



**Universidad Autónoma de Querétaro**  
Facultad de Contaduría y Administración

El programa de servicio social y prácticas profesionales como estrategia para  
incrementar la efectividad organizacional

Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de

Maestro en

Administración con Especialidad en Alta Dirección

Presenta

Luis Alfredo Loredo Castillo

Querétaro, Qro., Febrero de 2020



Universidad Autónoma de Querétaro  
Facultad de Contaduría y Administración  
Maestría en Administración

EL PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL Y PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO  
ESTRATEGIA PARA INCREMENTAR LA EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de  
Maestro en Administración con Especialidad en Alta Dirección

Presenta:

Luis Alfredo Loredó Castillo

Dirigido por:

Dra. Ma. Luisa Leal García

SINODALES

Dra. Ma. Luisa Leal García  
Presidente

Dr. Martín Vivanco Vargas  
Secretario

Mtra. María Elena Díaz Calzada  
Vocal

Mtro. Francisco Sánchez Rayas  
Suplente

Mtra. Martha July Mora Haro  
Suplente

Centro Universitario, Querétaro, Qro.  
Febrero 2020  
México

## RESUMEN

La presente investigación identifica la relación que existe entre el programa de servicio social y prácticas profesionales y la efectividad organizacional en la Fiscalía General de la República (FGR) Delegación Querétaro. Para llevar a cabo la investigación se eligió un método no experimental, de campo, descriptivo, transversal y correlacional. Por conveniencia se optó por una muestra no probabilística conformada por 34 servidores públicos de la institución, a los cuales se les aplicó un cuestionario con escala tipo Likert ordinal, integrado por 32 preguntas, 12 para datos generales y 10 para cada variable, el cual fue validado por pares y experto. Los datos recolectados fueron capturados en hojas de Excel, aplicando estadística descriptiva para el cálculo de los porcentajes de cada variable, presentando la información en forma de figuras. Los resultados obtenidos mostraron que no existe una correlación entre las variables del programa de servicio social y prácticas profesionales y la efectividad organizacional, por lo que se concluye que el programa de servicio social y prácticas profesionales no influye en la efectividad organizacional de la FGR. Se realizan diversas sugerencias orientadas al fortalecimiento y mejora del programa de servicio social y prácticas profesionales con la finalidad de que dicho programa contribuya efectivamente al cumplimiento de los objetivos y metas de la institución.

**(Palabras clave:** Servicio social, prácticas profesionales, efectividad organizacional).

## SUMMARY

This study identifies the relationship between the social service program and professional practices and organizational effectiveness in the Attorney General's Office of the Republic (FGR) Delegation Querétaro. In order to carry out the study, a non-experimental, field, descriptive, cross-sectional and correlational method was chosen. For convenience, we chose a non-probability sample consisting in 34 public servants of the institution, to whom a questionnaire with an ordinal Likert scale, made up of 32 questions, 12 for general data and 10 for each variable was applied, which was validated by peers and experts. Collected data were entered in Excel spreadsheets, applying descriptive statistics for the calculation of the percentages of each variable, presenting the information in the form of figures. Results showed that there is no correlation between the variables of the social service program and professional practices and organizational effectiveness, so it is concluded that the social service program and professional practices do not influence the organizational effectiveness of the FGR. Various suggestions are made aimed at strengthening and improving the social service program and professional practices in order that the program effectively contributes to the achievement of the objectives and goals of the institution.

**(Key words:** Social service, professional practices, organizational effectiveness).

## DEDICATORIAS

A Dios:

Por darme en cada día una nueva oportunidad para ser mejor.

A mis padres: María y Fabián

Por amarme y formarme con valores, darme libertad para actuar y apoyarme en mis decisiones.

A mis hermanos: Cynthia y Juan Fabián

Como muestra de que con trabajo y esfuerzo pueden lograr todo lo que se propongan.

A mi hermanita: Fátima

En honor a su memoria y vida. Te quiero hermanita.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Autónoma de Querétaro, por abrirme sus puertas y recibirme en sus aulas, contribuyendo a mi crecimiento personal y profesional.

A la Fiscalía General de la República Delegación Querétaro, por ser un medio para un fin, brindándome las facilidades y la oportunidad de cumplir una meta.

A todos los que colaboraron en este trabajo de investigación, en especial a la Dra. Ma. Luisa Leal García por su apoyo y asesoría durante la preparación de la presente tesis.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
Resumen	i
Summary	ii
Dedicatorias	iii
Agradecimientos	iv
Índice	v
Índice de figuras	ix
1. INTRODUCCIÓN	1
2. MARCO TEÓRICO	3
2.1. Antecedentes	3
2.1.1. <i>El programa de servicio social y prácticas profesionales</i>	3
2.1.2. <i>Efectividad organizacional</i>	9
2.2. Características de la empresa	14
2.2.1. <i>Antecedentes de la FGR</i>	15
2.2.2. <i>Finalidades de la FGR</i>	16
2.2.3. <i>Principios rectores de la FGR</i>	16
2.2.4. <i>Plan de persecución penal</i>	17
2.3. Investigaciones relacionadas	17

2.3.1. <i>Diagnóstico de las prácticas empresariales en el programa de Administración de Empresas en la Universidad Católica de Pereira para el periodo 2010 2011</i>	17
2.3.2. <i>Las prácticas en empresas: Análisis económico de una realidad transdisciplinar</i>	18
2.3.3. <i>Impacto que generan los practicantes profesionales del programa de Administración de Empresas de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Seccional Bello-Ant; en las distintas empresas</i>	19
2.3.4. <i>Prácticas Profesionales y su valor en el futuro desempeño laboral</i>	20
2.3.5. <i>Gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorillos-2018</i>	21
2.3.6. <i>La efectividad organizacional y la personalidad tipo “a” en directivos de talleres aeronáuticos de la zona metropolitana del valle de México</i>	21
2.3.7. <i>La percepción de la efectividad organizacional</i>	22
2.3.8. <i>Efectividad organizacional y gestión administrativa de los docentes de una Institución Educativa, Ica-2018</i>	23
3. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN	25
3.1. Justificación	25
3.2. Planteamiento del problema	25
3.3. Objetivos	26
3.3.1. <i>Objetivo general</i>	26



3.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	27
3.4. Definición del universo	27
3.5. Tamaño y tipo de la muestra	27
3.6. Definición de variables	28
3.7. Hipótesis	28
4. METODOLOGÍA	29
4.1. Diseño del estudio	29
4.2. Tipo de estudio	29
4.3. Instrumento	30
4.4. Procedimiento	31
4.5. Procesamiento de la información	32
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
5.1. Datos generales	34
5.2. Variable del programa de servicio social y prácticas profesionales	46
5.3. Variable de efectividad organizacional	56
5.4. Comprobación de hipótesis	65
PROPUESTAS Y CONCLUSIONES	67
REFERENCIAS	69
APÉNDICES	74
APÉNDICE A: ABREVIATURAS	75

Dirección General de Bibliotecas UAQ

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura</b>	<b>Página</b>
<i>Figura 1.</i> Concepto de efectividad	10
<i>Figura 2.</i> Enfoques tradicionales para determinar la efectividad organizacional	12
<i>Figura 3.</i> Logotipo horizontal y vertical de la FGR	16
<i>Figura 4.</i> Sexo	34
<i>Figura 5.</i> Edad	35
<i>Figura 6.</i> Estado civil	36
<i>Figura 7.</i> Nivel de puesto	37
<i>Figura 8.</i> Área o departamento	38
<i>Figura 9.</i> Escolaridad	39
<i>Figura 10.</i> Horario de trabajo	40
<i>Figura 11.</i> Horas trabajadas por semana	41
<i>Figura 12.</i> Nivel económico	42
<i>Figura 13.</i> Antigüedad en la empresa	43
<i>Figura 14.</i> Antigüedad en el puesto	44
<i>Figura 15.</i> Tipo de plaza	45
<i>Figura 16.</i> Los prestadores de servicio social y prácticas profesionales cumplen con las actividades asignadas	46
<i>Figura 17.</i> Las actividades asignadas a los prestadores de servicio social y prácticas profesionales son acordes al perfil profesional del estudiante	47
<i>Figura 18.</i> Los prestadores de servicio social y prácticas profesionales cubren el horario convenido de manera puntual	48

<i>Figura 19.</i> Los prestadores de servicio social y prácticas profesionales muestran responsabilidad con el trabajo	49
<i>Figura 20.</i> El horario de los prestadores de servicio social y prácticas profesionales es adecuado para el desempeño de las actividades asignadas	50
<i>Figura 21.</i> Los prestadores de servicio social y prácticas profesionales muestran disciplina ante la autoridad	51
<i>Figura 22.</i> Los prestadores de servicio social y prácticas profesionales cuentan con los conocimientos necesarios para desempeñar las actividades asignadas	52
<i>Figura 23.</i> Los prestadores de servicio social y prácticas profesionales impactan favorablemente en la productividad del área de trabajo	53
<i>Figura 24.</i> La duración del programa de servicio social y prácticas profesionales es adecuada para el desempeño del área de trabajo	54
<i>Figura 25.</i> Los prestadores de servicio social y prácticas profesionales muestran disposición al trabajo	55
<i>Figura 26.</i> En mi institución el establecimiento de metas y objetivos son reales y alcanzables	56
<i>Figura 27.</i> Se me proporciona información sobre el avance de metas y el logro de objetivos	57
<i>Figura 28.</i> Dispongo de los medios y recursos requeridos para realizar el trabajo diario	58
<i>Figura 29.</i> Los directivos se interesan por conocer las dificultades que se me presentan para cumplir con los objetivos	59
<i>Figura 30.</i> El trabajo de mis compañeros contribuye a la realización de los objetivos de la institución	60

<i>Figura 31.</i> En mi institución se es lo suficientemente flexible para adaptarse a los cambios	61
<i>Figura 32.</i> En mi institución se busca la satisfacción colectiva por encima del interés o beneficio particular	62
<i>Figura 33.</i> El personal se siente identificado con el propósito u objetivo de la institución	63
<i>Figura 34.</i> Los mandos superiores son congruentes con lo que dicen y lo que hacen	64
<i>Figura 35.</i> Existe compromiso de la alta dirección con la asignación y uso transparente y racional de los recursos	65
<i>Figura 36.</i> Correlación entre el programa de servicio social y prácticas profesionales (X) y la efectividad organizacional (Y)	66

Dirección General de Bibliotecas UAQ

## 1. INTRODUCCIÓN

El propósito de la presente investigación es identificar la relación que existe entre el programa de servicio social y prácticas profesionales y la efectividad organizacional en la Fiscalía General de la República Delegación Querétaro, institución gubernamental de nivel federal. Se determinó como variable independiente el programa de servicio social y prácticas profesionales y como variable dependiente la efectividad organizacional. La hipótesis que se planteó fue la siguiente: El programa de servicio social y prácticas profesionales influye en la efectividad organizacional.

En la primera parte del trabajo se llevó a cabo una revisión literaria de distintas investigaciones relacionadas con el tema y se recopiló información sobre los elementos del programa de servicio social y prácticas profesionales y la efectividad organizacional. También se solicitó al Encargado del Despacho de la Fiscalía General de República Delegación Querétaro, información sobre la institución gubernamental y la autorización para aplicar el instrumento de investigación a los servidores públicos.

Partiendo de un diseño no experimental, se decidió llevar a cabo una investigación de campo, descriptiva, transversal y correlacional. De acuerdo con los recursos, características y tiempo destinados a la presente, se optó por una muestra no probabilística por conveniencia. La muestra quedó conformada por 34 servidores públicos de la institución, a los cuales se les aplicó un cuestionario de 32 preguntas con escala tipo Likert ordinal.

Los datos obtenidos fueron sometidos a un análisis descriptivo de frecuencias para determinar la correlación de Pearson existente entre las dos variables de estudio. Los resultados mostraron una correlación de .19 entre las variables del programa de servicio

social y prácticas profesionales y la efectividad organizacional, por lo cual se concluye que no existe relación entre las variables, rechazando así la hipótesis planteada.

Se sugiere celebrar convenios de colaboración con las instituciones de educación superior para estipular los lineamientos del programa de servicio social y prácticas profesionales; orientar y sensibilizar a los servidores públicos y directivos de la FGR sobre el impacto del programa de servicio social y prácticas profesionales en la institución; reconocer el trabajo realizado por los estudiantes a través de estímulos y recompensas al desempeño, y diseñar e implementar un sistema de supervisión y evaluación del programa de servicio social y prácticas profesionales con la finalidad de que dicho programa contribuya efectivamente al cumplimiento de los objetivos y metas de la institución.

Dirección General de Bibliotecas UNQ

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

En este capítulo se presentan los conceptos y elementos relacionados con el programa de servicio social y prácticas profesionales y la efectividad organizacional, así como información general de la institución que se estudia y algunas investigaciones anteriores relacionadas con el tema.

#### 2.1.1. *El programa de servicio social y prácticas profesionales*

##### *Servicio Social*

El servicio social es una actividad académica para beneficio de la sociedad mediante el cual los estudiantes universitarios consolidan su formación profesional (Narro, Martuscelli y Barzana, 2012).

Una de las formas más efectivas de vincular las instituciones de educación superior con la sociedad es a través de los estudiantes, mediante la prestación del servicio social. Dicho instrumento permite a los estudiantes entrar en contacto directo con las necesidades de la sociedad y poner a su disposición sus conocimientos, habilidades y destrezas para la solución de problemas, además de ampliar su etapa formativa, al fomentar en ellos una conciencia cívica, de servicio y retribución a la sociedad.

El servicio social es una oportunidad para impulsar la práctica profesional en sus aspectos académicos y de servicio en beneficio de la sociedad, ubicando a los estudiantes dentro de las diferentes problemáticas y sus posibles soluciones, aprovechando el impulso, la creatividad y el talento de los jóvenes (Narro et al., 2012).



Los elementos indispensables para la realización del servicio social son:

- 1) Una institución educativa formadora de los perfiles profesionales requeridos, que convoca, organiza y dirige la prestación del servicio social de los estudiantes, dando seguimiento y supervisión permanente a la realización de sus tareas.
- 2) Una necesidad social perfectamente identificada en tiempo y espacio, así como los recursos humanos, materiales y financieros para su atención.
- 3) Una política pública y una instancia federal a cargo del programa de atención que provee los recursos materiales y financieros, y se coordina con la institución educativa para la distribución de los prestadores del servicio, el acompañamiento y la supervisión de las actividades.

Es importante determinar los principios que sirven de fundamento para la creación de programas de servicio social. Dichos principios, así como los objetivos del programa, constituyen los elementos esenciales de referencia para la evaluación de los resultados esperados. La UNESCO (1984) menciona que el programa de servicio social debe cumplir ciertas condiciones y seguir ciertos principios como:

- 1) El trabajo realizado por los participantes debe ser un *trabajo real* unido a las necesidades planteadas por la formación y no una simple condición para obtener un diploma. Es preciso que los estudiantes y los profesores comprendan los objetivos de las actividades realizadas, y que sean claras las finalidades y los resultados esperados.

- 2) Es necesario prever para esos servicios una duración bastante larga, a fin de obtener resultados tanto para los estudiantes como para la colectividad a la que aportan su concurso.

El H. Congreso de la Unión expidió en 1945 la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en la Ciudad de México, la cual determina que todos los estudiantes de las profesiones y profesionistas no mayores de 60 años, deberán prestar el servicio social en los términos de dicha ley, durante un tiempo no menor de seis meses ni mayor de dos años, como requisito para la obtención del título profesional. (Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en la Ciudad de México, 2018).

De acuerdo con el artículo 53 de la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en la Ciudad de México (2018), el servicio social se entiende como “*el trabajo de carácter temporal y mediante retribución que ejecuten y presten los profesionistas y estudiantes en interés de la sociedad y el Estado*” (p. 9).

Con base en el análisis de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), sobre la concepción de servicio social que comparten las instituciones de educación superior, esta definición no se retoma literalmente, ya que las instituciones de educación superior establecen el servicio social como una actividad académica temporal y obligatoria, que generalmente se realiza sin retribución (Venegas, 1999).

A partir de este marco reglamentario, el concepto de servicio social comprende los siguientes aspectos fundamentales: es una actividad académica temporal y obligatoria;

fortalece la formación integral; es un mecanismo natural de vinculación de la comunidad educativa con la sociedad; retribuye a la sociedad a través de programas institucionales; representa un mandato constitucional, y es un requisito para la obtención del título profesional.

Además, establece que el servicio social quedará a cargo de las instituciones de educación superior y deberá tener relación con los conocimientos estipulados en el plan de estudios de cada profesión, de acuerdo con los problemas sociales que corresponda resolver a cada una de ellas. En este sentido, cada una de las instituciones debe apearse a lo dispuesto en dicha ley y su reglamento. Señala también que el número de horas requerido para la prestación del servicio estará determinado por las características específicas del programa al que esté adscrito el estudiante y su duración no podrá ser menor de 480 horas (Narro et al., 2012).

Sánchez y Mungaray (2000) determinan que el servicio social tiene la doble función de contribuir al desarrollo y estimular la formación académica e integral del estudiante, coadyuvando a la construcción de los valores de la democracia. Por su carácter social, este constituye uno de los mecanismos que vincula a las instituciones de educación superior con los diferentes sectores de la sociedad para coadyuvar a la solución de problemas específicos derivados de la marginación. Por su carácter académico, contribuye a la educación integral del estudiante al complementar su formación profesional mediante la aplicación de los conocimientos adquiridos en el aula.

Las mejores prácticas de servicio social se caracterizan porque la mayoría de los programas forman parte de la actividad académica, cumplen con la normatividad, son eficientes en la organización y eficaces en la gestión; alcanzan resultados, logran impacto con sus acciones y se evalúan con criterios y metodologías definidos. Se basan

en un concepto amplio de servicio a la sociedad y son una actividad estratégica de las instituciones. Son programas preferentemente multidisciplinarios, con perfiles profesionales adecuados a las actividades, bajo asesoría de académicos.

No obstante, los estudios diagnósticos muestran una serie de problemas, entre los cuales se puede destacar la falta de información y sensibilización de alumnos, profesores y autoridades educativas sobre la importancia y objetivos del servicio social y en particular de su función social, lo que ha determinado que este proceso educativo sea considerado tan sólo como un requisito para titulación, concibiéndolo como un mero trámite burocrático. Las instituciones receptoras de servicio social a su vez, lo entienden como un mecanismo para obtener mano de obra barata, por lo que en un alto porcentaje no existe congruencia entre las actividades planteadas en los programas y el perfil académico profesional del prestador de servicio social (Narro et al., 2012).

### *Prácticas Profesionales*

Sin lugar a dudas, la formación práctica de un estudiante universitario es de gran relevancia tanto para el desempeño de la profesión como para su desarrollo personal y académico (Oyola y Padilla, 2012). En esta formación, destacan particularmente las prácticas en empresas, por ser un momento de *iniciación* en la vida profesional.

Para Macías (2012) las prácticas profesionales se pueden definir como “*la integración del estudiante en un contexto de aprendizaje situado en escenarios reales, con la finalidad de posibilitarle la adquisición de las competencias necesarias para el ejercicio profesional*” (p. 4).

La práctica profesional integra al estudiante en un contexto de aprendizaje situado en escenarios reales de aprendizaje, relacionados con la práctica del rol profesional a

desempeñar, posibilitando la adquisición de conocimientos, habilidades y competencias necesarias para el ejercicio profesional. No sólo se movilizan competencias adquiridas en la escuela, sino que se aprenden nuevos conocimientos y nuevas formas de abordar los problemas a partir de situaciones reales, con frecuencia en ambientes complejos e inciertos (Carey y Vargas, 2016).

Las empresas en búsqueda de ser cada día más competitivos, requieren de personal altamente calificado para poder satisfacer estas necesidades, por lo cual requieren la colaboración del sector universitario, para poder formar los perfiles que las empresas de hoy requieren. Según González y Ramírez (2011) las competencias laborales se basan en las cualidades de las personas para desempeñarse productivamente en una situación de trabajo, no sólo dependen de las situaciones de aprendizaje escolar formal, sino también del aprendizaje derivado de la experiencia en situaciones concretas de trabajo, son patrones que permiten comprobar si un trabajador es competente o no.

El contacto con las empresas les permite a los estudiantes aplicar los conocimientos adquiridos en su formación académica y fortalecer sus competencias de formación profesional.

Según Quispe, Victorino y Atriano (2014) el desconocimiento sobre los requisitos y características de las prácticas profesionales, pudieran ocasionar un posicionamiento laboral no adecuado para las características profesionales de los estudiantes durante su participación en el programa de prácticas profesionales, generando así el desaprovechamiento de la primera experiencia laboral para muchos de los mismos. De igual forma la falta de apoyo de los empleadores pudiera dificultar la experiencia de los estudiantes durante el periodo de prácticas profesionales.

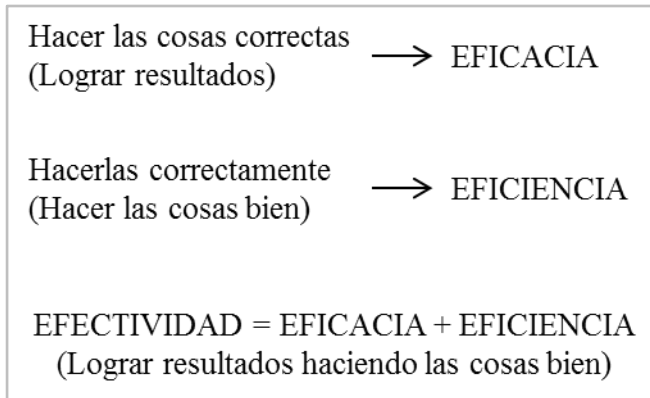
Martínez (2003) señala que la incongruencia entre la formación del universitario y las tareas que desempeñan durante prácticas ha ocurrido en varias ocasiones. El desconocimiento de algunos empresarios sobre las competencias profesionales para las que se preparan los estudiantes ha hecho que muchos universitarios desempeñen actividades inadecuadas para su formación y, en otras ocasiones, alejadas de sus posibilidades y de su responsabilidad.

### ***2.1.2. Efectividad organizacional***

La efectividad organizacional es un término sobre el cuál no existe consenso sobre su significado. La efectividad y su significado van a variar sustancialmente de un tipo de organización a otra, porque su composición depende de las finalidades que se quieran lograr, la forma como se conciba el desempeño desde los niveles directivos, y las decisiones que se tomen para alcanzar los objetivos. Es decir que habrá tantas nociones de efectividad organizacional como conceptualizaciones de las organizaciones se hayan creado.

Giral (1991) determina que el concepto de efectividad está compuesto por la eficacia y la eficiencia. La eficacia es hacer las cosas correctas (lograr resultados) y la eficiencia es hacerlas correctamente (hacer las cosas bien); por lo que el concepto de efectividad se define como lograr resultados haciendo las cosas bien (figura 1). Una empresa logra sus metas cuando conjuga su propósito con comunicación, conocimiento, conducta y claridad organizacional, generando un cambio cultural hacia la efectividad mediante la implementación de planes concretos en todos los niveles de la organización.

Figura 1. Concepto de efectividad



Fuente: Giral (1991, p. 24).

Para Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván (2002), la efectividad de la organización se define como “*el grado en el que una organización es capaz de lograr sus metas*” (p. 117).

Cada organización se establece para una función específica que se aclara por medio de sus metas. Las organizaciones adoptan una variedad de procesos para identificar sus metas, objetivos y sistemas para comunicar su grado de efectividad a sus interesados directos. En general no hay dimensiones de efectividad comunes a todas las organizaciones.

Al evaluar la efectividad de una organización, es importante comprender su propósito funcional y luego explorar la manera en que la organización entiende las diversas dimensiones de su función. A veces la comprensión que una organización tiene de su función y sus dimensiones de efectividad difiere de la de sus interesados directos. En otros casos, el equilibrio que la organización otorga a sus dimensiones difiere entre los interesados. Cuando esto sucede, los interesados se muestran insatisfechos, problema que las organizaciones necesitan abordar.

Las dimensiones de la efectividad de la organización son al mismo tiempo estables y dinámicas. Son estables desde la perspectiva de la función de la organización en cumplimiento de la promesa implícita relacionada con su existencia, y dinámicas porque dentro de todo tipo de organización la importancia de un determinado indicador de efectividad varía de acuerdo con cada interesado directo.

El primer punto en la evaluación de la efectividad organizacional es identificar las metas. Los enunciados de la misión proporcionan ideas particularmente importantes sobre los objetivos y metas de la organización. Una vez que los propósitos, metas y dimensiones de la organización están claros, la persona o entidad que realiza el diagnóstico está lista para emprender la evaluación. Una dificultad en la evaluación de la efectividad organizacional se presenta cuando la organización no ha creado un conjunto de indicadores para describir la efectividad. En esas condiciones, es necesario elaborar, junto con la organización, una lista de indicadores que permitan recopilar datos sobre la efectividad.

De acuerdo a Daft (2011), la efectividad organizacional es el grado al que una organización cumple con sus metas. La efectividad es un concepto amplio, el cual toma en consideración una gama de variables a niveles organizacionales y departamentales. La efectividad evalúa el grado al que se alcancen múltiples metas, oficiales y operativas.

Es difícil determinar la efectividad general de las organizaciones, ya que son grandes, diversas y fragmentadas. Llevan a cabo muchas actividades simultáneamente, buscan múltiples metas y generan numerosos resultados, algunos de ellos a propósito y otros sin querer. Los gerentes determinan los indicadores que se medirán a fin de indicar la efectividad de las organizaciones.



Las organizaciones obtienen recursos del entorno, los cuales se transforman en operaciones que regresan al entorno, como se muestra en la figura 2. Los enfoques tradicionales para medir la efectividad contemplan diferentes partes de la organización y miden los indicadores relacionados con los insumos, la producción o actividades internas.

Figura 2. Enfoques tradicionales para determinar la efectividad organizacional



Fuente: Daft (2011, p. 76).

### *Enfoque de metas*

El enfoque de metas para la efectividad identifica las metas de resultados de una organización y evalúa que tan bien se alcanzan. Es un modelo lógico porque las organizaciones intentan alcanzar ciertos niveles de producción, utilidades o satisfacción del cliente. El enfoque de metas mide el progreso hacia la obtención de dichas metas. Las metas que se toman en consideración son las metas operativas, porque las metas oficiales suelen ser abstractas y difíciles de determinar. Los indicadores con enfoque de

metas incluyen: rentabilidad, participación de mercado, crecimiento, responsabilidad social y calidad del producto.

#### *Enfoque basado en los recursos*

El enfoque basado en los recursos se centra en el aspecto de los insumos para el proceso de transformación. El enfoque supone que las organizaciones deben obtener y manejar satisfactoriamente recursos de valor para ser efectivas. Desde esta perspectiva, la efectividad organizacional se define como la capacidad de la organización, en términos absolutos y relativos, para obtener los valiosos o escasos recursos e integrarlos y administrarlos satisfactoriamente. Los indicadores de recursos de efectividad abarcan las siguientes dimensiones:

- Posición de negociación
- Habilidades de quienes toman las decisiones en la organización para percibir e interpretar correctamente las propiedades reales del entorno externo
- Habilidades de los gerentes para usar recursos tangibles e intangibles en las actividades organizacionales diarias para lograr un mejor desempeño
- Habilidad de la organización para responder a los cambios en el entorno

#### *Enfoque del proceso interno*

En el enfoque del proceso interno, la efectividad se mide como eficiencia y salud organizacional interna. Una organización efectiva tiene un proceso interno sencillo y fluido. Los empleados están contentos y satisfechos. Las actividades de los departamentos se entrelazan para garantizar la alta productividad. En este enfoque no se toma en cuenta el entorno externo. El elemento importante de la efectividad es lo que

hace la organización con los recursos que tiene, según lo que se refleja en la eficiencia y salud interna.

Los indicadores del proceso interno incluyen:

- Un cultura corporativa sólida y adaptable y un clima laboral positivo
- La eficiencia operativa, como el uso de recursos mínimos para obtener resultados
- Comunicación horizontal y vertical sin distorsiones
- Crecimiento y desarrollo de los empleados

Reddin (1974) afirma que una empresa verdaderamente efectiva debe ser capaz de adaptarse a condiciones cambiantes; debe de ser flexible cuando resulte adecuado. Una compañía capaz de realizar cambios apropiados en sus procedimientos, estructura o productos a medida que se requiere está bien equipada para la búsqueda continua de efectividad. Las empresas grandes generalmente tienen dificultades para mantener esta flexibilidad. Esta situación debe de ser modificada, de modo que se logre un cambio productivo.

## **2.2. Características de la empresa**

A continuación se presenta información referente a la institución en la que se llevó a cabo la investigación y que fue recopilada tanto de la página oficial de la Fiscalía General de la República como de documentos internos de la institución, mismos que fueron proporcionados por el encargado del despacho de la institución.

### **2.2.1. Antecedentes de la FGR**

En 2014 el Congreso de la Unión decidió transformar de forma sustancial la procuración de justicia en el ámbito federal y aprobó una reforma constitucional que estableció la transición de la Procuraduría General de la República hacia una Fiscalía General de la República. Se trata de una transformación de gran calado al interior del organismo, pues implica una ambiciosa reingeniería institucional y la preparación del terreno para una instancia autónoma, eficaz y cuya lógica responda, además, a los estándares y reglas del sistema penal acusatorio (México Evalúa, 2019).

Derivado de dicha reforma constitucional, se abroga la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República, publicándose el 14 de diciembre de 2018 en el Diario Oficial de la Federación la Ley Orgánica de la Fiscalía General de la República, decretando a la Fiscalía General de la República como un órgano público autónomo, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio a cargo de las funciones otorgadas al Ministerio Público de la Federación, de conformidad con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte y demás disposiciones aplicables (Ley Orgánica de la Fiscalía General de la República, 2018).

En la figura 3 se muestra el logotipo horizontal y vertical de la FGR como parte de la identidad gráfica de la organización. Todos los elementos en conjunto representan las cualidades de la nueva fiscalía que son: autonomía, legalidad, justicia y transparencia.

Figura 3. Logotipo horizontal y vertical de la FGR



Fuente: Manual de Identidad Fiscalía General de la República (FGR, 2019)

### **2.2.2. Finalidades de la FGR**

La Fiscalía General de la República tiene como fines la investigación de los delitos y el esclarecimiento de los hechos; otorgar una procuración de justicia eficaz, efectiva, apegada a derecho, que contribuya a combatir la inseguridad y disminuirla; la prevención del delito; fortalecer el Estado de derecho en México; procurar que el culpable no quede impune; así como promover, proteger, respetar y garantizar los derechos de verdad, reparación integral y de no repetición de las víctimas, ofendidos en particular y de la sociedad en general (Ley Orgánica de la Fiscalía General de la República, 2018).

### **2.2.3. Principios rectores de la FGR**

La FGR regirá su actuación por los principios de autonomía, legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez, respeto a los derechos humanos, perspectiva de género, interculturalidad, perspectiva de niñez y adolescencia, accesibilidad, debida diligencia e imparcialidad (Ley Orgánica de la Fiscalía General de la República, 2018).

#### ***2.2.4. Plan de persecución penal***

La Fiscalía General de la República aprobará el Plan de Persecución Penal, considerando las prioridades nacionales establecidas en la política criminal para orientar las atribuciones institucionales, las prioridades en la investigación, persecución y ejercicio de la acción penal y las funciones que deben desempeñar las personas que prestan servicios en la institución; así como los objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo (Ley Orgánica de la Fiscalía General de la República, 2018).

#### **2.3. Investigaciones relacionadas**

Las investigaciones encontradas que contribuyeron a la construcción de los antecedentes se clasificaron y analizaron de la siguiente manera:

##### ***2.3.1. Diagnóstico de las prácticas empresariales en el programa de Administración de Empresas en la Universidad Católica de Pereira para el periodo 2010 2011***

Valencia (2013) realizó un diagnóstico de las prácticas empresariales en el programa de Administración de Empresas en la Universidad Católica de Pereira, Colombia para el periodo 2010 y 2011, resaltando la importancia de las prácticas en la universidad y en los procesos de acreditación del programa de administración. Recurrió a una base de datos del departamento de prácticas con la información de los practicantes de los últimos cuatro meses, la relación de organizaciones vinculadas a prácticas profesionales de la universidad, el área de intervención de los practicantes y algunos nombres de los proyectos que estaban desarrollando. Contó con la colaboración de asistentes y tutores del departamento de prácticas, quienes sirvieron de fuente informativa. Se concluyó que las causas principales por las cuales las empresas dejan de contratar practicantes son: la falta de mantenimiento en la relación universidad-empresa, el periodo de duración de la

práctica y la falta de presupuesto de algunas compañías. Otro hallazgo importante y que tiene como consecuencia que las empresas no continúen en el proceso de prácticas con la universidad es que los estudiantes deben mejorar su liderazgo y tener una actitud proactiva al gestionar los procesos internos de las empresas. Se determinó que las razones más importantes por las que las empresas se vinculan al proceso de prácticas son: la gestión del departamento de prácticas en la búsqueda de nuevos escenarios empresariales y la búsqueda de los mismos estudiantes del programa por conseguir nuevas opciones. Las razones por las que las empresas mantienen activo el convenio con la universidad para utilizar practicantes son: la antigüedad en la trayectoria del proceso y los buenos resultados que han obtenido por parte de los estudiantes, así como el alto grado de compromiso, responsabilidad, preparación, ética, calidad humana, seriedad, objetividad y gestión de los practicantes.

### ***2.3.2. Las prácticas en empresas: Análisis económico de una realidad transdisciplinar***

Fernández (2001) señala que el proceso de transformación de la universidad tiene una dimensión multidisciplinar, destacando entre ellas la intensificación de las interacciones entre universidades y empresas, fundamentalmente mediante la investigación, la movilidad de profesores y profesionales y las prácticas profesionales. Determina que las prácticas en empresas son un factor de innovación clave para la transformación de la universidad, siempre y cuando sean capaces de generar valor para todas aquellas personas u organizaciones que tienen interés o influencia en esta actividad, es decir, sus partícipes. La aplicación de la metodología propia del análisis estratégico de las organizaciones al estudio del valor que genera esta actividad permite identificar las características que deben reunir las prácticas en empresas para ser efectivas, es decir,

adecuadas a las demandas de universitarios y empresas. Las prácticas en empresas son una actividad que permite entrelazar y dotar de mayor calidad a todas las actividades primarias de la cadena de valor de la universidad, es decir, la investigación, la docencia y las relaciones con empresas y otras organizaciones. Por ello, es una actividad que aumenta las capacidades distintivas de la universidad. Para que las prácticas en empresas sean una actividad efectiva es necesario que sus partícipes perciban el valor que generan, lo cual supone que la actividad ha de presentar unas características adecuadas a las expectativas de dichos partícipes, además de contar con una calidad satisfactoria y unos canales de comunicación ágiles y continuados con los alumnos que las realizan, los profesores universitarios, las empresas colaboradoras, los tutores empresariales y los partícipes indirectos.

### ***2.3.3. Impacto que generan los practicantes profesionales del programa de Administración de Empresas de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Seccional Bello-Ant; en las distintas empresas***

Bustamante y Mansang (2017) desarrollaron un proyecto para conocer el impacto que generan las practicantes profesionales del programa de Administración de Empresas de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Seccional Bello-Ant, en las distintas empresas en las que participan. El tipo de instrumento que se utilizó para recabar la información fue la encuesta aplicada a empresarios y la observación de una muestra de practicantes profesionales. Derivado de la investigación se determinó que los principales factores que influyen en el proceso de prácticas profesionales de los estudiantes son: el compromiso y la disciplina en el desempeño de las labores asignadas, el cumplimiento de las expectativas de la empresa y el logro de los resultados esperados, la aplicación de



conocimientos y habilidades para el desarrollo de las actividades, el cumplimiento del horario exigido por la empresa, el desarrollo de relaciones interpersonales sanas y agradables y el grado de importancia de las actividades asignadas. Se concluye que un buen proceso de práctica profesional deja una huella muy grande en toda empresa u organización, porque del buen resultado y rendimiento del practicante depende el buen reconocimiento y preferencia de una universidad en las empresas.

#### ***2.3.4. Prácticas Profesionales y su valor en el futuro desempeño laboral***

Piña (2016) llevó a cabo una investigación con el objetivo de estudiar como las prácticas profesionales influyen en el futuro desempeño laboral. Para poder medir el desempeño de los trabajadores con respecto a las habilidades aprendidas en la universidad y prácticas se realizó una encuesta tipo Likert, la cual fue respondida por una muestra de 98 egresados o titulados de distintas profesiones. Las habilidades aprendidas tanto en la práctica como en la universidad se utilizaron como parámetro para medir la autopercepción de desempeño de los profesionales. En el análisis general de la muestra se encontró una relación significativa entre el nivel de desarrollo de habilidades alcanzado en la práctica y la formación en la universidad, con respecto a la autopercepción de desempeño. En este estudio se concluye que la práctica profesional, juega un papel vital en la mejora y en el éxito de los estudiantes a nivel de desempeño en el mercado de trabajo. Los beneficios también son devengados a organizaciones que contratan practicantes. Los programas de prácticas proporcionan a los empleadores referencias reales para poder medir su desempeño y así crear un importante ahorro en los costos de contratación. Por último, los programas de pasantías ofrecen un enorme potencial para la mejora de la relación entre la universidad y la comunidad empresarial.

### ***2.3.5. Gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorillos-2018***

Velásquez (2018) realizó una investigación para determinar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorillos – 2018. Dicho estudio pretende despertar la reflexión de los gerentes de las empresas privadas y/o públicas sobre la importancia de una adecuada gestión del conocimiento en la organización. El diseño del estudio es observacional, sistemático, cuantitativo y transversal prospectivo. El tipo de investigación es descriptivo-correlacional. La población y muestra fue conformada por 50 trabajadores, en un muestreo no probabilístico. Para recolectar la información de las fuentes primarias se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado. Se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorillos – 2018. Dentro de las recomendaciones se propone a los responsables del centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C, implementar un modelo de gestión del conocimiento y un programa de efectividad organizacional con el fin de identificar los medios para lograr que la organización sea efectiva.

### ***2.3.6. La efectividad organizacional y la personalidad tipo “a” en directivos de talleres aeronáuticos de la zona metropolitana del valle de México***

Nieto (2007) elaboró una tesis doctoral con el propósito de determinar la relación existente entre la personalidad tipo A en los directivos de empresa con respecto a la efectividad organizacional en los talleres aeronáuticos pertenecientes a la zona metropolitana del valle de México. La investigación realizada fue de carácter no

experimental, ya que no se manipularon las variables deliberadamente. El diseño de la investigación fue de tipo transeccional, debido a que se recolectaron los datos en un momento determinado. El diseño de estudio es correlacional-casual, ya que su propósito es describir la relación entre dos variables y analizar la asociación entre ellas. El enfoque que se maneja en la investigación es de carácter cualitativo, ya que se recolectaron los datos de manera no probabilística en una muestra conformada por 55 empresas, utilizando como métodos la observación y entrevista. Se estableció que el tipo de personalidad que el directivo posee como característica particular de su profesión es determinante para la eficacia de la organización. En este sentido las características de la personalidad permiten que el comportamiento del líder de organización sea el factor clave de éxito en la dirección.

### ***2.3.7. La percepción de la efectividad organizacional***

Cervera (2017) determinó en su tesis doctoral que la efectividad organizacional depende de la percepción de los participantes organizacionales, ya que se trata de un constructo, cuyo significado es elaborado por los diferentes participantes organizacionales. Revisó diferentes investigaciones sobre el tema y encontró que no existe una definición exacta del concepto de efectividad organizacional, y por lo tanto, se podría considerar que una organización es efectiva si lleva a cabo sus funciones en forma apropiada de acuerdo a los juicios de cada participante, sin embargo, la efectividad además se puede considerar como incongruente, ya que la misma organización podría no ser efectiva en todas las actividades que emprende. Se estudiaron dos universidades, una pública y una privada considerando que son organizaciones complejas con múltiples participantes, cada una de ellas con metas diferentes. Se seleccionó el método cuantitativo para la obtención de la

información y su análisis, utilizando como instrumento un cuestionario aplicado a 483 estudiantes de diferentes semestres de ambas universidades, los cuales fueron considerados como clientes de la organización. Los datos obtenidos permitieron determinar que la efectividad organizacional puede ser juzgada a través de la percepción del balance positivo entre los incentivos que proporciona la organización y las aportaciones que hacen los participantes organizacionales. Se pudo establecer además que al ser positivo el balance mencionado, se satisfacen una serie de necesidades de dichos participantes.

#### ***2.3.8. Efectividad organizacional y gestión administrativa de los docentes de una Institución Educativa, Ica-2018***

Delgado y Marcos (2018) a través de una tesis de maestría determinaron la relación entre la efectividad organizacional y la gestión de recursos humanos del personal docente de la Institución Educativa San Luís Gonzaga del distrito de Ica durante el año escolar 2018. La investigación basó su estudio en una perspectiva cuantitativa y un diseño descriptivo-correlacional, al describir la relación existente entre las dos variables. Se contó con una población de 83 docentes seleccionados a través del muestreo no probabilístico. Por ser una población pequeña se usó como muestra el total de la población. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos un *Cuestionario sobre efectividad organizacional* y un *Cuestionario sobre gestión administrativa* debidamente validados por expertos y sometidos a criterios de confiabilidad. Los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial. Como resultado, la investigación establece que existe relación significativa entre la efectividad organizacional y la gestión administrativa, situación que fue comprobada vía la

utilización de la prueba Rho de Spearman. Recomiendan promover investigaciones sobre las variables bajo un diseño de investigación experimental e implementar capacitaciones de efectividad organizacional dirigidas a docentes y directivos de la institución.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

### **3. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Justificación**

Toda organización debe evaluar y mejorar los procesos institucionales, con la finalidad de coadyuvar al cumplimiento de los objetivos y metas de la institución. La búsqueda de un alto grado de efectividad debe formar parte de la visión de la organización y ser parte vital de la misión de sus directivos.

La falta de efectividad organizacional es uno de los principales impedimentos que existen para que las organizaciones tengan efectos positivos sobre el bienestar de la sociedad. Los resultados y la efectividad de una organización dependen de las estrategias asumidas y de la ejecución de las mismas.

Con este trabajo se pretende apoyar a la Fiscalía General de la República Delegación Querétaro, institución gubernamental de nivel federal, para que reconozca los elementos del programa de servicio social y prácticas profesionales y la influencia que tiene en la institución como estrategia para incrementar la efectividad organizacional. Los resultados obtenidos en la investigación servirán para determinar los factores o variables que más se relacionan entre sí, con el fin de formular recomendaciones a los titulares de la institución.

#### **3.2. Planteamiento del problema**

La efectividad de la Fiscalía General de la República antes Procuraduría General de la República ha ido en descenso los últimos años, generando grandes atrasos y rezagos en la atención de denuncias y determinación de investigaciones. Como institución, la FGR cuenta con amplias competencias, sin embargo sus procesos han demostrado ser

ineficientes y sus recursos insuficientes para el cumplimiento de los objetivos, generando una ineffectividad organizacional.

En atención a los anterior, la FGR Delegación Querétaro implementó un programa de servicio social y prácticas profesionales en la institución como estrategia para incrementar la efectividad organizacional sin incurrir en mayores costos o hacer uso de recursos adicionales, en congruencia con la política de austeridad impulsada por el Gobierno Federal mediante la Ley Federal de Austeridad Republicana de Estado, misma que instruye a los entes públicos a implementar medidas de austeridad, reduciendo gastos excesivos u onerosos en su operación, administrando los recursos con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que están destinados. Sin embargo, a pesar de la implementación del programa de servicio social y prácticas profesionales en la institución, se desconoce cuál es la influencia que el programa ha tenido en la efectividad organizacional.

Ante esta situación, la presente tesis plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué relación tiene el programa de servicio social y prácticas profesionales con la efectividad organizacional?

### **3.3. Objetivos**

En este apartado se describen, de manera general y específica, las metas que se pretenden alcanzar con el trabajo de investigación.

#### ***3.3.1. Objetivo general***

Identificar la relación que existe entre el programa de servicio social y prácticas profesionales y la efectividad organizacional en la Fiscalía General de la República Delegación Querétaro.

### **3.3.2. *Objetivos específicos***

- 1) Describir el programa de servicio social y prácticas profesionales
- 2) Describir la efectividad organizacional

### **3.4. Definición del universo**

La Fiscalía General de la República Delegación Querétaro cuenta actualmente con una plantilla de 222 servidores públicos, 176 de ellos adscritos a la Sede Querétaro y 46 a la Subsede San Juan del Río.

### **3.5. Tamaño y tipo de la muestra**

Se manejó una muestra no probabilística por conveniencia integrada por 34 servidores públicos de la institución, de acuerdo a las características, recursos y tiempo destinado a la presente investigación.

En las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos de quien hace la investigación.

Desde la visión cuantitativa, una muestra no probabilística permite una cuidadosa y controlada elección de casos con características específicas que interesan al investigador y que llegan a ofrecer una gran riqueza para la recolección y el análisis de los datos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Para efectos de la presente investigación se seleccionaron 34 servidores públicos de la institución, los cuales tienen a su cargo al menos a un prestador de servicio social o prácticas profesionales en su área de trabajo.



### **3.6. Definición de variables**

- 1) Variable Independiente: Programa de servicio social y prácticas profesionales
- 2) Variable Dependiente: Efectividad organizacional

La investigación se compromete con la definición de servicio social de Narro, Martuscelli y Barzana (2012), quienes lo definen como una actividad académica en beneficio de la sociedad mediante el cual los estudiantes universitarios consolidan su formación profesional.

De acuerdo con Macías (2012) las prácticas profesionales se definen como *“la integración del estudiante en un contexto de aprendizaje situado en escenarios reales, con la finalidad de posibilitarle la adquisición de las competencias necesarias para el ejercicio profesional”* (p. 4).

La definición de efectividad organizacional utilizada por esta investigación es la establecida por Lusthaus et al. (2002) como *“el grado en el que una organización es capaz de lograr sus metas”* (p. 117).

### **3.7. Hipótesis**

El programa de servicio social y prácticas profesionales influye en la efectividad organizacional.

## 4. METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño del estudio

Para la presente investigación se utilizará un diseño no experimental.

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes; se limita a observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. No se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes. Las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos (Hernández et al., 2014).

### 4.2. Tipo de estudio

Se trata de una investigación transversal en función de que se recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único; descriptiva ya que se especifican las propiedades y características importantes de las variables; correlacional puesto que busca conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos variables; y de campo porque se realiza directamente en la institución objeto de estudio.

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández et al., 2014).

Los estudios descriptivos consisten en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos, detallando cómo son y se manifiestan. Especifican las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández et al., 2014).

Los estudios correlacionales tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba (Hernández et al., 2014).

En la investigación de campo se estudia a los individuos en los mismos lugares donde viven, trabajan o se divierten, es decir en el lugar natural donde estos fenómenos ocurren. Técnicas típicas de recolección de datos en las investigaciones de campo son las encuestas o la observación participante (Cazau, 2006).

#### **4.3. Instrumento**

Se elaboró un cuestionario de 32 preguntas, 12 para datos generales y 10 para cada variable con escala tipo Likert ordinal. Dicho cuestionario fue validado por pares y experto, con apoyo de los compañeros de la maestría y la directora de tesis.

El escalamiento de Likert es un método desarrollado por Rensis Likert en 1932, el cual consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide a los participantes que externen su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones.

Las afirmaciones califican al objeto de actitud que se está midiendo. Las opciones de respuesta o puntos de la escala son cinco e indican cuánto se está de acuerdo con la frase correspondiente. Al construir una escala de Likert, se debe estar seguro que las

afirmaciones y alternativas de respuesta sean comprendidas por los participantes a los que se les aplicará y que éstos tendrán la capacidad de discriminación requerida (Hernández et al., 2014).

Según Millman y Greene (1989) el experto se define en términos del propósito del instrumento. En este caso, el experto fue seleccionado con base en su conocimiento y experiencia de investigación en el tema de efectividad organizacional.

Se estableció un consenso de opiniones de pares y experto para determinar, sobre una lista de ítems, cuáles eran los más apropiados para evaluar las variables de la investigación y que sirvieran como base para el cuestionario definitivo.

#### **4.4. Procedimiento**

A continuación se describen las etapas a través de las cuales se llevó a cabo el proceso de investigación:

- 1) Primero se eligió el tema de investigación en función de los recursos e intereses del autor y con asesoría de la directora de tesis. A partir de ello se establecieron los contenidos a indagar para formar el marco teórico.
- 2) Habiendo elegido la institución para realizar el presente estudio, se elaboró un oficio dirigido a sus autoridades, solicitando el apoyo y autorización para obtener la información necesaria y aplicar las encuestas a los servidores públicos, con el consentimiento informado de los participantes y en el entendido de que la información será tratada de manera confidencial.
- 3) Al recibir la autorización por parte de las autoridades, se solicitó información general y particular de la institución; se analizaron los documentos físicos y

electrónicos que fueron proporcionados por las distintas áreas y se eligió la información que se consideró significativa para la investigación.

- 4) Se elaboraron 32 preguntas con escala tipo Likert ordinal, con las cuales se estructuró el cuestionario a aplicar. El instrumento fue validado por pares y experto, con apoyo de los compañeros de la maestría y la directora de tesis.
- 5) Se aplicó el cuestionario a 34 servidores públicos de la institución, mismos que fueron seleccionados bajo determinados criterios, quienes habiendo sido informados sobre el manejo confidencial de sus datos, aceptaron responder el cuestionario de manera anónima.
- 6) Las respuestas de los cuestionarios fueron contabilizadas y capturadas en hojas de Excel. Se aplicó estadística descriptiva para obtener los porcentajes de cada variable y la información se presentó en forma de figuras.
- 7) Se realizó un análisis descriptivo de frecuencias con tablas de contingencia para observar la correlación existente entre las variables.
- 8) Se calcularon y presentaron los resultados de la correlación de Pearson entre las variables del programa de servicio social y prácticas profesionales y la efectividad organizacional, con su correspondiente interpretación y conclusión.

#### **4.5. Procesamiento de la información**

La información recolectada a través de la aplicación de los cuestionarios se contabilizó y capturó en hojas de Excel; se aplicó estadística descriptiva para calcular los porcentajes de cada variable y los resultados se presentaron en forma de figuras. Se realizó un análisis descriptivo de frecuencias con tablas de contingencia para determinar la

correlación de Pearson existente entre las variables del programa de servicio social y prácticas profesionales y la efectividad organizacional.

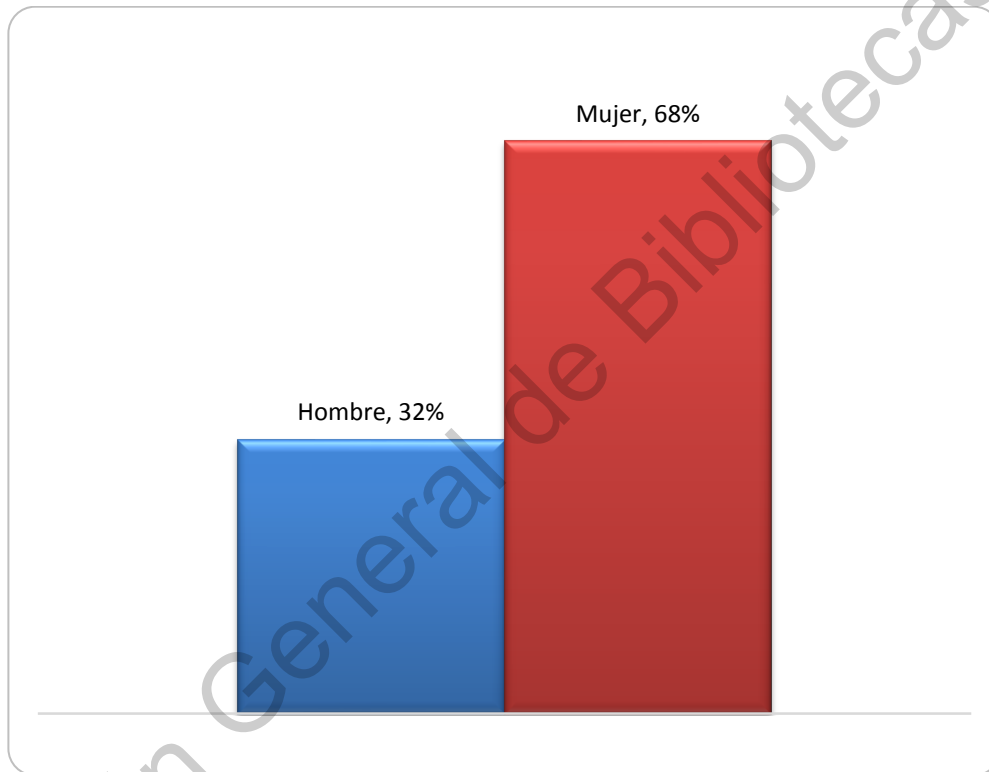
Dirección General de Bibliotecas UAQ

## 5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación se presenta en forma de figuras la descripción de la muestra y los resultados obtenidos de cada variable de estudio.

### 5.1. Datos generales

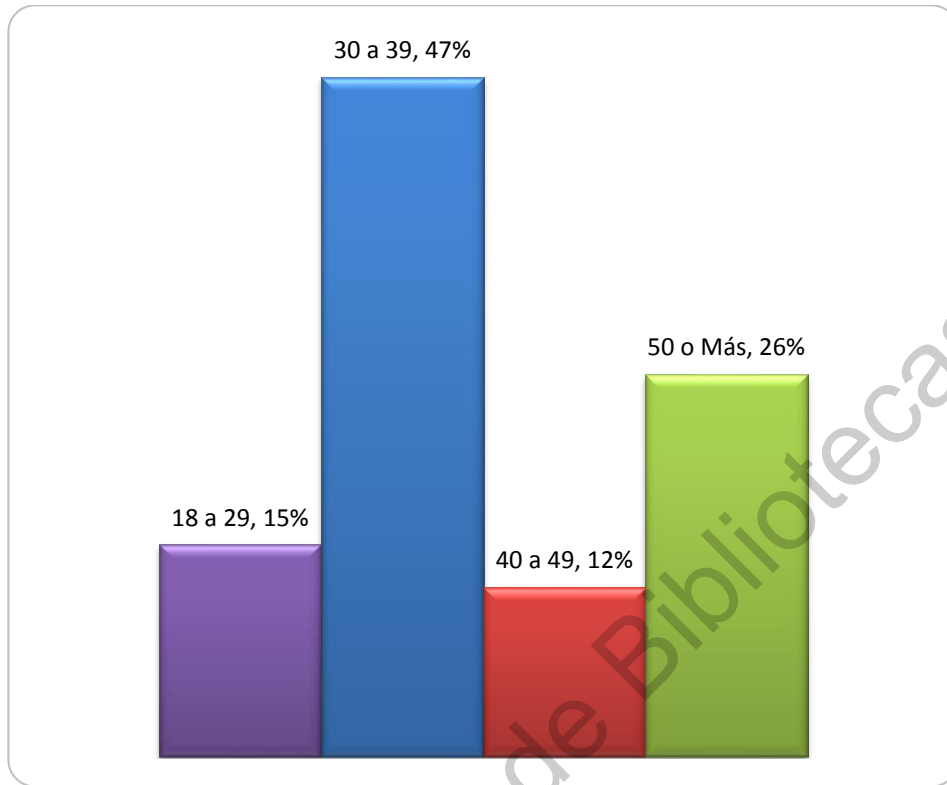
Figura 4. Sexo



Fuente: Elaboración propia (2019)

Los cuestionarios aplicados fueron respondidos en un 68% por mujeres y en un 32% por hombres, lo cual muestra que son más las mujeres quienes en la FGR Delegación Querétaro tienen a su cargo al menos a un prestador de servicio social o prácticas profesionales en su área de trabajo (figura 4).

Figura 5. Edad

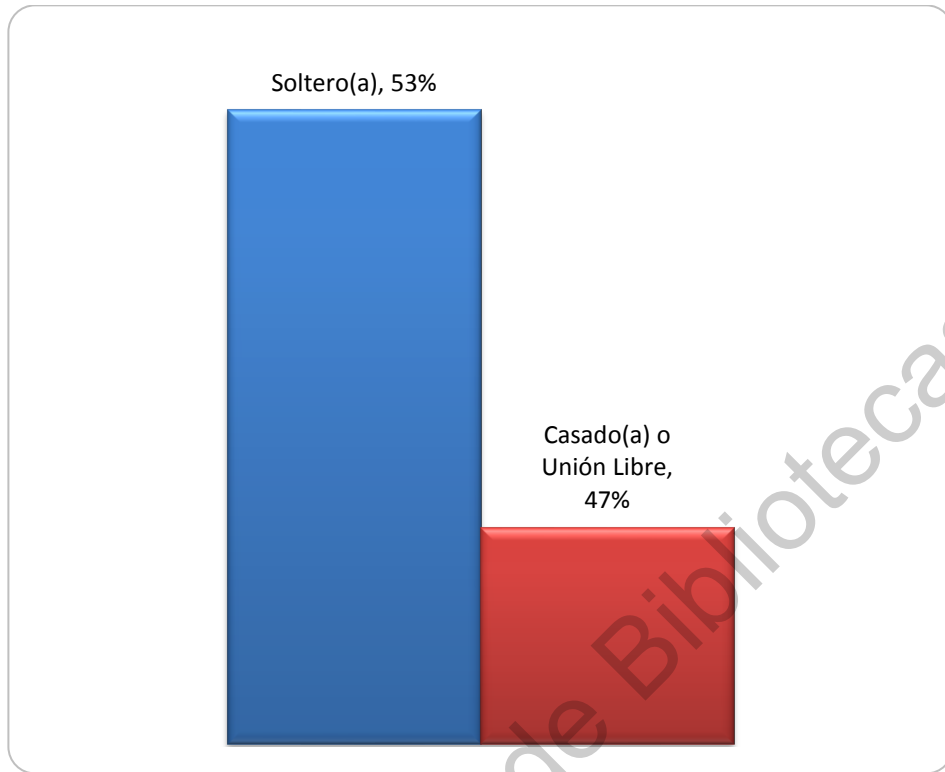


Fuente: Elaboración propia (2019)

El 85% de los servidores públicos son mayores a los 30 años de edad, por lo que se considera que la institución está integrada en su mayoría por adultos maduros (figura 5).



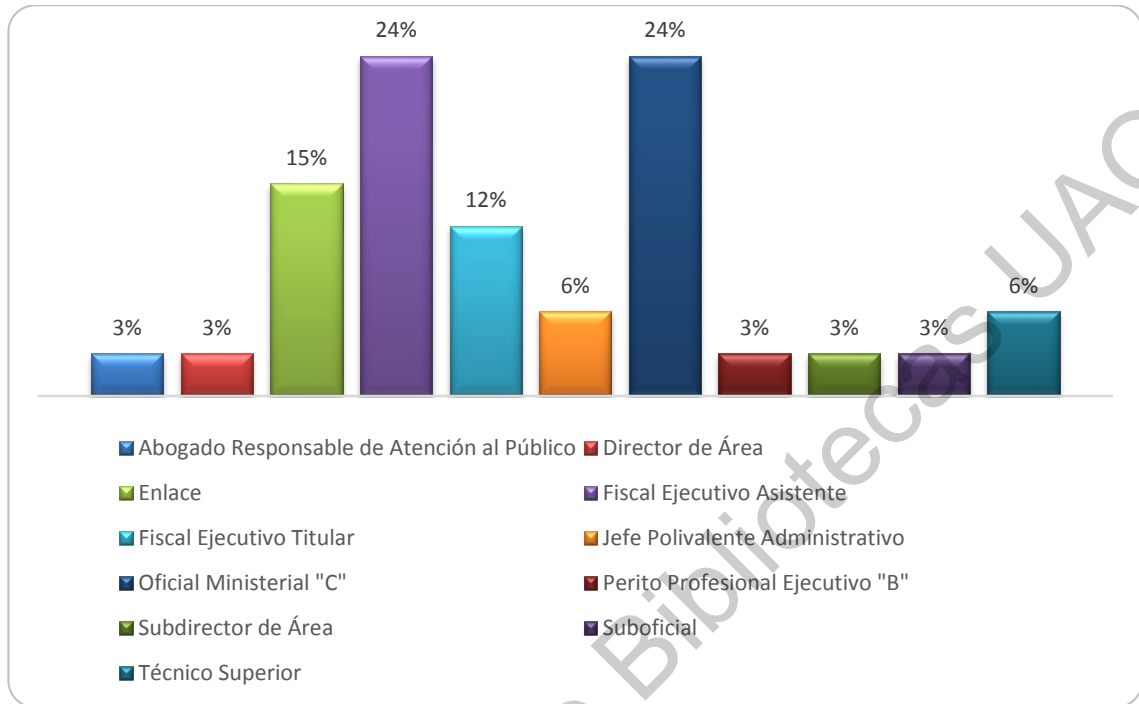
Figura 6. Estado civil



Fuente: Elaboración propia (2019)

El 53% de los servidores públicos son solteros, mientras que el 47% están casados o viven en unión libre (figura 6).

Figura 7. Nivel de puesto

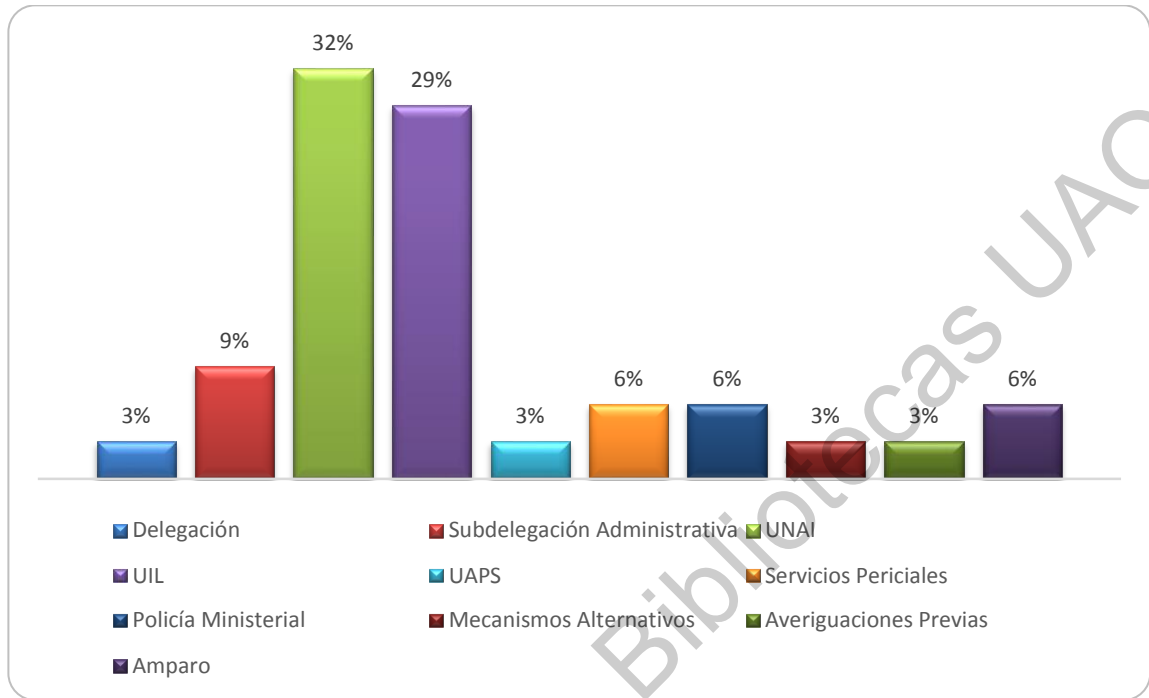


Fuente: Elaboración propia (2019)

El 67% de los servidores públicos ocupan plazas sustantivas, predominando entre ellos los niveles de Fiscal Ejecutivo Asistente y Oficial Ministerial "C", mientras que el otro 33% ocupa plazas de apoyo al proceso sustantivo (figura 7).

Dirección General de Bibliotecas UAQ

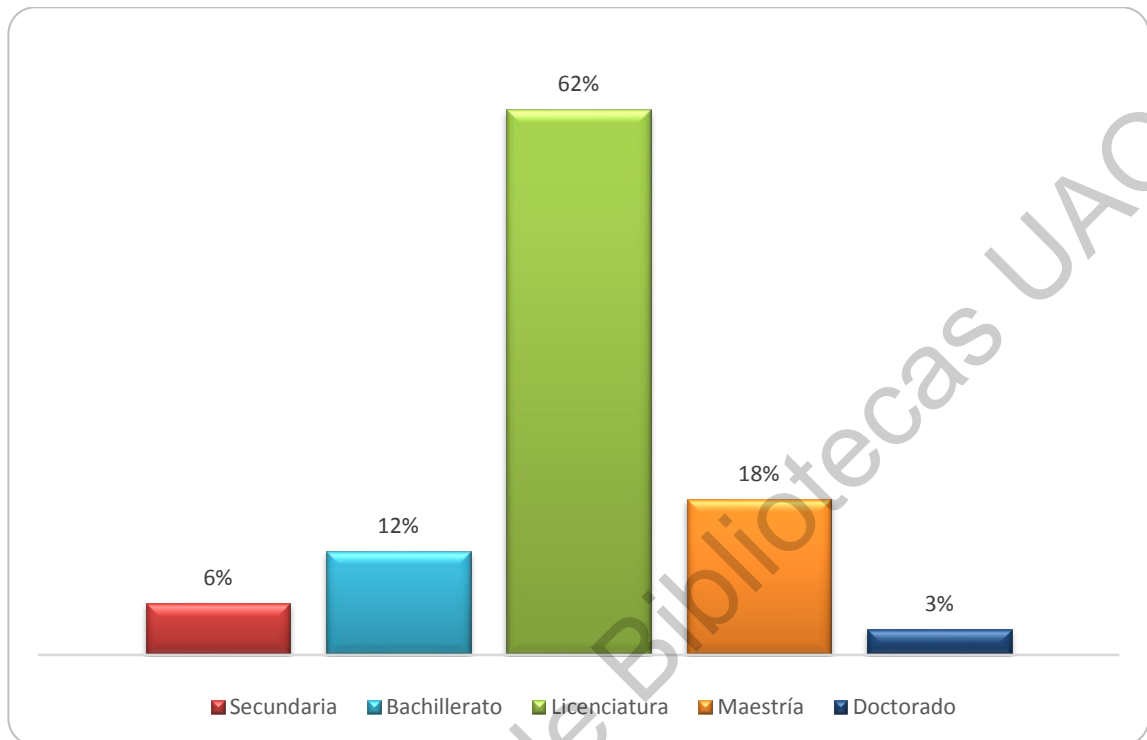
Figura 8. Área o departamento



Fuente: Elaboración propia (2019)

El 61% de los servidores públicos están adscritos a la Unidad de Atención y Determinación Inmediata (UNAI) y a la Unidad de Investigación y Litigación (UIL), siendo estas las dos unidades centrales de la FGR Delegación Querétaro (figura 8).

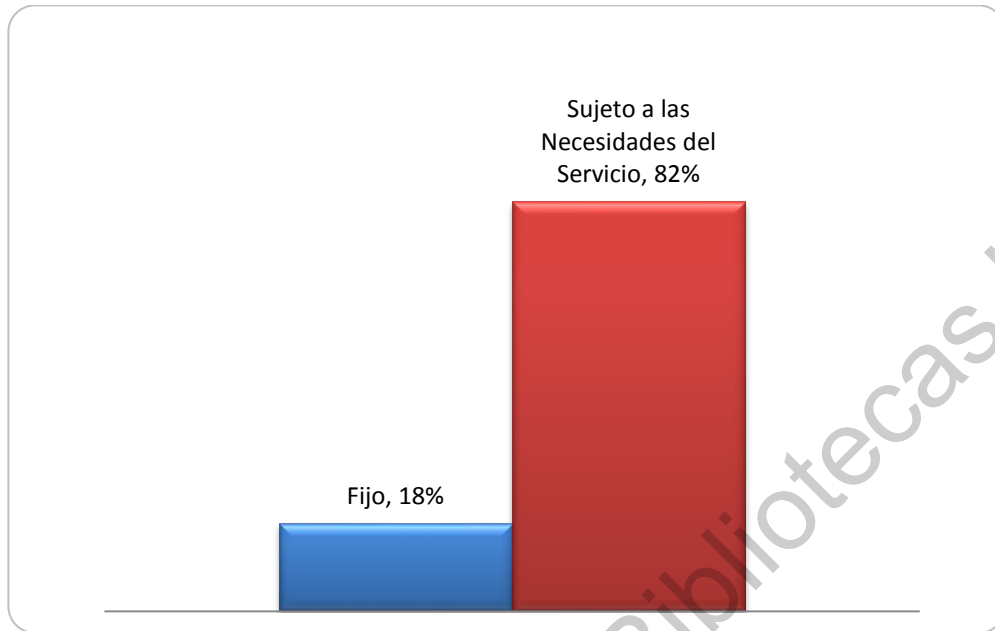
Figura 9. Escolaridad



Fuente: Elaboración propia (2019)

El 82% de los servidores públicos cuenta con estudios de nivel superior, no obstante el 18% tiene estudios de nivel básico y medio superior (figura 9). Se puede determinar que la institución cuenta con personal de alto desarrollo profesional.

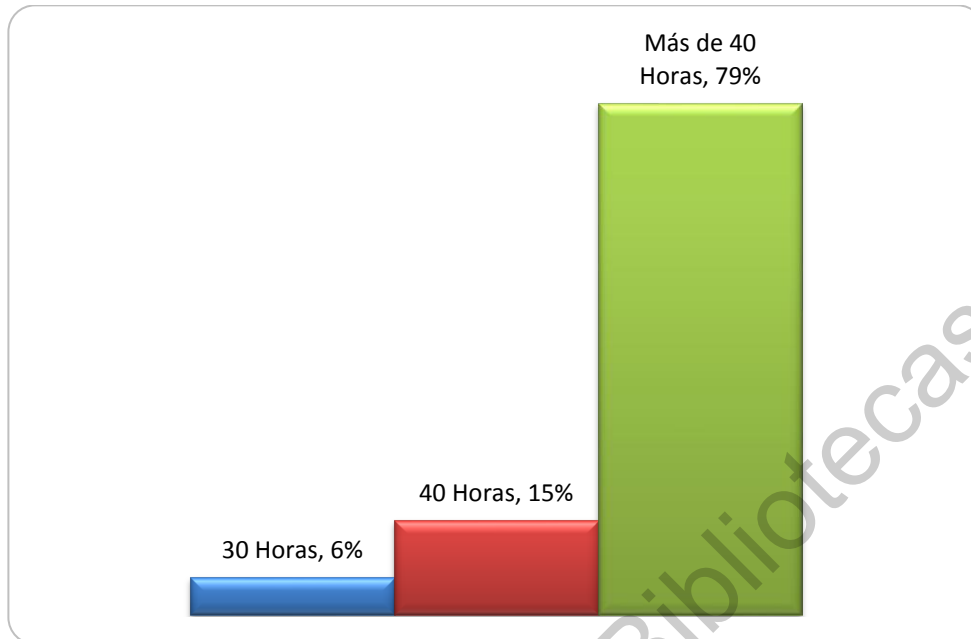
Figura 10. Horario de trabajo



Fuente: Elaboración propia (2019)

El 82% de los servidores públicos tiene un horario de trabajo sujeto a las necesidades del servicio, lo cual significa que el servidor público tiene que cubrir un horario de trabajo establecido, sin embargo si la carga de trabajo lo requiere deberá laborar fuera de su horario de trabajo sin remuneración adicional, cubriendo además guardias de fin de semana, vacaciones y/o actividades propias de la institución (figura 10).

Figura 11. Horas trabajadas por semana

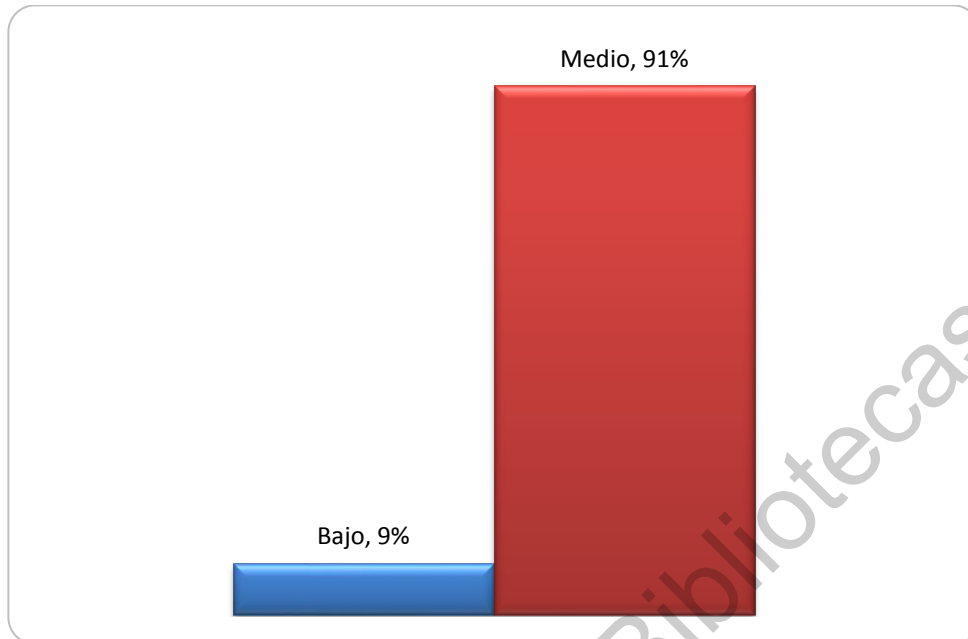


Fuente: Elaboración propia (2019)

El 79% de los servidores públicos tiene una considerable carga laboral ya que trabajan más de 40 horas a la semana, más del tiempo comprendido en una semana laboral de lunes a viernes (figura 11).

Dirección General de Bibliotecas UAQ

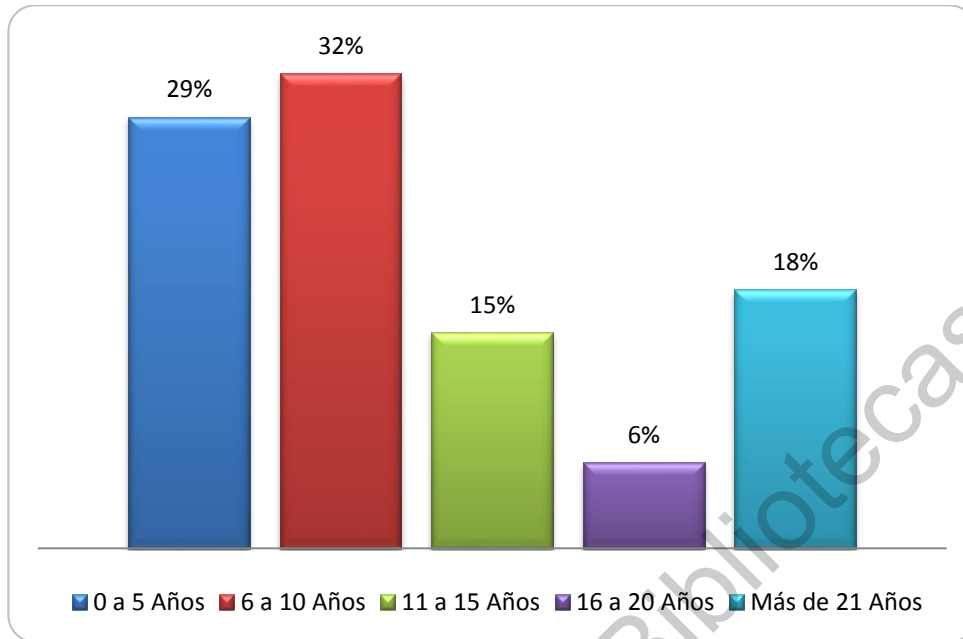
Figura 12. Nivel económico



Fuente: Elaboración propia (2019)

El 91% de los servidores públicos considera su nivel económico como medio y solamente el 9% lo considera bajo. Ningún servidor público considera que se encuentra en un nivel económico alto (figura 12).

Figura 13. Antigüedad en la empresa

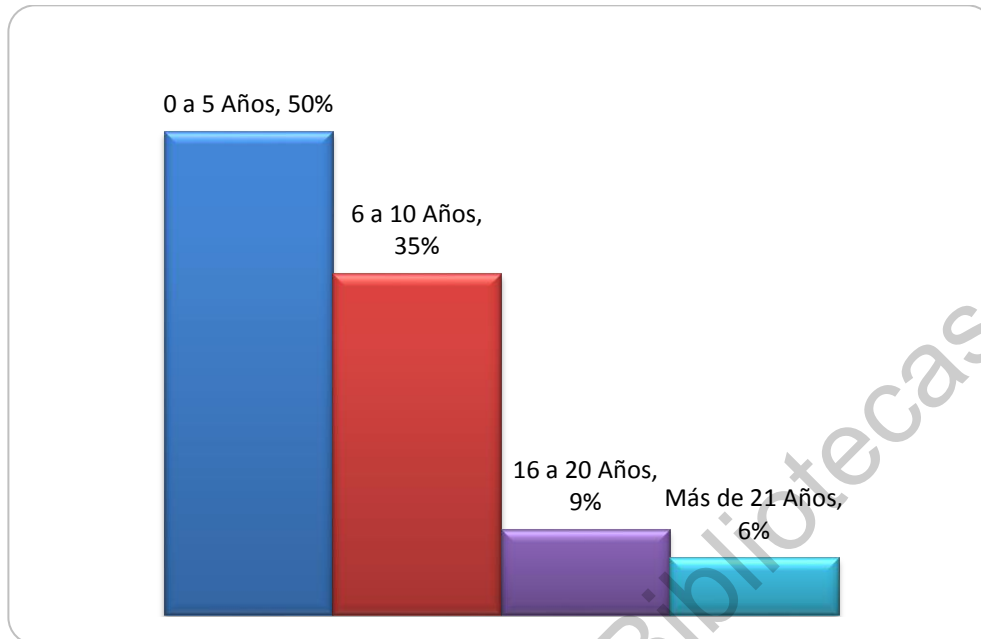


Fuente: Elaboración propia (2019)

El 71% de los servidores públicos lleva más de 6 años laborando en la institución, lo cual significa que existe un bajo índice de rotación de personal. Los nuevos ingresos se derivan de jubilaciones o renunciaciones del personal existente (figura 13).



Figura 14. Antigüedad en el puesto

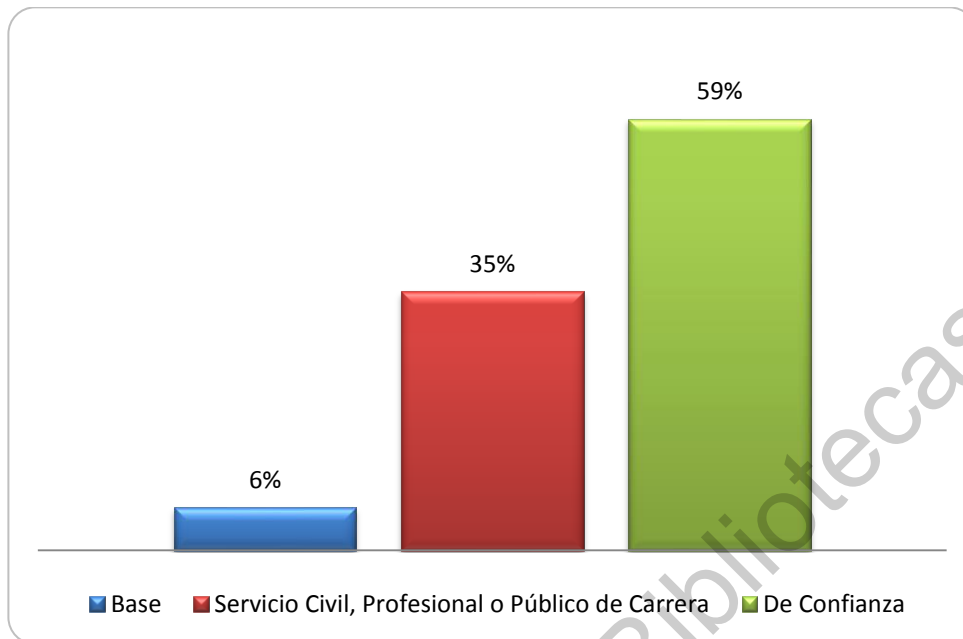


Fuente: Elaboración propia (2019)

El 50% de los servidores públicos tiene 5 años o más en el puesto actual, lo cual representa que el servidor público tiene poca probabilidad de cambiar de puesto en un mediano plazo (figura 14).

Dirección General de Bibliotecas UAQ

Figura 15. Tipo de plaza

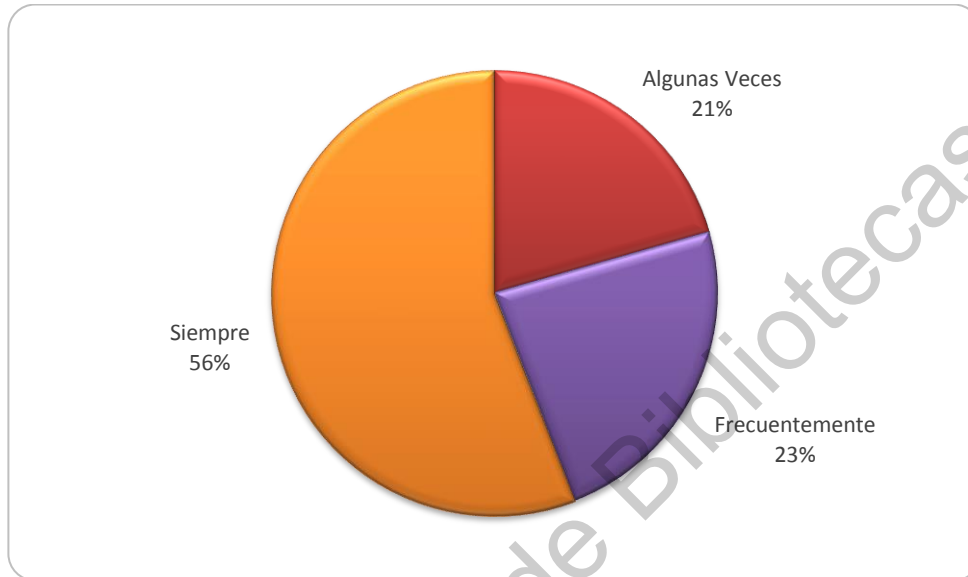


Fuente: Elaboración propia (2019)

El 59% de los servidores públicos están contratados como personal de confianza, el 35% pertenece al Servicio Civil, Profesional o Público de Carrera y el 6% es personal de base lo cual significa que están afiliados a un sindicato de la institución (figura 15).

## 5.2. Variable del programa de servicio social y prácticas profesionales

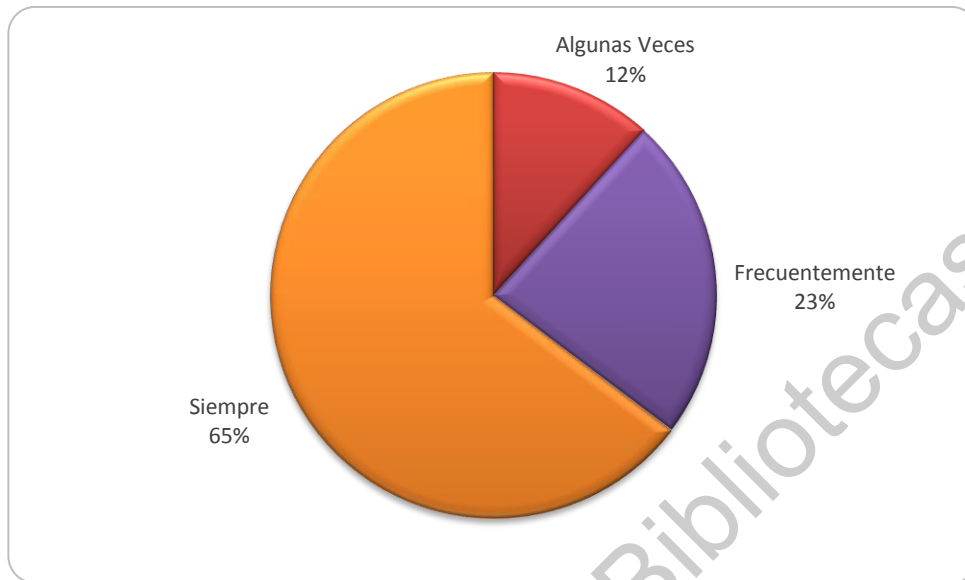
Figura 16. Los prestadores de servicio social y prácticas profesionales cumplen con las actividades asignadas



Fuente: Elaboración propia (2019)

Respecto al cumplimiento de las actividades asignadas a los prestadores de servicio social y prácticas profesionales, el 56% de los servidores públicos manifestó que siempre se cumplen, no obstante el 44% dijo que algunas veces y frecuentemente se cumplen las actividades asignadas (figura 16).

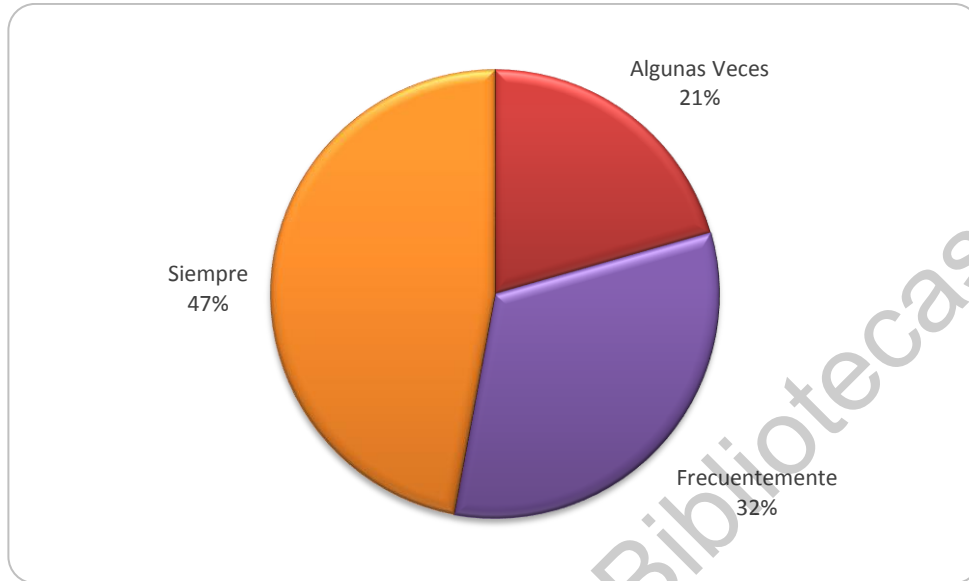
*Figura 17.* Las actividades asignadas a los prestadores de servicio social y prácticas profesionales son acordes al perfil profesional del estudiante



Fuente: Elaboración propia (2019)

El 88% de los servidores públicos considera que las actividades asignadas a los prestadores de servicio social y prácticas profesionales son acordes al perfil profesional del estudiante, solamente el 12% considera que algunas veces lo son (figura 17).

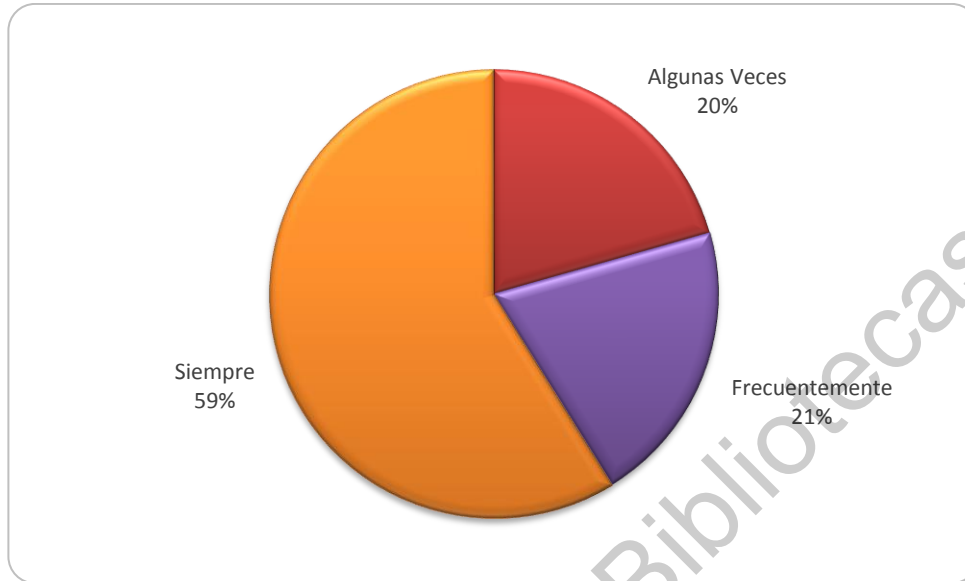
*Figura 18.* Los prestadores de servicio social y prácticas profesionales cubren el horario convenido de manera puntual



Fuente: Elaboración propia (2019)

El 79% de los encuestados indicó que los prestadores de servicio social y prácticas profesionales cubren el horario convenido de manera puntual y el 21% dijo que algunas veces lo hacen (figura 18).

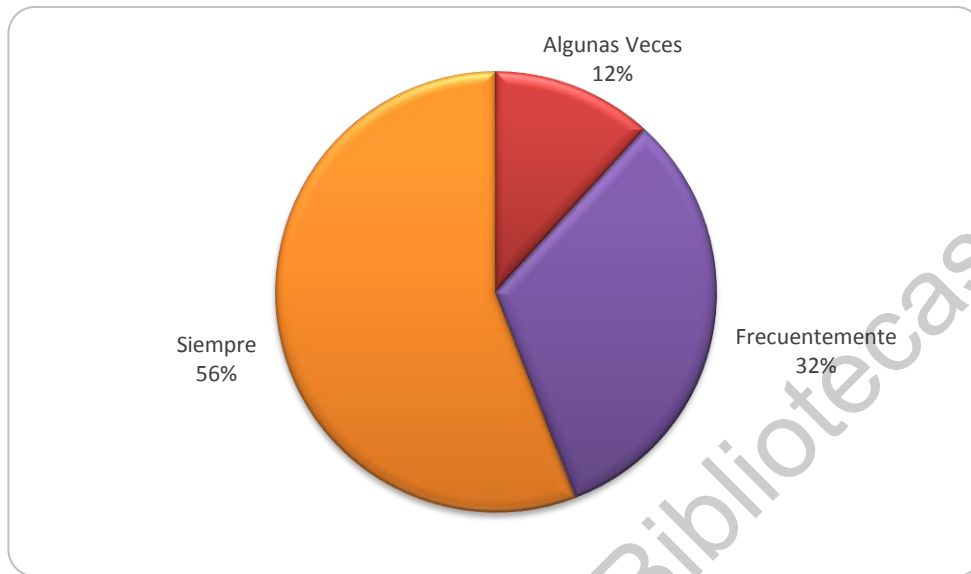
*Figura 19.* Los prestadores de servicio social y prácticas profesionales muestran responsabilidad con el trabajo



Fuente: Elaboración propia (2019)

En función a la responsabilidad que muestran los prestadores de servicio social y prácticas profesionales con el trabajo, 80% de los servidores públicos asentaron que siempre y frecuentemente muestran responsabilidad, y 20% que algunas veces lo hacen (figura 19).

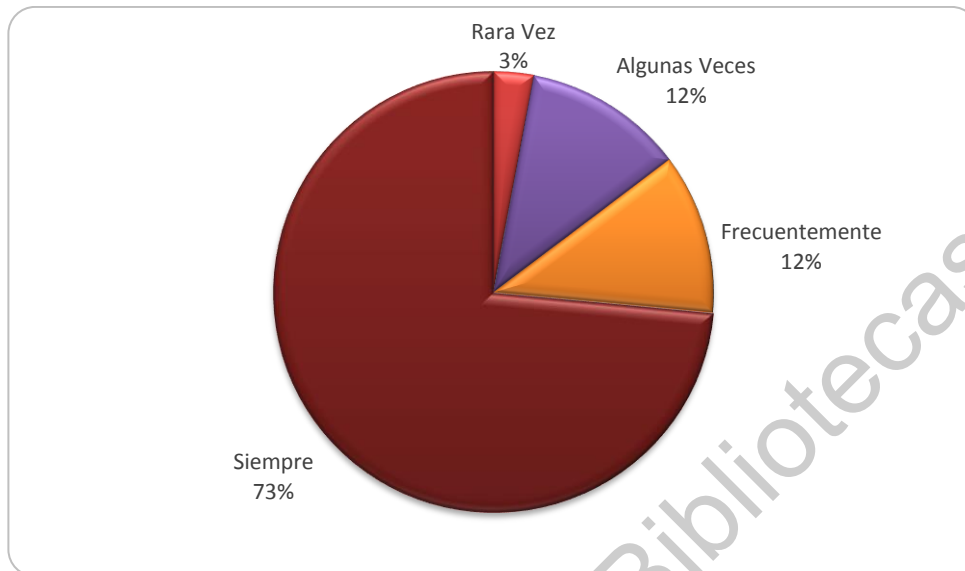
*Figura 20.* El horario de los prestadores de servicio social y prácticas profesionales es adecuado para el desempeño de las actividades asignadas



Fuente: Elaboración propia (2019)

El 88% de los encuestados aseguró que el horario de los prestadores de servicio social y prácticas profesionales es adecuado para el desempeño de las actividades asignadas y otro 12% manifestó que algunas veces así es (figura 20).

Figura 21. Los prestadores de servicio social y prácticas profesionales muestran disciplina ante la autoridad

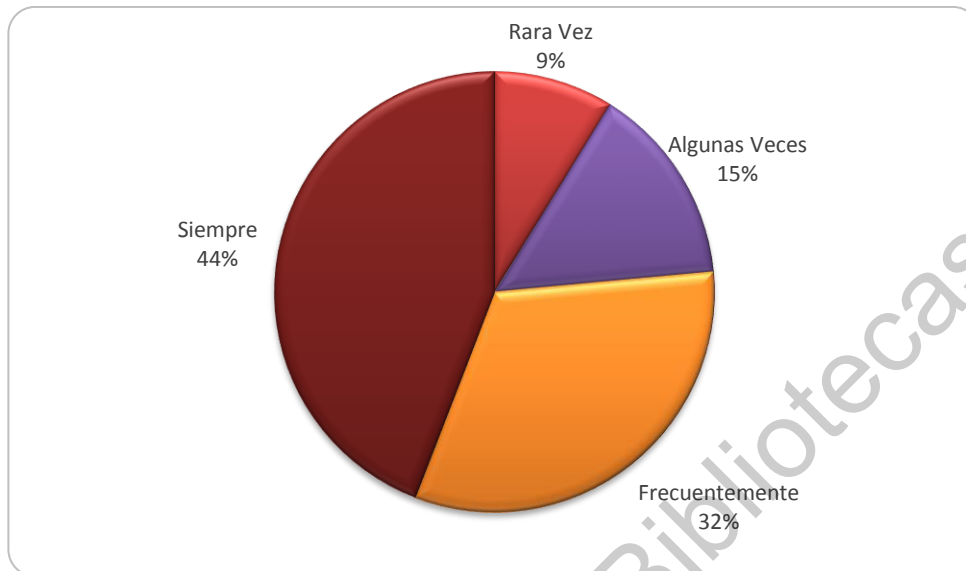


Fuente: Elaboración propia (2019)

El 85% de los servidores públicos declaró que siempre y frecuentemente los prestadores de servicio social y prácticas profesionales muestran disciplina ante la autoridad y el 15% que sólo en algunas ocasiones y rara vez es así (figura 21).



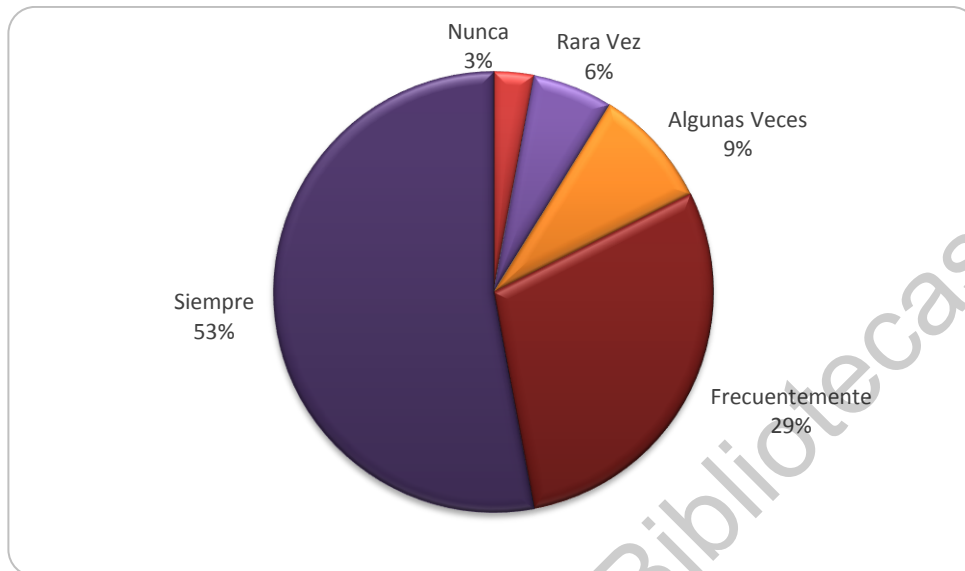
Figura 22. Los prestadores de servicio social y prácticas profesionales cuentan con los conocimientos necesarios para desempeñar las actividades asignadas



Fuente: Elaboración propia (2019)

Las respuestas de los servidores públicos fueron heterogéneas respecto a si los prestadores de servicio social y prácticas profesionales cuentan con los conocimientos necesarios para desempeñar las actividades asignadas. Mientras que el 44% aseveró que siempre cuentan con los conocimientos necesarios, otro 32% afirmó que frecuentemente lo hacen, un 15% considera que solo algunas veces y el 9% que rara vez cuentan con los conocimientos requeridos (figura 22).

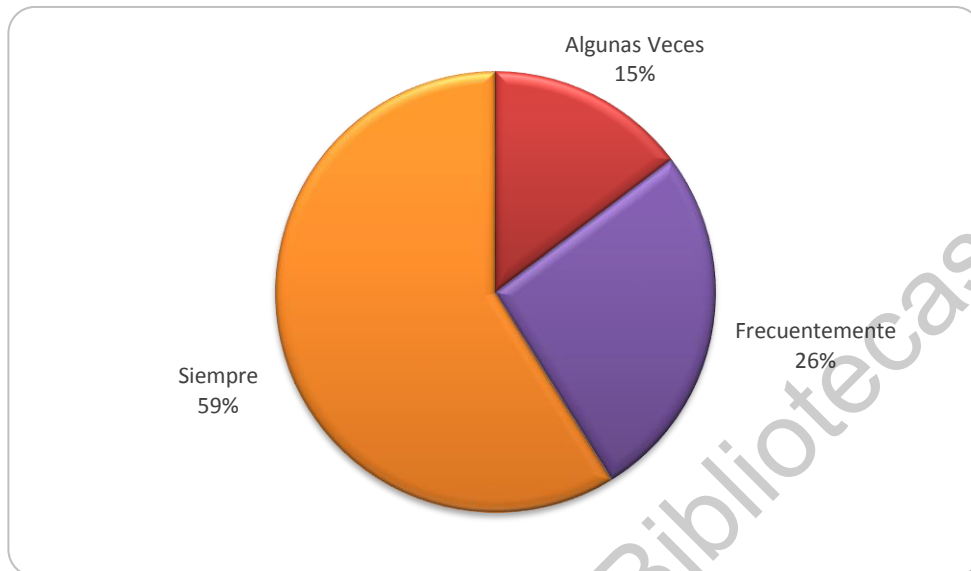
Figura 23. Los prestadores de servicio social y prácticas profesionales impactan favorablemente en la productividad del área de trabajo



Fuente: Elaboración propia (2019)

La valoración de los servidores públicos respecto a si los prestadores de servicio social y prácticas profesionales impactan favorablemente en la productividad del área de trabajo es muy diversa. El 53% aseveró que siempre tienen un impacto favorable, mientras que el 29% afirmó que frecuentemente es así y el 18% considera que algunas veces, rara vez y nunca impactan en el área de trabajo (figura 23).

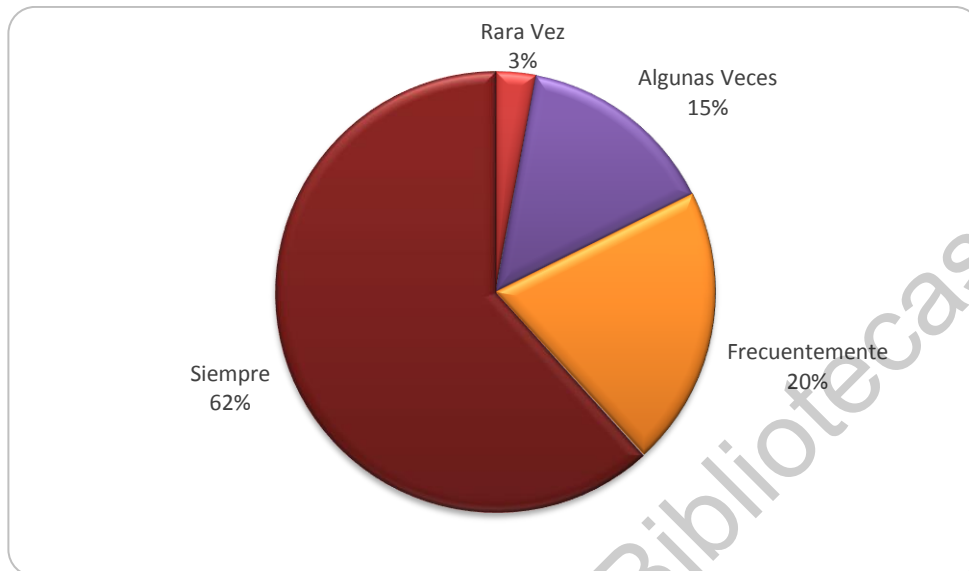
*Figura 24.* La duración del programa de servicio social y prácticas profesionales es adecuada para el desempeño del área de trabajo



Fuente: Elaboración propia (2019)

El 85% de los encuestados aseguró que la duración del programa de servicio social y prácticas profesionales siempre y frecuentemente es adecuada para el desempeño del área de trabajo y otro 15% manifestó que algunas veces es así (figura 24).

Figura 25. Los prestadores de servicio social y prácticas profesionales muestran disposición al trabajo

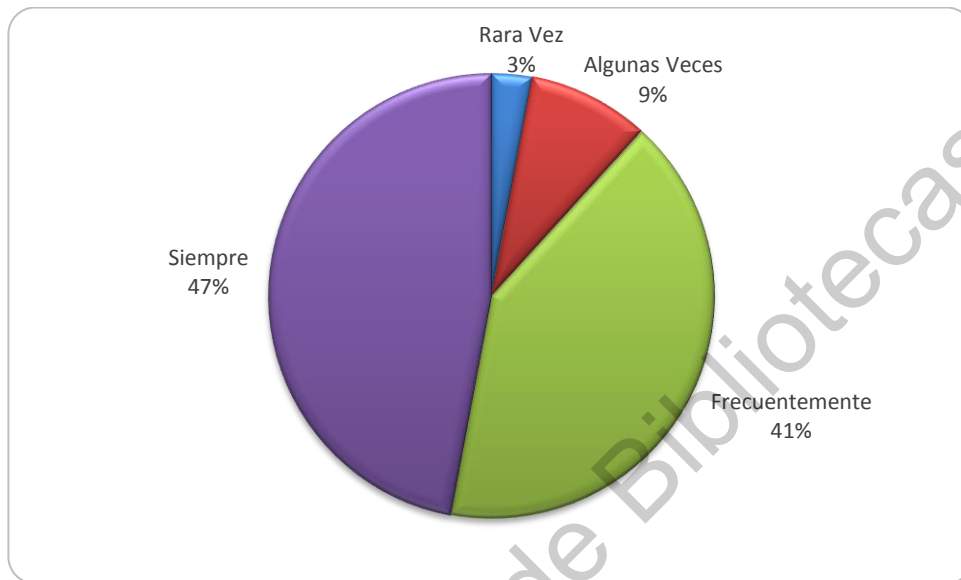


Fuente: Elaboración propia (2019)

El 82% de los servidores públicos declaró que siempre y frecuentemente los prestadores de servicio social y prácticas profesionales muestran disposición al trabajo y el 18% que sólo en algunas ocasiones y rara vez es así (figura 25).

### 5.3. Variable de efectividad organizacional

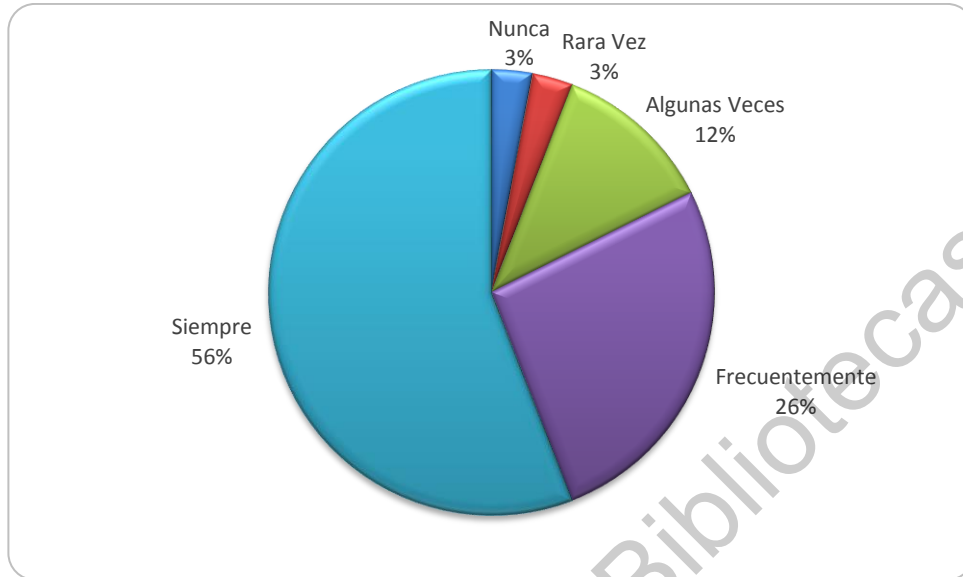
Figura 26. En mi institución el establecimiento de metas y objetivos son reales y alcanzables



Fuente: Elaboración propia (2019)

El 88% de los servidores públicos considera que la institución establece las metas y los objetivos de manera real y alcanzable, no obstante el 12% determina que las metas y objetivos no obedecen a la realidad de la institución, ni son alcanzables (figura 26).

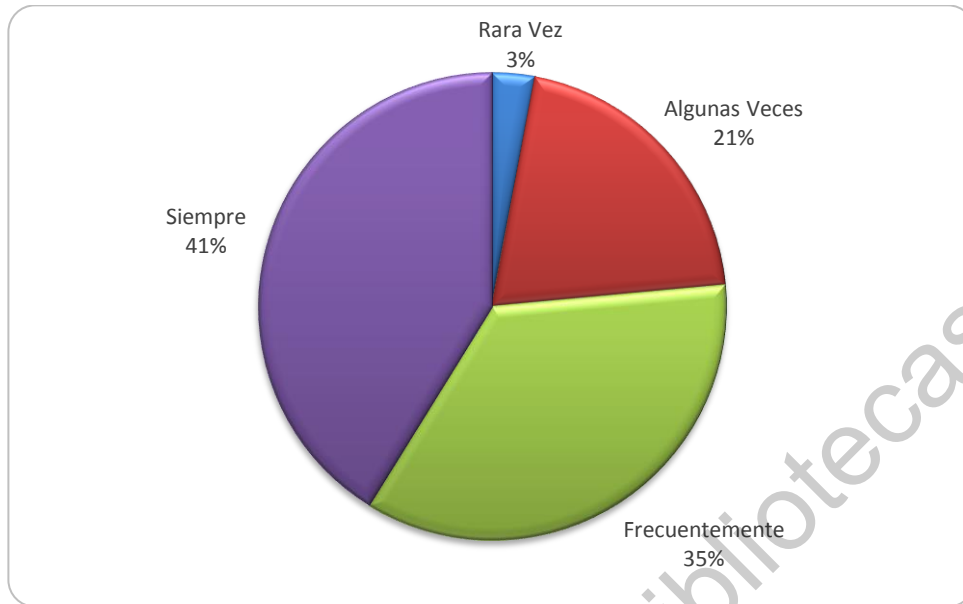
Figura 27. Se me proporciona información sobre el avance de metas y el logro de objetivos



Fuente: Elaboración propia (2019)

El 82% de los servidores públicos declaró que la institución les proporciona información sobre el avance de metas y el logro de objetivos, pero el 18% indica que solo algunas veces, rara vez o nunca tienen conocimiento de dicha información (figura 27).

Figura 28. Dispongo de los medios y recursos requeridos para realizar el trabajo diario

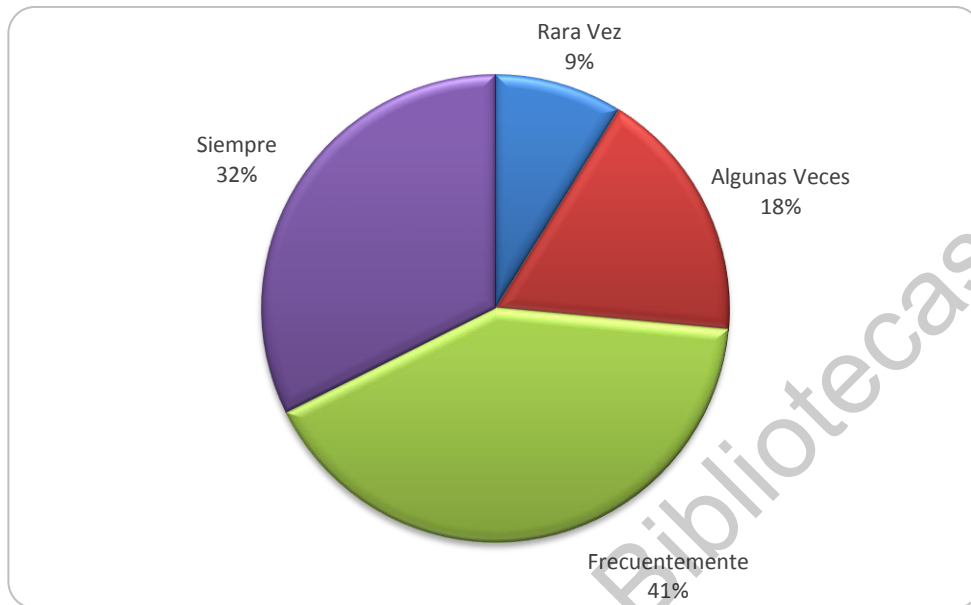


Fuente: Elaboración propia (2019)

Respecto al hecho de que si disponen de los medios y recursos requeridos para realizar el trabajo diario, el 76% de los servidores públicos externó que siempre y frecuentemente es así, aunque hubo un 24% que manifestó que alguna vez o rara vez se disponen (figura 28).

Dirección General de Bibliotecas UAQ

*Figura 29.* Los directivos se interesan por conocer las dificultades que se me presentan para cumplir con los objetivos

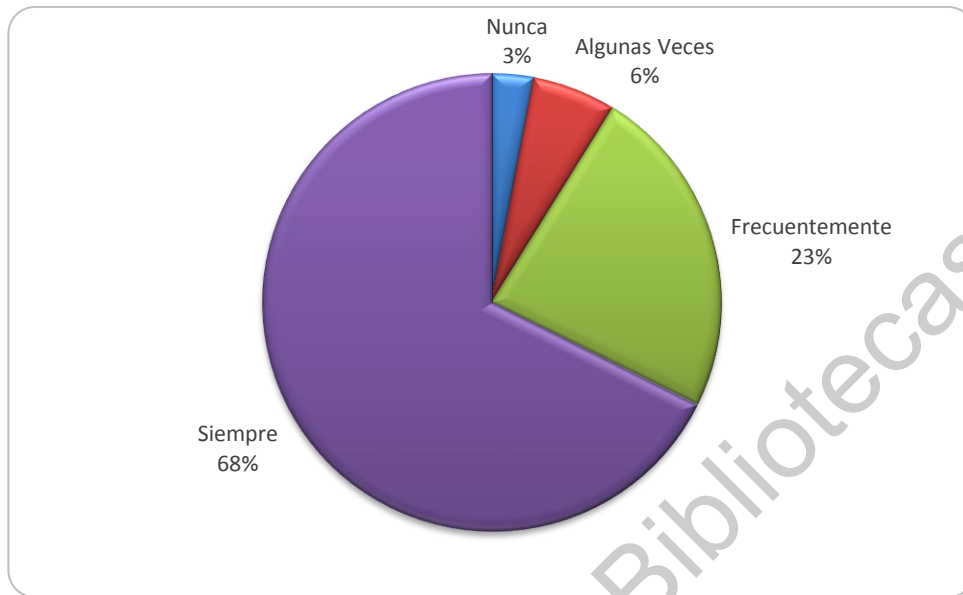


Fuente: Elaboración propia (2019)

El 32% de los servidores públicos considera que los directivos siempre se interesan por conocer las dificultades que se les presentan para cumplir los objetivos, sin embargo el 41% indica que lo hacen de manera frecuente, el 18% que algunas veces y el 9% que nunca. El 27% de los servidores públicos identifica una falta de interés por parte de los directivos de la institución (figura 29).



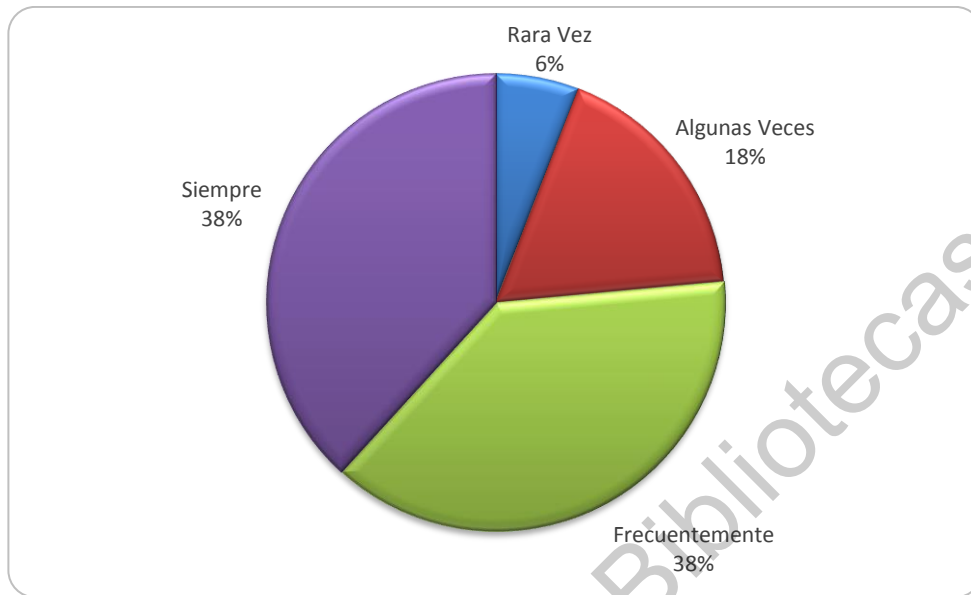
Figura 30. El trabajo de mis compañeros contribuye a la realización de los objetivos de la institución



Fuente: Elaboración propia (2019)

El 91% de los servidores públicos considera que el trabajo de sus compañeros contribuye siempre y frecuentemente a la realización de los objetivos de la institución, el 6% que algunas veces y el 3% que nunca (figura 30).

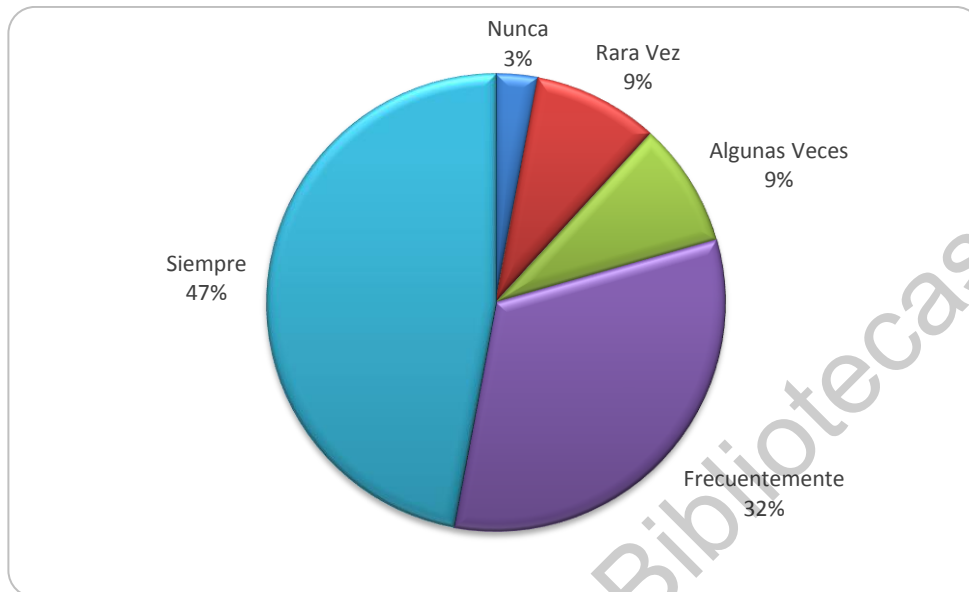
*Figura 31.* En mi institución se es lo suficientemente flexible para adaptarse a los cambios



Fuente: Elaboración propia (2019)

El 76% de los servidores públicos considera que la institución es lo suficientemente flexible para adaptarse a los cambios. El 18% que algunas veces y el 6% que rara vez (figura 31).

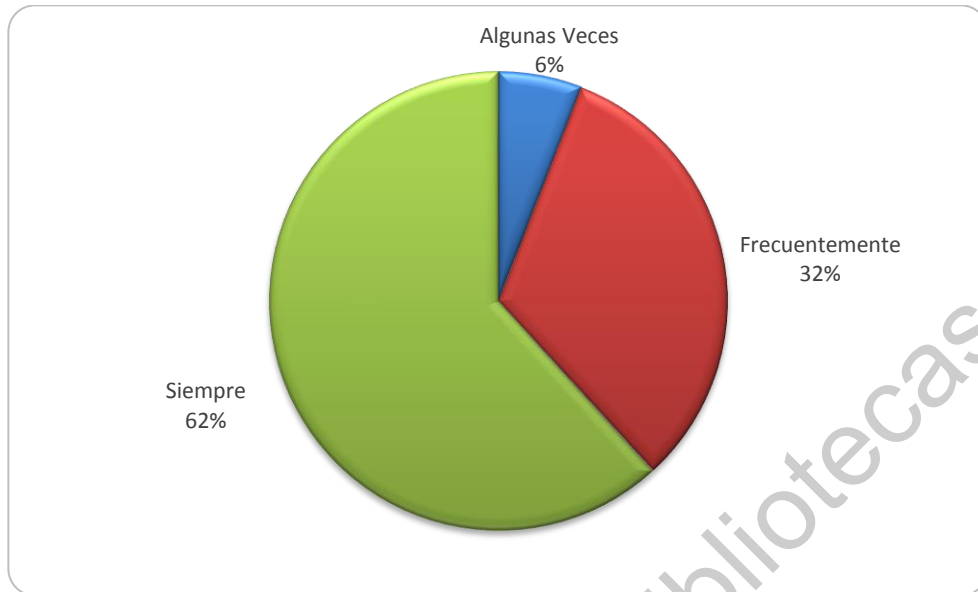
Figura 32. En mi institución se busca la satisfacción colectiva por encima del interés o beneficio particular



Fuente: Elaboración propia (2019)

El 79% de los encuestados considera que en la institución se busca la satisfacción colectiva por encima del interés o beneficio particular, sin embargo el 21% considera que algunas veces, rara vez o nunca sucede, anteponiéndose los intereses personales por encima de la satisfacción colectiva (figura 32).

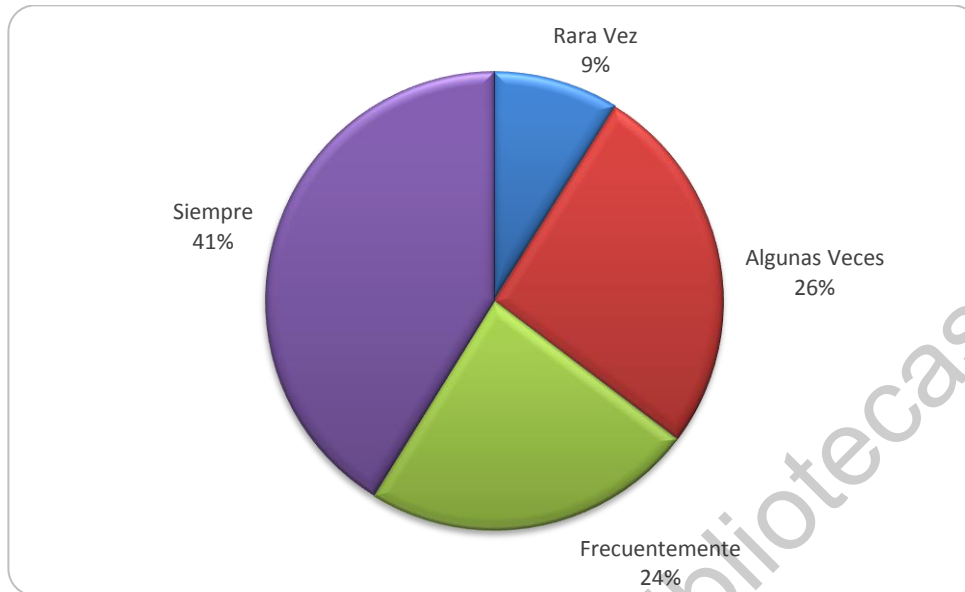
Figura 33. El personal se siente identificado con el propósito u objetivo de la institución



Fuente: Elaboración propia (2019)

El 94% de los servidores públicos de la FGR Delegación Querétaro se sienten identificados con el propósito u objetivo de la institución y el 6% señala que solo algunas veces se siente así (figura 33). Se puede determinar que existe un alto sentido de identidad de los servidores públicos con la institución.

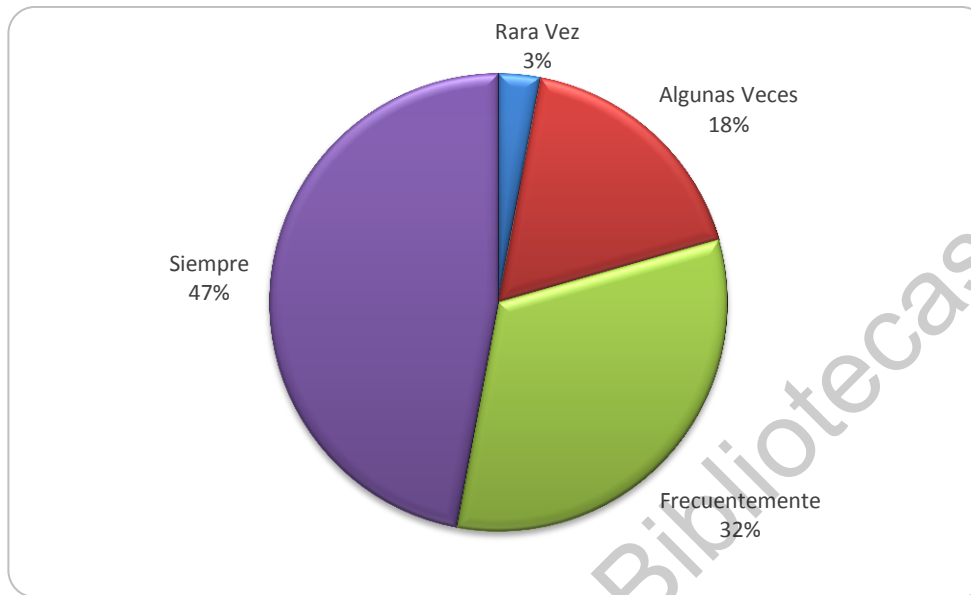
Figura 34. Los mandos superiores son congruentes con lo que dicen y lo que hacen



Fuente: Elaboración propia (2019)

En relación a la pregunta que se hizo a los servidores públicos de que si los mandos superiores son congruentes con lo que dicen y lo que hacen, el 65% indicó que siempre y frecuentemente lo son, mientras que el 35% manifestó que algunas veces y rara vez es así. Se puede determinar que 1 de cada 3 servidores públicos considera que los mandos superiores son incongruentes con lo que dicen y lo que hacen (figura 34).

*Figura 35.* Existe compromiso de la alta dirección con la asignación y uso transparente y racional de los recursos



Fuente: Elaboración propia (2019)

El 79% de los servidores públicos considera que existe un compromiso de la alta dirección con la asignación y uso transparente y racional de los recursos de la institución. Solamente el 18% considera que algunas veces es así y el 3% que rara vez lo es. La mayor parte de los servidores públicos considera que los recursos de la institución son asignados y utilizados de manera transparente y racional (figura 35).

#### **5.4. Comprobación de hipótesis**

Se utilizó la prueba estadística de correlación de Pearson para identificar la relación entre las dos variables de estudio y comprobar la validez de la hipótesis planteada.

Los cuestionarios aplicados a los servidores públicos de la Fiscalía General de la República Delegación Querétaro muestran una correlación de Pearson de .19 entre las variables del programa de servicio social y prácticas profesionales y la efectividad

organizacional, considerándose muy baja, por lo que se rechaza la hipótesis de investigación; el programa de servicio social y prácticas profesionales no influye en la efectividad organizacional.

En la figura 36 se grafican los resultados de la correlación de Pearson entre ambas variables:

Figura 36. Correlación entre el programa de servicio social y prácticas profesionales (X) y la efectividad organizacional (Y)



Fuente: Elaboración propia (2019)

## PROPUESTAS Y CONCLUSIONES

De acuerdo con la presente investigación se concluye que no existe relación entre el programa de servicio social y prácticas profesionales y la efectividad organizacional en la Fiscalía General de la República Delegación Querétaro.

Si bien existe entre los servidores públicos de la institución una percepción favorable sobre el programa de servicio social y prácticas profesionales, este no es considerado una actividad estratégica que impacte favorablemente en la efectividad organizacional, por lo que la efectividad se atribuye a otros factores.

Una de las razones por la cual el programa de servicio social y prácticas profesionales no influye en la efectividad organizacional se debe a que no se delega responsabilidad a los prestadores de servicio social y prácticas profesionales; estos desempeñan actividades de apoyo que no inciden directamente en los procesos clave de la institución, mientras que las actividades sustantivas son realizadas por los servidores públicos de la misma.

Aunado a esto, se identificó que los prestadores de servicio social y prácticas profesionales no siempre cuentan con los conocimientos necesarios para desempeñar y cumplir las actividades asignadas, por lo que no logran alcanzar el nivel de desempeño deseado por la institución.

Además, se detectó falta de responsabilidad y disposición al trabajo por parte de los prestadores de servicio social y prácticas profesionales al no cumplir con la asistencia y horario convenido con la institución, afectando la productividad de cada área de trabajo.

A nivel institucional, se determina que existe una falta de interés por parte de los directivos por conocer las dificultades que los servidores públicos presentan para



cumplir los objetivos planteados; no cuentan con los medios y recursos necesarios para realizar el trabajo diario, además de que existe incongruencia entre lo que se dice y se hace en la institución, ocasionando que ésta sea poco flexible para enfrentar los cambios del entorno.

Es necesario que la Fiscalía General de la República formalice la relación empresa-universidad con las instituciones de educación superior mediante la celebración de convenios de colaboración, en los cuales se estipulen los lineamientos del programa de servicio social y prácticas profesionales que cada parte deberá cumplir, garantizando la aplicación de la normatividad vigente y el desarrollo integral de los estudiantes en un contexto acorde a su perfil profesional.

Es de suma importancia orientar y sensibilizar a los servidores públicos y directivos de la FGR sobre el impacto del programa de servicio social y prácticas profesionales en la institución, reconociendo el trabajo realizado por los estudiantes a través de estímulos y recompensas al desempeño.

Se debe diseñar e implementar un sistema de supervisión y evaluación que permita, por una parte, conocer la pertinencia y el impacto del programa de servicio social y prácticas profesionales en la institución; y por otra, retroalimentar a la institución para el fortalecimiento y mejora del programa de servicio social y prácticas profesionales, con la finalidad de que dicho programa contribuya efectivamente al cumplimiento de los objetivos y metas de la institución.

## REFERENCIAS

- Bustamante, J. y Mansang, S. (2017). *Impacto que generan los practicantes profesionales del programa de Administración de Empresas de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Seccional Bello-Ant; en las distintas empresas.* (Tesis de licenciatura). Corporación Universitaria Minuto de Dios, Colombia. Obtenido el 20 de mayo de 2019, desde <http://hdl.handle.net/10656/5426>
- Carey, C. E. y Vargas, M. R. (2016). La residencia profesional en Ingeniería Logística: Una aproximación al entorno laboral. *ANFEI Digital*, 2(4). pp. 1-10. Obtenido el 18 de mayo de 2019, desde la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Ingeniería A.C.: <http://www.anfei.org.mx/revista/index.php/revista/article/view/226/754>
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales.* (3<sup>ra</sup> ed.). Buenos Aires: RundiNuskín Editor
- Cervera, F. G. (2011). *La percepción de la efectividad organizacional.* (Tesis de doctorado). Universidad Autónoma de Querétaro, México. Obtenido el 26 de junio de 2019, desde <http://fca.uaq.mx/files/investigacion/doctorado/tesis/tesis.html>
- Daft, R. L. (2011). *Teoría y Diseño Organizacional.* (10<sup>ma</sup> ed.). México: Cengage Learning.
- Delgado, E. Y. y Marcos, R. H. F. (2018). *Efectividad organizacional y gestión administrativa de los docentes de una Institución Educativa, Ica-2018.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido el 21 de mayo de 2019, desde <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/27622>

Fernández, C. (2001). Las prácticas en empresas: Análisis económico de una realidad transdisciplinar. *Encuentros Multidisciplinares, núm. 09*. Obtenido el 20 de mayo de 2019, desde la Universidad Autónoma de Madrid: <http://hdl.handle.net/10486/681516>

FGR (22 de febrero, 2019). Manual de Identidad Fiscalía General de la República. Obtenido el 15 de abril de 2019, desde <http://intranetpgr/es/intranetPGR/IdentidadGrafica>

Giral, J. (1991). *Cultura de Efectividad*. México: Iberoamérica.

González, M. y Ramírez, I. (2011). La formación de competencias profesionales: un reto en los proyectos curriculares universitarios. *Odiseo, Revista electrónica de pedagogía*, 8(16). pp. 1-12. Obtenido el 09 de mayo de 2019, desde <http://www.odiseo.com.mx/2011/8-16/gonzalez-ramirez-formacion-competencias.html>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6<sup>ta</sup> ed.). México: McGraw-Hill.

Ley Orgánica de la Fiscalía General de la República (14 de diciembre, 2018). México: Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. Obtenido el 10 de mayo de 2019, desde <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lofgr.htm>

Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en la Ciudad de México (19 de enero, 2018). México: Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. Obtenido el 11 de mayo de 2019, desde [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lrart5\\_prof.htm](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lrart5_prof.htm)

Lusthaus, C., Adrien, M. H., Anderson, G., Carden, F. y Montalván, G. P. (2002).

*Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño*. Washington, D.C.:

Banco Interamericano de Desarrollo.

Macías, E. Y. (Julio, 2012). Significado de las prácticas profesionales. La experiencia de

un grupo de alumnos de nutrición de la Universidad Guadalajara Lamar. *Revista*

*Iberoamericana de Educación*, 3(59). Obtenido el 14 de mayo de 2019, desde la

Organización de Estados Iberoamericanos: <https://rieoei.org/RIE/article/view/1378>

Martínez, R. (2003). La inserción laboral de los universitarios a través de las prácticas en

empresas. *Reis, Revista Española de Investigaciones Sociológicas*. (101). pp. 229-

254. Obtenido el 17 de mayo de 2019, desde

<http://www.reis.cis.es/REIS/jsp/REIS.jsp?opcion=articulo&ktitulo=1866&autor=R>

[AFAEL%20MART%CDNEZ%20MART%CDN](http://www.reis.cis.es/REIS/jsp/REIS.jsp?opcion=articulo&ktitulo=1866&autor=R)

México Evalúa (14 de marzo, 2019). *De PGR a FGR: Lineamientos hacia la transición*.

Obtenido el 10 de mayo de 2019, desde

[https://www.mexicoevalua.org/2019/03/14/pgr-a-fgr-lineamientos-hacia-la-](https://www.mexicoevalua.org/2019/03/14/pgr-a-fgr-lineamientos-hacia-la)

[transicion/](https://www.mexicoevalua.org/2019/03/14/pgr-a-fgr-lineamientos-hacia-la)

Millman, J. y Greene, J. (1989). The specification and development of test of

achievement and ability. Linn, R. L. (Ed.). *Educational Measurement*. (pp. 335-

366). Londres: Mcmillan Publisher.

Narro, J., Martuscelli, J. y Barzana, E. (2012). *Plan de diez años para desarrollar el*

*Sistema Educativo Nacional*. México: Dirección General de Publicaciones y

Fomento Editorial, UNAM. Obtenido el 15 de mayo de 2019, desde

<http://www.planeducativonacional.unam.mx>

- Nieto, F. J. (2007). *La efectividad organizacional y la personalidad tipo "a" en directivos de talleres aeronáuticos de la zona metropolitana del valle de México*. (Tesis de doctorado). Instituto Politécnico Nacional, México. Obtenido el 24 de junio de 2019, desde <http://tesis.ipn.mx/handle/123456789/2076>
- Oyola, M. A. y Padilla, L. M. (2012). El reto frente a la globalización: la competitividad desde un enfoque sistémico. *Gestión & Desarrollo*, 9(1). pp. 161-173. Obtenido el 17 de mayo de 2019, desde la Universidad de San Buenaventura: <https://revistas.usb.edu.co/index.php/GD/article/view/639>
- Piña, M. (2016). *Prácticas Profesionales y su valor en el futuro desempeño laboral*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Chile, Chile. Obtenido el 25 de mayo de 2019, desde <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137649>
- Quispe, A., Victorino L. y Atriano, R. A. (2014). Vinculación de Instituciones de Educación Agrícola Superior (IEAS) con sectores productivos. El caso de la residencia profesional en el Instituto Tecnológico del Altiplano de Tlaxcala (ITAT). *Revista de la Educación Superior*. 43(170). pp. 135-152. Obtenido el 15 de mayo de 2019, desde la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior México: <http://publicaciones.anui.es.mx/revista/170/2/6/es/vinculacion-de-instituciones-de-educacion-agricola-superior-ieas-con>
- Reddin, W. J. (1974). *Efectividad Gerencial*. México: Editorial Diana
- Sánchez, M. D. y Mungaray, A. (2000). *Problemática del servicio social y propuestas para su mejoramiento*. México: ANUIES.
- UNESCO (1984). *El servicio social universitario un instrumento de innovación en la enseñanza superior*. Paris: UNESCO. Obtenido el 17 de mayo de 2019, desde <http://unesdoc.unesco.org/images/0005/000594/059477so.pdf>

- Valencia, C. (2013). *Diagnóstico de las prácticas empresariales en el programa de Administración de Empresas en la Universidad Católica de Pereira para el periodo 2010 2011*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica de Pereira, Colombia. Obtenido el 13 de mayo de 2019, desde <http://hdl.handle.net/10785/1291>
- Velásquez, I. C. (2018). *Gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma del Perú, Perú. Obtenido el 30 de junio de 2019, desde <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/684>
- Venegas, F. (1999). *Legislación sobre servicio social Vol. I*. México: ANUIES.

# APÉNDICES

Dirección General de Bibliotecas UAQ

## APÉNDICE A

### ABREVIATURAS

**FGR:** Fiscalía General de la República

**UIL:** Unidad de Investigación y Litigación

**UNAI:** Unidad de Atención y Determinación Inmediata

**ANUIES:** Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior

Dirección General de Bibliotecas UJAQ



## APÉNDICE B

### CUESTIONARIO



#### UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

La finalidad de este cuestionario es identificar la relación entre el programa de servicio social y prácticas profesionales y la efectividad organizacional.

Es importante que tú contestes absolutamente todas las frases de una manera sincera. No hay respuestas ni buenas ni malas. Los datos serán manejados en forma estrictamente confidencial. Agradecemos de antemano tu valiosa cooperación. (Tiempo aproximado: 15 minutos).

#### DATOS GENERALES

Favor de marcar con una "X" la letra que lo describa:

- 1.- Mi sexo es: A) Hombre B) Mujer
- 2.- Mi edad es entre: A) 18-29 B) 30-39 C) 40-49 D) Más de 50
- 3.- Mi estado civil es: A) Soltero(a) B) Casado(a) o Unión libre
- 4.- Nivel del puesto actual: \_\_\_\_\_
- 5.- Área o departamento: \_\_\_\_\_
- 6.- Mi escolaridad es: A) Primaria B) Secundaria C) Técnico D) Bachillerato E) Licenciatura F) Maestría G) Doctorado
- 7.- Mi horario de trabajo es: A) Fijo B) Sujeto a las necesidades del servicio
- 8.- Horas trabajadas a la semana: A) 30 hrs. B) 40 hrs. C) Más de 40 hrs.
- 9.- Mi nivel económico es: A) Bajo B) Medio C) Alto
- 10.- Antigüedad en la empresa: \_\_\_\_\_
- 11.- Antigüedad en el puesto actual: \_\_\_\_\_
- 12.- Mi plaza es de: A) Base B) Servicio civil, profesional o público de carrera C) De confianza

Para contestar esta sección, se presenta una columna de letras, cada letra tiene un valor que va de:

**A) Siempre B) Frecuentemente C) Algunas veces D) Rara vez E) Nunca**

Ahora por favor lee con cuidado cada una de las siguientes frases. Marque con una "X" la opción, que **en lo general**, mejor refleje su situación.

EJEMPLO:

Voy al cine    A  B  C  D  E

1	En mi institución el establecimiento de metas y objetivos son reales y alcanzables.	A	B	C	D	E
2	Se me proporciona información sobre el avance de metas y el logro de objetivos.	A	B	C	D	E
3	Dispongo de los medios y recursos requeridos para realizar el trabajo diario.	A	B	C	D	E
4	Los directivos se interesan por conocer las dificultades que se me presentan para cumplir con los objetivos.	A	B	C	D	E
5	El trabajo de mis compañeros contribuye a la realización de los objetivos de la institución.	A	B	C	D	E
6	En mi institución se es lo suficientemente flexible para adaptarse a los cambios.	A	B	C	D	E
7	En mi institución se busca la satisfacción colectiva por encima del interés o beneficio particular.	A	B	C	D	E
8	El personal se siente identificado con el propósito u objetivo de la institución.	A	B	C	D	E
9	Los mandos superiores son congruentes con lo que dicen y lo que hacen.	A	B	C	D	E
10	Existe compromiso de la alta dirección con la asignación y uso transparente y racional de los recursos.	A	B	C	D	E

11	Los prestadores de servicio social y prácticas profesionales cumplen con las actividades asignadas.	A	B	C	D	E
12	Las actividades asignadas a los prestadores de servicio social y prácticas profesionales son acordes al perfil profesional del estudiante.	A	B	C	D	E
13	Los prestadores de servicio social y prácticas profesionales cubren el horario convenido de manera puntual.	A	B	C	D	E
14	Los prestadores de servicio social y prácticas profesionales muestran responsabilidad con el trabajo.	A	B	C	D	E
15	El horario de los prestadores de servicio social y prácticas profesionales es adecuado para el desempeño de las actividades asignadas.	A	B	C	D	E
16	Los prestadores de servicio social y prácticas profesionales muestran disciplina ante la autoridad.	A	B	C	D	E
17	Los prestadores de servicio social y prácticas profesionales cuentan con los conocimientos necesarios para desempeñar las actividades asignadas.	A	B	C	D	E
18	Los prestadores de servicio social y prácticas profesionales impactan favorablemente en la productividad del área de trabajo.	A	B	C	D	E
19	La duración del programa de servicio social y prácticas profesionales es adecuada para el desempeño del área de trabajo.	A	B	C	D	E
20	Los prestadores de servicio social y prácticas profesionales muestran disposición al trabajo.	A	B	C	D	E