumbre y confianza para una vida política pacífica y una intensa participación ciudadana.</li> <li>4. Avanzar a un desarrollo social que propicie y extienda en todo el país, las oportunidades de superación individual y comunitaria, bajo los principios de equidad y justicia.</li> <li>5. Promover un crecimiento económico vigoroso, sostenido y sustentable en beneficio de los mexicanos.</li> </ol>
Plan Nacional de Desarrollo de 2001 – 2006	<p>Tres ejes fundamentales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollo social y humano.</li> <li>2. Crecimiento con calidad.</li> <li>3. Orden y respeto.</li> </ol>

Cronología	Objetivos y Alcances del Plan
Plan Nacional de Desarrollo de 2007 – 2012	Cinco ejes fundamentales: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estado de Derecho y Seguridad</li> <li>2. Economía competitiva y generadora de empleos.</li> <li>3. Igualdad de oportunidades.</li> <li>4. Sustentabilidad ambiental.</li> <li>5. Democracia efectiva y política exterior responsable.</li> </ol>
Plan Nacional de Desarrollo de 2013 - 2018	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. México en paz.</li> <li>2. México incluyente.</li> <li>3. México con educación de calidad.</li> <li>4. México próspero.</li> <li>5. México con responsabilidad global.</li> </ol>

Fuente: (Vargas V., 2013)

Desde los inicios del siglo XXI, se ha venido destacando en los Planes Nacionales de Desarrollo, la importancia para el mejoramiento de la productividad laboral, no está por demás destacar que para el de 1995-2000 uno de los objetivos principales era el “sentar las bases para superar los desequilibrios entre las regiones geográficas, los grupos sociales y los sectores productivos, así como superar los contrastes entre las oportunidades individuales de capacitación, empleo e ingreso”; así mismo en su Programa de Desarrollo Educativo, se establece con toda claridad el sentido de transformación, al señalar que “los servicios de capacitación para el trabajo y de educación tecnológica deben adecuarse de manera que la formación profesional no sea un hecho que ocurre sólo durante un periodo en la vida de las personas, sino que pueda extenderse y adaptarse todo el tiempo, de conformidad con las necesidades, siempre cambiantes, de cada individuo y de los centros de trabajo” (Mertens, 1996)

Como en todo proceso de enseñanza-aprendizaje los profesores e instructores constituyen el eje del mismo. Por ello el Secretario de Educación Pública de México ha señalado que donde existe un buen profesor los problemas son menores y, en forma congruente con esta tesis, el Programa de Desarrollo Educativo anteriormente señalado hace especial hincapié en la formación y actualización de los docentes.

Ibarra Almada & Díaz-González (1996) señalan que existe un estrecho vínculo entre la metodología para elevar la capacitación y por consecuencia el acceso de los futuros profesionistas a más y mejores empleos:

- La expedición de normas de competencia laboral por parte del Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral.
- La adecuación de los materiales didácticos al contenido de las normas de competencia.
- La búsqueda de una vinculación más estrecha con la sociedad y el aparato productivo de cada región, a fin de proporcionar mayor pertinencia a la capacitación.
- El desarrollo de un programa de estímulos e incentivos para la formación de docentes.

Cabe señalar que los proyectos a nivel educativo enfocan a la educación en todas sus dimensiones hacía un enfoque con calidad, refuerza el sentido de desarrollar destrezas, habilidades, conocimientos y técnicas que demanda el mercado de trabajo, existe una mayor conciencia política e interés en promover una mayor igualdad de oportunidades que permitan insertar a los profesionistas en la vida económica del país, sin duda el éxito de los Planes Nacionales de Desarrollo derivan de la cooperación sustantiva de todos los órganos institucionales que permitan fijar políticas públicas eficaces que conlleven la promoción de los ideales fijados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.



Así mismo, el Gobierno está comprometido con la reforma necesaria para alcanzar un sistema educativo informatizado, estructurado, descentralizado y con **instituciones de calidad**, con condiciones dignas y en las cuales los maestros sean profesionales de la enseñanza y el aprendizaje; una educación nacional, en suma, que llegue a todos, sea de calidad y ofrezca una preparación de vanguardia. (SEGOB, 2001).

Así mismo en el Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018, dentro de sus 5 metas nacionales anteriormente mencionadas, destaca la importancia del “Capital humano para un México con Educación de Calidad” (Mexico, 2016), es decir priorizar al factor humano desde un Sistema Educativo Mexicano, donde se cubran las necesidades ante el escenario global y competitivo y eleven las condiciones de vida y de trabajo de la población, en función de cubrir con las expectativas de las empresas.

En la actualidad el artículo 26 de la Constitución Política de los Estados Unidos establece lo siguiente:

**A.** *“...El Estado organizará un sistema de planeación democrática del desarrollo nacional que imprima solidez, dinamismo, competitividad, permanencia y equidad al crecimiento de la economía para la independencia y la democratización política, social y cultural de la nación.*

*Los fines del proyecto nacional contenidos en esta Constitución determinarán los objetivos de la planeación. La planeación será democrática. Mediante la participación de los diversos sectores sociales recogerá las aspiraciones y demandas de la sociedad para incorporarlas al plan y los programas de desarrollo. Habrá un plan nacional de desarrollo al que se sujetarán obligatoriamente los programas de la Administración Pública Federal...”* (SEGOB, 2013)

## 2.4 Programa Sectorial de Educación 2013 – 2018

La finalidad de contar con un Programa Sectorial de Educación, es consecuencia de la planeación estratégica por los gobiernos en turno, y cuya prioridad es de continuar con los preceptos planteados en el Plan Nacional de Desarrollo.

Del mismo modo, es importante destacar que tanto los Planes Nacionales de Desarrollo así como los Planes Sectoriales coadyuvan en determinar los instrumentos del quehacer, frente a la demanda que enfrenta el México, así como se debe proveer a nuestra población con la más alta plataforma para el desarrollo de sus habilidades, las cuales sientan las bases para un enfrentar los retos del mercado laboral.

De acuerdo a reciente Programa Sectorial publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de diciembre de 2013, se plantean los siguientes objetivos:

1. Asegurar la calidad de los aprendizajes.
2. Fortalecer la calidad y pertinencia de la educación y formación para el trabajo.
3. Cobertura, inclusión y equidad educativa.
4. Fortalecer las actividades físicas y deportivas como componente integral de la educación integral.
5. Promover y difundir el arte y la cultura como componente formativo de la educación integral.
6. Impulsar educación científica y tecnológica como herramientas de cambio para la transformación del país inmerso en una sociedad de conocimiento.

En este sentido, vale la pena resaltar la importancia que el estado Mexicano, pone desde varias décadas como papel clave a la educación, con una visión de competencia, para ello la reingeniería educativa conlleva a enfocar todos los esfuerzos de instituciones, actores políticos, sociales y educativos, el reto de generar servicios de calidad educativa, colocan al estado de México y a sus

instituciones a emprender programas y acciones que cumplan con los objetivos planteados en la reciente Reforma Educativa.

De ahí el compromiso de Instituciones de Educación Superior en generar indicadores que pudiesen medir, evaluar, prevenir, corregir y mejorar sus procesos educativos, con un enfoque de calidad total.

Es de esta manera que se logrado diferenciar tres etapas en lo que parecen ser definiciones sucesivas y mayormente aceptadas en el último medio siglo; algunos piensan que la calidad de la educación se puede evaluar usando el resultado académico de los alumnos; otros, mediante la cantidad y grado de importancia de las acreditaciones que puede obtener una institución de enseñanza. (Valenzuela Rosenzuaig, 2010)

## 2.5 Política Educativa en México

El en campo de la política educativa en México, como anteriormente fue mencionado el papel fundamental de la creación del ANMED, cuyo valor en la reorganización del sistema educativo contribuyó en la organización del sistema, el currículo, el desarrollo profesional de los docentes, los salarios y la participación social en los asuntos escolares, entre otros.

Cabe mencionar que tanto los Planes Nacionales de Desarrollo, Planes Sectoriales, así como la creación de instituciones que coadyuven con los propósitos fundamentales de las políticas educativas en México, representan la fortaleza de la educación en vías de transformarla y adecuarla en todos los procesos educativos a los que se refiere la Reforma Educativa: cobertura con calidad y calidad en los procesos a todos los niveles de enseñanza – aprendizaje. Es importante señalar que la calidad educativa, como parte de un sistema inmerso con procesos de calidad, la planeación, ejecución, verificación y actuación a fin de prevenir y corregir, se sustenta en una filosofía con enfoque a procesos de aseguramiento en la satisfacción del cliente-usuario.

En el mundo competitivo, la demanda por mejorar la educación, no es un tema exclusivo del Estado mexicano, sino a nivel mundial, de tal modo que resulta importante evaluar estos procesos educativos, y para ello la creación, implementación y evaluación de éstas, manifiesta la necesidad de fortalecer a las instituciones en toda su estructura, a fin de garantizar resultados óptimos.

Para el logro de una calidad total en el ámbito educativo, García Vivas (1999), propone que la calidad total se debe enfocar en dos elementos sustanciales: los **indicadores y los predictores**. El primero se compone de los siguientes supuestos:

- El producto educativo como identificador de calidad.- Definido como la optimización en el contexto determinado por la adquisición de conocimientos, el desarrollo de habilidades y la interiorización de actitudes y la posibilidad de desarrollar valores.
- La satisfacción de los alumnos (as) como indicador de calidad.- Manifiesta la necesidad propia de las necesidades educativas de los alumnos (as) y el logro de las expectativas planteadas, valoradas por el cumplimiento de necesidades básicas, seguridad social, seguridad emocional, sentido de pertenencia en el sistema de trabajo, progreso personal, prestigio o reconocimiento del éxito personal y por la autorrealización.
- La satisfacción del personal de la institución como indicador de calidad.- En este apartado se sugieren los siguientes criterios: satisfacción por las condiciones materiales, la seguridad básica en la profesión, la estructura de funcionamiento institucional, los resultados alcanzados y por el prestigio profesional y por último.
- El efecto de impacto como indicador de calidad.- Conlleva al efecto optimizante de los sujetos educados que han pasado por las instituciones educativas, por lo tanto si la educación es de calidad, ésta tendrá un impacto en el contexto laboral, social, académico y familiar.

El segundo componente es el que se desarrolla en dos escenarios: los que son propios de las instituciones y están más directamente bajo su control y aquellos otros que son externos a tales instituciones, como los procedentes del sistema educativo en su conjunto. Esto es, la disponibilidad de medios materiales y personales y el diseño de estrategia, y el que tiene que ver con procesos: la metodología educativa y el liderazgo educativo. (García Vivas, 1999).

Derivado de lo anterior, la calidad total comprende un todo y cada uno de los aspectos de la organización, porque involucran y compromete a todo y cada uno de las personas de la organización. La calidad tradicional trata de arreglar la calidad después de cometer errores; pero la *calidad total* se centra en conseguir que el *producto o servicio* se desarrolle bien desde el principio al final.

## 2.6 El enfoque de competencia en la Educación: Educación basada en competencias laborales.

El enfoque de competencias deriva de una perspectiva empresarial influenciada especialmente por modelos Europeos y a su vez de políticas de gestión al personal con el objetivo permanente de rentabilizar, optimizar o adecuar la mano de obra a sus necesidades cambiantes, atribuidas a los cambios en la organización del trabajo y del consumo.

Bajo este sentido, la Revista Europea de Formación Profesional, manifiesta que las “*competencias profesionales*” son el resultado de un nuevo paradigma en la relación entre formación y empleo y un intento de unificar criterios en el desarrollo de instrumentos europeos para la movilidad ocupacional y la transparencia entre los diversos sistemas educativos y laborales.

Especialmente, a través del concepto de la cartera de competencias, que pretende ser una especie de *curriculum vitae* personal e intransferible, que todo trabajador o trabajadora tendrá en el futuro como garante de sus competencias o capacidad laboral práctica y real, adquiridas a partir de las competencias claves transmitidas en la formación reglada, así como de la experiencia acumulada, a lo largo de su carrera profesional dentro de un proceso de desarrollo ligado al contexto de evolución de las fuerzas productivas y de las relaciones de producción, que recorre la senda del taylorismo y el fordismo<sup>7</sup>. (Guerrero Serón , 1999)

El concepto de competencia surge de la necesidad de valorar no sólo el conjunto de los conocimientos apropiados (saber) y las habilidades y destrezas (saber hacer) desarrolladas por una persona, sino de apreciar su capacidad de emplearlas para responder a situaciones, resolver problemas y desenvolverse en el mundo. Igualmente, implica una mirada a las condiciones del individuo y disposiciones con las que actúa, es decir, al componente actitudinal y valorativo (saber ser) que incide sobre los resultados de la acción. (Corpoeducación en el marco del Convenio con el Ministerio de Educación Nacional y de las Secretarías de Educación, 2003)

*En este sentido la competencia es un Saber hacer, frente a cualquier tarea determinada, lo que implica la ejecución de todos los conocimientos, saberes y habilidades aprendidos y desarrollados en el proceso de aprendizaje del individuo.*

La aplicación del enfoque de competencias laborales se inició en el Reino Unido en 1986; posteriormente fue asumido por Australia (1990) y México (1996), a través de políticas impulsadas por los respectivos gobiernos centrales para consolidar sistemas nacionales de elaboración, formación y certificación de

---

<sup>7</sup> Por ejemplo, la situación tan común en América Latina de aplicación en empresas modernas de aspectos parciales de la Calidad Total o del Justo a Tiempo tendería a ser conceptualizada como híbridos entre taylorismo (teoría de la organización), fordismo (producción en masa) y toyotismo (sistema integral de producción y gestión) (un híbrido) o bien a considerar que aspectos tayloristas son equivalentes funcionales a otros toyotistas ausentes, o que estamos en un período de transición, si la preferencia ideológica es que vamos hacia un mundo mejor.

competencias, con el propósito de generar competitividad en todos los sectores de la economía.

En otros países como Alemania, Francia, España, Colombia y Argentina, dichos sistemas han sido promovidos por la acción de los Ministerios de Educación, Empleo y Seguridad Social. En Estados Unidos, Canadá, Japón y Brasil, entre otros, surgen por iniciativa de empresarios y trabajadores para propiciar la competitividad de algunos sectores económicos. Abordar el enfoque de competencias es dar un viraje hacia los resultados de la aplicación de esos saberes, habilidades y destrezas. En otras palabras, las competencias se refieren a un “saber hacer en contexto”. Por ello, la competencia se demuestra a través de los desempeños de una persona, los cuales son observables y medibles y, por tanto, evaluables. El desarrollo integral de un estudiante debe atender todas sus dimensiones, de ahí que en la actualidad se otorgue especial énfasis a la formación y evaluación de competencias de distinto tipo: básicas (relacionadas con el lenguaje, la matemática y las ciencias), ciudadanas (referidas a la capacidad de actuar en sociedad) y laborales (necesarias para actuar como ser productivo). (Corpoeducación en el marco del Convenio con el Ministerio de Educación Nacional y de las Secretarías de Educación, 2003)

La competencia laboral es una pieza central de un enfoque integral de formación que, desde su diseño y operación, conecta el mundo del trabajo y la sociedad con la educación, centrando su atención en el mejoramiento del factor humano como fuente principal de innovación, conocimiento, diferenciación y competitividad.

El reto de México es generar una dinámica y fortalecida Sociedad del Conocimiento (Mexico, 2016), esto es que no sólo de trabajo, sino que éste trabajo se oriente a la capacidad de emprender acciones orientadas al mejoramiento continuo (Justo a tiempo), a la misma para enfrentar y adecuarse a la dinámica empresarial, acciones anticipadas y preventivas y la creación novedosa de la

capacidad de solucionar problemas, de aquí el desafío para la empresa del sector público que merece ésta presente investigación.

## 2.7 Programas de vinculación empresarial en el Estado de Puebla

Tras los esfuerzos de Estado mexicano por mejorar dentro de procesos intrínsecos la calidad en la educación que demanda la nueva era. En el Estado de Puebla el compromiso de la Universidades por generar alumnos (as) competentes inicia desde la realización del denominado “servicio social” o “prácticas profesionales”, éstas necesidades de los sectores económicos van encaminados a fortalecer las áreas de oportunidad mediante la profesionalización del profesionista, sensibilizándolo a los objetivos y metas del área laboral y potencializando sus saberes y desarrollando habilidades y destrezas.

Derivado de lo anterior, en los casos de América Latina, se observará la importancia en las pasantías o servicio profesional, para la preparación e inserción al mercado laboral, dichas actividades están representadas por medio de convenios regulados entre las Instituciones y Empresas del sector público o privado para ello analizaremos el siguiente cuadro.

*Cuadro 2. Comparativo de reforma educativa en algunos países de América Latina respecto a la importancia de incorporar el servicio social o práctica profesional en sus Modelos Educativos.*

País	Normativa	Tiempos establecidos de las pasantías y/o servicio social	Características
Argentina	Actualmente obligatoria “Pasantías Educativas	Máximo de 9 meses y 4 horas diarias e incluye beneficios sociales	Capacitar, conocer y manejar tecnologías. Desde el 2008 hay nuevo escenario político que desincentiva al poder del Gobierno el interpretar si la relación es educativa o laboral, lo cual genera incertidumbre.
Bolivia	Actualmente obligatoria por Ley,	Mínima de seis meses con mínimo de 340	Es una opción de graduación, se realiza un seguimiento y supervisión



	pero rige exclusivamente a Universidades privadas	horas	por un docente determinado por la Universidad y al final el estudiante presenta un informe cuyo trabajo es defenderlo ante un Tribunal. Para las Universidades públicas la pasantía (Tesis) es una de tantas modalidades para titulación.
Brasil	Actualmente obligatoria	No se especifica	En el 2008 se normalizó que las pasantías debían ser obligatorias. La educación será supervisada por los docentes de las Universidades
Colombia	Actualmente obligatoria. Establecido por la Ley General de Educación en el 2004.	Ésta deberá ser mínima de 80 horas de prestación de Servicio Social establecido en la educación media	Forma de expresión de la educación como bien público. Se marca como requisito para obtener el título de bachiller.
Ecuador	Actualmente obligatoria. Establecido por la Ley de Educación Superior en el 2000	No se especifica	Antes de registrar su título, deberá acreditar Servicios a la Comunidad y prácticas o pasantías pre-profesionales Estas actividades se realizan en coordinación con empresas, organizaciones comunitarias, e instituciones del Estado

País	Normativa	Tiempos establecidos de las pasantías y/o servicio social	Características
Salvador	Actualmente obligatoria. Establecido por la Ley de Educación Superior desde 1995. Art. 1 “...prestar un servicio social a la comunidad...”	El Servicio Social es de 500 horas (100 horas por año)	Requisito previo a la graduación.
Honduras	Actualmente obligatoria	Práctica Profesional Supervisada con una duración de 800 horas laborales	Se exenta de la Práctica Profesional Supervisada a las carreras que tiene determinado en su plan de estudios al Servicio Social como requisito de graduación. Ayuda a la formación de los futuros profesionistas y de su trabajo de tesis.
Perú	No lo es de carácter obligatorio	No lo es de carácter obligatorio	Pasantías es variable o voluntario. Para la obtención de grado es obligatoria la elaboración de tesis o de un examen profesional.

País	Normativa	Tiempos establecidos de las pasantías y/o servicio social	Características
México	Actualmente obligatoria. Establecido por la Ley General de Profesiones desde la década de los 50's.	Realizar el servicio social en un lapso no menor a 6 meses ni mayor a dos años cumpliendo con 480 horas.	Todos los estudiantes de todas las carreras sub-profesionales (Técnicos) y profesionales (TSU y Licenciaturas). Estas actividades dependerán de la diversidad regional, política, económica, social, cultural y académica.
Venezuela	Actualmente obligatoria. Establecido por Ley en el 2005.	Mínima de 120 horas académicas en un lapso no menor a tres meses	Requisito para obtener título en educación superior, denominado Servicio Comunitario el cual no sustituye a la práctica profesional. Previos convenios elaborados como proyectos están incluidos en los planes de estudio de las diversas disciplinas.

Fuente: (Rama Vitale, La incorporación de la práctica estudiantil en las universidades latinoamericanas como nuevo paradigma educativo., 2011).

Pese a estos esfuerzos en las estrategias de vinculación de las universidades con el sector productivo aun no es significativa para las empresas a partir de la investigación e innovación tecnológica. De acuerdo a un estudio realizado por con Arocena y Sutz, (2001), menciona que en Brasil, apenas un 8.3% de las empresas encuestadas declararon que la vinculación con la universidad fue importante para el desarrollo y logro de innovaciones.

Sin embargo, las universidades son la opción menos mencionada como origen de ideas para la innovación; a su vez, en Venezuela, las vinculaciones con universidades son 3.5% mientras en Chile, 25% de las empresas declara haber realizado contratos con universidades, de éstas las que declaran intensidad media o alta en la firma de contratos con universidades alcanzan 3.7% del total, lo que ha permitido tener un amplio conocimiento de los llamados “perfiles laborales” que necesitan los diversos sectores productivos del aquel país, ajustándose a las políticas de calidad, que busquen involucrar a las empresas con los profesionales

mediante un proceso participativo, centrado en la demanda que en la oferta, así lo refiere Ponce Colina (2005) en la Revista Pensamiento Educativo.

Por otro lado, en México, los acuerdos de cooperación para proyectos innovadores solo alcanzaron el 6% de las empresas encuestadas. (López Parada & Martínez Dajui, 2014)

Bajo este sentido, en la relación entre Universidad, Empresas y Gobierno requiere de un gran esfuerzo el desarrollo de una vida profesional con estándares variables en su ejecución, preponderar los esquemas de las pasantías y/o servicio social, con esquemas de profesionalización centrada en la praxis de lo empírico, con una armonización en las necesidades reales de las empresas del sector público o privado, e ir trabajando en la innovación de los planes y programas académicos.

Otro programa a nivel nacional, es el denominado “Experiment@” de la Universidad Veracruzana mediante Prácticas, Residencias y Estancias Profesionales cuyo objetivo es fortalecer la vinculación con el sector empresarial, mediante experiencias formativas prácticas que permitan retroalimentar los conocimientos adquiridos y cuyo beneficio académico es: reforzar, retroalimentar y aplicar conocimientos teóricos, coadyuvando a la empresa en su desarrollo y crecimiento, ubicando a los alumnos (as) en las áreas laborales donde desarrollen actividades relacionados con el perfil de su carrera. La duración del éste programa fue diseñado para seis meses. Así mismo el programa que ha operado desde el 2010 ofrece a los recién egresados a adquirir habilidades directivas complementarias a su formación, mediante un Curso de Habilidades Directivas que la facilitan su transición al mercado laboral.

Para el caso del Estado mexicano, la tarea es de fondo y forma, enfocándose en el caso del Estado de Puebla, se han destacado trabajos por parte del Tecnológico de Monterrey Campus Puebla, quien lanzo convocatoria en enero de 2013 dirigida a empresarios poblanos, cuya finalidad fue la vinculación empresarial entre Puebla y China para capacitar a empresarios poblanos en el diseño de modelos de negocio que se adapten al contexto de ese país.

Dicho programa empresarial Puebla – China busca reclutar a empresarios y ejecutivos poblanos de alto nivel cuya orientación comercial sea hacia las industrias automotriz, petroquímica, biomedicina, alimentos y bebidas, aeroespacial, manufactura así como tecnologías de la información. Con esto podemos percatar sobre las necesidades de mercado a nivel mundial y los perfiles funcionales de los cuales fomenta el desarrollo de un futuro a corto plazo de mercado chino, ya que la relación comercial se ha visto deficitaria para México.

Por su parte, la búsqueda de vincular Universidad en su vinculación con el sector Empresarial destaca, la UPAEP la cual pertenece a la ANUIES<sup>8</sup>, en el 2015 el departamento de Prácticas Profesionales presento un nuevo esquema para la inserción laboral mediante la aplicación de los conocimientos adquiridos por los alumnos (as) como empresas como: DIF San Pedro Cholula, DIF Estatal, Pelikan, Deutsshe Berufschule México DB MEX S. C. Kanndas Solar SA de CV, CRIT Puebla y CEO Business Consulting S. C., de la misma forma la UPAEP se ha preocupado en la dinámica de competencia laboral y ha creado vinculación a nivel internacional generando intercambios multiculturales donde los Alumnos (as) y Ex alumnos (As) pueden obtener una doble titulación, tal es el caso de la Facultad de Gastronomía de dicha Facultad cuya vinculación es con la Universidad de Cergy-Pontoise, así mismo cuenta con convenios de colaboración con empresas como Italpasta y la Escuela de Pastelería del Gremio de Barcelona donde la primera proporciona personal experto y capacitado para instruir en el temas relacionados con los temas de Panadería, Nutrición, Selección de Alimentos y Técnicas culinarias; en relación a la Escuela, ésta proporciona la especialización en

---

<sup>8</sup> Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, 180 instituciones de educación superior de todo el país. Véase <http://www.anui.es.mx/anui.es/instituciones-de-educacion-superior/>

Repostería y Panadería inclusive con la movilidad docente por medio del intercambios académicos en beneficio de ambas instituciones.

Bajo el mismo tenor, se puede observar a la Universidad Tecnológica de Huejotzingo (UTH), en el Estado de Puebla, quien a través de su artículo científico denominado “ESQUEMA DE VINCULACIÓN DE LAS UNIVERSIDADES TECNOLÓGICAS DEL ESTADO DE PUEBLA EN LA FORMACIÓN DE ESTUDIANTES” orienta a formar recursos humanos competitivos, emprendedores capaces de desarrollarse dentro del sector público, privado y social, que contribuyan al desarrollo regional y del estado. Ha venido vinculándose con el sector productivo y social, resalta las carreras de Administración, Área Administración y Evaluación de Proyectos, Gestión de proyectos, Diseño y Moda Industrial Área Producción, Tecnología de la información, Desarrollo empresarial, Meca trónica y Metal Mecánica. (López Parada & Martínez Dajui, 2014)

Para el caso de la BUAP, de igual manera parte de la ANUIES, a través de su Facultad de Ciencias de la Computación en el 2015 impulso una formación integral y de calidad para los estudiantes, esto derivado de la preocupación de insertar a los alumnos en el mercado laboral, creando vínculos de colaboración con las empresas Autodesk, IBM, Intel, Microsoft y Oracle, que los certifican en software de forma gratuita o a un costo accesible. Así mismo, mediante el programa “Práctica y Emplea-T 2015” acerca a estudiantes y egresados con los sectores productivos y de gobierno.

En el caso particular de ésta Universidad, constituida como un Organismo Público – Autónomo, Descentralizado del Gobierno del Estado de Puebla, instaurada en 1937 y cuya visión la hace líder dentro y fuera del país, internacional, su *“...calidad y pertinencia de su oferta educativa y servicios académicos están sustentadas en una planta académica sólida y reconocida, un modelo educativo pertinente, flexible y enfocado en el estudiante, un desarrollo científico y tecnológico, una amplia influencia en la cultura y las artes, una estructura académica que funciona en redes de cooperación y colaboración nacionales e internacionales, una estructura administrativa y de gestión ágil,*

*funcional, acreditada y flexible que apoya el quehacer académico, bajo una política de transparencia, rendición de cuentas y desarrollo sustentable...”*

Derivado de lo anterior, al igual que otras Instituciones de Educación Superior, la BUAP ha creado convenios de colaboración bajo el enfoque de desarrollo académico y es el caso llevado con la Dependencia del sector público o privado, que en lo sucesivo analizaremos y enfocaremos el presente estudio de análisis.

## 2.8 Certificación laboral una medida para el fortalecimiento del capital humano.

Derivado de lo anteriormente expuesto, se analizará el sujeto determinante certificado para el tema de valorar, ciertas competencias en los individuos, y nos referimos a los Sistemas Normalizados y de Certificación de Competencias Laborales en México, su posicionamiento en la contribución de la búsqueda de elevar la calidad del sector servicios, sus mecanismos de funcionamiento de evaluación y certificación laboral, su importancia ante un escenario competitivo y su valor agregado dentro de la búsqueda de una fuente de trabajo.

Como ejemplo referente tenemos que la SENA<sup>9</sup> en Colombia clasifico 450 ocupaciones englobadas en las siguientes disciplinas:

1. Finanzas y administración.
2. Ciencias naturales y aplicadas.
3. Salud.
4. Ciencias sociales, educativas, religiosas y servicios gubernamentales.
5. Arte, cultura, esparcimiento y deporte.
6. Ventas y servicios.
7. Explotación primaria y extractiva.
8. Oficios, operación de equipos y transporte.
9. Procesamiento, fabricación y ensamble.

---

<sup>9</sup> Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. Gobierno de Colombia. Institución facultada por el Estado para la inversión en infraestructura necesaria para mejorar el desarrollo social y técnico de los trabajadores en las diferentes regiones, a través de formación profesional integral que logra incorporarse con las metas del Gobierno Nacional, mediante el cubrimiento de las necesidades específicas de recurso humano en las empresas, a través de la vinculación al mercado laboral bien sea como empleado o subempleado, con grandes oportunidades para el desarrollo empresarial, comunitario y tecnológico. Véase: <http://www.sena.edu.co/acerca-del-sena/quienes-somos/Paginas/Quienes-Somos.aspx>

De ahí se muestran niveles de ocupación o perfiles funcionales y pone como ejemplo al punto tres, correspondiente al sector salud y de donde deriva la siguiente información:

- **Nivel 1 semicalificado:** ayudantes de cocina, vigilantes, aseadores.
- **Nivel 2 calificado:** auxiliares de enfermería, de odontología, promotores de salud.
- **Nivel 3 técnicos:** enfermeras, técnicos dentales, técnicos ópticos, tecnólogos y técnicos en radiación, en terapia respiratoria, instrumentadores quirúrgicos.
- **Nivel 4 profesionales:** médicos, odontólogos, optómetras, dietistas, fisioterapeutas.
- **Nivel 5 directivos:** gerentes de servicios de salud.

El Servicio Nacional de Aprendizaje, del Gobierno de Colombia, ha emprendido diversas acciones alrededor de las competencias laborales específicas relacionadas con: La identificación de las unidades de competencias laborales propias de áreas ocupacionales de prioritario interés para el país en concertación con el sector productivo para construir normas de competencia, como se explicará más adelante, el rediseño de su oferta de formación para ajustarla al enfoque de competencias laborales y la evaluación y certificación del desempeño laboral de los trabajadores con base en competencias.

De tal manera, que de acuerdo al ejercicio profesional es como se orientan los perfiles funcionales de los diversos sectores productivos, en este sentido la formación de competencias laborales y su posterior evaluación deriva de una certificación dentro de un enfoque global de calidad total como lo establecido por ISO, indicadores de contenido y especificidad de ciertas competencias cuyos rubros abarcan la siguiente información:

- Los logros que se deben alcanzar en el desempeño de las funciones.
- Los conocimientos, habilidades y destrezas intelectuales, sociales y biofísicas que se requieren para alcanzar dichos logros.



- Los diferentes contextos y escenarios laborales, instrumentos y equipos de trabajo.
- Las actitudes y comportamientos propios del desempeño.
- Las evidencias de conocimiento, desempeño y resultado que las personas deben
- Demostrar en el proceso evaluativo para ser certificado como competente.

Bajo la perspectiva Colombiana las ventajas de la certificación son:

- a) conocen previamente los resultados que deben lograr, ya sea en su proceso educativo o en el entorno laboral;*
- b) en el mercado laboral las personas se consideran competentes por el logro de resultados, sin importar, en la mayoría de las veces, la posesión de títulos académicos universitarios o la institución educativa en donde se formó;*
- c) se le reconocen las competencias adquiridas previamente, ya sea por vía de la educación o de la experiencia laboral.*

Para el caso del estado de Mexicano la instancia reguladora, evaluadora y certificadora inicio en la década de los 90's tras la demanda ocupacional y de mercado, para emerger como modelo bajo las políticas educativas planteadas bajo el supuesto de un proyecto modernizador que vinculara la oferta educativa con la demanda de población trabajadora y de las empresas.

Para tales efectos éste proyecto “Modernizador de la Educación Técnica y la Capacitación” que las Secretarías de Educación Pública y del Trabajo y Previsión Social de México iniciaron se integra de la siguiente manera:

- a. Sistema de Normalización de Competencia Laboral.
- b. Sistema de Evaluación y Certificación de Competencia Laboral.
- c. Transformación de la Oferta de Capacitación.
- d. Estímulos a la Demanda de Capacitación y Certificación.
- e. Estudios, Investigaciones y Evaluación.

Para éste objetivo el *Sistema de Normalización* es definir y establecer las normas de **competencia laboral** a nivel de área o subárea ocupacional (parecido al modelo por SENA) o por rama de actividad económica, por medio de la constitución de Comités de Normalización en los que participen representantes de los empresarios y de los trabajadores, involucrados con las funciones ocupacionales a normar. Estos Comités contarán con el apoyo técnico, metodológico y financiero del Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral. Se ha previsto que en 1996 se constituyan 12 Comités de Normalización. Por consiguiente es importante hacer mención de cada uno de éstos componentes cuya función determinan el inicio y la conclusión de un procedo certificado llevado por el Estado Mexicano.

Por su parte el *Sistema de Evaluación y Certificación de Competencia Laboral* tiene como propósito evaluar y certificar los conocimientos, habilidades y destrezas de las personas, independientemente de la forma en que éstos hayan sido adquiridos y con base en una norma de competencia laboral de carácter nacional, mediante la promoción de *Organismos Certificadores* (encargados de la certificación) de tercera parte, es decir, sin relación laboral o de capacitación con el candidato a certificación. Esto significa que se podrá reconocer la experiencia laboral adquirida por el trabajador, otorgándole la documentación que lo acredite como poseedor de un determinado nivel de competencia en un área ocupacional y que le sea reconocida por el mercado de trabajo.

Asimismo, el componente de *Transformación de la Oferta de Capacitación* tiene como finalidad reorientar su oferta educativa hacia el enfoque de competencia laboral, lo que implica organizar los contenidos de la enseñanza en módulos flexibles, orientados por resultados y basados en normas de competencia laboral. En este sentido, las normas constituirán el lenguaje común que vinculará de manera efectiva los ámbitos educativo y laboral. Por supuesto, la transformación de la oferta implica también el desarrollo de nuevas formas de

aprendizaje, de material didáctico y de programas de formación de profesores acordes con el modelo de competencia laboral.

El cuarto componente infiere un programa de *Estímulos a la Demanda* la cual pretende crear y desarrollar en México el mercado de la capacitación y la certificación de competencia laboral, mediante la aplicación de estímulos económicos y técnicos que beneficien a la población trabajadora, desempleada y ocupada, y a empresas, particularmente micro, pequeñas y medianas; aunque también impulsar la normalización y certificación en empresas líderes, que, por cierto, han mostrado amplia aceptación del esquema de capacitación basado en competencia laboral.

Y por último, el componente de *Información, Estudios y Evaluación* tiene como objetivo diseñar y operar sistemas de información para el seguimiento y evaluación del Proyecto en su conjunto, así como coordinar la realización de estudios que orienten o retroalimenten a los distintos componentes del Proyecto.

Para la ejecución del Proyecto, se crea el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER), instalado por el Ejecutivo Federal el 2 de agosto de 1995. El Consejo se integra por cinco representantes del sector obrero, uno del sector agropecuario, seis del sector empresarial y seis secretarios de Estado. El CONOCER es un fideicomiso público, sin carácter paraestatal, es decir, que recibe recursos públicos, pero que es administrado fundamentalmente por los sectores productivos, y cuyo control tiende a ser totalmente ejercido por los mismos sectores.

Para CONOCER la importancia de obtener certificación en Competencia laboral radica en:

1. Contar con indicadores sobre el nivel de calificación de la fuerza de trabajo que permitan precisar las necesidades de las empresas y orientar sus programas de capacitación, así como agilizar y reducir costos de reclutamiento, selección y contratación de personal.

2. Disponer de criterios comunes de desempeño laboral en el aparato productivo, que permitan reconocer y acreditar en cada individuo la competencia laboral alcanzada, independientemente de la forma en que fue adquirida.
3. Contar con referencias sobre la calificación idónea a las necesidades del sector productivo, que orienten la oferta de formación y capacitación en el diseño de cursos basados en competencia laboral, conforme a las necesidades de la demanda.
4. Incrementar la productividad y competitividad de las empresas, a través de la mejora de la calidad de sus recursos humanos, reducción de accidentes y riesgos de trabajo, y mejora de las condiciones laborales.
5. Facilitar la transferencia de competencias laborales entre funciones productivas, estimulando el conocimiento del trabajador sobre los procesos productivos en su conjunto, el desarrollo de habilidades múltiples y de la responsabilidad laboral.
6. Formar recursos humanos conforme a los avances de la tecnología a la transformación productiva.
7. Contar con un sistema de información sobre lo que las personas saben hacer, que proporcione transparencia al mercado laboral y oriente la política pública para el fomento de la capacitación. (Ibarra Almada & Díaz-González, 1996)

El Sistema Nacional de Competencias, promovido por el CONOCER, es un Instrumento del Gobierno Federal que contribuye a la competitividad económica, al desarrollo educativo y al progreso social de México, con base en el fortalecimiento de las competencias de las personas. Para enfrentar con éxito los desafíos de los mercados cada vez más globalizados, México requiere de empresarios, trabajadores, docentes y servidores públicos más competentes. El Sistema Nacional de Competencias facilita los mecanismos para que las organizaciones e instituciones públicas y privadas, cuenten con personas más competentes.

Derivado de lo anterior el Índice de Competitividad señalado en el Foro Económico Mundial 2013-2014, México ocupa el lugar 55 de una lista de 148 países y es superado por varios países de la región, tales como Puerto Rico (30), Chile (34), Panamá (40) y Costa Rica (54). El Sistema Nacional de Competencias es una pieza clave para impulsar la competitividad del país y recuperar el rumbo hacia una economía más sólida. (SEP y CONOCER, 2016)

## 2.9 Nuevos retos para las Universidades, Empresas y Estado

En el presente apartado englobaremos el reto de la Universidades del Siglo XXI en la búsqueda de dar continuidad a los procesos reformadores enfocado a los aprendizajes establecidos en los planes y programas de estudio, con un enfoque de calidad total, que asegure acreditaciones y re-acreditaciones (con la finalidad de ir a la vanguardia y expectativas empresariales) de competencias profesionales como elemento sustancial en el escenario planteado en las actuales reformas educativas y lineamientos constitucionales, de los que ya hemos hecho mención en párrafos anteriores.

Para ello las instituciones de educación superior están coadyuvantes con las necesidades del mercado que implican una asociación o alianza entre Academia, sociedad y el Estado, tanto en el nivel educativo como en lo Institucional. Para ello es importante señalar que hablar de una calidad educativa conlleva actuar con estrictos procesos de equidad a fin de mediar entre los modelos competitivos y el aumento en las desigualdades en el mercado.

Para la educación superior el reto más grande que enfrenta el hoy por hoy, es generar currículo por competencias apoyado en la diversidad, e inclusive reconoce las competencias multiculturales.

Bajo este sentido Claudio Rama reflexiona con señalando que las instituciones no pueden contener ni transmitir todos los saberes, y por ende se

plantea tanto la diversidad de métodos, como la especialización institucional ante la necesidad de articulación y de vinculación en los mercados, las múltiples pertinencias (competencias), y las prácticas y pasantías académicas o la investigación interdisciplinaria.

La inclusión de otros sectores socioeconómicos contribuye en este sentido a crear los diálogos necesarios para que las universidades puedan expandir sus propias fronteras del conocimiento. La investigación es un caso claro que se estructura como un diálogo y una alianza entre Universidad, Empresa y Gobierno (enfocado en beneficio a sociedad). *La reforma de la diversidad*, como lo define (Rama Vitale, La nueva reforma de la diversidad universitaria: de la diferenciación institucional a la diversidad educativa, 2011, pág. 8) busca ampliar los escenarios superando la mera existencia de sistemas diferenciados en lo institucional, a través de la contribución a la construcción de espacios de conocimiento y en la necesidad de integrar lo local y lo global, lo presencial y lo virtual, lo teórico y lo práctico, lo público y lo privado, en el marco de currículos flexibles, libertad de cátedra, enfoques por competencias, diferenciaciones institucionales y autonomía de gestión, pero también sobre estándares mínimos como base de la equidad.

Es una reforma que fundamentalmente se centra en los estudiantes como sujetos sociales e individuales, mucho más que otras reformas más centradas en las instituciones, las formas educativas o la política.

De tal manera que no hace concebir y reflexionar sobre la calidad propuesta en el individuo como pieza fundamental de un sistema, aludiendo a toda la concepción humanista en sus sentido más amplio.

Sin duda alguna el reto de las Universidades tras la reforma del siglo XXI, es lograr su transformación integral con una visión de competencia y aunado a ofrecer una Gestión de Calidad Total en el ámbito educativo. Igualmente, las reformas de la diversidad pedagógica, apuntan a cambios en los métodos de enseñanza, a la salida del aula, a la incorporación de las tecnologías, a una mayor intensidad de las pasantías y prácticas, en la movilidad académica. Podemos referir también a las reformas que apuntan a la diversidad de pertinencias,

atendiendo a los diferentes mercados laborales, a los diversos niveles de demandas regionales, locales y globales.

En este esquema solo queda el Estado, como órgano garante en la regulación, certificación y re-certificación, atendiendo las macrotendencias que se están produciendo en América Latina, vigilando en todo momento los cambios estructurales del Estado en el entorno social, político, tecnológico e innovación curricular.

### **CAPITULO III. ESTUDIO DE CASO: CONVENIO Y DESARROLLO DE PROGRAMA BASADO EN COMPETENCIAS ENTRE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES CON DEPENDENCIA DE GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA.**

#### 3.1 Desarrollo desde el sector público en concordancia para el fortalecimiento de las competencias desde el servicio social.

Surge de la demanda laboral y de la necesidad de apoyar a los (as) nuevas generaciones en la inserción al mercado laboral. Si bien es cierto, que la Dependencia de Gobierno del Estado de Puebla, ha venido trabajando mediante un esquema tradicional de generaciones que se han vinculado a la Institución a través del apoyo e impulso del trabajo en el servicio social o en su figura anteriormente denominada como Meritoria, cuya finalidad era involucrarse más allá de un servicio social, para ganarse una oportunidad laboral. Al mismo tiempo, la demanda por una nueva gestión de servicio público, orillo a plantear la necesidad de generar conciencia y cambios de paradigmas desde el servicio social, por medio de la gestión de capital humano mediante el desarrollo de competencias, en donde se promovería a sujetos dispuestos a ser generadores (as) de cambio en todas las estructuras de la Dependencia.

Sin embargo, a raíz de los cambios estructurales en la educación y en la nueva forma implementar procesos para la gestión de recurso humano *basados en competencias a partir del servicio social*, se generó un proyecto en el 2011 con el apoyo de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales para impulsar a los alumnos (as) de esa Facultad y de sus escuelas incorporadas, a sumarse a ésta nueva idea de servicio social en pro de cambiar viejos paradigmas (la perspectiva social del empleado (a) como un sujeto corrupto, deshonesto, desleal, prepotente, carente de conocimientos y de valores) e implementar una nueva gestión de servicio público.



Este proyecto se enfocó en potencializar las competencias de los prestadores de servicio social, en las áreas asignadas al interior de la Dependencia del sector público, del Estado de Puebla, de tal manera que se desprendan del temor que se produce a lo desconocido y se adentren a la aventura de cambiar conductas y hábitos innecesarios para el desarrollo profesional y laboral, a fin de innovar continuamente para entender la realidad y enfrentar el futuro, con las herramientas adecuadas para la correcta aplicación de los saberes en el campo laboral.<sup>10</sup>

Gracias a la suma de todos (as) las áreas involucradas se han podido lograr grandes resultados, la Dependencia fortaleció y potencializó sus áreas internas y garantizó que los prestadores asignados a las áreas, tuvieran además de las competencias cognitivas y de personalidad requeridas, tendrían las fortalezas, destrezas y habilidades que beneficiarían la productividad y sentido de pertenencia, y al mismo tiempo la Facultad tuvo otro proyecto más para servicio social que ofrecer dentro de su plan académico.

### 3.2 Objetivos y alcances del programa.

El planteamiento realizado por ésta Dependencia en el 2011, fue con el objetivo y finalidad de *“Implementar un modelo de provisión de futuros servidores para la Dependencia, mediante la selección y gestión de recurso humano para competencias a partir del Servicio Social”*

Los alcances que se vislumbraron para el fortalecimiento y seguimiento del programa fueron los siguientes:

- Proveer de candidatos idóneos a las áreas de la Dependencia, mediante una evaluación basada por competencias.

---

<sup>10</sup> Proyecto “Desarrollo Profesional basado en competencias, para prestadores de Servicio Social”, bajo poder de desarrollo de la entonces Procuraduría General de Justicia del Estado de Puebla, cuya participación en la elaboración y desarrollo de los objetivos fueron otorgados por la Dirección General del Instituto de la Dependencia anteriormente mencionada.

- Facilitar la integración y adecuación del prestador de servicio social al ámbito laboral.
- Capacitar de manera constante y permanente a los prestadores de servicio social durante su estancia a través platicas inductivas, que coadyuven en el desempeño del prestador (a), cuyo costo beneficio será el incremento de la productividad en las áreas de la Dependencia.

### 3.3 Esquema de trabajo del programa basado en competencias para prestadores de servicio social.

El proyecto, al desarrollarse dentro de un área del sector público y con una enorme necesidad de reforzar sus áreas sustantivas, iniciando desde el desarrollo del servicio social y encaminado a minimizar hasta su extinta figura de meritorio (a) y así lograr profesionales comprometidos a partir de la práctica del servicio social, se plantearon 5 etapas en el proyecto.

En su primera fase, se planteó construir el perfil funcional y el perfil por competencias de cada una de las áreas de la Dependencia a fin de que, mediante la realización de una “entrevista” se detectarían las necesidades y requerimientos de los representantes de cada área, y con ello cubrir con la demanda del prestador (a) de servicio social, las expectativas funcionales de la Dependencia.

Para la segunda etapa, se aplicó un test basado en las competencias requeridas por los perfiles funcionales de cada área y cuya elaboración, aplicación y emisión de resultados fue por el área de Desarrollo Humano de la Dependencia.

En su tercera fase, fue la asignación de los prestadores de servicio social a las diferentes áreas de la Dependencia, mediante un mapeo de resultados se logró ubicar los perfiles por competencias más *ad hoc* a los requerimientos funcionales de las áreas trabajadas.

Para la cuarta etapa, se desarrolló un control de seguimiento a los prestadores (as) en las áreas asignadas, con la finalidad de detectar y promover

capacitaciones o pláticas ad hoc al fortalecimiento de las competencias, en pro de la mejora continua en su desempeño funcional.

Para la etapa final, se determinó que el prestador (a) al concluir su etapa de desarrollo por competencias y del fortalecimiento de sus habilidades cognitivas, se aplicaría una segunda evaluación por competencias, con la finalidad de ubicar los perfiles profesionales idóneos y potenciales que cubrirían las expectativas generales de la Dependencia y así lograr insertar desde la práctica del servicio social, a futuros empleados (as) mediante procesos clave establecidos para la gestión de nuevo recurso humano.

#### 3.4 Determinación de perfiles funcionales basados en competencias.

Para determinar las competencias laborales de los perfiles sustantivos, como parte funcional de la estructura de la Dependencia del sector público, para ello fue indispensable la construcción de la idea de competencia laboral bajo las siguientes perspectivas:

- Análisis de los perfiles de egresados, cuyas competencias cognitivas están plenamente desarrolladas, así como las habilidades y destrezas, para enfrentar los retos del entorno laboral.
- Intercambio de experiencias de aprendizaje en el entorno laboral.
- Aportaciones de las diferentes áreas sustantivas en función a desempeño laboral y propuestas de mejora continua.
- Construcción bajo la normativa vigente establecida.

Al respecto, fue importante destacar las *áreas del saber, del saber hacer, del saber ser*, a partir del esquema funcional basado en competencias se requirió sumar a los perfiles de los prestadores (as) de servicio social que requerirían las áreas sustantivas para con ello cumplir con los objetivos y alcances del programa.

Para ello se determinó las competencias de tres perfiles sustantivos, sin embargo por el tipo de perfil de prestadores (as) de servicio social, en concordancia con el convenio establecido entre la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la BUAP y la Dependencia del Sector Público, los perfiles encausados a las tareas de servicio social serán alumnos (as) con el perfil de abogados, notarios y actuarios quienes preparados cognitivamente, y listos a enfrentarse al entorno laboral, solo se tomó en consideración las habilidades del perfil señalado y cuya determinación es de la siguiente manera:

*Cuadro 3. Competencias determinadas para cubrir puesto funcional en la Dependencia del Sector Público.*

Puesto	Habilidades Intelectuales	Habilidades de Personalidad	Habilidades Laborales
	Saber Conocer	Saber Ser	Saber Hacer
<b>“Perfil funcional A”</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacidad de análisis (Capacidad de desgranar las situaciones complejas y comunicarles de manera clara y viable para todo el equipo de trabajo. Reconociendo causas y consecuencias, anticipa obstáculos y previendo posibles acciones).</li> <li>✓ Capacidad de síntesis (Argumentación dentro del marco jurídico).</li> <li>✓ Habilidades Cognitivas (Aplicación e interpretación del marco jurídico).</li> <li>✓ Trabajo en equipo (Integración de la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tolerancia a la frustración (Habilidad de tener un control de las emociones al trabajar bajo presión).</li> <li>✓ Trabajo bajo presión (Habilidad de tener el control de la situación en todo momento, ante situaciones adversas).</li> <li>✓ Adaptabilidad al cambio (La capacidad para adaptarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas para aceptar los cambios de forma positiva y constructiva).</li> <li>✓ Capacidad de comunicación oral y escrita (Capacidad de general acuerdos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Liderazgo (Capacidad de Influir y motivar al equipo en función de cumplir con los objetivos de la dependencia).</li> <li>✓ Pensamiento estratégico (Capacidad de identificar las necesidades para definir y alcanzar metas y objetivos de la dependencia).</li> <li>✓ Empowerment (Capacidad de generar el clima adecuado dentro de la dependencia para favorecer la productividad y eficiencia laboral).</li> <li>✓ Orientación a los resultados (Poseer visión estratégica afín de alcanzar los efectos deseados por la Dependencia) Prudencia (Capacidad de <i>actuar con sensatez y moderación, tratando de evitar peligros o daños innecesarios</i>).</li> <li>✓ Capacidad de aprendizaje (Capacidad de integrar nuevos conocimientos en base a una meta-aprendizaje).</li> <li>✓ Creatividad e innovación</li> </ul>

	<p>teoría de caso).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ética (Actuar bajo los principios de honradez, legalidad y justicia).</li> <li>✓ Confiabilidad (Salvaguardar la integridad de los derechos humanos y garantías individuales).</li> <li>✓ Capacidad de resolver problemas (Construcción de acuerdos satisfactorios mutuos).</li> <li>✓ Capacidad de mediación (Capacidad para la resolución y manejo de conflictos).</li> <li>✓ Coaching (Capacidad de construir colaboración organizacional a partir de los objetivos de la Dependencia).</li> <li>✓ Planeación (Capacidad de dirigirse en base a las metas y objetivos establecidos por la Dependencia).</li> <li>✓ Capacidad de aprendizaje (Capacidad de integrar nuevos conocimientos).</li> <li>✓ Atención al detalle (Facultad de atender a las tareas y</li> </ul>	<p>bajo un lenguaje y argumentación jurídica).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Memoria (Capacidad cognitiva de almacenar y al mismo tiempo transmitir información).</li> <li>✓ Capacidad de observación (capacidad de atender al detalle de las evidencias, indicios, declaraciones y peritajes valiéndose del conocimiento científico).</li> <li>✓ Orientación al usuario (darle la atención adecuada tanto a la víctima como al victimario, procurando en todo momento salvaguardar la integridad y derechos de las personas).</li> <li>✓ Manejo de relaciones interpersonales (Capacidad de armonizar su clima laboral).</li> <li>✓ Estabilidad emocional (Capacidad de manejar y equilibrar la emoción a fin de evitar juicios erróneos).</li> </ul>	<p>(Capacidad de poseer ideas, recursos y acciones novedosas).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacidad de confrontación (La capacidad del individuo para organizar al equipo de trabajo que tiene bajo su responsabilidad y brindar el apoyo y lineamientos de cómo debe realizar su trabajo y que estas sean atacadas y comprendidas por el personal).</li> <li>✓ Conocimiento del puesto (Poseer los conocimientos técnico metodológicos que el puesto requiere).</li> <li>✓ Orientación a resultados (Capacidad para actuar con eficacia y eficiencia respondiendo a las necesidades de la Dependencia).</li> <li>✓ Actitud de servicio (Vocación y deseo por satisfacer las necesidades del usuario en busca del bien común con el compromiso de asegurar la calidad de los servicios de la Dependencia).</li> <li>✓ Sentido de pertenencia (Habilidad de conocer los valores y elementos culturales de la dependencia, asumirlos, defenderlos y promulgarlos como si fueran propios).</li> <li>✓ Solución de problemas. (Habilidad de construir acuerdos satisfactorios para las partes involucradas).</li> <li>✓ Uso de las TIC'S (Es la capacidad de aplicar herramientas tecnológicas para transformar, almacenar, gestionar, proteger, difundir y localizar los datos necesarios para la actividad laboral).</li> </ul>
--	--	---	---

	responsabilidades que su cargo requiere con la finalidad de cumplir con los fines de la Institución).		
--	---	--	--

*Fuente: Cuadro elaborado por el Departamento de Desarrollo Humano de la Dependencia del Sector Público, (2011).*

Una vez enfocada la tarea sustantiva del perfil señalado, ésta sería la base fundamental para evaluar las habilidades del saber ser y posteriormente del saber hacer a los prestadores (as) de servicio social a través de la aplicación de pruebas proyectivas, de inteligencia y de valores a fin de determinar las fortalezas yoicas, la autoestima, el trabajo bajo presión, el control de impulsos, capacidad de análisis, síntesis, capacidad de resolver problemas, así como determinar la estabilidad emocional, tal y como se estable en la quinta etapa del proyecto, cabe recordar que ésta etapa de aplicación e interpretación es realizada con el apoyo del Departamento de Desarrollo Humano de la Dependencia del sector público, quien cuenta con personal calificado y competente para dicha función.

### 3.5 Diagnóstico de necesidades dentro de la Dependencia del sector público.

La demanda de prestadores (as) de servicio social en las diferentes áreas de la Dependencia, fue mediante entrevistas a cada uno (a) de los representantes de dichas áreas, en donde expusieron la necesidad de apoyo en las tareas sustanciales de las áreas a sus cargos, haciendo hincapié en el alto compromiso que debían tener los prestadores (as), respecto a los procesos de apoyo en esas Direcciones, fue así como se obtuvieron los siguientes resultados:

*Cuadro 4. Áreas funcionales con requerimientos específicos de prestadores (as) de servicio social.*

No.	Área de Proceso de Dirección	Requerimientos por competencias de prestador (a) de servicio social	Demanda de prestadores (as)
1	Unidad Administrativa "A"	Persona con alto nivel de discreción, responsabilidad, confiabilidad, habilidad escrita, capacidad de atención, discreción, lealtad, habilidades de comunicación, capacidad para resolver problemas, gusto por la lectura y atención al detalle.	6
2	Unidad Administrativa "B"	Habilidades escritas, capacidad de atención, discreción, lealtad, que posea tolerancia a la frustración y un buen control de impulsos, con habilidades de comunicación, capacidad de resolver problemas, manejo de TIC´s responsable, con disponibilidad de tiempo, que trabaje bajo presión, con vocación de servicio y comprometido con su trabajo. Se requiere de excelente presentación y trato amable.	4
3	Unidad Administrativa "C"	Habilidades escritas, capacidad de atención, discreción, lealtad, habilidades de comunicación, capacidad de resolver problemas, manejo de TIC´s, responsable, con disponibilidad de tiempo, que trabaje bajo presión, paciente, habilidad de escucha activa, vocación de servicio y comprometido con su trabajo	12

No.	Área de Proceso de Dirección	Requerimientos por competencias de prestador (a) de servicio social	Demanda de prestadores (as)
4	Unidad Administrativa "D"	Proactivo, leal, que posea sensibilidad ante los casos que se presentan, que sean empático, con habilidades de comunicación, capacidad de resolver problemas, tolerante a la frustración, de trato amable, así como con disponibilidad de tiempo, capacidad de observación, escucha activa, habilidades de mediación, ética, confiabilidad y discreción.	8
5	Unidad Administrativa "E"	Discreción, lealtad, que posea tolerancia a la frustración y un buen control de sus impulsos, con habilidades de comunicación, capacidad de resolver problemas, con disponibilidad de tiempo y que trabaje bajo presión.	24
6	Unidad Administrativa "F"	Habilidades escritas, capacidad de atención, concentración, análisis, planeación, calidad en la atención con el usuario, discreción, lealtad, que posea tolerancia a la frustración y un buen control de sus impulsos, con habilidades de comunicación, capacidad de resolver problemas, disponibilidad de tiempo y que trabaje bajo presión y con vocación de servicio y comprometido con su trabajo	8
7	Unidad Administrativa "G"	Proactivo, leal, que posea sensibilidad ante los casos que se presentan, que sean empático, con habilidades de comunicación, capacidad de resolver problemas, tolerante a la frustración, de trato amable, con disponibilidad para viajar, así como con disponibilidad de tiempo, capacidad de observación, escucha activa y habilidades de mediación.	20



No.	Área de Proceso de Dirección	Requerimientos por competencias de prestador (a) de servicio social	Demanda de prestadores (as)
8	Unidad Administrativa "H"	Discreción, lealtad, que posea tolerancia a la frustración y un buen control de sus impulsos, con habilidades de comunicación, capacidad de resolver problemas, con disponibilidad de tiempo, capacidad de observación, escucha activa, habilidades de mediación, vocación de servicio, trabajo bajo presión.	2
9	Unidad Administrativa "I"	Excelente presentación, habilidades escritas relacionadas con la ortografía y el lenguaje jurídico, capacidad de atención, discreción, lealtad, con habilidades de comunicación, capacidad de resolver problemas, manejo de las TIC's, responsable, con disponibilidad de tiempo, que trabaje bajo presión, paciente, con habilidades de escucha activa, con vocación de servicio, comprometidos con su trabajo. Que no haya trabajado en el gobierno, que no tenga vínculos con bufetes de abogados, familiares en el gobierno ni familiares litigantes. De preferencia que sean los primeros abogados en su familia para evitar malas prácticas.	10
10	Unidad Administrativa "J"	Habilidades escritas, capacidad de atención, discreción, lealtad, con habilidades de comunicación, capacidad de resolver problemas, manejo de las TIC's.	2

No.	Área de Proceso de Dirección	Requerimientos por competencias de prestador (a) de servicio social	Demanda de prestadores (as)
11	Unidad Administrativa "K"	Persona con alto nivel de discreción, que posea tolerancia a la frustración y un buen control de sus impulsos, con habilidades de comunicación, capacidad de resolver problemas, con disponibilidad de tiempo, capacidad de observación, escucha activa, habilidades de mediación, vocación de servicio, trabajo bajo presión.	6
12	Unidad Administrativa "L"	Persona con alto nivel de discreción, lealtad, que posea tolerancia a la frustración y un buen control de sus impulsos, con habilidades de comunicación, capacidad de resolver problemas, disponibilidad de tiempo, capacidad de observación, escucha activa, habilidades de mediación, vocación de servicio, trabajo bajo presión y disponibilidad para viajar.	4
13	Unidad Administrativa "M"	Lealtad, que posea tolerancia a la frustración y un buen control de sus impulsos, con habilidades de comunicación, capacidad de resolver problemas, con disponibilidad de tiempo, capacidad de observación, prudencia escucha activa, habilidades de mediación, vocación de servicio, trabajo bajo presión.	1
14	Unidad Administrativa "N"	Habilidades escritas, capacidad de atención, concentración, análisis, planeación, calidad en la atención con el usuario, discreción, lealtad, que posea tolerancia a la frustración y un buen control de sus impulsos, con habilidades de comunicación, capacidad de resolver problemas, disponibilidad de tiempo y que trabaje bajo presión.	15

No.	Área de Proceso de Dirección	Requerimientos por competencias de prestador (a) de servicio social	Demanda de prestadores (as)
15	Unidad Administrativa "O"	Conocimiento en juicio oral y justicia para adolescentes, con vehículo y equipo de computo	6
16	Unidad Administrativa "P"	Hábito por la lectura, persona culta, actitud de servicio, capacidad para resolver problemas, capacidad de análisis y de síntesis. Habilidad para la argumentación jurídica, honesto, confiable y responsable.	2
17	Unidad Administrativa "Q"	Habilidad para la argumentación jurídica, honesto, confiable y responsable.	10
Total de prestadores solicitados por las Áreas de Dirección.			140

*Fuente: Cuadro elaborado por el Departamento de Desarrollo Humano de la Dependencia del Sector Público, (2011).*

### 3.6 Rentabilidad del programa: Análisis de funcionalidad.

Ante este escenario de competencias, en su etapa de detección, medición y mejora, la Dependencia cuenta con los recursos humanos, materiales y de infraestructura para proporcionar a los prestadores (as), las herramientas necesarias para el logro de los objetivos propuestos en el proyecto de competencias para los prestadores (as) de servicio social.

Derivado de lo anterior, el proyecto busca generar futuros empleados (as) comprometidos en sus áreas funcionales y proyectar al prestador (a), hacia una nueva forma de seguimiento del servicio social, rompiendo con viejas prácticas, donde el periodo establecido de 6 meses con 480 horas a cumplir, representaban sólo un requisito para la titulación, lo que se ha pretendido lograr es que ese tiempo invertido sea benéfico a corto plazo para el alumno (a), y que su estancia dentro de la Institución sea productiva y socialmente.

Ante esta perspectiva, los resultados que se obtuvieron en el desempeño de los prestadores (as) de servicio social, fueron positivos los dos primeros años, se contó con personal comprometido con la Institución, así mismo tuvieron el apoyo para participar en los procesos de reclutamiento y selección convocados en por parte de la Dependencia para ocupar plazas sustantivas.

## **CAPITULO IV. ANÁLISIS, DISCUSIÓN DE RESULTADOS Y PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA: DESARROLLAR HABILIDADES Y COMPETENCIAS EN EL NIVEL DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

### 4.1 Análisis de la Investigación:

Sin duda alguna, durante la etapa de enseñanza – aprendizaje, el papel de la educación superior se ha convertido en un pilar importante en las sociedades, generar profesionistas competentes, es una demanda constante.

Determinar, analizar, medir y evaluar competencias desde su primera etapa del prestador (a), cuya experiencia en el escenario de un mundo laboral es determinante en el desarrollo profesional de cada individuo.

Para el presente análisis, queda claro que la demanda de los prestadores hacia la empresa del sector público más allá de mejorar las condiciones de equipo, mobiliario o acompañamiento en la puesta en práctica los conocimientos, es la propia capacitación del empleado (a), lo que deriva en analizar el papel o esencia de las funciones sustanciales de quienes componen el escenario laboral, es decir sus propias competencias.

Analizar un solo perfil de puesto y establecer las competencias laborales que se requieren, como fueron: Trabajo en equipo, Liderazgo, Comunicación oral y escrita, Manejo de TIC's, derivado de establecer éstas competencias se formuló un cuestionario, en donde se plantea el medir ¿Qué tanto los prestadores de servicio social, están siendo involucrados en los trabajos del sector público? ¿Qué tanto los empleados (as), están siendo funcionales en sus tareas sustanciales?.

De tal modo, que se estableció una muestra de 26 prestadores (as) de servicio social, a los cuales se les aplicó un cuestionario dividido en dos bloques, el primero consistió en preguntas con opción a respuesta “SI, NO y A veces”, para el segundo se elaboraron 9 preguntas con las opciones “Muy de Acuerdo, De acuerdo, Indiferente, En desacuerdo”.

#### 4.1.1 Preguntas de encuesta.

Por medio de un cuestionario se establecieron las siguientes interrogantes divididas en dos bloques.

#### **Bloque 1:**

#### **Preguntas aplicadas a los (as) prestadores de servicio social.**

A través de cuestionario aplicado, se realizaron los siguientes cuestionamientos, estableciendo las instrucciones al inicio de cada encuesta.

Cuestionario basado en competencias  
Enfocado para prestadores de Servicio Social  
*Evaluación Diagnóstica por Competencias*

“...Instrucciones: En el siguiente apartado, se te muestra un bloque de preguntas que deberás responder con una X la respuesta correcta y si es necesario explique brevemente...”

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Facultad o Escuela de procedencia: \_\_\_\_\_

PREGUNTAS	SI	NO	A VECES	¿POR QUÉ?
1.- ¿El acompañamiento durante la prestación de tu servicio social, ha fortalecido el desarrollo de tu aprendizaje?				
2.- ¿Consideras que estas desarrollando las competencias necesarias para enfrentar los retos profesionales al concluir tu servicio social?				
3.- ¿Dentro del área asignada, se trabajó o se está trabajando con metas y objetivos claros?				

PREGUNTAS	SI	NO	A VECES	¿POR QUÉ?
4.- ¿El responsable del área asignada fomenta la comunicación entre el equipo de trabajo?				
5.- ¿Consideras que como prestador (a) de servicio social, se te involucra en las tareas sustanciales del área asignada?				
6.- ¿La Institución y el titular del área asignada te brindo las herramientas necesarias para el correcto ejercicio de las funciones?				
7.- ¿Tras la implementación del Nuevo Sistema Penal Acusatorio, consideras que la Institución o los titulares de área asignada están preparados (as) para enfrentar el nuevo reto en la impartición de justicia?				
8.- ¿Durante tu estancia como prestador(a) de servicio social, contaste con un espacio digno para el correcto ejercicio de tus funciones?				
9.- Consideras que en el área asignada se trabajó con planeación y organización?				
10.- ¿Recomendarías a otros(as) chicos (as) realizar su servicio social en la Institución?				

## Bloque 2:

### Preguntas aplicadas a los (as) prestadores de servicio social.

A través de cuestionario aplicado, se realizaron los siguientes cuestionamientos, estableciendo las instrucciones al inicio de cada encuesta.

“...A continuación, se te formula una serie de preguntas enfocadas a la calidad del servicio prestado, te sugerimos subrayar la respuesta que más favorezca tu opinión...”

1. Si comenzaras a trabajar en este momento en la Institución, ¿Crees que con la implementación al Nuevo Sistema mejorara la calidad en el servicio?	1) Muy de acuerdo	2) De acuerdo	3) Indiferente	4) En desacuerdo
2. ¿Respecto a la atención al usuario, consideras que los problemas o circunstancias que se suscitaron en el área asignada, se resolvieron de manera satisfactoria?	1) Muy de acuerdo	2) De acuerdo	3) Indiferente	4) En desacuerdo
3. ¿Consideras que los objetivos institucionales se cumplen en tiempo y forma a fin de garantizar la satisfacción del usuario?				

1) Muy de acuerdo	2) De acuerdo	3) Indiferente	4) En desacuerdo
4. ¿Consideras que la estabilidad emocional de los servidores públicos, influyen en la calidad del servicio?			
1) Muy de acuerdo	2) De acuerdo	3) Indiferente	4) En desacuerdo
5. ¿Consideras que las aportaciones en este periodo de tu actuar como prestador (a) de servicio social fueron las adecuadas para cumplir con los objetivos de la Institución?			
1) Muy de acuerdo	2) De acuerdo	3) Indiferente	4) En desacuerdo
6. ¿Dentro del área asignada crees que las situaciones de estrés afectan tu desempeño como prestador(a) de servicio social?			
1) Muy de acuerdo	2) De acuerdo	3) Indiferente	4) En desacuerdo
7. ¿Cuándo se trata de negociar algo importante, utilizas la comunicación asertiva para lograr los resultados esperados?			
1) Muy de acuerdo	2) De acuerdo	3) Indiferente	4) En desacuerdo
8. ¿Tras tu experiencia en el área asignada, crees que las competencias aptitudinales que posees en este momento son las adecuadas para insertarte al mundo laboral?			
1) Muy de acuerdo	2) De acuerdo	3) Indiferente	4) En desacuerdo
9. ¿Consideras que la calidad de tu trabajo durante el desarrollo de servicio social fue el adecuado?			
1) Muy de acuerdo	2) De acuerdo	3) Indiferente	4) En desacuerdo



Imagen 1. Prestadores de servicio social contestando bloque 1 y bloque 2.



#### 4.1.2 Gráficas e interpretación de encuesta aplicada.

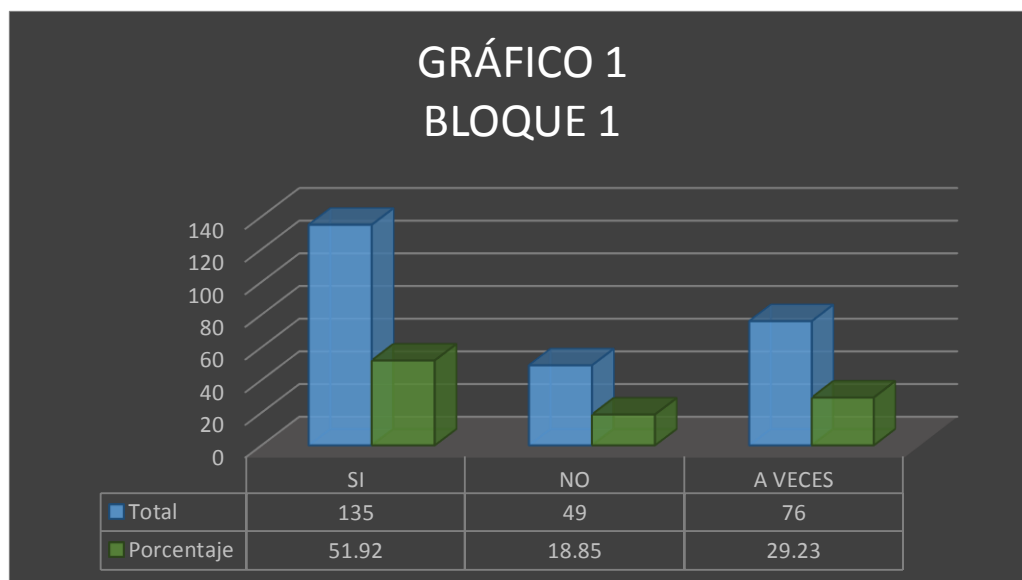


Figura 1. Gráfico 1 – bloque 1, donde se representan los totales y los porcentajes(%) generados a la muestra de 26 prestadores (as) de servicio social.

Para el gráfico 1, se representan los totales generados de las preguntas establecidas en el punto a observar “4.1.1 Preguntas de encuesta”, así mismo como su representación en porcentaje, de modo tal que, en el presente sólo se muestran las cantidades generadas de los totales “Si”, “No” y “A veces”, así como el porcentaje dominante por cada rubro, sin arrojarnos más datos. Lo que significa que del total de encuestados se obtuvieron 135 afirmaciones representando un 51.92 %, 49 respuestas negativas, representado sólo un 18.84% y 76 respuestas definidas en el concepto de “A veces”, lo que generó un 29.23%.

En una expresión a detalle se explica lo siguiente:

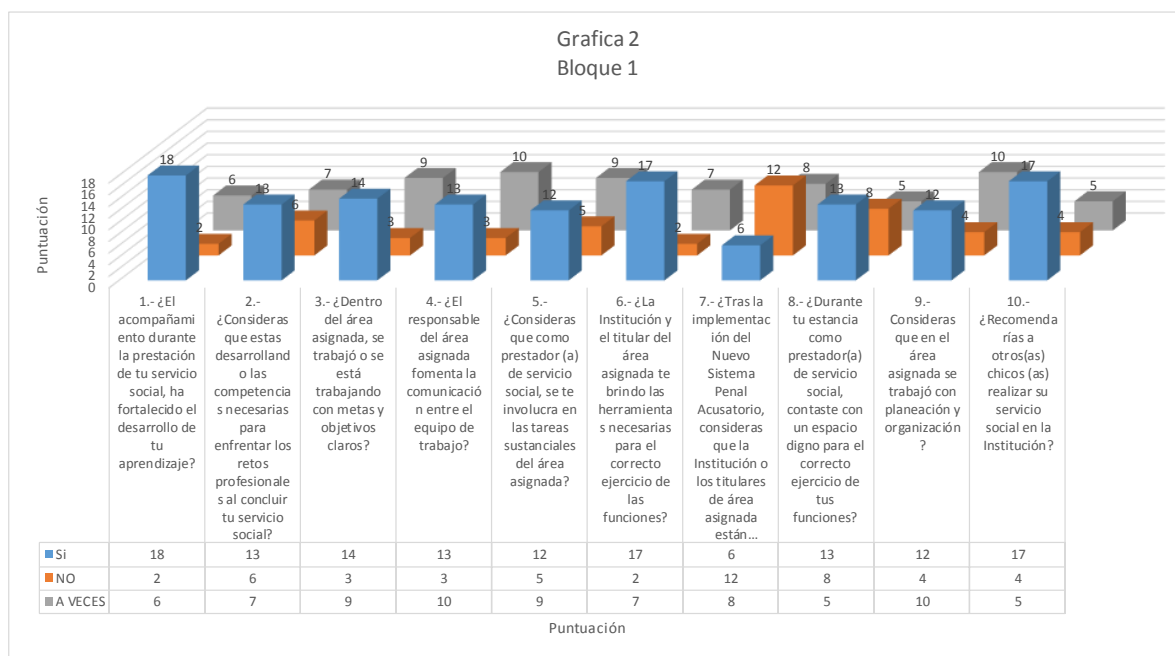


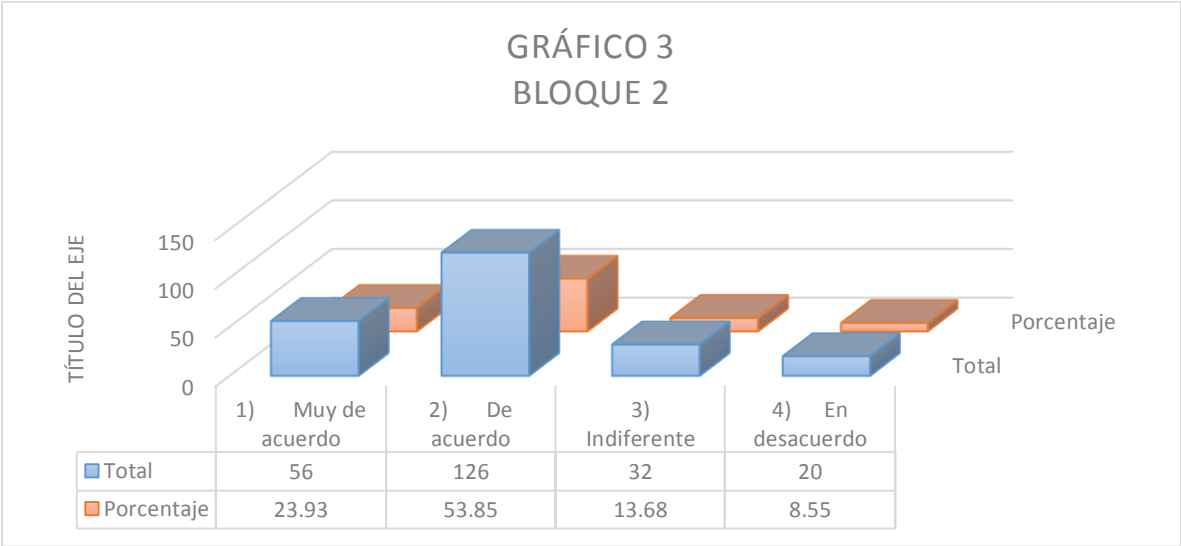
Figura 2. Gráfico 2 – bloque 1, donde se representan los totales generados a la muestra de 26 prestadores (as) de servicio social, respecto a las preguntas a detalle.

De una muestra de 26 prestadores de servicio social, en el bloque 1 de preguntas con la opción SI, No y A veces, se obtuvieron los siguientes resultados: con la afirmación "SI", destacaron las preguntas 1 que refiere: ¿El acompañamiento durante la prestación de tu servicio social, ha fortalecido el desarrollo de tu aprendizaje?, en cual arrojó 18 respuestas afirmativas, pregunta 6 donde se estableció la pregunta ¿La Institución y el titular del área asignada te

brindo las herramientas necesarias para el correcto ejercicio de las funciones?, arrojando 17 respuestas afirmativas y la pregunta 10 que establecio ¿Recomendarías a otros chicos (as) realizar su servicio social en la Institución? se obtuvo un total de 17 respuestas afirmativas, donde la justificación en la mayoría se establecio bajo el criterio de que ayuda a reafirmar el conocimiento aprendido en la Escuela, la prestación del servicio social en las áreas asignadas.

A la Negativa "No", el 18.85 % (Grafica 1, bloque 1) no considera que tras la implementación del Nuevo Sistema Penal Acusatorio, la Institución o los titulares de área esten preparados (as) para enfrentar el nuevo reto en la impartición de justicia, esto debido a una falta de planeacion y organización. Para la última opción de "A veces" represento un 29.23% (Grafica 1, bloque 1) destacando los cuestionamientos siguientes: ¿El responsable del área asignada fomenta la comunicación entre el equipo de trabajo? y ¿Consideras que en el área asignada se trabajó con planeación y organización?

Para el siguiente gráfico, sólo se muestran los totales generados por las preguntas referidas en el bloque 2, anteriormente señalado.



*Figura 3. Gráfico 3 – bloque 2, donde se representan los totales y los porcentajes (%) generados a la muestra de 26 prestadores (as) de servicio social.*

De este modo, se representan los totales generados de las preguntas establecidas en el punto a observar “4.1.1 Preguntas de encuesta”, así mismo como su representación en porcentaje, de modo tal que, en el presente sólo se muestran las cantidades generadas de los totales “Muy de acuerdo” siendo 56 criterios, representados en un 23.93%, como “De acuerdo” fueron 126 criterios, representando un 53.84%, como “Indiferente” fueron 32 señalamientos representando un 13.67% y “En desacuerdo” resultaron 20 criterios, representando un total de 8.54%. Destacando los “De acuerdo” en las preguntas establecidas y cuyos criterios observaremos a continuación:

Para el siguiente analisis, observaremos las reacciones generadas por los prestadores (as) de servicio social, ante los cuestionamientos directos referidos en el bloque 2 de las nueve preguntas establecidas, obteniendo el siguiente gráfico:

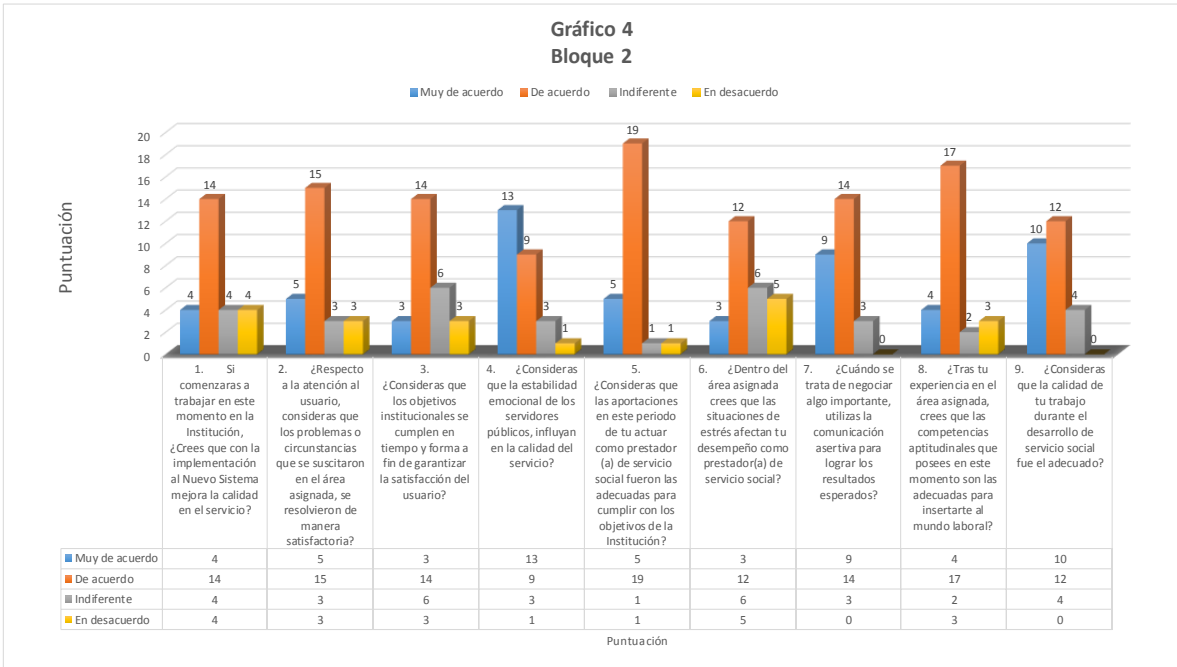


Figura 4. Gráfico 4 – bloque 2, donde se representan los totales generados a la muestra de 26 prestadores (as) de servicio social, respecto a las preguntas a detalle.

Para el bloque 2 y gráfico 4, ante los cuestionamientos establecidos y de un total de 26 prestadores (as) de servicio social encuestados, se obtuvieron los siguientes resultados:

A la pregunta 4, ¿Consideras que la estabilidad emocional de los empleados (as), influyan en la calidad del servicio? la puntuación mayor fue de 13 puntos (Gráfico 4, bloque 2) indicando que se encontraban "Muy de acuerdo" y una mínima de 1 respondiendo que se encontraban "En desacuerdo" en considerar que la estabilidad emocional de los empleados (as) es factor determinante en su actuar.

Para la opción "De acuerdo" se generó un porcentaje del **53.84% (Gráfica 2, bloque 2)**, donde la puntuación mayor fue de 19 a la pregunta de si ¿Consideras que las aportaciones en este periodo de tu actuar como prestador (a) de servicio social fueron las adecuadas para cumplir con los objetivos de la Institución?, lo cual conlleva a sugerir que el comportamiento, la disciplina, constancia y responsabilidad, fueron determinantes para el logro de dichos objetivos.

Para la opción de "Indiferente" se obtuvo un porcentaje del **13.67% (Gráfica 2, bloque 2)**, ante las pregunta 6, ¿Dentro del área asignada crees que las situaciones de estrés afectan tu desempeño como prestador(a) de servicio social?, el mayor puntaje fue de 6 y el mínimo de 1 (cuestionamiento 5), lo cual sugiere que los prestadores (as) de servicio social se encuentran totalmente indiferentes a las situaciones de estrés, que se pudieran presentar en las áreas asignadas, ya que su papel como temporal, no les representa mayor injerencia en la solución o toma de decisiones.

Para la opción "En desacuerdo" se generó un **8.54 % (Gráfica 2, bloque 2)**, donde el mayor puntaje fue de 5 y el mínimo 0, la pregunta que destaco en este rubro fue la misma que sugiere la opción de "Indiferente" lo que infiere que en este momento los chicos en su papel como prestadores(as) de servicio social, no se sienten agentes de cambio y el sentido de pertenencia durante su periodo no lo

consideran trascendental, de tal modo que su actuar y el del empleado (a) les pareció irrelevante.

#### 4.1.3 Impacto dentro de la Instancia.

En base a la muestra presentada, y al manejo de la dinámica presentada de forma interna, se pudo observar que la mayoría de las opiniones generadas permanecen inciertas en la posibilidad que bajo los esfuerzos de innovación y modernización en las tareas sustanciales de la empresa, ésta logre cambios sustantivos en su organización y en la forma de hacer las cosas, evidentemente la capacitación al personal es sustancial, sin embargo pese a las voluntades de cambio, aún existen muchas tareas por hacer.

De tal modo, que la colocación en las diversas áreas operativas o administrativas de los prestadores de servicio social en la empresa, además de ser un requisito de su perfil profesional por parte de la Universidad para lograr una eficiencia terminal, es el de *ser un agente de apoyo y aprendizaje en las tareas sustanciales* de la empresa. Cada uno de los prestadores enriquece su aprendizaje, a través de la observación y posterior realización de las mismas tareas. Los casos de éxito son determinados por el propio encargado (a), quien en base a los resultados podrá en algunos casos podrá sugerir o proponer a la empresa la posibilidad de empleo del prestador (a), opinión valorada en el profesionalismo, honradez y eficiencia, pilares fundamentales de la organización.

En la mayoría de los casos, analizar en su sentido más estricto la dinámica pre y pos de las áreas donde estuvo colaborando durante seis meses el prestador (a), requerirá de otro análisis cualitativo y cuantitativo enfocado a los titulares o encargados de medir el rendimiento de la carga de trabajo durante la permanencia de los prestadores.

Sin embargo, a través de la dinámica de las encuestas, se puede suponer que las tareas realizadas por los prestadores (as) dentro de las áreas, resulta fundamental para los titulares, debido a la constante demanda de los mismos, y en términos generales los prestadores (as), sienten que se han desempeñado correctamente en sus áreas asignadas y se han enriquecido con el aprendizaje en el modo práctico, ya que muestran un gran interés por aprender e involucrarse en las tareas sustantivas, siendo estos perfiles futuros candidatos a incorporarse a la empresa, cumpliéndose en si misma los objetivos tanto del programa de servicio social entre la Facultad de Derecho y la empresa, así como la valoración de las competencias profesionales demostradas durante su actuar como prestador (a).

Tomando en consideración que el mínimo porcentaje entre los que se encontraban “Indiferentes y En desacuerdo”, son perfiles de prestadores que sólo están interesados en cubrir con lo establecido por la Universidad, en pro de lograr en tiempo y forma la conclusión de su carrera profesional.

#### 4.2 Propuesta de mejora para el logro de los objetivos.

Dentro del programa los objetivos son claros, señalando que la esencia para la presentación de servicio social, es de generar futuros empleados que tengan todas las herramientas para brindar un servicio de calidad a los usuarios, de acuerdo a lo sustancial de las áreas. Es evidente que gracias al análisis de caso, se logra destacar que la importancia de seguir fortaleciendo a la empresa con chicos de servicio social, que tengan el interés de aprender y poner en práctica sus teorías.

Cabe destacar que el rol de la Universidad y por consecuencia el papel de cada Facultad y /o Escuela, de donde emergen de cada uno de los prestadores (as) es fundamental, el aprendizaje y práctica son elementos sustanciales en la formulación del personal competente y preparado para enfrentar el reto de la competencia global.

La apuesta de la Universidad es hacia su alumnado, y es por ello que la misión de calidad vinculada a los estudiantes, profesores e investigadores ha traído como consecuencia la formación de una Universidad Pública como una



organización inteligente, ágil, dinámica y flexible para la cual sus integrantes construyan las oportunidades para el desarrollo personal y la fuerte contribución a la sociedad, es por ello que se suma al mismo tiempo la confianza en la credibilidad de las empresas en las cuales se termina de gestar el futuro del profesionista, y cambiando paradigmas sociales donde se promueve el reconocimiento a los estudios, a los conocimientos y a las habilidades.

El planteamiento de un Modelo Universitario Minerva (MUM), construido bajo la perspectiva de una integración y vinculación social derivado del humanismo, el conocimiento de las ciencias, la tecnología, las artes y la salud coadyuvan a integrar y catalizar los esfuerzos de los diversos sectores de la sociedad para promover un desarrollo más rápido, equilibrado, equitativo y sustentable, gracias al apoyo de la comunidad universitaria.

Así lo señala el MUM<sup>11</sup>, un aprendizaje cooperativo, de pensamiento crítico, interdisciplinario, reconstrucción y generación de conocimiento, creación de ambientes y de diseño de escenarios para el desarrollo humano en todas sus dimensiones, es así como parte fundamental del modelo educativo implementado por ésta Universidad pública pretende generar en toda la red universitaria una comunidad cultural, transversal promoviendo la toma de decisiones, el trabajo participativo en todas sus dimensiones. (Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, 2007).

Lograr un fortalecimiento en las actividades de los prestadores (as) que fuera reconocido por ambas instancias, generaría un incentivo más en la curricula de cada chico (a) que prestan servicio social tanto en la empresa como de la Universidad de donde procede, es decir, enriquecer al prestador (a) con una certificación a nivel nacional, además de su título profesional como elemento humano competente en la disciplina forjada, lograría que el chico (a) tuviese otra fortaleza, con la cual competir en el mercado laboral.

#### 4.3 Alcances de la propuesta.

---

<sup>11</sup> El Modelo Universitario Minerva se elaboró a partir del reconocimiento de las aportaciones que significaron el Proceso de Reforma Universitaria, el Proyecto Fénix y el Proyecto Profesionales 2000, así como los resultados de la consulta realizada por el Honorable Consejo Universitario en 2004.

Evidentemente proponer, establecer y fijar criterios, es un costo que no todas las Universidades podrían absorber, sin embargo esto fortalecería en muchos sentidos el prestigio académico y su posicionamiento a nivel Estado.

#### 4.4 Limitaciones de la propuesta.

Cuando se habla de generar personal competente, dotado de las competencias laborales necesarias para enfrentar los retos del mundo laboral, no sólo basta tenerlas o desarrollarlas, también es necesario e importante que sean reconocidas por instancias certificadoras, pese a que existen éstas, considero la importancia que así como existen convenios y acuerdos para la prestación de servicio social, es imperativo que se puedan generar de igual manera entre la Universidad y dichos organismos, es decir, que se establezcan criterios de evaluación y tiempos.

La importancia que pueda generarse, en cada prestador (a) tener una certificación en competencias, dependerá de los criterios y de la sensibilización que se le haga al término de competencias y de la importancia generada por las empresas en reclutar, seleccionar y evaluar en base al término. De ahí la necesidad de la evaluación y la observación constante de acuerdo a los estándares de calidad definidos. De nada servirá una certificación laboral, sino existe la visión desde la empresa en contar con capital humano sensible al término.

## CONCLUSIONES

Ante el impacto de las nuevas generaciones y las políticas económicas en el nuevo escenario, han exigido desde la década de los ochenta, mejorar los mecanismos y estrategias en los procesos de la enseñanza – aprendizaje en nuestro país. Al respecto, se han elaborado determinado número de estándares que puedan ser medidos y comparados, respecto al rendimiento y la calidad del servicio educativo y su impacto en los estudiantes después de un largo proceso de enseñanza desde la básica, media y media superior.

Reflejando así en el alumno (a) los conocimientos adquiridos, las habilidades, aptitudes y actitudes desarrolladas y fortalecidas, y su impacto en alcanzar los estándares establecidos por las empresas reclutadoras de capital humano. En esta sentido la constante búsqueda de perfiles que fortalezcan los procesos internos y mejoren la calidad de sus bienes y servicios, se convierte en una prioridad local y nacional.

Para el caso señalado en el presente trabajo, la tarea sustancial es la búsqueda en la mejora de los servicios otorgados, la eficiencia, la eficacia, la búsqueda de los resultados en base a objetivos y metas planteadas es una constante para el reconocimiento de las empresas y/o instituciones tanto públicas como privadas.

En este sentido las Dependencias del sector público, sensibilizándose en el tema, en cuanto a la presencia de estudiantes mediante la práctica del servicio social en sus áreas funcionales, se han dado a la tarea de enfocar sus esfuerzos para lograr a corto plazo la calidad de sus servicios, de tal modo que será un enorme reto para el Estado, vincular a sus empresas generadoras de empleo, adecuando políticas educativas que enlacen la actividad propia del servicio social, a una actividad generadora de talento humano.

Por otra parte, la tarea de construir nuevos paradigmas que fortalezcan a las Instituciones del sector público, y al mismo tiempo coadyuvar con las Instituciones de Nivel Superior, para generar programas y proyectos educativos será un prioridad que llevara el fortalecimiento del Estado ante las exigencias globales, determinadas hoy en día, con herramientas de competencia en su esencia empírica del alumno (a).

De tal modo, que es sobresaliente la capacidad de gestión de las Instituciones de nivel superior, en la búsqueda de mejorar la calidad en sus procesos, mediante un enfoque en el logro de garantizar la inserción laboral de sus matrículas, generando perfiles que cumplan con lo establecido en los procesos de gestión y deriven en la satisfacción de la sociedad que demanda mejores resultados para una mejor convivencia social.

Es significativo señalar, que ante los nuevos retos de calidad educativa es sustancial que en la etapa éste aprendizaje superior, la conexión del alumno (a) entre la educación y el empleo, sea marcada por la experiencia en el campo laboral, desarrollada gracias a la importancia establecida como regla sustancial, a través de la práctica del servicio social. Asimismo ésta actividad, se prioriza para coadyuvar en la colocación de empleos en base a los estudios y puestos afines a la educación recibida, de tal modo que elevar los índices de inserción laboral es un tema preocupante y recurrente en los países en desarrollo.

Las nuevas economías obligan a contar con capital humano más y mejor preparados, capaces de competir en los mercados globales, no sólo en la rama técnica-industrial, sino también en las ciencias sociales y humanidades.

Ante esta situación, la necesidad de generar futuros profesionistas con habilidades suficientes, que garanticen el desarrollo de sus competencias es una constante, por ello desde la etapa del aprendizaje, fortalecer la profesión docente en el sentido más estricto; enfocándose en la calidad educativa, la capacitación por parte de las empresas del sector público y/o privado sumando la responsabilidad de la vinculación de los futuros profesionistas en las áreas sustanciales que conlleven en la mejora de sus procesos y enriquezcan los

mecanismos que garanticen la eficacia y eficiencia de los servicios brindados, y finalmente la certificación laboral que busca en todos los sentidos, satisfacer al usuario minimizar la no tan modesta burocracia y garantizar los resultados mediante mecanismos legítimos y transparentes.

Derivado de lo anterior, es de suma importancia continuar fortaleciendo las competencias laborales, sumando un determinado número de habilidades que desde la práctica del servicio social, por medio de la sensibilización directa del quehacer Institucional, que forjen las nuevas estructuras políticas, sociales y económicas en el Estado, siendo un reto constante para las políticas educativas y laborales en el escenario del campo laboral que cada vez se vuelve sumamente competitivo

Por su parte, valorar el talento humano fortalecido mediante la práctica del servicio social, sin duda es un reto no sólo de Estado, sino de todos los actores involucrados en el proceso de reclutar y seleccionar personal competente para las áreas funcionales, y éste proceso deriva sin duda en la primera experiencia profesional del estudiante, que converge en el desarrollo del servicio social.

Queda claro que el conocimiento lo transmiten las Instituciones educativas, por lo que, el desarrollo de las actitudes y aptitudes queda aún como tema pendiente, sin embargo programas que promuevan y fortalezcan el concepto de “competencias”, serán un desafío global para las empresas generadoras de empleo.

Vale la pena destacar que, contar con Instituciones acreditadas por organismos certificados a nivel nacional, contribuye de facto con las estrategias locales y nacionales garantizando con ello tanto a docentes competentes, como futuros candidatos a una plaza, que para los efectos del presente trabajo, figuran como servidores públicos al servicio del Estado, cuya necesidad es contar con personal competente, dotado de todas esas cualidades que harán la diferencia en los términos más estrictos de productividad.

## REFERENCIAS

- Arnaut, A., & Giorguli, S. (2010). *Los grandes problemas de México*. (Primera edición ed., Vol. VII Educación). México, DF, México: COLMEX. Recuperado el 18 de Mayo de 2016
- Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, V. d. (2007). Encuentro Universitario de Diseño Curricular "Minerva". *Encuentro Universitario de Diseño Curricular "Minerva"* (págs. 1 - 135). Puebla: BUAP.
- CIDAC. (20 de Febrero de 2014). *Encuesta de Competencias Profesionales 2014*. Obtenido de Centro de Investigación para el Desarrollo A.C.: [http://cidac.org/esp/uploads/1/prensa-encuesta\\_de\\_competencias\\_profesionales\\_3\\_.pdf](http://cidac.org/esp/uploads/1/prensa-encuesta_de_competencias_profesionales_3_.pdf)
- Corpoeducación en el marco del Convenio con el Ministerio de Educación Nacional y de las Secretarías de Educación. (Agosto de 2003). *COMPETENCIAS LABORALES: BASE PARA MEJORAR LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS*. (D. Bogotá, Ed.) Recuperado el 04 de Mayo de 2016, de *COMPETENCIAS LABORALES: BASE PARA MEJORAR LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS*: [http://www.oei.es/etp/competencias\\_laborales\\_base\\_mejora\\_empleabilidad\\_personas.pdf](http://www.oei.es/etp/competencias_laborales_base_mejora_empleabilidad_personas.pdf)
- García Vivas, M. (1999). El Modelo de la Calidad Total para las Instituciones Educativas. *Acción Pedagógica*, 8(2), 66-79. Recuperado el 19 de Mayo de 2016, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2973326.pdf>
- Guerrero Serón , A. (1999). El enfoque de las competencias profesionales: una solución conflictiva a la relación entre formación y empleo. *Complutense de Educación*, 10(1), 335-360. Obtenido de [https://scholar.google.com.mx/scholar?q=El+enfoque+de+las+competencias+profesionales%3A+una+soluci%C3%B3n+conflictiva+a+la+relaci%C3%B3n+entre+formaci%C3%B3n+y+empleo&btnG=&hl=es&as\\_sdt=0%2C5](https://scholar.google.com.mx/scholar?q=El+enfoque+de+las+competencias+profesionales%3A+una+soluci%C3%B3n+conflictiva+a+la+relaci%C3%B3n+entre+formaci%C3%B3n+y+empleo&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5)

Honorable Congreso de la Unión. (17 de Diciembre de 2015). Ley General de Educación. *Diario Oficial de la Federación*, págs. 1-68. Recuperado el 17 de Mayo de 2016, de [https://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/558c2c24-0b12-4676-ad90-8ab78086b184/ley\\_general\\_educacion.pdf](https://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/558c2c24-0b12-4676-ad90-8ab78086b184/ley_general_educacion.pdf)

Ibarra Almada, A. E., & Díaz-González, A. A. (1996). Seminario Internacional sobre Formación Basada en competencia laboral: situación actual y perspectivas. *Oficina Internacional del Trabajo: (Cinterfor/OIT)*, 342.

Isassi, C. R. (01 de Octubre de 2013). REFORMA EDUCATIVA Mitos y Realidades. Veracruz, Xalapa De Enríquez, México.

López Parada, C., & Martínez Dajui, E. (enero - junio de 2014). ESQUEMA DE VINCULACIÓN DE LAS UNIVERSIDADES TECNOLÓGICAS DEL ESTADO DE PUEBLA EN LA FORMACIÓN DE ESTUDIANTES. *Ra Ximhai - Revista de Sociedad, Cultura y Desarrollo*, 10(3), 1-13. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46131111001>

Márquez, A. Y. (enero / marzo 2015 de 2015). El entorno del mercado laboral en México durante diciembre de 2014. (U. Universidad Autónoma del Estado de México, Ed.) *Economía Actual* (8), 1-6. Recuperado el 03 de mayo de 2016, de El entorno del mercado laboral en México durante diciembre de 2014: [http://www.uaemex.mx/feconomia/Publicaciones/e801/EA\\_ENE\\_MAR45.pdf](http://www.uaemex.mx/feconomia/Publicaciones/e801/EA_ENE_MAR45.pdf)

Melgar Adalid, M. (s.f.). *LAS REFORMAS AL ARTÍCULO TERCERO CONSTITUCIONAL*. Recuperado el 17 de Mayo de 2016, de LAS REFORMAS AL ARTÍCULO TERCERO CONSTITUCIONAL: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/1/127/19.pdf>

Mertens, L. (1996). *Sistemas de competencia laboral: surgimiento y modelos. Formación basada en competencia laboral*. Montevideo, Uruguay, Cinterfor: Oficina Internacional del Trabajo. Recuperado el 09 de Mayo de 2016, de [http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/libmex.pdf#page=35](http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/libmex.pdf#page=35)

- Mexicana, T. (2005). *Índice Nacional de Corrupción y Buen Gobierno 2010. Posición por Entidad*. Recuperado el 17 de Octubre de 2011, de <http://www.transparenciamexicana.org.mx/ENCBG/>
- Mexico, G. d. (09 de Mayo de 2016). *Plan Nacional del Desarrollo 2013-2016*. Mexico: Mexico, Gobierno de la República. Recuperado el 09 de Mayo de 2016, de Plan Nacional de Desarrollo, 2013-2018: <http://pnd.gob.mx/>
- Pensamiento Educativo. (2016 de 2005). De la Teoría a la Práctica: INACAP y la Formación Profesional Basada en Competencias. *Pensamiento Educativo*, 36, 276-293. Obtenido de <http://www.pensamientoeducativo.uc.cl/index.php/pel/article/view/350/749>
- Rama Vitale, C. (enero - marzo de 2011). La incorporación de la práctica estudiantil en las universidades latinoamericanas como nuevo paradigma educativo. (U. d. Caribe, Ed.) *Redalyc. Sistema de Información Científica*, LXI(48), 33-45. Obtenido de <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=37319199006>
- Rama Vitale, C. (2011). La nueva reforma de la diversidad universitaria: de la diferenciación institucional a la diversidad educativa. *Líneas de transformación para la Universidad Latinoamericana en el siglo XXI* (pág. 13). Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Retana García, J. (Septiembre - Diciembre de 2011). MODELO EDUCATIVO BASADO EN COMPETENCIAS: IMPORTANCIA Y NECESIDAD. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 11(3), 1-24.
- Rodríguez, M. I. (Junio de 2005). *El Currículum de Competencias en la Educación Superior: Desafíos y Problemáticas*. (P. U. Chile, Editor, F. d. Educación, Productor, & Revista de Investigación Educativa Latinoamericana) Recuperado el 1 de Noviembre de 2011, de <http://www.pensamientoeducativo.uc.cl/index.php/pel/article/view/343/742>
- Salvador, C. G. (09 de Mayo de 1994). De qué hablamos cuando hablamos de constructivismo. *Cuadernos de Pedagogía*, 8-10. Recuperado el 09 de



Mayo de 2016, de  
[https://scholar.google.com.mx/scholar?q=teor%C3%ADa+constructivista+social&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholart&sa=X&ved=0ahUKEwj4vGsoM3MAhWDyoMKHQD8Ad4QgQMIGDAA](https://scholar.google.com.mx/scholar?q=teor%C3%ADa+constructivista+social&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart&sa=X&ved=0ahUKEwj4vGsoM3MAhWDyoMKHQD8Ad4QgQMIGDAA)

SEGOB. (30 de Mayo de 2001). *Diario Oficial de la Federación*. Obtenido de Diario Oficial de la Federación : [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=766335&fecha=30/05/2001](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=766335&fecha=30/05/2001)

SEGOB. (08 de Octubre de 2013). *DOF, CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS*. Obtenido de Diario Oficial de la Federación.

SEGOB. (26 de Febrero de 2013). DOF, Decreto por el reforman los artículos 3° y 73 Constitucional. Mexico, Distrito Federal.

SEP. (abril de 2001). *El Desarrollo de la Educación. Informe Nacional de México*. Obtenido de El Desarrollo de la Educación. Informe Nacional de México: <http://bibliotecadigital.conevyt.org.mx/colecciones/documentos/desarrolloeducativo.pdf>

SEP. (2013). *DECRETO por el que se aprueba el Programa Sectorial de Educación 2013-2018*. Mexico: Diario Oficial de la Federación.

SEP y CONOCER. (01 de agosto de 2016). *CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES, MÉXICO*. Obtenido de CONOCER: [http://www.conocer.gob.mx/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=1&Itemid=3](http://www.conocer.gob.mx/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=1&Itemid=3)

SEP, SESIC, IESALC Y UNESCO. (Octubre de 2003). *Informe Nacional sobre la Educación Superior en México*. México: Secretaria de Educación Pública. Recuperado el Junio de 2016, de Informe Nacional sobre la Educación Superior en México: [http://www.docenciasuperior.org/Documentos/Recursos/o\\_publicaciones3.pdf](http://www.docenciasuperior.org/Documentos/Recursos/o_publicaciones3.pdf)

Unión, C. d. (17 de Diciembre de 2015). *Honorable Cámara de Diputados*.  
Obtenido de Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión:  
[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/137\\_171215.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/137_171215.pdf)

Valenzuela Rosenzuaig, H. (Enero de 2010). Los Sistemas de Calidad en las  
Instituciones Educativas Tendencias Actuales . *La Educación, Revista  
Digital*(142), 28. Recuperado el 2016, de Los Sistemas de Calidad en las  
Instituciones Educativas:  
[http://www.educoea.org/portal/La\\_Educacion\\_Digital/laeducacion\\_142/articulos/LosSistemasdeCalidadenlasInstitucionesEducativasTendenciasActuales\\_HugoValenzuela\\_1.pdf](http://www.educoea.org/portal/La_Educacion_Digital/laeducacion_142/articulos/LosSistemasdeCalidadenlasInstitucionesEducativasTendenciasActuales_HugoValenzuela_1.pdf)

Valeria Araya, Manuela Alfaro y Martin Andonegui. (Mayo - Agosto de 2007).  
Constructivismo: Origenes y Perspectivas. *Revista de Educación Laurus*,  
13(24), 76-92. Recuperado el 09 de Mayo de 2016, de  
[http://upvv.clavijero.edu.mx/cursos/SDCP-  
N/documentos/7\\_Constructivismo/Constructivismo.pdf](http://upvv.clavijero.edu.mx/cursos/SDCP-N/documentos/7_Constructivismo/Constructivismo.pdf)

Vargas V., M. Á. (30 de Agosto de 2013). *6 presidentes y 6 planes de desarrollo  
con metas similares*. (CNNMéxico, Editor, & CNNMéxico.com) Obtenido de  
6 presidentes y 6 planes de desarrollo con metas similares:  
[http://www.adnpolitico.com/gobierno/2013/08/29/6-presidentes-y-6-planes-de-  
desarrollo-con-metas-similares](http://www.adnpolitico.com/gobierno/2013/08/29/6-presidentes-y-6-planes-de-desarrollo-con-metas-similares)

## ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICAS

	Pág.
Cuadro 1. Cronología de los Planes de Desarrollo a partir de la década de los 80's.	37
Cuadro 2. Comparativo de reforma educativa en algunos países de América Latina respecto a la importancia de incorporar el servicio social o práctica profesional en sus Modelos Educativos.	47
Cuadro 3. Competencias determinadas para cubrir puesto funcional en la Dependencia del Sector Público.	67
Cuadro 4. Áreas funcionales con requerimientos específicos de prestadores (as) de servicio social.	70
Bloque 1 de preguntas aplicadas a los (as) prestadores de servicio social.	77
Bloque 2 de preguntas aplicadas a los (as) prestadores de servicio social.	78
Imagen 1. Prestadores de servicio social contestando bloque 1 y bloque 2.	80
Figura 1. Gráfico 1 – bloque 1, donde se representan los totales y los porcentajes(%) generados a la muestra de 26 prestadores (as) de servicio social.	80
Figura 2. Gráfico 2 – bloque 1, donde se representan los totales generados a la muestra de 26 prestadores (as) de servicio social, respecto a las preguntas a detalle.	81
Figura 3. Gráfico 3 – bloque 2, donde se representan los totales y los porcentajes (%) generados a la muestra de 26 prestadores (as) de servicio social.	82
Figura 4. Gráfico 4 – bloque 2, donde se representan los totales generados a la muestra de 26 prestadores (as) de servicio social, respecto a las preguntas a detalle.	83