

UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA
IZTAPALAPA

C S H

TESIS EN: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**“IMPORTANCIA DEL ANALISIS Y DIAGNOSTICO
EN UN SISTEMA ORGANIZACIONAL”**

✓ MIRANDA ENGAMBIRA BEATRIZ ADRIANA.
91230403

ASESORÍA: PROFRA. :A. PATRICIA MONDRAGÓN
PROFRA.: GABRIELA MUÑOZ

A CARGO DE: PROFRA. CRISTINA ESCOBAR

AGOSTO DE 1996.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco de la manera más atenta al Dr. Felipe Téllez por su colaboración no sólo para la realización de esta investigación, sino por todo el apoyo que siempre me ha brindado desde el inicio de mis estudios.

Extiendo este agradecimiento al personal de la Coordinación de Servicio Social y en general al personal de la Secretaría de Relaciones Estudiantiles, así como a los alumnos de la Facultad de Odontología y a la Lic. Lucila Medrano por las facilidades para la elaboración de esta investigación.

Doy también un extenso agradecimiento a la Profesora Patricia Aduna y a la Profesora Gabriela Muñoz por su amable asesoría y aportación en esta tesina.

Gracias a todos los profesores que a lo largo de mi formación académica han contribuido con su enseñanza y buenos consejos.

Es necesario reconocer toda la amabilidad que la familia Luna Miranda me brindó para la culminación de este proyecto. Gracias.

También agradezco muy profundamente a mis padres y hermanos por todo lo que me han dado.

Externo también el reconocimiento y agradecimiento a mi prima Livia Quintero y al Ing. Armando García, por haberme apoyado en momentos muy difíciles en mi formación profesional. Gracias por sus conocimientos y consejos.

Mil gracias a mis familiares y amigos que de alguna manera contribuyeron en el logro de esta meta, con un consejo, con sus palabras.

Mi eterna admiración y agradecimiento al Arq. J.Luis González por su paciencia y apoyo incondicional.

Finalmente, agradezco al único ser que todo lo sabe, y que sin Él nada podría lograrse. a Dios.

*Por su amor, paciencia y comprensión
por darme todo en la vida. A mis padres*

Por haberme encausado, tíos y abuelitas Sarita y Cande

Por su inocencia, su sonrisa, a mis sobrinos y A.G.

Por todo su apoyo a mis hermanos

Por sus palabras, a toda mi familia

Por las mal pasadas, a mis amigas

Por toda tu bondad mi mejor Amigo D.

*Por tu paciencia, comprensión, por toda la
admiración que te guardo; aún entre toda
esta distancia, por tu tiempo, amistad y
amor. J.Luis González R.*

XOXO

ÍNDICE

	Pág.
Introducción.....	1
Justificación.....	5
Metodología.....	8

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES

Definición.....	10
Antecedentes.....	10
Escenario.....	14
Localización.....	14
Elementos.....	16
Marco Legal.....	20
Obejtivos.....	25

CAPÍTULO II: FUNCIONES PROGRAMADAS

Componentes: Aspectos del Programa.....	28
Funciones del Titular.....	33
Funciones del Secretario de Relaciones Estudiantiles.....	34
Funciones del Coordinador de Servicio Social.....	35
Funciones del Coordinador de Prácticas de Campo.....	37
Funciones del Alumno.....	39

CAPÍTULO III: FUNCIONES REALES

Titular (Secretario de la Facultad de Odontología).....	43
Secretario de Relaciones Estudiantiles.....	44
Coordinador de Servicio Social.....	47
Coordinador de Prácticas de Campo.....	58
Secretarías de la Coordinación de Servicio Social.....	63
Alumnos del Servicio Social.....	64
Experiencia Laboral.....	682

CAPÍTULO IV: DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA

Conocimiento del Sistema.....	69
Identificación de la Problemática.....	72

Diagnóstico, Descripción del Problema.....	74
Conducta del S.R.E.....	74
Comunicación con lo Alumnos.....	75
Sistemas de Control.....	76
Relación Personal entre Coordinadores.....	78
Cadenas Causa-Efecto.....	81
Resultados.....	83

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

Conclusiones.....	87
ANEXOS.....	92
GLOSARIO.....	101
BIBLIOGRAFÍA.....	102

INTRODUCCIÓN

Para poder entender los fenómenos que aquejan hoy en día a nuestro país, es necesario comenzar a indagar sobre los desajustes que existen en las organizaciones como entes productores de algún bien o servicio, teniendo como consecuencia un alto índice de desempleo por causa del cierre de muchas empresas, o modificaciones en la estructura y composición, sobre todo en el caso de grandes instituciones públicas.

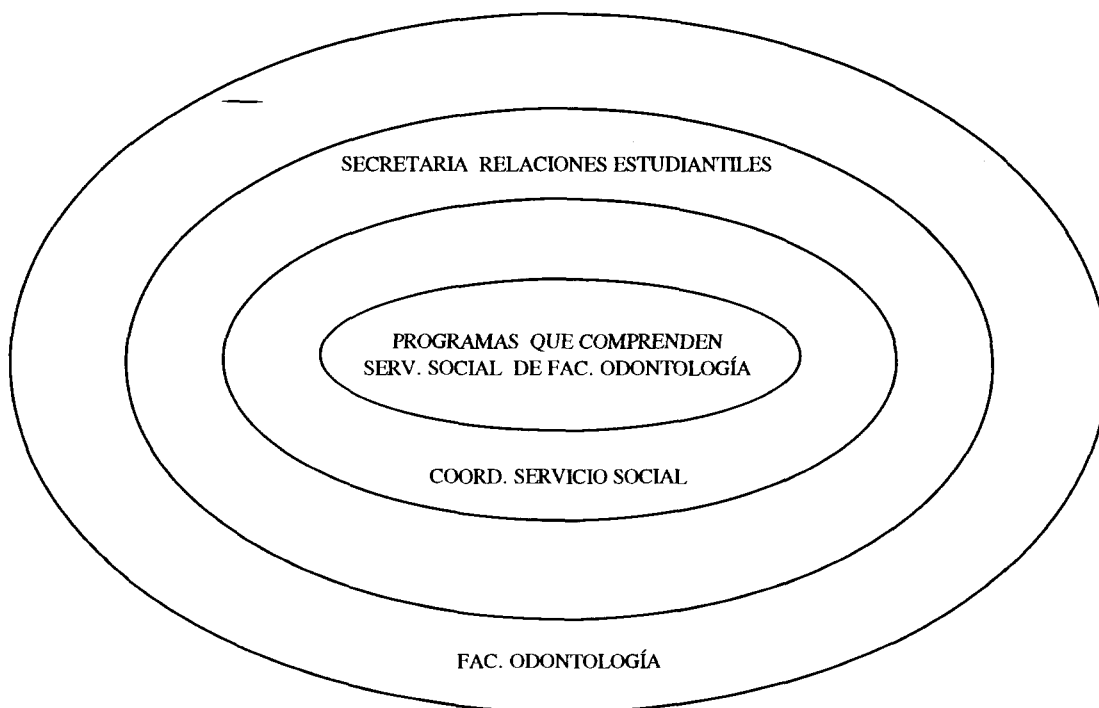
De manera específica, si una organización no está bien por dentro, menos capacidad tendrá para responder de manera efectiva a estos cambios externos. Ahora bien, existen situaciones en las cuales un cambio interno, un cambio en la estructura organizacional es necesario para poder tener un mejor desarrollo en cualquier sistema, sin embargo, la resistencia al cambio que presentan la mayoría de personas en distintas partes del mundo es muy marcada todavía; y si a eso sumamos la mala especificación del problema que ataca a la organización en sí, pues nos encontramos frente a una doble dificultad: el no tener un concepto amplio e inaplicable de la cultura organizacional, y el no saber diagnosticar con precisión la problemática que ataca a la organización.

El punto central de esta investigación es encontrar la verdadera problemática que afecta a este sistema y lo limita a tener mejor desarrollo de sus funciones, haciendo énfasis para ello en la parte de diagnóstico (Capítulo IV), ya que en muchas ocasiones, el error reside, precisamente en no querer o saber identificar la causa o el por qué de los malestares del sistema, es decir, la problemática. Muchas veces se confunden los síntomas de cierto conflicto con el problema en sí, o no se investigan las causas del mismo hasta lo más remoto, sino sólo se analiza de manera superficial y desgraciadamente es, en los efectos donde notamos que no hemos podido resolver ese problema.

La importancia del Diagnóstico resalta al considerarse su aplicación como un reflejo de la situación actual de la organización y en función a ello tenemos la posibilidad de plantear un programa de trabajo que nos permita enfrentar los problemas de adaptación externa e integración interna, que nos lleve a alcanzar el logro eficaz de los objetivos organizacionales.

Para poder llevar a cabo dicho desarrollo, se aplicará como primera instancia la Teoría de Sistemas, debido a la gran facilidad que presenta para el mejor análisis de cualquier organización. Desde esta perspectiva, centro mi atención a una de las Instituciones educativas más reconocidas en toda Latinoamérica, la UNAM, de manera particular en uno de sus departamentos más importantes para el desarrollo práctico del universitario: La Coordinación de Servicio Social de la Facultad de Odontología, que como unidad sistemática encuentra sus suprasistemas en la Secretaría de Relaciones Estudiantiles; así mismo se compone de subsistemas, estos son los más de 83 programas internos que conllevan a formar uno de manera global, sirviendo éste como instrumento de control para conocer de manera exacta el desempeño de las funciones que realizan los alumnos y la aportación que los mismos obtendrán para su beneficio. Este es uno de los principales objetivos que conduce al personal de esta Coordinación a realizar una serie de funciones administrativas que lleven a lograr, de la mejor manera su compromiso con los estudiantes, investigadores y la Universidad en general.

**SUPRASISTEMA Y SUBSISTEMA DE LA COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**



Estas funciones se encuentran sustentadas de manera institucional, en documentos formales tales como su manual de procedimientos, reglamentos del Servicio Social y guías de sus programas, etc., que señalan cual debiera ser el funcionamiento ideal de esta Coordinación; adjunto a estas funciones, se encuentran los antecedentes, reglamentos internos, objetivos, recursos humanos, tecnológicos y materiales con que cuenta este sistema, y cuya descripción se realizará de manera detallada en lo que comprende el Capítulo I: Antecedentes y Conocimiento del Sistema, de esta investigación.

Posteriormente en el Capítulo II se especifican las Funciones Programadas, en donde se presentará, como su nombre lo indica, las funciones y los cursos de acción que debieran llevarse a cabo dentro de la Coordinación, en base a manuales de procedimientos, normas, políticas, reglas establecidas para la Coordinación de Servicio Social.

Dentro del Capítulo III, se hace sólo la descripción de cada uno de sus apartados, las tareas que cada uno de sus elementos humanos realizan y cómo, con qué y cuándo se obtienen o cómo se hace uso de los recursos materiales y tecnológicos que encierra esta Coordinación, a manera de mostrar qué acciones de las descritas en el primer capítulo se desarrollan y cuales son ignoradas. En este capítulo se señala lo que realmente hace cada persona relacionada con esta Coordinación.

En estos tres capítulos, haré sólo un descripción de las funciones que se realizan, pero **sin omitir juicio alguno**, a manera de conocer sólo el sistema en sus más elementales aspectos.

Por último, en el Capítulo IV, se precisa el enfoque del Diagnóstico administrativo, es la más importante, pues dentro de ella, la comparación del contenido del primero, segundo y tercer capítulo será el punto de partida para iniciar la identificación de sus disfunciones. En el Capítulo IV, en la fase de Diagnóstico, se resalta el deber ser con lo que realmente es, y de ésta forma captaremos las dificultades que enfrenta ese sistema para alcanzar sus objetivos, las causas que conducen a cualquier modificación, (en caso de ser necesaria), las conductas de sus elementos y saber en que medida afecta o beneficia a sistema los efectos de tales cambios. En pocas palabras, el cometido de esta investigación es que, a través del reconocimiento de sus fuerzas y sus debilidades, se pueda

identificar con exactitud la problemática que envuelve la actual situación de la Coordinación de Servicio Social de la Facultad de Odontología.

Esto es muy importante, pues se pone de manifiesto que una vez descubierto y bien delimitado el problema, las soluciones vienen casi por sí solas. Es aquí precisamente, donde podemos resaltar la importancia de un modelo de Desarrollo Organizacional, pues el que utilizaré en esta investigación sólo aplicará de manera práctica, las fases de Análisis del Sistema, Evaluación ex-post y Diagnóstico.

De esta manera, también pretendo analizar la importancia que el elemento humano tiene dentro de la organización, pues si bien de él surgen la mayoría de los conflictos, también es él quien puede darles solución. Lo anterior se deduce de la aplicación que anteriormente tenía la Investigación de Operaciones cuyo enfoque era esencialmente matemático, es decir, buscaba la solución de problemas a través de modelos basados en las matemáticas, estadísticas, etc. Hoy en día la experiencia ha dictado que el aspecto humano es la base sobre la cual descansa el buen o mal funcionamiento de cualquier organización, y esto lo resalta de manera particular el Desarrollo Organizacional, que es una disciplina que fundamenta sus principios los enfoques sistemáticos y de comportamiento organizacional.

Finalmente, las conclusiones a las que llego, resalto en todo momento la importancia que tiene un buen análisis desde un enfoque sistémico y la intervención que en el mismo tiene el proceso de Consultoría como piedra angular del Desarrollo Organizacional, y que, lógicamente implica, el hacer un buen diagnóstico dentro del sistema en análisis, en este caso la Coordinación de Servicio Social de la Facultad de Odontología.

...Porque el agua va borrando

lo que va dictando el fuego.

JUSTIFICACIÓN

La preocupación que tienen todas las Universidades e Institutos de Educación Superior por brindar una mejor preparación para sus egresados, las ha impulsado a buscar nuevos horizontes de investigación y práctica, a fin de volver eficiente, el tiempo que el estudiante pasa dentro de ella.

La prestación del Servicio Social es una actividad universitaria de carácter obligatorio que se brinda previamente a la obtención del título profesional, es también uno de los requisitos indispensables que debe cumplir el futuro profesionista. Este requisito, tiene varias finalidades, entre ellas:

- constituye un complemento de la formación académica de los estudiantes
- es uno de los primeros acercamientos del prestador con su práctica profesional
- funciona como conector entre las Instituciones de la educación Superior y las necesidades del país
- es una de las formas más correctas de hacer llegar y extender los beneficios de la ciencia, la técnica y la cultura a los distintos sectores de la sociedad.

Dada la importancia que tiene la realización del Servicio Social, dentro de la formación de cualquier estudiante universitario, es necesario pensar en sus componentes.

En primer lugar los estudiantes que están en condiciones de realizarlo, en segundo lugar quienes dan la oportunidad de llevar a cabo dicha prestación; nos referimos a los asesores del Servicio Social. La relación que se da entre ambos los obliga a establecer una comunicación amplia, llena de cordialidad y confianza.

Esta investigación analizará, desde una perspectiva sistemática, el desarrollo que ha tenido la Coordinación de Servicio Social de la Facultad de nos referimos a los asesores del Servicio Social de Odontología, en su estructura como ente conductor de factores que impulsarán el desarrollo humano; a lo largo de su aplicación como parte fundamental de la formación de un buen odontólogo.

Una investigación generalmente implica analizar y criticar el objeto de estudio, y siempre trae consigo una conclusión que puede aportar mucho a la prevención o provocación de ciertos fenómenos que en él pueden ocurrir.

Ahora bien, nuestro interés en conocer un sistema es, precisamente saber su estado funcional con el que se desempeña actualmente, de manera que podamos resaltar aquellos puntos fuertes con que cuenta para un mejor desarrollo de los mismos, y conocer los puntos débiles que quizá lo lleven a estar debajo de otros sistemas similares, especificar lo más preciso posible cuales son para seleccionar la mejor alternativa de solución que podamos obtener.

Las organizaciones pequeñas prácticamente en su totalidad se manejan en forma autócrata aquí en México, es decir, no hay delegación de autoridad y responsabilidad en cada uno de sus miembros, al igual que en las grandes instituciones, las cuales se han vuelto tan complejas ahora en su estructura organizacional, que la delegación de la responsabilidad completa de un área se centra en una sola persona, sin considerar que la delegación de autoridad es ya indispensable en varias personas.

Como en la mayoría de las empresas públicas, la UNAM (aún a pesar de ser autónoma) cuenta con una estructura bastante amplia, misma que en ocasiones puede ver desviado algunos de sus objetivos primordiales: el mejor desempeño de sus alumnos, gracias al mal funcionamiento que su personal desempeña. Por ello la finalidad de esta investigación es cooperar con un granito de arena en uno de sus múltiples departamentos: la Coordinación de Servicio Social de la Facultad de Odontología, con la mejor disposición de sus Recursos Humanos para cooperar en bien de su desarrollo profesional y personal, ayudar a convertirlo en uno de los más eficaces y trascendentes de esta gran Universidad.

Existe una eminente necesidad de hacer en toda organización, una entidad cooperativa y participativa, dejando a un lado la responsabilidad en sólo unos cuantos, siempre los de arriba, es hora de enfrentar y corregir este tipo de actitudes que afectan a cualquier sistema (en este caso, por ser un sistema pequeño sirve de punta para transmitirlo a su entorno), hay que transmitirles la nueva ideología organizacional que funciona en países que cuentan con un pleno desarrollo económico, social y cultural.

...si sueñas y no te dejas

de tus sueños dominar

si piensas, más no consientes

que te esclavice tu pensar...

METODOLOGÍA

Dentro de la Investigación de Operaciones, existen dos enfoques; el primero y más antiguo, es el matemático, es el conocido también como clásico y se basa en ciencias exactas como la estadística. El segundo y más reciente es el basado en el Análisis de Sistemas, que tiene como principal objetivo, estudiar la interrelación de los elementos que componen un sistema, desde una perspectiva humanística, es decir, el análisis de sistemas, ahora tiene una gran inclinación por el factor humano y su comportamiento dentro las organizaciones.

En la dirección de sistemas, existen problemas operacionales, de planeación y método sistémico, dependiendo de la secuencia que tienen sus actividades en el tiempo.

Los de planeación, se utilizan para un sistema que está por crearse, mientras que los operacionales se aplican en sistemas ya existentes, y los sistémicos para resolver problemas operacionales. Sin embargo no podemos, en muchas ocasiones, pensar en lo operacional sin considerar las consecuencias futuras ni pensar en un plan que no influya o se retome de algo ya creado.

La metodología de esta investigación, utilizará básicamente el enfoque operacional y sistémico, debido que es un sistema cuya funcionalidad está vigente desde hace ya varios años. A través de esta metodología, podré detectar la complejidad del sistema, conociendo el funcionamiento de la mismo, en este caso, la Coordinación de la Facultad de Odontología de la UNAM.

Como mencioné con anterioridad, utilizaré el proceso operacional, que sirve para tratar problemas de mejoramiento y corrección, y el método sistémico que utilizaré en menor grado, que ayuda a resolver los problemas más comunes en el tipo de sistemas que analizaré: la modificación de la estructura y influencia que tenga en la integración del sistema.

De acuerdo al objetivo de esta investigación, y la breve explicación de su metodología, los pasos a seguir son:

- Análisis de Sistemas: Nos permite conocer el sistema en estudio, sus objetivos, elementos, funciones, etc. Estos datos se obtendrán a través de documentos formales de la Coordinación de Servicio Social, tales como manuales de procedimientos, reglamentos, etc.

- Evaluación Ex-post: Es un conocimiento posterior a sus objetivos y metas, es decir, conocer lo que realmente se hace en esta Coordinación. Esta información se obtendrá a través de la observación directa, entrevistas con el personal que ahí labora, alumnos de esa facultad y la aplicación de cuestionarios.

- Diagnóstico: Identificación de problemática a través de la comparación entre lo que debiera ser y lo que realmente es (funciones programadas y funciones reales), y de esta manera resumir la complejidad de este sistema por la vía causa-efecto.

El Análisis de Sistemas, tiene gran influencia sobre el Desarrollo Organizacional, el cual es capaz de introducir una nueva forma de actuar, definitivamente participativa, llevando a pensar primero en el tipo de Recursos Humanos que requiere un sistema para, dependiendo de ello, ajustar los Recursos Técnicos y Materiales que se emplearán. De esta forma, el lector observará que la metodología a seguir incuye pasos de un modelo de Desarrollo Organizacional, además que se hace necesario en esta investigación, retomar conceptos de estas dos disciplinas que tienen un mismo cometido: resaltar la influencia del factor humano en las organizaciones.

Lo anterior ha sido mencionado, para ubicar al lector dentro del análisis para definir el diagnóstico, es decir, haré mención de la actitud que debieran retomar algunos de los elementos de esta Coordinación; obviamente son conceptos que se manejan con mayor profundidad en estas dos disciplinas. Una vez definido el diagnóstico, las conclusiones se definirán en base a lo que este tipo de investigaciones significan para cualquier administrador.

...si las obras que más amaste

ves derribadas sin piedad

y tratas con rotos fragmentos

de reconstruir tu ideal...

CAPITULO I

ANTECEDENTES

COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

En este primer capítulo, se pretende dar a conocer los antecedentes inmediatos del Servicio Social de la Facultad de Odontología, sus elementos, componentes, marco legal y objetivos.

DEFINICIÓN

El Servicio Social de pasantes del Área de la Salud Odontológica, es el conjunto de actividades prácticas, de carácter temporal y obligatorio, que los alumnos realizan mediante la prestación de servicios odontológicos para beneficio de las comunidades del país, como parte de su preparación y como una etapa previa a la obtención del título profesional.

ANTECEDENTES

En el año de 1915 el gobierno federal de nuestro país, hace un llamado a los universitarios para hacer campañas de alfabetización, teniendo gran respuesta por parte de los estudiantes. Para 1929 se declara una propuesta del Servicio Social de estudiantes por parte del movimiento vasconcelista, y en 1936 se estableció como obligatorio, el préstamo del Servicio Social para los estudiantes de la Escuela Nacional de Medicina, lo cual vino a ser el trampolín para que muchas profesiones lo establecieran como uno de los requisitos necesarios y obligatorios que debían reunir los alumnos antes de su titulación, y dando la pauta para que la Odontología, por su gran trascendencia dentro de la medicina, pensara en solicitar a sus

estudiantes el cumplimiento de esta práctica como parte esencial de su formación como profesionales.

Al siguiente año, en 1937 fue formada la primera brigada multidisciplinaria de Servicio Social, es decir un grupo de estudiantes de diferentes disciplinas se reunieron a fin de prestar sus servicios en conjunto a varias comunidades de nuestro país, con un gran sentido de cooperación. Esto viene a repercutir grandemente en el área odontológica, pues este tipo de actividades, (sobre todo a nivel unidisciplinario) son esenciales para el buen desarrollo del futuro odontólogo, gracias a las prácticas realizadas en cada brigada y el beneficio que brindan a las comunidades más necesitadas.

En 1944, se establecen los primeros fundamentos legales que obligan a todo estudiante universitario a prestar el Servicio Social.

La práctica del Servicio Social dentro de la carrera de Odontología, se establece en nuestro país en 1956, y el Instituto Mexicano del Seguro Social inicia, en 1964, la adscripción de pasantes de Estomatología al programa de Odontología Preventiva, dependiente de la Jefatura de Servicios de Medicina Preventiva. A partir de 1973 la Subdirección General Médica, delegó en la Jefatura de los Servicios de Enseñanza e Investigación, (actualmente Jefatura de Educación Médica) su control académico y administrativo. Este ciclo se cumple satisfactoriamente en las unidades médicas del Régimen Ordinario del primer nivel de operación y en los Hospitales Rurales del Programa IMSS-Solidaridad, con la finalidad de otorgar atención integral a la salud de la población derechohabiente y solidariohabiente del IMSS.

Entre 1973 y 1975 la UNAM organizó el Servicio Social con integración de brigadas multidisciplinarias e interinstitucionales y evaluación. El Servicio Social se prestaría en grandes instituciones como el ISSSTE por citar sólo un ejemplo, sin embargo, por falta de material, debido a los escasos recursos financieros con que cuentan este tipo de instituciones, se estableció preferentemente que el Servicio Social de Odontología se prestara en forma independiente, es decir, tratar de evitar en lo sucesivo cualquier convenio con alguna institución de esta índole, hasta lograr hacer nula cualquier relación que otrora y en un futuro los uniera.

En consecuencia, ese mismo año, la Facultad de Odontología comenzó a organizar sus propias brigadas, pidiendo como requisito a los prestadores sólo el 50% de sus créditos, y participando en una, dos o más brigadas según las necesidades del propio prestador, éste hecho, los condujo a que, dentro de ese mismo período, se hiciera necesaria la creación de la Oficina de Servicio Social en la Facultad de Odontología empezando a funcionar de inmediato, al mismo tiempo en que se llevaba a cabo un análisis de la Legislación del Servicio Social en facultades y escuelas incorporadas.

Transcurría el año de 1976 y la Dirección General de Orientación y Servicios Sociales, crea un anteproyecto del Reglamento General de Servicio Social, obligando así a la Facultad de Odontología a diseñar un programa que diera mayor formalidad al desempeño del prestador. De igual manera y en base a las necesidades de una mejor ejecución de dicho programa fue necesario imprimirle un sello de mayor formalidad a las funciones que debía desempeñar la Coordinación de Servicio Social de la Facultad de Odontología.

La promoción de programas de Servicio Social dirigidas al sector público, en unión con la Comisión Coordinadora de Servicio Social de los Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior (COSSIES) se llevó a cabo entre 1978 y 1981, además de la asesoría a instituciones de educación superior del país por medio del Programa de Colaboración Académica Interuniversitaria (PCAI), y participar también en el primer encuentro multidisciplinario de Servicio Social para estudiantes universitarios; con esto, la Facultad de Odontología tuvo la oportunidad de asimilar los beneficios y carencias de su programa, al comparar éstos con los diseños de otras profesiones, para que en 1983, se reestructurara el programa de Servicio Social de Odontología en C.U., apoyado por la Reorganización de la Comisión Coordinadora del Servicio Social y la creación de programas especiales internos, contando con la importante participación de facultades y escuelas, institutos de investigación y programas universitarios

Es así como, la Jefatura de Servicios de Educación Médica, ante la necesidad de otorgarle un enfoque académico a esta etapa, formuló en ese mismo año, con la participación de personal del propio Instituto y profesores universitarios, un Programa de Actividades del Servicio Social, como instrumento de ayuda para que el pasante pudiese efectuar debidamente sus funciones y que además unificara el proceso educativo dentro del IMSS, el cual a la fecha ha sido aplicado a tres mil pasantes. Para ser posible que este programa fuera aplicado de manera correcta

dentro de la Facultad de Odontología en la UNAM, fue necesario reunir un pequeño grupo de personas que contaran con amplio conocimiento en la práctica odontológica y administrativa, de tal manera que pudieran coordinar, lo mas eficiente posible, la ejecución de este programa.

La oficina del Servicio Social de Odontología, cuenta con un Reglamento Único de Servicio Social y gracias a la formación de los Comités de Estudio de dicho Reglamento y el de Estudio de la Problemática Administrativa del Servicio Social, en 1985, se hizo presión para establecer un programa más formal dentro de la Facultad de Odontología creció, alentando así a sus coordinadores a crear mayor difusión dirigida a los estudiantes a través de la elaboración de folletos y carteles, y en 1986, se realizaron reuniones con responsables del Servicio Social de otras escuelas y facultades incorporadas y en instituciones de los sectores público y social. Para 1987, el programa actual de la Coordinación de Servicio Social de Odontología se reestructuró, de tal forma que era necesario admitir sólo a los estudiantes que contaran con un mínimo del 70% de créditos aprobados.

Con base en la experiencia obtenida y acorde con los avances de la Estomatología y el enfoque integral a la salud que aplica el IMSS, un grupo de expertos en la materia decidieron revisar y modificar el Programa del Servicio Social de Odontología para llevar a cabo, (al pie de la letra, sin dar origen a cualquier desvío en el cumplimiento de sus actividades), la aplicación de este nuevo programa, a fin de actualizar y modernizar las funciones que obligatoriamente los prestadores deben realizar, y el cual mantiene su vigencia, hasta el día de hoy, como guía para que el estudiante en su última etapa de formación, realice actividades de atención estomatológica integral, educación y autoenseñanza continúa e investigación, con eficiencia, calidad, humanismo y sobre todo con un alto compromiso social y ético.

Como en el caso del antiguo programa o guía, la estructura de éste actual, puede y debe ser modificado siempre que así lo consideren necesario el Coordinador de Servicio Social de la Facultad de Odontología, previa autorización y revisión del Secretario de Relaciones Estudiantiles y Director del Programa de Servicio Social Multidisciplinario.

ESCENARIO

La oficina de Servicio Social de la Facultad de Odontología se ubica en el primer piso de la misma Facultad, en Ciudad Universitaria (C.U.), en el área de Servicios Escolares; su número telefónico es 6 23 22 04. Es una oficina dependiente de la UNAM, y por el giro de esta institución netamente educativo-cultural forma parte del tercer sector económico: el de servicios. El horario de atención al público estudiantil es de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes, y los sábados, dependiendo del lugar al que asista la brigada, es de 7:30 a.m. (para salir de C.U.) hasta la hora de llegada es dependiente de la distancia de la localidad que visiten.

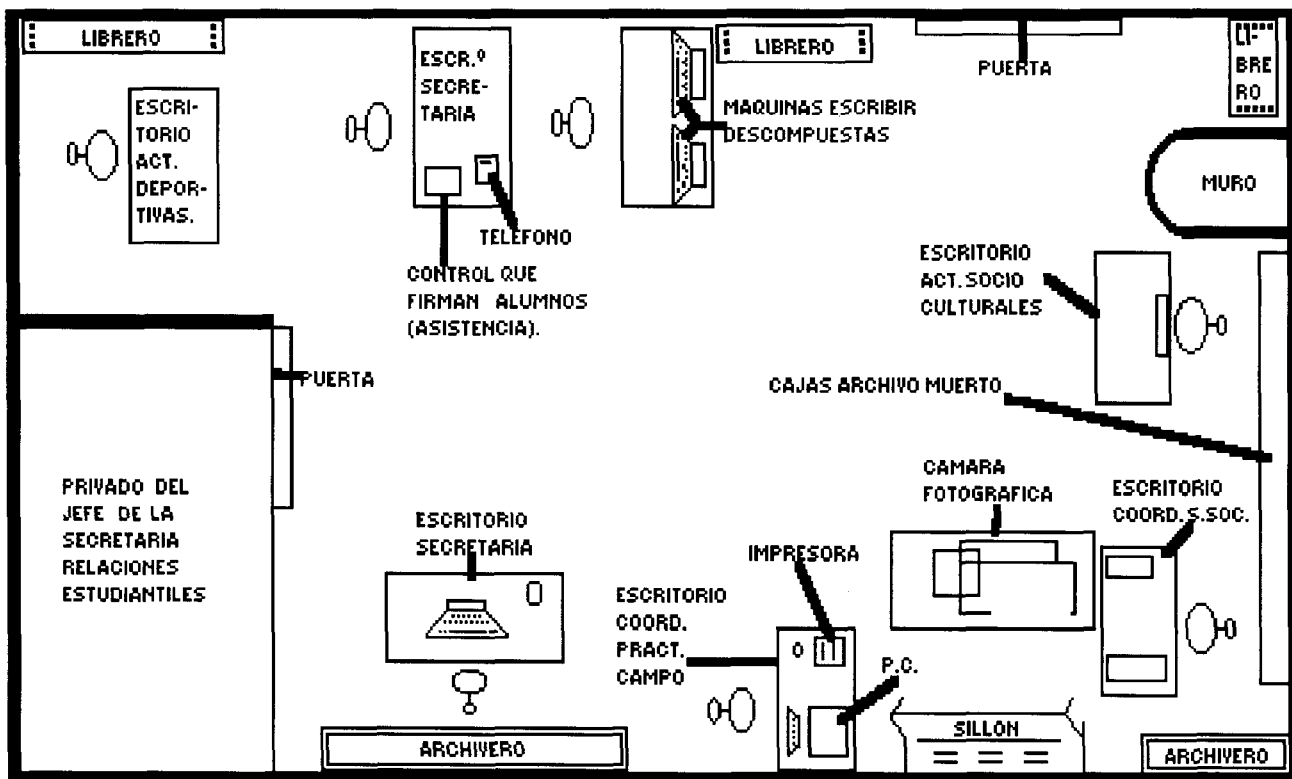
El medio ambiente externo, que rodea a este sistema está compuesto por: La Dirección, la Secretaría General y el Programa de Servicio Social Multidisciplinario. La Coordinación de Servicio Social de Odontología, es un subsistema de éstas que a su vez funcionan como vertientes del Edificio de Rectoría y son el signo vital de la institución educativa más importante en Latinoamérica, la UNAM. Al mismo tiempo, dentro de la Coordinación de Servicio Social de la Facultad de Odontología encontramos otros subsistemas: son los más de 83 programas que ésta Coordinación tiene que revisar para ser o no aprobados y supervisados por el Secretario de Relaciones Estudiantiles y el Coordinador de Servicio Social. El lugar donde éstos programas se ejecutan, puede o no estar dentro del área de C.U. se da el caso de clínicas periféricas, la ENEP, o algún lugar aledaño a D.F. o en cualquier parte de la República en el caso de ser Multidisciplinario. Como parte de su ambiente interno, estos 83 programas son supervisados, de manera directa, por profesores, pero es en la Coordinación de Servicio Social, el lugar donde se entrega el reporte final, y en caso de brindarse dentro de la Facultad, el alumno registra su hora de entrada y salida diario durante un año, en ésta oficina.

LOCALIZACIÓN

Independientemente del tamaño del sistema, éste debe contar con un espacio físico lo mejor delimitado posible, en donde, estén concentrados todos los elementos, tanto humanos, materiales y técnicos a fin de que, dentro de ese espacio, se lleven a cabo todas la actividades que se hagan necesarias.

Nuestro Sistema en Análisis, por ser un órgano dependiente de la UNAM, tiene su localización en Ciudad Universitaria, en el primer piso de la Facultad de Odontología. Su espacio físico se encuentra dentro de una pequeña oficina, que a su vez encierra un cubículo para uso exclusivo del Secretario de Relaciones Estudiantiles.

A continuación se presenta un croquis, que describe con más detalle la distribución de los elementos en dicha oficina.



El espacio físico en donde se encuentra localizada la Coordinación de Servicio Social de Odontología, se comparte con las unidades de oficina de la Coordinación de Actividades Deportivas y Recreativas, Coordinación de Actividades Socioculturales y la Coordinación de Relaciones Estudiantiles (cubículo), que rige a todas ellas.

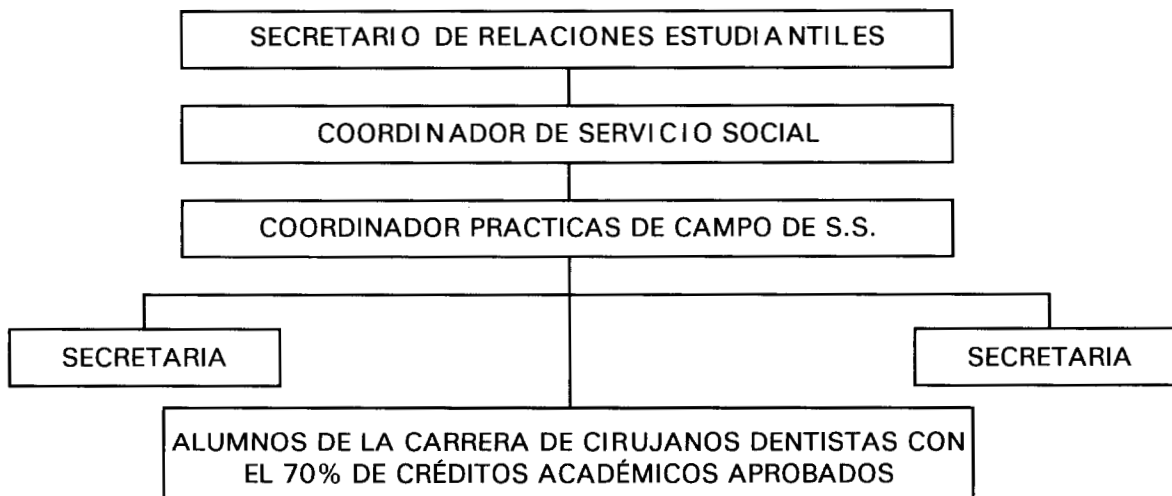
Este pequeño plano, muestra con mayor exactitud la localización de sus elementos, señalando con mayor particularidad la ubicación de cada persona y sus respectivos implementos de trabajo, así como el área de atención al público y el espacio que depende del personal para hacer de él su mejor uso de acuerdo a sus actividades administrativas. Este es el espacio físico que ocupa dentro de C.U., esta pequeña descripción se complementa con el hecho de saber que su marco espacial de tipo puntual.¹

ELEMENTOS

Como todo sistema organizado, la Coordinación de Servicio Social de Odontología, posee una estructura que muestra las relaciones que se deben dar entre los diferentes niveles jerárquicos y funcionales (y responsables individualmente) encaminados a alcanzar la mayor eficacia posible.

A continuación mostraremos la representación gráfica de la composición de nuestro sistema de análisis.

ORGANIGRAMA COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL FACULTAD DE ODONTOLOGÍA



¹ Escobar Cristina " Administración Estratégica de Empresas Públicas" El Método de los Sistemas.; UAMI.

Los recursos materiales y la tecnología con que cuenta una oficina, son indispensables para poder brindar una mejor calidad y rapidez en su servicio y el logro de sus objetivos.

De acuerdo a su tamaño y a los puestos descritos, los recursos materiales con los que cuenta esta Coordinación están distribuidos de la siguiente forma:

MOBILIARIO DE OFICINA:

- Tres escritorios
- dos archivero
- una computadora a color con impresora
- dos máquinas de escribir eléctricas
- un teléfono
- un sillón para atención al público
- cajas de archivo muerto
- cámara fotográfica Polaroid.

PELERÍA:

- Folletos
- Carteles
- Hojas de Inscripción
- Formas de Historia Clínica
- Formas de Registro Diarias de Actividades
- Formas de Registro Diarias de Docencia
- Formas de Informe Mensual de Actividades
- Formas de Informe Mensual de Docencia
- Formas de Informe Mensual de Consumo de Materiales

MATERIAL DE TRABAJO

- Flúor
- Pantillas Reveladoras-Fucsina
- Limadura de Plata-Mercurio

- Wonder Pck
- Oxido de Zinc
- Eugenol
- Cemento de Oxifosfato
- Ácido Ortofosfórico
- Resinas
- Anestésicos
- Agujas
- Material de Sutura
- Material de Curación
- Hidróxido de Calcio
- Dycal

Todo este material se obtiene previa solicitud al departamento de Proveduría de la Facultad de Odontología de la UNAM.

Dentro de este mismo espacio, se encuentra un cubículo en el cual labora el Secretario de Relaciones Estudiantiles, y que contiene: un escritorio, espejos en la pared, piso alfombrado, un archivero, una computadora (monitor a color), impresora láser, fotocopidora, teléfono con línea propia etc.

Cabe resaltar que los aspectos financieros de cualquier institución están inmerso en cada una de las actividades que se realicen, por ello, los recursos financieros cumplen una misión trascendental para el buen desarrollo de los alumnos en sus prácticas profesionales.

Estos recursos financieros son destinados por la misma Universidad, a continuación se describe, a groso modo, la viabilidad que la Coordinación de Servicio Social hace de los mismos.

Dentro de éste sistema, no existe un departamento de compras, por lo tanto, el material odontológico y de oficina, requerido es solicitado al Departamento de Proveduría de la Facultad de Odontología, quien tiene la obligación de hacerlo llegar de inmediato, o a más tardar al día siguiente.

Dentro de los recursos financieros de este sistema, se contemplan también los sueldos correspondientes a los Recursos Humanos que laboran en él, cuyo monto varía de acuerdo a cada puesto.

Estos mismos recursos planeados en el presupuesto están a cargo de la Programación de la Facultad de Odontología.

El monto global que es destinado a esta Coordinación para el mantenimiento de sus elementos y el buen desarrollo de sus actividades proviene de un programa económico, a través del cual, el Edificio de Rectoría hace llegar el presupuesto a la Secretaría Administrativa de la Facultad y ésta hace llegar, a su vez a la Coordinación de Servicio Social sólo cuando es requerido. En el caso de la Facultad de Odontología y debido a ser una de las profesiones más costosas en la actualidad, las necesidades monetarias para la realización práctica, empírica y de investigación exige una serie de gastos como: pago de viáticos a los Coordinadores transporte y hospedaje gratuito para alumnos a los diferentes lugares donde se efectuará la brigada, el alumno costea sus alimentos y el instrumental que emplean en cada viaje. Cuando la práctica del Servicio Social se realiza en C.U., el mobiliario y las instalaciones corren a cargo de la UNAM.

En cuanto a investigación se refiere, el material bibliográfico y de laboratorio es proporcionado por la UNAM.

Los incentivos económicos para los prestadores del Servicio Social en la Facultad de Odontología no existen, a excepción que el alumno realice su Servicio Social fuera de esta dependencia, o de algunas becas que hacen llegar diferentes instituciones públicas, no obstante cabe la posibilidad de que obtenga alguna ayuda monetaria si la institución donde haga sus prácticas así lo contemple.

Una vez descritos los recursos materiales con que cuenta este sistema, es necesario mencionar que el actual programa se estructuró con la colaboración de profesores, expertos en la materia y alumnos, a fin de conjuntar ambas partes, es decir, la experiencia aunada a la inquietud de obtener conocimientos por parte de alumnos, de conocimiento, investigación y desarrollo como futuros profesionales. Con este comportamiento, los coordinadores pretenden "hacer sentir a los alumnos, un ambiente de disciplina, cordialidad, confianza y cooperación", según palabras de ellos mismos.

MARCO LEGAL

De acuerdo a los objetivos de la Coordinación de Servicio Social de Odontología, y debido a las funciones que ésta desempeña, fundamenta sus políticas en un marco legal que marca y establece plazos, requisitos, derechos y obligaciones del estudiante como prestador de un servicio para bien de la comunidad, este marco está compuesto por diferentes artículos retomados de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, del Reglamento para la Prestación del Servicio Social de Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior de la República Mexicana, la Ley general de la Salud, etc. que sirven como vertiente para la creación de su propio reglamento interno, a fin de hacer respetar y guiar la práctica de esta profesión, resaltando así el compromiso y fidelidad que cualquier persona dedicada a la odontología, (docente o estudiante), deba tener, dentro y fuera de la institución, hacia la aplicación práctica de sus conocimientos, resaltando así su compromiso ético para con la sociedad.

Los documentos que sustentan este marco legal son:²

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 5o, que contempla:

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

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

² Reglamento Interno de la Coordinación de Servicio Social de la Facultad de Odontología de la UNAM.; 1995

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

Art. 85.- El Servicio Social de los estudiantes quedará al cuidado y responsabilidad de las escuelas de enseñanza profesional, conforme a sus planes de estudios.

Art. 91.- Los estudiantes y profesionistas trabajadores de la Federación y del Gobierno del Distrito Federal no estarán obligados a prestar ningún servicio social distinto del desempeño de sus funciones. El que lo presten voluntariamente, dará lugar a que se haga la anotación respectiva en su hoja de servicios.

- Reglamento para la prestación del Servicio Social de los estudiantes de las Instituciones de Educación Superior de la República Mexicana. Diario Oficial de la Federación del 30 de marzo de 1981.

- Bases para la instrumentación del Servicio Social de las profesiones para la salud. Diario Oficial de la Federación del 2 de marzo de 1982.

- Ley General de la Salud. Diario Oficial de la Federación del 7 de febrero de 1984.

- Guía para elaborar el Programa de Servicio Social para pasantes. Comisión Interinstitucional para la formación de Recursos Humanos para la Salud, 1986.

- Recomendaciones de la Comisión Interinstitucional para la formación de Recursos Humanos para la Salud, en Instrumentación del Servicio Social de Estudiantes de las Profesiones de la Salud, 1986-1992.

- Prevención de Enfermedades Bucodentales de la Atención Primaria a la Salud. Norma Técnica No. 80. Diario Oficial de la Federación, 1987.

- Plan Nacional de Desarrollo, 1989-1994. Asistencia y Seguridad Social.

Con base en lo anterior, el Reglamento Interno del Servicio Social de Odontología, contempla:

CAPITULO I. El marco Legal.

Art. 1º.- La Coordinación General del Servicio Social de la Facultad de Odontología se basa, para la realización del Servicio Social en los artículos 8º, 9º, 38, 52, 53, 55 y 59 de la Ley Reglamentaria del Artículo 5º Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal (Ley de Profesiones).

Art. 2º.- Tomando en consideración los artículos 14, 15, 85, 89, y 91 del Reglamento de la Ley Reglamentaria de los artículos 4º y 5º Constitucionales, relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal.

Art. 3º.- Se complementa con lo estipulado en el presente Reglamento.

CAPITULO II. Objetivos del Servicio Social.

I.- Hacer participe a los estudiantes de los problemas que padecen las clases marginadas del país y hacerlos conscientes de su responsabilidad Social e infundir en ellos el espíritu de Servicio en bien de la comunidad.

II.- El Servicio Social debe extender los beneficios de la ciencia, la técnica y la cultura a amplios sectores de la sociedad.

III.- Complementar la formación académica y estimular el desarrollo profesional de los cirujanos dentistas, a través de su participación activa, eficaz y organizada en la prestación de Servicios Odontológicos que contribuyen a la solución de necesidades nacionales.

- IV.- Estimular la formación de docentes e investigadores que desarrollen nuevas técnicas y recursos auxiliares para el proceso enseñanza-aprendizaje y fomentar con ésto las funciones básicas de la Facultad.

- V.- La realización del Servicio Social debe cumplir experiencias, de tal forma que se desarrolle un espíritu crítico- científico y social.

CAPITULO III. Requisitos.

Art. 5º.- Todo alumno deberá realizar su Servicio Social, cumpliendo con los siguientes requisitos:

- I.- Haber cubierto un mínimo del 70% de créditos de la carrera.

- II.- Hacer su inscripción personalmente en la Coordinación del Servicio Social de ésta Facultad.

- III.- La modalidad del Servicio Social donde quedará inscrito el alumno será en base a su promedio.

- VI.- Todas las modalidades del Servicio Social deben cubrir un período mínimo de un año.

CAPITULO IV. Modalidades del Servicio Social.

Art. 6º.- El Servicio Social lo pueden realizar los alumnos de acuerdo a las siguientes modalidades:

- I.- Individual en Instituciones (Públicas).

- II.- Brigadas (Áreas rurales y marginadas)

- III.- Colaborando en actividades académicas o administrativas en alguno de los departamentos de la Facultad.
- IV.- En Programas de la Dirección General del Servicio Social Multidisciplinario.
- V.- Investigación.

CAPITULO V. Supervisión y Evaluación.

- Art. 7º.- El Servicio Social será supervisado y evaluado por los Jefes de Sección Adscritos a la Coordinación del Servicio Social de la Facultad.
- Art. 8º.- Cuando el Servicio Social se presta en alguna institución gubernamental ésta deberá enviar a la Coordinación un reporte trimestral en sobre cerrado, evaluando las actividades que se llevaran a cabo.
- Art. 9º.- Al finalizar el Servicio Social, el alumno entregará a la Coordinación un reporte autorizado por el supervisor en el cual se detallan las actividades.

CAPITULO VI. Sobre el reconocimiento del Servicio Social.

- Art. 10º.- Cuando el alumno haya cubierto los requisitos anteriormente señalados, la Coordinación del Servicio Social expedirá la constancia de cumplimiento del Servicio Social.

CAPITULO VII. Prevenciones Generales.

- Art. 11º.- La Coordinación del Servicio Social de la Facultad, es el órgano responsable de buscar, ampliar y mejorar la proyección de un adecuado Servicio Social.

Art. 12º.- Los casos no previstos en este Reglamento serán resueltos por acuerdo de la Dirección y la Coordinación del Servicio Social y Brigadas de esta Facultad.

Art. 13º.- La información recabada por los estudiantes, podrá utilizarse en la propia facultad para fines de mejoramientos académicos.

Art. 14º.- Este Reglamento queda sujeto a modificaciones de acuerdos llevados a cabo por el Director y Coordinadores del Servicio Social de la Facultad.

OBJETIVOS³

De acuerdo a su estructura, los elementos con que cuenta, la participación que tiene como parte fundamental de la UNAM, en base a su compromiso como impulsor de grandes profesionales, y la finalidad de su personal, la Coordinación de Servicio Social de Odontología busca:

- Proporcionar al pasante de estomatología un apoyo, una guía básica para la realización de su Servicio Social que comprende actividades de atención integral a la salud estomatológica, educación continua e investigación.
- Sistematizar el control de las actividades que realiza el pasante de estomatología durante su servicio social, a través de una supervisión, asesoría y evaluación periódica.
- Colaborar con las Escuelas y Facultades de Estomatología del país, en la formación de Recursos Humanos para la Salud, capaces de favorecer el desarrollo de las comunidades, fomentando así en el pasante una conciencia de solidaridad y compromiso social.

³ Programa de Servicio Social Multidisciplinario. UNAM. 1995 p. 4.

La Coordinación de Servicio Social de Odontología, pretende establecer los lineamientos para que, durante el cumplimiento de dicho Servicio, el pasante de estomatología esté en condiciones de:

- Aplicar los conocimientos, destrezas y aptitudes adquiridas durante los ciclos clínicos previos, para otorgar atención estomatológica integral al individuo, la familia y la comunidad.

- Continuar con su formación profesional a través de la educación continua, para estar actualizado y acorde con los avances científicos.

- Utilizar el método científico en la realización de todas sus actividades y especialmente para elaborar proyectos de investigación, que identifiquen y generen soluciones a los problemas de salud.

De acuerdo a la estructura organizacional de la Facultad de Odontología, su Coordinación de Servicio Social deba apegarse a los lineamientos de trabajo, a través de los cuales ha elaborado un programa de Servicio Social, ofreciendo y asegurando a su vez:

Que los programas de Servicio Social, estimulen la incorporación de diversas áreas del conocimiento y que en forma conjunta contribuyan al análisis, diagnóstico y propuestas de alternativas dirigidas al bienestar social.

Que por su estructura y contenido permitan al prestador de Servicio Social, confrontar la educación formal con la realidad concreta.

Que contribuya a fomentar el interés de la población estudiantil por realizar su Servicio Social, de una manera útil y creativa, obteniendo resultados satisfactorios a corto plazo, y que de ello pueda generar su tesis profesional o algún otro logro curricular, que les facilite la obtención del grado académico.

Como en el caso del antiguo programa, la estructura de éste actual, se jacta de estar inmerso y ser el más adecuado al contenido curricular de los planes de estudio de las diferentes instituciones educativas, cuando ello se considere necesario, así mismo, en lo que concierne a la Máxima Casa de Estudios, este es el tipo de programa que se aplica actualmente, en la Coordinación de Servicio Social de Odontología.

...si de todos tus grandes triunfos

puedes, sereno, hacer un haz,

para aventurarlo sin miedo

a un solo golpe de azar,...

CAPITULO II

FUNCIONES PROGRAMADAS DEL PERSONAL DE LA COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL

COMPONENTES⁴

ASPECTOS DEL PROGRAMA

En la ejecución de sus funciones, la Coordinación de Servicio Social de Odontología, ha elaborado una programa que engloba la autorización y se responsabiliza del control de los más de 83 programas que tiene como opción el alumno, a fin de realizar su Servicio Social, en el cual se establecen los requisitos para aprobar éstos programas que compondrán las diferentes ramas, en cada uno de estos programas deben cubrirse ciertos requerimientos para que el programa pueda ser aprobado.

A continuación, procederemos a describir, de manera resumida , todos estos requisitos.

Dentro de este proceso de descripción, comenzaremos por resaltar sus tres aspectos más importantes:

1. Las características estructurales de la propuesta del programa
2. Lo que se ofrece al prestador del Servicio Social
3. Los resultados y beneficios que esperan obtener

⁴ Programa de Servicio Social Multidisciplinario. Coordinación de Servicio Social de Odontología, UNAM, 1995.

CARACTERÍSTICAS ESTRUCTURALES:

Entendemos como estructura, el soporte teórico metodológico en el que se apoya un programa; por lo que fue necesario revisar cuidadosamente los objetivos, la justificación de éstos y las actividades planteadas para lograrlos.

El objetivo con base en el cual funciona la Coordinación de Servicio Social de Odontología, tuvo que cubrir los siguientes criterios:

- Empezar con el infinitivo de un verbo de acción, en este caso atender.
- Especificar el resultado clave que se va a conseguir
- Ser descrito lo más específico y verificable posible
- Especificar sólo el qué y el cuándo; no se adentra ni en porqué, ni en el cómo.
- Debió ser fácilmente comprensible para quienes contribuyen al logro, sobre todo alumnos o prestadores del servicio.

La finalidad de los objetivos es:

- Determinar hacia dónde se deben dirigir los esfuerzos
- Preparar programas o planes de acción aprobados
- Evaluar en forma adecuada las tareas asignadas

En cuanto a las actividades, para poder establecerlas con claridad a manera de desarrollarlas a su perfección, tuvieron que ser descritas lo más específico posible, cuidando el cumplimiento su compromiso respecto:

- A lo señalado por el objetivo planteado
- Al perfil profesional de la carreras de Odontología, para participar en el programa
- A un orden lógico, según el grado de elaboración que implique la actividad (programas asistenciales, brigadas, investigación, etc.).

Modalidad de la Propuesta:

Se refiere a si la propuesta considera la participación de una o varias disciplinas Uni o Multidisciplinarias.

En el caso de la profesión odontológica, se reconoció una propuesta Unidisciplinaria, debido a la demanda de alumnos y al presupuesto que la UNAM les asigna; no obstante la modalidad Multidisciplinaria ofreció mayores perspectivas para el desarrollo del programa de dicha profesión, ya que facilita el trabajo interdisciplinario; entendiendo por Interdisciplina una metodología de trabajo que contempla el concurso de diversas disciplinas, con métodos, datos y lenguajes propios, organizados alrededor de un objetivo común, y en donde existe intercomunicación continúa entre los participantes (alumno-profesor) de diferentes disciplinas.

Naturaleza de la Propuesta

Aquí se tomó la decisión de que el carácter de la propuesta iría dirigido a la prestación de un servicio, a la preservación y mejoramiento de la salud dental para bien de la sociedad que más lo requiera, tal y como lo solicita la profesión.

Los coordinadores opinan que no se le resta importancia a esta propuesta frente a una de investigación o de apoyo a la docencia, ya que las necesidades de la carrera exigen seguir, a priori, este tipo de prestación sin embargo los coordinadores tampoco se encargan de éste tipo de prestación.

Los alumnos realizan su Servicio Social de esta naturaleza en oficinas exteriores y/o ajenas a esta Facultad, siempre y cuando cumplan los requisitos primordiales que establece su Reglamento Interno, llevando a cabo su inscripción, desarrollo de actividades y la presentación de su reporte final.

LO QUE EL PROGRAMA DEBE OFRECER AL PRESTADOR DEL SERVICIO SOCIAL

De acuerdo a su estructura metodológica, en la propuesta de este programa de Servicio Social para pasantes de Odontología, tuvieron que ser considerados los siguientes aspectos:

ELEMENTOS DE ÍNDOLE MOTIVACIONAL:

Es decir, la posibilidad que la Coordinación de Servicio Social de Odontología ofrece al prestador de Servicio Social de efectuar una práctica profesional de sus conocimientos bajo la supervisión de personal calificado que comprende la opción de tesis o la dirección de la misma.

ELEMENTOS FORMATIVOS:

Para ello la Coordinación de Servicio Social de Odontología, tuvo que contemplar, la capacitación que recibe el prestador de Servicio Social permitiéndole actualizar su aprendizaje académico, desarrollar dentro y fuera del salón de clases, aptitudes y conocimientos para el desempeño práctico odontológico; adquiriendo, en la prestación de su Servicio Social, elementos que confronten su realidad concreta con su aprendizaje obtenido en sus respectivos periodos escolares.

APOYO LOGÍSTICO:

Es decir el apoyo material, tecnológico, de investigación y docente requerido por el prestador para el desarrollo de sus actividades, tales como instrumentación, medicamentos, bibliografía, papelería, equipo en general.

RESULTADOS Y BENEFICIOS:

Se refiere a la generación de productos en el programa de Servicio Social de Odontología, tales como: tesis, tecnología, artículos, manuales, libros, avances científicos, aplicaciones novedosas de medicamentos, erradicar enfermedades, etc., que representen para el prestador de Servicio Social algún valor curricular que el facilite la obtención del grado académico.

BENEFICIOS:

El beneficio se refiere al sector de la población que pudo atenderse durante el período en que se prestó el servicio odontológico, en diferentes áreas de la República Mexicana.

Para llevar a cabo tal efecto, es decir, para que el programa de Coordinación de Servicio Social de Odontología fuera aprobado, el personal de dicha Coordinación debió hacer una detallada presentación del contenido del programa a la Dirección General de Servicio Social Integral, por estar contemplada dentro de una Facultad.

Posteriormente, la Facultad de Odontología, envió un oficio dirigido al Director General de la Dirección General de Servicio Social Integral, solicitando la incorporación de prestadores de Servicio Social con una breve descripción del programa, anexando un Cuestionario de Información Básica que se puede obtener en dicha Dirección. El tiempo requerido para prestar Servicio Social es de 12 meses continuos, a manera que se cumpla por un término no menor a 6 meses ni mayor a 2 años, estableciendo formalmente las fechas de inicio solamente los días 1º de febrero y 1º de agosto de cada año invariablemente.

La Dirección de la Facultad realizó una evaluación y supervisión del desempeño de los responsables del programa, así como de los prestadores, independientemente de la evaluación que realizan los responsables del programa o del Servicio Social y el programa fue aprobado en su totalidad.

En base a los objetivos señalados anteriormente, la Coordinación de Servicio Social de Odontología, está compuesto de los siguientes módulos:

- Atención Integral a la Salud Estomatológica
- Educación Continua
- Investigación

FUNCIONES PROGRAMADAS⁵

FUNCIONES DEL TITULAR:

Recibe los programas de las diferentes Instituciones públicas y privadas que solicitan alumnos de Servicio Social Odontológico

Acuerda y selecciona con el Secretario de Relaciones Estudiantiles, los programas más interesantes desde el punto de vista odontológico y de beneficio social y los archiva definitivamente para consultas posteriores.

Premia a los alumnos con el Secretario de Relaciones Estudiantiles.

En caso de que el Titular no pueda asistir, nombrará a un representante.

⁵ Manual de Procedimientos de la Secretaría de Relaciones Estudiantiles. Coordinación de Servicio Social; UNAM, México 1996. p.5-57.

SECRETARIO DE RELACIONES ESTUDIANTILES:

En diciembre envía circular a todas las unidades y áreas de la Facultad para ofrecer el apoyo de alumnos de Servicio Social Odontológico.

Recibe respuesta de las unidades y áreas responsables del apoyo que requieren de los alumnos de Servicio Social Odontológico.

Integra con el Coordinador de Servicio Social la información respecto a las necesidades de Servicio Social Odontológico interno y externo.

Recibe, revisa y a prueba el programa del curso de inducción del Servicio Social.

Acuerda con el Secretario General y obtiene su autorización del Servicio Social.

Recibe, revisa, autoriza el Programa Anual de Servicio Social y turna al Coordinador de Servicio Social.

En caso de modificaciones lo devuelve al Coordinador de Servicio Social para su corrección.

Acuerda y elige con el Coordinador de Servicio Social a los alumnos que se les otorgará premio:

* El Premio Anual Gustavo Baz Prada, debe ser otorgado a las actividades más destacadas que se realizan dentro de esta Coordinación de Servicio Social, al alumno que realice con excelencia su trabajo de Servicio Social comprendiendo las áreas de:

- Apoyo a la administración
- Apoyo a la docencia

- Apoyo a la Investigación
- Desarrollo de la comunidad
- Desarrollo tecnológico
- Extensión y Difusión de la cultura
- Salud pública

Honor en el Servicio Social a los alumnos del primer lugar que se distinguieron de manera sobresaliente en la prestación del Servicio Social otorgándoles el diploma con la leyenda "La voluntad universitaria al servicio de la sociedad".

COORDINADOR DE SERVICIO SOCIAL:

Solicita el apoyo de la Coordinación de Apoyo Académico para seleccionar el contenido del curso de inducción del Servicio Social y las dinámicas educativas.

Invita personalmente a los académicos responsables de los programas de Servicio Social odontológico y da la fecha del curso de inducción.

El Coordinador de Servicio Social realiza el curso de introducción del Servicio Social.

Promociona con sus colaboradores el Servicio Social a través de la Gaceta de la Facultad, de carteles y otros medios.

Recibe y revisa el recibo de pago original y copia (o,c), entrega copia al alumno y archiva original temporalmente en expediente, hasta la solicitud de la carta de créditos del alumno a Servicios Escolares de acuerdo al procedimiento establecido.

Elabora el Programa Anual de acuerdo a las necesidades odontológicas de las diferentes áreas internas y externas y lo presenta al Secretario de Relaciones Estudiantiles para su autorización.

Recibe el programa Anual de Servicio Social y lo archiva temporalmente, hasta el registro de los alumnos.

Elabora con la carta de créditos la relación de los alumnos aspirantes a realizar el Servicio Social y considera para su orden: el promedio y No. de créditos cursados.

Recibe y revisa que la documentación esté completa y debidamente requisitada y firma las Cartillas Servicio Social que posteriormente dará al alumno.(Ver Anexo 1)

Entrega al programa de Servicio Social Multidisciplinario las cartas.

Entrega al estudiante la Cartilla de Servicio Social foliada y firmada y archiva definitivamente Contrato de derechos y obligaciones.

Realiza con apoyo de sus colaboradores visitas periódicas para supervisar si el alumno cumple con sus obligaciones.

Recibe los oficios de solicitud, identifica las diferentes disciplinas y el número de alumnos requeridos.

Recibe e informa al alumno de Servicio Social del área donde presentará sus servicios.

Identifica a los alumnos candidatos de acuerdo al procedimiento de Servicio Social Odontológico (Promedio).

Selecciona a los alumnos que tendrán beca durante el desempeño de su Servicio Social.

Acuerda y entrega relación original de los alumnos seleccionados al Secretario de Relaciones Estudiantiles.

Recibe, revisa carta de horas cumplidas por el alumno durante su Servicio Social (o,c) archiva definitivamente el original y entrega la copia al alumno previamente sellada por la Secretaría de relaciones Estudiantiles.

En el programa de Becas, el Coordinador de Servicio Social recibe copia fotostatica y original de la carta de créditos y elabora carta de autorización de la beca en original y copia (o,c).

Entrega al Secretario de Relaciones Estudiantiles carta de autorización (o,c) de la beca y anexa carta de créditos (o,cf)

Recibe documentación y entrega al alumno los originales de:

- * Carta de autorización.
- * Carta de créditos
- * Cartilla de Servicio Social

COORDINADOR DE PRACTICAS DE CAMPO.

Estructura ordenadamente todas las actividades que se efectuarán durante la Práctica de Campo.

Elabora con sus colaboradores la relación del material e instrumental que se requerirá para las Prácticas de Campo programadas.

Solicita el material al Departamento de Proveduría e Inventarios, de acuerdo al procedimiento establecido.

Selecciona el instrumental que requerirá para la Práctica de Campo.

En caso de realizar un mayor número de brigadas. Solicita por escrito en oficio al Secretario Administrativo el instrumental quirúrgico, original y dos copias (o,2c).

Original-Secretario Administrativo.

Copia 1- Coordinador de la Clínica de exodoncia.

Copia 2- Coordinación de Prácticas de Campo.

Entrega oficio original al Secretario al Secretario Administrativo, copia 1 al Coordinador de la Clínica de exodoncia y obtiene acuse de recibo de la Jefa responsable de enfermeras de la Clínica de exodoncia en copia 2 para su archivo definitivo.

Recibe material dental e instrumental quirúrgico (si se requirió) lo distribuye de acuerdo a las necesidades de los diferentes municipios.

Solicita al Departamento de Servicios Generales la Unidad Dental correspondiente de acuerdo al procedimiento establecido.

Enseña a los alumnos de la forma de llenado del formato de la Historia Clínica de cada paciente, considerando:

- *Datos socio-demográficos.
- *Antecedentes familiares patológicos.

Recibe la documentación, la analiza y elabora el informe de Prácticas de Campo, en original y copia (o,c).

Archiva definitivamente los reportes, reporte general y las Historias Clínicas para aclaraciones posteriores y entrega el Informe al Secretario de Relaciones Estudiantiles.

Archiva temporalmente el Informe de Prácticas de Campo, hasta la elaboración del Informe Trimestral que presentará al Secretario de Relaciones Estudiantiles.

ALUMNO

El alumno realiza el curso de introducción del Servicio Social.

Asiste al curso y detecta opciones para presentar su Servicio Social.

Entrega al Coordinador de Servicio Social el recibo de pago original y copia (o,c) para su carta de créditos.

Se registra en la fecha y hora que le corresponde y selecciona el lugar donde desempeñará su Servicio Social con alguna de la siguientes modalidades:

- Individual e Instituciones Públicas
- Prácticas de Campo (Áreas rurales y marginales)
- Actividades odontológicas o administrativas en alguno de los departamentos de la Facultad
- En programas de la Dirección General del Servicio Social Multidisciplinario.
- Investigación.

Llena los datos del Contrato (Ver Anexo 2) y de la Cartilla de Servicio Social, pega 5 fotografías, firma y obtiene firma del responsable.

Se presenta en el área a realizar su Servicio Social.

Cuando el alumno no cumple con sus actividades, notificará al Coordinador de Servicio Social para su cambio o cesión.

Entrega reporte original de actividades mensualmente al responsable.
(Ver Anexo 3)

Al término del Servicio Social entrega reporte global para una comparación de actividades.

Entrega toda la documentación al Coordinador de Servicio Social.

Recibe documentación y entrega carta de horas cumplidas (o,c) al Coordinador de Servicio Social.

Al inicio del Servicio Social se presenta con el Responsable del Área para el cumplimiento del Servicio Social.

Registra diariamente las actividades realizadas.

Entrega al responsable de la Unidad o Área reporte final de las actividades realizadas durante su Servicio Social. (Ver Anexo 4).

Obtiene en la cartilla el sello de conformidad de la Coordinación de Servicio Social de la Facultad.

Solicita su carta de créditos original a la Coordinación de Servicio Social de acuerdo al procedimiento interno establecido.

Obtiene carta de créditos original

Entrega copia fotostática de la carta de créditos y original al Coordinador de Servicio Social.

Entrega los documentos previamente requisitados en la Facultad, para tramitar la autorización de la beca de servicio Social ante el Programa de Servicio Social Multidisciplinario UNAM.

Obtiene autorización del Programa de Servicio Social multidisciplinario UNAM, credencial de identificación, queda registrada oficialmente la beca y le devuelve cartilla para continuar el trámite.

Durante el transcurso del Servicio Social presenta la credencial de identificación como becario y recoge mensualmente o al final de los seis meses el cheque de beca de Servicio Social en el Departamento de Egresos de la Dirección General de Finanzas de la UNAM.

Seleccionará el Municipio donde participará en la Práctica de campo.

Recibe carnet y anota sus datos personales con fecha del día de la Práctica de Campo y firma.

Recibe carta de responsiva y la devuelve al Coordinador de Prácticas de Campo debidamente requisitada.

Elabora historia clínica de cada paciente.

Identifica el tratamiento a seguir e inicia la atención al paciente.

Elabora en original y copia el reporte de todos los trabajos bucodentales realizados con base en la Historia Clínica elaborada a cada paciente.

Entrega al profesor responsable de la Práctica de Campo el reporte original de los trabajos realizados, las Hojas Clínicas y obtiene acuse de recibo en copia.

...si sesenta segundos de avance

te bastaren para saldar

en el balance de tus días

el minuto implacable y fatal...

- Acuerda con el Coordinador de Servicio Social los municipios de los Estados donde se realizarán las prácticas de campo también llamadas "brigadas".

- Recibe y examina los programas de diferentes instituciones que solicitan servicios odontológicos, pero no cuentan con recursos suficientes para el pago de profesionales.

- Supervisa que las necesidades académico-administrativas de la Secretaría de Relaciones Estudiantiles se cubran en el tiempo y orden estipulado.

- Hace respetar el Reglamento General del Servicio Social de la UNAM y por ende, el Reglamento Interno del Servicio Social de la Facultad.

TITULAR (SECRETARIO DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA) :

Las operaciones que se realizan dentro de la Secretaría de Relaciones Estudiantiles en el caso específico de la Coordinación de Servicio Social, son:

El principal propósito de esta capítulo es dar a conocer al lector, las funciones que realmente se desarrollan dentro de esta Coordinación, independientemente de cómo fueron descritas con anterioridad.

FUNCIONES REALES DEL PERSONAL DE LA COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL

CAPITULO III

- Informa oportunamente al Secretario de Relaciones Estudiantiles de las becas otorgadas por la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) únicamente, para los alumnos de Servicio Social.

SECRETARIO DE RELACIONES ESTUDIANTILES:

- El Secretario de Relaciones estudiantiles se hace responsable frente al Titular, de que las funciones administrativas de esa oficina sean cumplidas a su debido tiempo.

- El Secretario de Relaciones Estudiantiles, generalmente llega a esta oficina a las 10:00 u 11:00 a.m. teniendo una hora de salida impredecible. Esta persona puede exigir la hora de entrada desde las 7:00 a.m. o antes según lo decida y sin previo aviso a sus compañeros de trabajo.

- El Secretario de Relaciones Estudiantiles, imprime su firma en la hoja indicada para la aprobación del Curso de Inducción, que la Coordinación de Servicio Social imparte para los futuros alumnos de Servicio Social.

- Una vez que los Programas de Servicio Social que regirán ese periodo, han sido elaborados y revisados por los Coordinadores, de Servicio Social y el de Prácticas de Campo; el Secretario de Relaciones Estudiantiles firma para su autorización y vigencia.

- El Secretario de Relaciones Estudiantiles no solicita en ningún momento al Programa de Servicio Social Multidisciplinario alumnos de otras facultades, que puedan brindar su Servicio Social en la Facultad de Odontología, ya sea para desarrollar funciones administrativas o de otra índole diferente a la odontología. Alumnos de la misma facultad son quienes se encargan de realizar esas funciones o se paga el servicios profesionales de externos, como es el caso del Manual de Procedimientos, que fue elaborado por una profesional externa.

- Envía la propuesta de dicho Programa para su registro en el Programa de Servicio Social Multidisciplinario (PSSM).

- También firma el oficio que el PSSM envía a esta Secretaría, para saber que pueden contar con alumnos de Servicio Social de Odontología, y así, llevar a cabo actividades odontológicas dentro de la modalidad de Servicio Social Multidisciplinario.

- Se encarga de enviar al concurso que el Programa de Servicio Social Multidisciplinario convoca anualmente, para entregar el premio Gustavo Baz Prada, al alumno o alumnos más sobresalientes durante la realización del Servicio Social.

- Selecciona a los alumnos que realizaron su Servicio Social, encaminados al mejoramiento del bienestar bucodental en las comunidades más desprotegidas, y que en esta etapa, tuvieron el mejor desempeño, para otorgarles el Reconocimiento de Honor, que es muy diferente al Premio Gustavo Baz Prada. El Reconocimiento de Honor, es un premio que da la Coordinación de Servicio Social a los mejores alumnos de que están realizando su servicio; es un premio interno de esa Coordinación.

- La mayor parte del tiempo, el Secretario de Relaciones Estudiantiles está fuera de su área de trabajo, su privado permanece cerrado y esto provoca que si se requiere algún documento que se haya quedado en poder del Secretario, tengan que esperar hasta que él llegue y ver si en ese momento los puede atender o proporcionar ese documento.

- Si el Secretario de Relaciones Estudiantiles se encuentra en la Coordinación, y dentro de la misma surge algún conflicto o problema, pide ser enterado de ello para resolverlo de manera inmediata. Cuando algún alumno acude a él solicitando información lo manda con cualquiera de los Coordinadores, y si estos están ausentes, él los atiende, si es un problema de trámites, levanta la voz y se retira del lugar o se encierra en su privado.

- Recoge personalmente en el Departamento de Egresos de la Dirección General de Finanzas de la UNAM, el cheque que SEDESOL otorga a los alumnos que realizan su Servicio Social.

- El Secretario de Relaciones Estudiantiles firma la carta de autorización para que la beca sea otorgada al alumno Servicio Social. Posteriormente es él quien entrega al alumno (quien se debe identificar previamente), el monto al que asciende el cheque.

- Como parte de su labor, este Secretario ha recibido un listado de libros que debía publicar a los alumnos, a precio de venta de la editorial, modificó esta lista, no ha sido publicada y los alumnos llegan con regularidad preguntando por la promoción, pero se sorprenden al ver los precios.

- En realidad la oficina a estas fechas está casi sin funciones, los juegos en la computadora, la lectura, convivencia con los alumnos, etc., forman parte de las actividades diarias de esta oficina desde que llegó este nuevo Secretario de Relaciones Estudiantiles, quien se encarga repartir responsabilidades cuando lo considera prudente. La actual administración de la Facultad de Odontología está por terminar y habrá movimiento de personal, lleva 3 años ejerciendo en este puesto, y sólo le queda uno más.

- Una situación importante de mencionar es el hecho de la modificación del Nuevo Plan de Estudios, en el cual los cursos ahora no se contemplan por semestre sino por año, motivo por el cual los alumnos de Servicio Social que terminaban en enero de este año, tuvieron que seguir realizando sus actividades como condicionante por parte de la Coordinación para otorgarles su carta de Servicio, ya que sin ella no pueden proceder a la realización de su tesis.

Este fue un compromiso que la Coordinación estableció, bajo un documento firmado por el alumno y el Secretario de Relaciones Estudiantiles, en el cual cada estudiante se compromete a seguir prestando su servicio por espacio de seis meses más. De no haber sido por este acuerdo, el Servicio Social del período enero-junio de 1996, no se hubiera llevado a cabo por falta de alumnos.

- El actual Secretario de Relaciones Estudiantiles, está preparando su candidatura para lanzarse como Director de la Facultad, por ello su prolongada ausencia, entre juntas y entrevistas ocupa su tiempo.

En ocasiones, el Secretario de Relaciones Estudiantiles, busca en los escritorios y archiveros de los Coordinadores y Secretarías algún documento que sólo corresponden a éste, pero llega a tomar expedientes de los alumnos que prestan el Servicio Social y que después son buscados por sus compañeros y no aparecen sino hasta que después de horas, incluso días.

COORDINADOR DE SERVICIO SOCIAL:

- Es el responsable directo de darle viabilidad a la promoción y mejoramiento de la proyección hacia un adecuado desarrollo del alumno en el Servicio Social, tanto a nivel interno y externo según las operaciones que se describirán más adelante.

- Orienta al alumno la prestación de su Servicio Social encaminado hacia la práctica odontológica. Así mismo es él quien colabora con el el Secretario de Relaciones estudiantiles para responsabilizarse ante el Titular de que las necesidades administrativas y académicas de esa oficina sean cumplidas.

- El horario que cubre el Coordinador de Servicio Social es: lunes, miércoles y jueves, de 10:00 a.m. a 8:00 p.m. y martes y viernes de 10:00 a.m. a 3:00 p.m., cubriendo un total de 40 hrs. a la semana, sin embargo, en ocasiones, no abandona la oficina debido a llamados urgentes del Secretario de Relaciones Estudiantiles, inclusive, se ha llegado a entrar antes de la hora estipulada.

- Participa en la elaboración y autoriza el Programa de Prácticas de Campo.

- Coordina y establece el lugar de la brigada local.

- Dirige y supervisa las brigadas locales.

- El Coordinador de Servicio Social elabora anualmente los Programas de Servicio Social en sus diferentes modalidades.

Individual en Instituciones (Públicas).

Brigadas (Áreas rurales y marginadas)

Investigación.

Apoyo administrativo.

- Revisa cada uno de los programas de Servicio Social del año anterior, su contenido y el lugar donde se brindó cada uno así como resultados del mismo.

- Así mismo, el Coordinador estudia, revisa y analiza al inicio del Servicio Social y durante su realización temas como:

- Comunicación Humana
- Relación médico-paciente
- Métodos y técnicas didácticas
- Medios de Enseñanza

- De esta forma incrementa el nivel de salud bucodental del paciente, amén de la revisión y análisis de documentos relacionados con dinámica familiar y el proceso de la entrevista.

- Invita a los responsables de los programas de Servicio Social y a representantes de los programas externos, para que asistan a la revisión y elaboración del Programa de Servicio Social que corresponde a ese periodo.

- Se entrevista con cada uno de los responsables del Área correspondiente (sea programa interno, externo, de prácticas de campo, etc. según la modalidad), para la realización de Servicio Social, revisan y elaboran de manera formal el contenido del Programa de Servicio Social que se llevará a cabo en ese periodo, especificando condiciones, modalidad, actividades, fechas, duración etc.

- Acuerda con los representantes de algunos municipios de los Estados, el lugar donde se realizarán las actividades de Servicio Social de Prácticas de Campo. En un principio, las zonas rurales más necesitadas, solicitan prestadores del servicio Social, a través de un escrito que dirigen primero al Programa de Servicio Social Multidisciplinario, y éste a su vez lo hace llegar al Coordinador de Servicio Social, quien analiza las actividades, lugar, fecha y tiempo de la propuesta contenido en el programa que dicha localidad solicita.

- Existen muchos programas que están vigentes desde 1987, y tienen una revisión anual pero casi sin modificaciones, debido a que se cumplen satisfactoriamente las actividades que dicho programa contempla.

- Envía la propuesta para el registro de cada uno de estos Programas de Servicio Social de Odontología, al Programa de Servicio Social Multidisciplinario (PSSM).

- Firma de común acuerdo con el responsable del área correspondiente, del contenido del Programa de Servicio Social.

- Solicita revisión, autorización y firma del Secretario de Relaciones Estudiantiles para poner en marcha el curso de inducción.

- Recibe del PSSM, original y copia de los programas autorizados.

- El Coordinador de Servicio Social elabora anualmente el Programa del curso de inducción para presentar a los alumnos las opciones de Servicio Social.

- Solicita ayuda a la Coordinación de Apoyo Académico para el contenido del curso de inducción del Servicio Social y las dinámicas educativas.

- Invita a los académicos responsables de los programas de Servicio Social y a representantes de los programas externos, para que asistan al curso de inducción a exponer su programa.

- Acuerda con el Secretario General de la Facultad, del programa de curso de inducción del Servicio Social, la fecha y hora en que se impartirá dicho curso.

- Entrega al Secretario de Relaciones Estudiantiles el programa de inducción para que éste firme de autorizado.

- Lanza la convocatoria para el curso de inducción con casi un mes de anticipación, pegando carteles fuera de la oficina de la Secretaría de Relaciones Estudiantiles

- Coordina que en estas conferencias, cada académico exponga su programa en espacios breves de 15 a 20 minutos. De esta forma el alumno queda enterado de las diferentes opciones que tiene para prestar su Servicio Social. El Coordinador da prioridad a los programas en cuyo contenido se contemplen la mayoría de las actividades netamente odontológicas

- Recibe un oficio que, durante los meses de Noviembre y Julio, la oficina de Programa de de Servicio Social Multidisciplinario dirige al Secretario de Relaciones Estudiantiles, solicitándole alumnos de la facultad de Odontología, para participar en actividades, en conjunto con alumnos de otras profesiones; dentro de la modalidad de prestación de Servicio Social Multidisciplinario. Dentro de la modalidad de Servicio Social Multidisciplinario, el Coordinador de Servicio Social recibe este aviso de manera verbal primero, y posteriormente, a través de un sobre bien cerrado (dirigido al Secretario de Relaciones Estudiantiles); las propuestas para iniciar el nuevo período de Servicio Social y las funciones, objetivos y lugar que ofrecen de los programas que se deben realizar en ese ciclo escolar, especificadas por el responsable de la unidad o área donde se presta el Servicio Social Multidisciplinario.

- El Coordinador de Servicio Social, se encarga de revisar ese oficio, revisar las actividades y el número de alumnos que se solicitan, concluida esta etapa, acude con los Coordinadores de Servicio Social de otras facultades, universidades y escuelas no necesariamente incorporadas a la UNAM, para llegar a ajustar el programa en el que los futuros odontólogos participarán. Si el programa tiene un perfil práctico, se da el apoyo solicitado.

- El Coordinador, elabora y publica una lista en donde aparecen los alumnos que participarán en este programa, previa elección en base al promedio.

- Cuando se ha elaborado la lista, el Coordinador envía con un mensajero un Memorándum (copia y original) al responsable de la Unidad o Área solicitante con fecha del día en que se presentará, posteriormente acuse de recibo y archiva definitivamente.

- Posteriormente se lanza una convocatoria previa (dos meses aproximadamente) al inicio del Servicio a través de carteles, trípticos, etc., que se distribuyen y publican en diferentes puntos de la Facultad o bien están en su interior (actualmente Secretaría de Relaciones Estudiantiles).

- Una vez que el alumno solicita su ingreso al Servicio Social, de manera formal, el Coordinador de Servicio Social publica y precisa en en la Gaceta de Odontología los siguientes datos y requisitos:

- La fecha de inscripción
- Tener a la fecha un mínimo de 70% de créditos
- Fotografías recientes.

- Recibe de manos del alumno, la documentación necesaria para su registro. (Cuando el Coordinador de Servicio Social no se encuentra en la Secretaría de Relaciones Estudiantiles, estos documentos pueden entregarse al Coordinador de Prácticas de Campo, pero generalmente esto no sucede), y en cuanto se tienen los requisitos, original y copia del recibo de pago de carta de créditos, el Coordinador se queda con la original previo sello a la copia para el alumno.

El 1º de Agosto se selecciona a los alumnos de más alto promedio y créditos, para hacer de su conocimiento el lugar, fecha y hora donde prestará su Servicio de acuerdo a las modalidades antes descritas y los diferentes programas que le brinda la Coordinación, siendo los de mas demanda:

- Investigación
- Clínicas de Apoyo
- Endodoncia
- Odontopediatria
- Prótesis
- Operatorio
- Cuando dos alumnos tienen el mismo promedio y número de créditos, a selección es por orden alfabético.

- Publica la lista donde aparecen los alumnos registrados (previa selección), en orden regresivo (es decir, del mayor al menor promedio) y el día y fecha en que deben presentarse para escoger la modalidad en que prestará su Servicio Social.

- Se entrevista con los alumnos para acordar la modalidad en que éstos quedarán de acuerdo a su propia elección.

- Prevee la saturación de alguna modalidad, y deja un máximo de 5 lugares libres para los programas de más demanda.

- Una vez que el alumno escoge su área de trabajo el Coordinador lo registra bajo una clave de identificación, dependiendo si eligió programa interno o externo, ya que para cada uno hay claves diferentes. Con estas claves se le hace entrega de la cartilla de Servicio Social Multidisciplinario y el Contrato de Derechos y Obligaciones. (Ver Anexo 1 y 2 respectivamente), una vez llenados estos documentos firma, verifica la firma del Coordinador, que será quien se hará responsable de su asistencia diaria (cuando es interno, o responsable del área cuando es externo), y la Coordinación de Servicio Social de la Facultad de Odontología entrega al Programa de Servicio Social Multidisciplinario las cartillas con sus respectivas firmas, quien a su vez verifica, sella la cartilla y registra su clave, para devolverlo a

la Secretaría de Relaciones Estudiantiles y ésta al alumno y archivar Contrato de derechos y obligaciones de cada alumno.

- Como ya se explicó anteriormente, la Secretaría de Relaciones Estudiantiles se encuentra dentro de un suprasistema en el cual tiene cierta interrelación con importantes sistemas tan importantes como Rectoría, Oficina de Proveduría, Secretaría Administrativa y Dirección de la Facultad de Odontología, pero en su modalidad de Servicio Social, tiene gran acercamiento y cierta dependencia del Programa de Servicio Social Multidisciplinario, quien a su vez coordina y establece condiciones para la aprobación de cualquier programa de Servicio Social.

- Es, el Coordinador de Servicio Social, el responsable de verificar que la Institución que solicitó a los alumnos del Servicio Social de Odontología, empleen a los alumnos en las funciones que previamente se establecieron en el Programa que ofreció esa Institución. En ocasiones sucede que la Institución no cuente con el material odontológico adecuado, tienen carga de trabajo en otras áreas y obligan a alumno a realizar actividades que no competen a lo establecido entre la Institución y la Coordinación de Servicio Social. Cuando esto sucede, el Coordinador de Servicio Social, habla con el responsable del alumno en dicho lugar, o bien lo traslada a otra Institución.

- Sin previo aviso, realiza visitas periodicas (casi cada dos meses), al lugar donde el estudiante realiza su Servicio, y en caso de sorprender al alumno fuera de su área, de sus labores o con problemas, lo cita en su oficina para posteriormente suspenderlo de manera temporal.

- También, puede suspender al alumno de toda actividad en caso de que éste no cumpla con sus funciones.

- Revisa que el alumno asista con regularidad al lugar donde debe realizar su Servicio del alumno, tendiendo un el alumno como máximo un límite de 18 faltas.

- Se encargan de enviar al concurso -que el Programa de Servicio Social Multidisciplinario convoca anualmente, para entregar el premio

Gustavo Baz Prada-, a los alumnos más sobresalientes durante la realización de su Servicio del año en curso, en esta facultad.

- Selecciona a los alumnos que realizaron su Servicio Social, encaminados al mejoramiento del bienestar bucodental en las comunidades más desprotegidas para otorgarles el Reconocimiento de Honor, que es muy diferente al Premio Gustavo Baz Prada.

- El Coordinador identifica y selecciona de entre un promedio de 580 alumnos que realizan su Servicio, a los que tengan las más altas calificaciones y mejor desarrollo de sus actividades en el cumplimiento de su Servicio, para otorgarles las becas que únicamente SEDESOL otorga a la Facultad (para al rededor de un 10% aproximadamente sobre el total de alumnos de Servicio Social).

- El Coordinador de Servicio Social informa al alumno seleccionado de los trámites a realizar para la obtención de su beca.

- Redacta y captura la Carta de Autorización que la Secretaría de Relaciones Estudiantiles otorgará al alumno como uno de los requisitos para la obtención de su beca, los otros requisitos son:

- Carta de créditos
- Fotografías
- Carta de autorización de la Secretaría de Relaciones Estudiantiles
- Cartilla de Servicio Social

- Estos requisitos sirven también para que SEDESOL entregue una credencial al Coordinador, para que éste a su vez la otorgue al alumno becado, y así amparar el importe de la beca, que se entrega no mes por mes, sino en la fecha que SEDESOL la otorgue; puede ser a mitad del periodo que dura la prestación del Servicio o faltándole un mes para su término, al principio y/o al final, de manera total y no parcial. El monto de la beca asciende a \$1,800.00 por año.

- Cuando el Servicio Social llega a su término, el Coordinador recibe de manos del alumno el o los formatos (ver anexo 4) en donde se incluye un reporte de las actividades que realizó. Dicho reporte (original y copia) puede ser descriptivo o funcional, demostrando de esta forma, el cumplimiento de un mínimo de 960 horas. El Coordinador de Servicio Social revisa junto con el alumno estos reportes, firma, sella y archiva de manera definitiva en el expediente del alumno.

- Una vez concluido el Servicio Social, el alumno entrega al Coordinador de Servicio Social su reporte final, quien lo analiza en ese momento paso por paso con el alumno.

- Recibe de manos del alumno, una copia de su Tesis Profesional; y posteriormente el Coordinador hace entrega de la Carta de Liberación de Servicio Social previa firma de él, pero, si por algún motivo el Secretario de Relaciones Estudiantiles no firma esta Carta de Liberación, el Coordinador no procede a otorgarla al alumno.

- Dentro de la oficina, el Coordinador de Servicio Social se llena de trabajo en los meses de inscripciones (enero, febrero, julio y agosto), debido a que tiene que revisar, cada uno de los programas (muchos de ellos, sobre todo los que se desarrollan dentro de la Facultad, tienen el mismo contenido con alguna modificación para actualizar su procedimiento, de manera tal que su revisión y autorización no es tan laboriosa como en el caso de los programas externos), su contenido, lugar, entrevistas con los responsables del área, etc. Debe hacer carteles, solicitar al departamento de Difusión de Programa de Servicio Social Multidisciplinario, solicitar al departamento de difusión de la Facultad de Odontología la impresión de la convocatoria, redactar la misma, etc.

- Dirige las brigadas en compañía del Coordinador de Servicio Social, el anterior Jefe de esta Coordinación y un profesor odontólogo, así como alumnos titulados o que ya hayan concluido su Servicio Social. Actualmente se tiene un acuerdo entre el Municipio de Cuernavaca Morelos y la UNAM, vigente desde hace 2 años; y falta uno para que este acuerdo de prácticas de campo en este municipio llegue a su periodo final.

- En el caso de las brigadas locales, el Municipio de Cuernavaca, costea gastos a alumnos y profesores que asisten a este municipio para brindar sus servicios odontológicos.

- El Coordinador y profesores son transportados en unidades de la UNAM, con algunos alumnos voluntarios. Ya dentro del municipio de Cuernavaca toman un pequeño refrigerio y son recibidos por el representante legal de dicho municipio. Posteriormente llegan hasta el lugar donde comenzarán las prácticas; es aquí donde la brigada se divide en dos, un grupo de alumnos se quedan ahí y los otros son llevados a otra colonia.

- Fomenta y promueve el autocuidado de la salud general del individuo, familia y comunidad con pláticas directas o conferencias que tratan sobre los siguientes temas:

- Higiene personal, de la vivienda y de los alimentos
- Manejo y tratamiento de basuras y excretas
- Manejo adecuado de productos tóxicos y medicamentos en el hogar
- Promoción para desarrollar huertos familiares y granjas de especies menores
- La importancia del cepillado bucal
- Los buenos hábitos alimenticios y de la masticación.

- Así mismo, el Coordinador estudia, revisa y analiza al inicio del Servicio Social y durante su realización temas como:

- Comunicación Humana
- Relación médico-paciente
- Métodos y técnicas didácticas
- Medios de Enseñanza

- De esta forma incrementa el nivel de salud bucodental del paciente, amén de la revisión y análisis de documentos relacionados con dinámica familiar y el proceso de la entrevista.

- Dentro de **módulo de investigación**, para aplicar el método científico en la elaboración y actualización del diagnóstico de la salud, el

Coordinador revisa el programa actual y sus lineamientos, así como los documentos normativos vigentes para actualizar o elaborar el diagnóstico de salud, durante los dos primeros meses de inicio del servicio y al principio de cada año, autoriza la metodología de la investigación que utilizará el prestador del servicio y registra las actividades realizadas de éste, con base en el cronograma mensual, informe cuatrimestral y "Guía para elaborar el informe final del Servicio Social".

- En el seguimiento de casos, analiza los pasos de método científico que sigue el prestador, especialmente antes de ser presentado en las reuniones mensuales zonales, se percata de que se seleccione, de cuatro casos de problemas de salud (que el mismo coordinador expone al prestador) estomatológica individual, familiar o colectiva, uno en cada trimestre, considerando los siguientes puntos:

- Recopilación de datos
- Análisis e interpretación
- Alternativas de solución

Aprueba la exposición del caso ante el grupo multidisciplinario de pasantes de la zona correspondiente, y toma en cuenta las alternativas de solución más factibles a ser aplicadas.

Además debe de proporcionar la bibliografía relacionada con la elaboración de protocolos de investigación, verifica que en la investigación se cuente con la siguiente estructura:

- Título del proyecto
- Antecedentes científicos
- Planteamiento del problema
- Objetivos
- Hipótesis
- Programa de trabajo
- Resultados
- Conclusiones
- Referencias bibliográficas

- Checa el tiempo, registrando periódicamente los datos solicitados, revisando los avances del informe final, mínimo con tres meses de anticipación a la terminación del Servicio Social del prestador para su revisión

y visto bueno, a fin de recibir el informe final un mes antes de concluir el Servicio Social y sea autorizado por el Director de la Zona.

- La manera en que serán el próximo ciclo de Servicio Social los trámites, las fechas de revisión de programas e inscripción de alumnos, es aún desconocida por parte de los Coordinadores, tanto de Servicio Social como el de Prácticas de Campo.

- La solicitud de material (ya sea odontológico o de oficina), lo hace a través de un formato previamente foliado en el cual se marca y describe el artículo solicitado, éste aparece con su respectiva clave, llevan esta solicitud a Proveeduría, esperan a la persona que les lleva hasta la oficina la mercancía y en caso de no haber, vuelven a insistir hasta que surtan el material. No tienen un periodo establecido para solicitar artículos, es conforme las necesidades lo vayan dictando.

- Contacta a la persona adecuada para llevar personalmente a reparar los implementos materiales de trabajo que no funcionan, tales como la cámara fotográfica y las máquinas de escribir.

COORDINADOR DE PRÁCTICAS DE CAMPO:

- Lleva a cabo el procedimiento de programación y registro de Servicio Social en las Prácticas de Campo.

- Establece los objetivos y políticas para determinar los recursos necesarios, y así realizar sistemáticamente las prácticas de campo.

- Proporciona los mejores servicios de salud bucodental a las zonas rurales o marginadas del país.

- Revisa, autoriza e interviene en la elaboración de los Programas de Prácticas de Campo.

- El Coordinador de Prácticas de Campo, tiene un horario distribuido de la siguiente manera: lunes, de 10:00 a.m. a 18:00 p.m.; miércoles, jueves y viernes, de 10:00 a.m. a 8:00 p.m., y martes de 10:00 a.m. a 15:00 p.m. cubriendo más de 40 horas semanales y estando sujeto a la hora de entrada o (sobre todo) a la hora salida que ordene el Secretario de Relaciones Estudiantiles. Su hora de comida es libre.

- Cooperación en la elaboración y revisión del Programa de Servicio Social de Odontología que regirá el periodo en correspondiente.

- Recibe de parte del alumno, los documentos de inscripción cuando el Coordinador de Servicio Social no se encuentra en la Secretaría de Relaciones Estudiantiles.

- Publica la convocatoria que lanza la Coordinación de Servicio Social para anunciar el nuevo periodo y los requisitos que deben cumplir los alumnos.

- Colabora en la selección de alumnos para la realización de Servicio Social.

- Cuando el alumno ya ha escogido la modalidad en que desea realizar su Servicio Social, y ha escogido la de Prácticas de Campo, el Coordinador de esta área hace una lista en la cual divide en grupos (para brigadas locales y estatales) y publica la lista, que aparecen los alumnos y el grupo al que pertenecen.

- Participa en la elaboración del Curso de Inducción para próximos alumnos de Servicio Social.

- Publica la lista de alumnos que realizarán su Servicio Social en base a su promedio y número de créditos.

- Publica, un mes antes del registro o inscripción, las fechas y horarios para la inscripción al Servicio Social.

- Dentro de la Secretaría de Relaciones Estudiantiles, estas prácticas de campo se conocen como "brigadas", y el Coordinador de Prácticas de Campo, recibe un listado con los lugares en donde se realizarán estas brigadas, acuerda con el Coordinador de Servicio Social de los municipios de los Estados donde se realizarán las actividades.

- En este aspecto, existen dos modalidades, las prácticas de campo o Brigadas, se dividen en estatales y locales. Las primeras son en zonas diversas a lo largo y ancho de toda la República Mexicana, estas prácticas se realizan en lugares aledaños al D.F. con espacio de 2 días (siempre sábado y domingo). El responsable directo de estas brigadas es el Coordinador de Prácticas de Campo, acompañado de profesores y alumnos que les ayudan a dirigir al grupo de estudiantes que lleva la brigada siendo alrededor de 25 alumnos solamente.

- Analiza el contenido, las actividades, lugar, fecha y tiempo de las brigadas y recibe autorización del Secretario de Relaciones Estudiantiles y de Coordinador de Servicio Social para poner en marcha el programa que dicha localidad solicita.

- Firma de conformidad para realizar ahí la práctica.

- Recibe el reporte de lugar y fecha donde se realizaran las brigadas, elabora un listado para llevar un control interno.

- Publica la Convocatoria de Prácticas de Campo un mes antes del registro de los alumnos.

- Recibe de los alumnos carta responsiva, firmada por los padres, para deslindar responsabilidades por parte de la Facultad, sean de la edad que sean, sin este requisito no quedan registrados por ningún motivo

- El Coordinador de Prácticas de Campo solicita a la Proveeduría, de acuerdo con el procedimiento establecido, el material dental necesario que se ocupa en la brigadas y también de oficina.

- El Coordinador de Prácticas de Campo considera como Servicio Social las Prácticas de Campo, siempre y cuando el alumno asista durante varios fines de semana, hasta cumplir con el número de horas establecidas (960 horas mínimo, en ocasiones llegan a ser más)

- El Coordinador de Prácticas de Campo no considera como Servicio Social, las brigadas con duración de 15 días en caso de que el alumno sólo quiera ir a una de este tipo para sustituir las de cada ocho días.

- Designa a un asesor o Profesor que apoye a los Coordinadores. Su función es la de supervisar que el material dental e instrumental quirúrgico, sea utilizado por el alumno, con asepsia, cuidado y economía.

- Supervisa que en la brigada estatal, el camión parta a las 9:00 a.m. y en él van alumnos, y algunas veces profesores. En este tipo de Brigadas, la UNAM proporciona el material odontológico y el alumno costea sus comidas, aportando también el instrumental.

- Lleva en cada brigada una unidad odontológica en la que generalmente va el Coordinador de Prácticas de Campo, y es utilizada sólo en casos muy extremos.

- Designa el material odontológico (gasas, algodón, etc.) y de control (hojas de historias clínicas, odontoogramas, etc) a los alumnos y profesores, para iniciar las prácticas.

- Vigila que durante la atención a los pacientes el alumno utilice los medios necesario para su protección

- Al finalizar la Práctica de Campo recibe del alumno, las hojas clínicas y el soporte de pacientes atendidos.

- Entrega la Unidad Odontológica en C.U.

El Coordinador de prácticas de Campo captura datos, generalmente para circulares, o avisos de algún curso o conferencia cuando algún profesor o solicita.

- Recibe y atiende alumnos que tienen alguna duda sobre trámites de inscripción, requisitos, etc. Revisa promedios de Servicio Social.

- El escritorio donde está la computadora (el del Coordinador de Prácticas de Campo) está lleno de documentos, en cambio el de el Coordinador cuenta sólo con folders, expedientes y hojas de registro.

- Identifica en el diagnóstico de salud, los factores de riesgo y daños a la salud odontológica, para dirigir el cuidado de la salud bucal del individuo de los grupos de riesgo.

- Analiza con la comunidad los problemas de salud bucodental y establece compromisos entre la población y el personal de la unidad médica, para la aplicación de medidas preventivas y resolutivas.

- Participa en las pláticas y conferencias para el el cuidado y de la salud general del individuo, familia y comunidad sobre los siguientes temas:

- Higiene personal, de la vivienda y de los alimentos
- Manejo y tratamiento de basuras y excretas
- Manejo adecuado de productos tóxicos y medicamentos en el hogar
- Promoción para desarrollar huertos familiares y granjas de especies menores
- La importancia del cepillado bucal
- Los buenos hábitos alimenticios y de la masticación.

- Fomenta la salud bucal a través de educación para la prevención de accidentes y enfermedades del trabajo (laborales) causadas por contaminantes químicos, físicos y biológicos.

- Promueve también la prevención de accidentes y traumatismos estomatológicos en el hogar, escuela, trabajo, tránsito y vías de comunicación.

- Promueve el examen bucodental periódico y la atención estomatológica oportuna.

- Revisa reportes de los alumnos, en donde se comprueban las actividades que se llevaron a cabo en cada brigada.

- Entrega y revisa con el Coordinador de Servicio Social los reportes de actividades de los alumnos.

- Examina con especial atención que el pasante haya cumplido los requisitos solicitados, dependiendo del área donde lo realizó.

SECRETARIAS DE LA COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL

- Abren un expediente para el alumno, dicho expediente es archivado durante la convocatoria, para posteriormente, darle continuidad en las fechas fijadas.

- Abren el expediente de cada uno de los alumnos cuando estos han escogido ya su área de trabajo; con un registro que lo identifica bajo una clave, dependiendo si eligió programa interno o externo, ya que para cada uno hay claves diferentes.

- Archivan en el expediente del alumno cada uno de los reportes mensuales que éste entrega al coordinador, y juntan todos y cada uno de

ellos como comprobante del satisfactorio desempeño del alumno en su Servicio Social.

- De acuerdo a las actividades diarias que se llevan a cabo dentro de la Secretaría de Relaciones Estudiantiles, generalmente las secretarías sólo atienden el teléfono, buscan expedientes cuando algún Coordinador lo solicita y dan información a quien llega preguntando sobre alguna actividad.

- Solicitan material a Proveduría.

- Supervisan que los alumnos firmen correctamente el control de asistencia (a la hora de entrada y salida).

ALUMNOS DE SERVICIO SOCIAL.

- Se informa a través de carteles, tripticos, etc. de las fechas para el curso de inducción de Servicio Social, que se darán dentro de la misma facultad de Odontología.

- Asiste al programa de inducción cuando cumplen con el 70% de los créditos cursados en la carrera, y aunque aún no tengan estos créditos, pueden participar de estas conferencias a manera de obtener mas información, a fin de tener un panorama más general de lo que es esta etapa en su formación profesional.

- El alumno seleccionado es enterado por medio de la lista publicada en un lugar visible junto a la oficina de la Secretaría de Relaciones Estudiantiles y pide informes para saber la fecha y hora de la entrevista que tendrá con el responsable del área o unidad; que le informará de las actividades a realizar, con la finalidad de que el alumno haga un reporte diario de sus actividades que entrega al responsable del área, quien firma el informe revisando horas y actividades realizadas para archivar temporalmente en su oficina.

- Recurre a la Coordinación de Servicio Social a recibir indicaciones de hora y día en que debe presentarse para iniciar su Servicio, así como del conocimiento de las actividades a realizar, si tendrá que llevar instrumental o no, etc. y a informarse sobre los tramites que debe realizar.

LOS TRAMITES QUE REALIZAN SON:

- Pago en el Edificio de Rectoría, (una cuota de \$0.25) por constancia de créditos.

- Entrega constancia de créditos al Coordinador de Servicio Social.

- Cada alumno escoge el programa que desea, llena el Contrato de Servicio Social (Ver Anexo 2) y se le hace entrega de la Cartilla de Servicio Social Multidisciplinario, previamente foliado y firmado, en el cual se lleva el control de la Institución y el programa que el alumno aplicará, así como el nombre del responsable que se encargará de vigilar el cumplimiento de dicho programa y las fechas de inicio y término de actividades. (Ver Anexo 1).

- Asiste al lugar donde realizará su Servicio Social en la hora y fecha indicada.

- Los alumnos que prestan su Servicio Social en la misma facultad, firman hora de entrada y salida en la misma oficina de la Secretaría de Servicios Escolares.

- Es imprescindible aclarar, que el alumno de Servicio Social siempre sigue al pie de la letra el procedimiento establecido en su Facultad, Escuela o Universidad en la cual realizan su Servicio Social.

- En algunas ocasiones, se ha dado el caso de que el programa que cualquier Institución y/o académico propuso no se cumpla. Cuando esto sucede, el alumno informa al Coordinador de Servicio Social. Los motivos pueden ser varios, pero sucede generalmente cuando la Institución que

solicitó el Servicio no cuenta con el material odontológico adecuado y emplean al alumno en otras actividades administrativas.

- En el caso de realizar el alumno su Servicio Social dentro de la Facultad, no está exento de las visitas del Coordinador a su unidad de trabajo (en la Facultad de Odontología se les conoce como Clínicas y están numeradas).

- En cuanto a las Prácticas de Campo, los alumnos presentan carta responsiva, firmada por los padres, para deslindar responsabilidades por parte de la Facultad, sean de la edad que sean, sin este requisito no quedan registrados por ningún motivo.

- El alumno asiste no sólo a las Prácticas de Campo que se registran en un carnet para su control, sino que si tiene buen desempeño, los mismos Coordinadores piden su colaboración como apoyo para prácticas posteriores, a fin de ayudarlos con alumnos a quienes aún se les complican ciertas labores.

- En estas brigadas (locales y estatales), los alumnos realizan sus actividades odontológicas en lugares marginados, bajo condiciones muy precarias.

- En el caso de las brigadas locales, el Municipio de Cuernavaca, costea gastos a alumnos y profesores que asisten a este municipio para brindar sus servicios odontológicos.

- El municipio envía un medio de transporte (microbús), para recoger a los alumnos en C.U. a las 7:30 a.m., y éstos van saliendo al rededor de las 8:15 a.m. aproximadamente, algunos son transportados en unidades de la UNAM, con algunos alumnos voluntarios. Una vez que se está dentro de Cuernavaca, se detienen a desayunar (alumnos), para posteriormente ser llevados hasta el lugar donde comenzarán las prácticas.

- Las labores se terminan dependiendo de la demanda de pacientes, generalmente se suspenden a las 3:00 p.m. para posteriormente ir a comer y regresar al D.F., el microbús va dejando a los alumnos en avenidas principales.

- Al finalizar la Práctica de Campo el alumno entrega al Coordinador y/o Profesor responsable, las hojas clínicas y el soporte de pacientes atendidos.

- Muchas ocasiones, el estudiante opta por tener fotocopia del reporte para cualquier aclaración o confusión que pudiera presentarse, aunque hasta el día de hoy no sea ese el caso.

- Cuando el Servicio Social llega a su término, el alumno entrega un formato (ver anexo 4) en donde se incluye un reporte de las actividades que realizó, dicho reporte (original y copia) puede ser descriptivo o funcional, demostrando de esta forma, el cumplimiento de un mínimo de 960 horas.

- El instrumental utilizado corre por cuenta de los alumnos, pero el material odontológico (gasas, algodón, etc.) es financiado por el municipio.

- Se informa sobre las becas que son otorgadas año con año para alumnos de Servicio Social.

- Los alumnos seleccionados se enteran de la beca que recibirán a través de un llamado informal, y presentan los siguientes documentos en al Coordinador de Servicio Social:

- Carta de créditos
- Fotografías
- Carta de autorización de la Secretaría de Relaciones Estudiantiles
- Cartilla de Servicio Social

- El alumno se registra en el Programa de Servicio Social Multidisciplinario para formalizar el trámite de la beca.

- Recibe la beca que año con año otorga SEDESOL, recibe de manos del Coordinador la credencial que amparar el importe de su beca, cuyo monto asciende a \$1,800.00 por año.

- Una vez concluido el Servicio Social, el alumno entrega al Coordinador de Servicio Social su reporte final, quien lo analiza en ese momento paso por paso con el alumno. Previo a esto, la cartilla y carta original del Servicio Social, es entregada al alumno con firma y sellos del lugar donde brindó su Servicio y Coordinación de Servicio Social para recibir acuse de recibo, el original se archiva en la Coordinación.

- También dentro de esa oficina, se encuentran prestando su Servicio Social cuatro estudiantes, mujeres, una de ellas comprometida con el Secretario de Relaciones Estudiantiles, y si existe alguna diferencia entre esta señorita y alguna otra en toda la Facultad (incluyendo a las que realzan en cualquier modalidad su Servicio Social), se suscita un problema de carácter personal, que de acuerdo al criterio del Secretario de Relaciones Estudiantiles se resolverá.

EXPERIENCIA LABORAL

En un primer plano, todos son odontólogos (excepto las secretarias), con más de dos años de experiencia en labores administrativas y otros dos en el área odontológica.

El Coordinador de Servicio Social, el de Prácticas de Campo y el Secretario de Relaciones Estudiantiles, cuentan no sólo con el título profesional que los avala como Médicos Cirujanos Dentistas, sino con estudios de maestría, especialización, y diplomados, asisten a cursos de actualización en el plano odontológico.

Cuando a eso llegues y a eso alcances,

tuyo el mundo entero será;

y lograrás algo más grande

amigo, un hombre serás.

CAPITULO IV

DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA

CONOCIMIENTO DEL SISTEMA

Como en un principio señalé, las instituciones educativas deben preocuparse por ofrecer la mejor preparación a sus egresados. De esta forma, la UNAM ha buscado tener una estructura organizacional lo más precisa posible. Una de las tantas maneras de demostrarlo es el caso de la Facultad de Odontología. Siendo una de las más antiguas, ha tratado de conseguir una perfecta delimitación de sus departamentos o áreas funcionales; pues bien, introduciéndome en una de esas áreas, encontré la Coordinación de Servicio Social de dicha facultad, que funciona como un órgano dependiente de la Secretaría de Relaciones Estudiantiles de manera inmediata, esta Coordinación se encuentra sujeta también a las disposiciones del Programa de Servicio Social Multidisciplinario, el cual se encarga de autorizar, a nivel institucional, los programas que esta Coordinación pretende llevar a cabo.

La Coordinación de Servicio Social, alberga en sí un gran potencial para la universidad. El objetivo principal de esta Coordinación: es seguir brindando al estudiante la mejor atención para su preparación profesional, considerando pues la prestación del Servicio Social una actividad dentro del proceso educativo que permite al estudiante completar su formación profesional, vinculando los conocimientos adquiridos en el aula, con las necesidades prioritarias del país.

Ahora bien, ¿cómo poder llegar a cumplir de manera satisfactoria ese cometido?; lo más sencillo sería pensar en un excelente apoyo por parte de la UNAM, pero esta idea encierra en sí una infinidad de interrelaciones entre los factores que ayudan a desempeñar esta tarea. Podría pensarse en un primer término, tan sólo por saber en el potencial de instalaciones con que cuenta esta

institución, en el apoyo económico que reciben sus prestadores para el logro de sus objetivos, o bien, en el apoyo tecnológico y científico que deben aportar y reciben sus elementos académicos, pero la cuestión no se limita sólo a estos aspectos, sino en uno más importante, en aquél que hace posible que la rueda de la carreta gire: el factor humano, del cual depende que todos los factores que componen a un Sistema sean coordinados de la mejor manera.

Para tal efecto, y como en un principio lo advertí, el proceso de consultoría basado en el Análisis de Sistemas, es una de las herramientas más modernas y eficaces que hoy en día se aplican a grandes organizaciones para cumplir con el cometido de llevar una correcta armonía entre los elementos del sistema. Comprobaré cómo en un sistema, por pequeño que parezca (y por lo tanto, sus problemas pueden parecer minúsculos a ojos de externos) este proceso puede ser de lo más práctico, fácil y benéfico para conducir a cualquier sistema al logro de sus metas establecidas.

Retrocediendo un poco, el concepto de la Coordinación de Servicio Social y, sus elementos ya han sido descritos con anterioridad, ya tenemos una idea clara de cómo es, con qué cuenta, y su funcionamiento real, ahora procederé a identificar con precisión (considerando todo lo anterior, por insignificante que parezca), esos puntos débiles que deben ser desaparecidos o modificados, y los puntos fuertes, en los cuales debe poner énfasis para seguirlos desarrollando y prolongando lo más que se pueda.

La atención principal de la Coordinación de Servicio Social de la Facultad de Odontología, es hacia la calidad del servicio que se ofrece hacia y para el estudiante, antes que al provecho que de ello pueden obtener sus elementos administrativos y académicos. Señalamos esto por que en este tipo de instituciones cuenta de manera trascendente el nombre, grado o rango del puesto que llega a ocupar cualquiera de las personas que en ella trabajen, es decir, por ser la UNAM una organización tan grande, con plena autonomía, cuenta con protocolo de respetabilidad y reconocimiento con base en el grado catedrático que ésta le da a cualquier individuo, tienen un sistema de análisis y descripción de puestos basado en las relaciones laborales que cada persona se va formando. Todo esto viene al caso precisamente, por que nuestra máxima casa de estudios ha venido degradando su imagen de muchos años a la fecha, y no es precisamente por causa desconocida, sino por la mala administración que de ella han hecho personas a quienes sólo importa saberse reconocidos de manera individual, olvidando los

objetivos fundamentales que en conjunto debieran ser alcanzados en el menor tiempo posible.

Viendo pues la magnitud que tiene este problema a nivel nacional, lo vemos reflejado en uno de los más pequeños sistemas con que cuenta esta Universidad, la Coordinación de Servicio Social de la Facultad de Odontología. La trascendencia que tiene el aprobar a un alumno como ente capaz de realizar una función estomatológica es muy importante, ya que el número a que hacienden los egresados de esta facultada es al rededor de 580 alumnos por año, que han de aportar sus conocimientos de manera ética, a un gran número de personas que confían en su madurez para obtener la mejor atención por parte del odontólogo.

Los fenómenos ocurridos en esta área dependiente de ese gran suprasistema son los más comunes que suceden en cualquier institución del sector público: a saber existe una total falta de identificación del personal con sus funciones programadas, las cuales conocen, pero no en su totalidad ni de manera correcta, los objetivos que en equipo debieran lograr, pero si hay un gran reconocimiento de los objetivo y metas individuales (por lo menos en una persona), existe un sistema de selección y reclutamiento del personal basado en favoritismo y recomendaciones, no cuentan con una definición exacta de sus funciones ni medición de eficacia de las mismas, la forma en que se comunican es inadecuada y como consecuencia de ésto, no hay participación activa de equipo, hay un ambiente caótico por delegar el poder en un solo personaje.

Por otro lado veremos más adelante que el sistema de control que emplean para la mayoría de sus acciones es correcto y eficaz, pero sirve de muy poco si cada vez existe una mayor tendencia a la desintegración del equipo que en otrora habían formado sus elementos humanos.

Reconocida como una unidad de servicio, la Coordinación de Servicio Social de la Facultad de Odontología encuentra el centro de su funcionamiento en el mejor desempeño de las actividades que deben realizar su personal dentro y fuera de ella, es decir en la realización de funciones administrativas y académicas. Esto es a razón de que los Coordinadores no sólo deben contar con experiencia administrativa, sino también odontológica para una correcta supervisión hacia las tareas de los prestadores del Servicio Social.

IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

Después de aplicar el proceso analítico de un sistema a la Coordinación de Servicio Social de Odontología, encontré varios problemas dentro de ésta. Sea cual sea su naturaleza, a ese conjunto de problemas se le conoce como problemática, es decir, reconocer que no es uno sólo el factor que afecta el funcionamiento del sistema, sino son varias las causas que conducen a varios problemas y son varios sus efectos.

Es pues mi intención, conducir al lector hacia la identificación de la problemática a través de las cadenas causa-efecto, y de esta manera, quedarán a su vez, identificadas muchas de las alternativas de solución a esos problemas y a otros tantos que pueden anticiparse.

Una de las bases que me permitieron conocer la estructura organizacional del sistema en estudio, fue la viabilidad que tuve para saber cuales eran los elementos y las funciones departamentales que en él deben desarrollarse a través de la facilitación de documentos formales, en cuyo contenido pude encontrar una aproximación de lo que categóricamente debiera ser.

Dentro de estos documentos se describen con detalle varios aspectos funcionales y administrativos (descripción de puestos), que servirán para comprender mejor la actual situación de este sistema.

En este primer acercamiento al sistema, pude corroborar que sí existe una descripción de funciones, su personal no está ajeno a saber realmente cuales son sus obligaciones, pero la falta de interés por apegarse a reglas ya establecidas, hizo que se creara un manual de procedimientos del cual nadie sabía cuando había sido terminado, cual era su contenido y si en verdad era lo que hacen en esa Coordinación, si estaba correcto y en un momento dado, cómo aplicarlo en caso de que entrara un nuevo elemento a formar parte de esta Coordinación. Por otro lado, este manual estaba en manos de una sola persona, que si bien no era su obligación guardarlo, tampoco se sabe a ciencia cierta si él nunca los quiso prestar, puesto que nunca nadie se lo pidió. No hay comunicación ni se preocupan por tratar asuntos tan trascendentes como este, o peor aún, no hay juntas periodicas entre

su personal. que los obligue a hacer un recuento de lo se ha logrado o se ha dejado de hacer, y por lo mismo, algo que comienza como un proyecto sólo unos cuantos saben si se realizó o no, si fue satisfactoriamente o fracaso, etc.

La estructura organizacional con que cuenta actualmente tampoco es la más recomendable de acuerdo con sus objetivos. La responsabilidad de medir tiempo y fechas cae sobre el Coordinador, cuando debiera estar en manos del Secretario de Relaciones Estudiantiles, pero desgraciadamente, no encontramos ningún documento que así lo estipule, como tampoco ninguno que establezca con precisión el horario laboral de ninguno de sus elementos.

En segundo término, pude centrar mi atención en lo que **realmente** se da dentro de esa Coordinación, sus funciones, políticas, reglas, actitudes y retos que cada persona realiza dentro de ella; todo esto, señalado manera detallada dentro de la que constituye el Capítulo III de esta investigación.

Estos primeros tres Capítulos, debieron ser descritos de manera objetiva en este documento, aunque es precisamente, en ese momento, cuando comencé a notar sólo algunas disparidades existentes en este sistema, las alteraciones que ellas pueden o llegan a provocar en el funcionamiento común del sistema. Tuve contacto directo con todo el personal de esta oficina de Secretaría de Relaciones Estudiantiles, aunque mi atención estaba fijada básicamente en la Coordinación de Servicio Social, estas personas cooperaron de una manera solidaria, pero el Secretario de Relaciones Estudiantiles, nunca quiso participar en esta investigación, siempre estuvo ocupado, esto fue el hilo conductor de uno de los principales problemas que ataca no sólo este sino todos los sistemas que de él dependen; por tanto puedo deducir que lo único que esto provoca es el distanciamiento entre personas y por tanto la deficiencia en el funcionamiento de esta Secretaría.

Ahora bien, regresando a las repercusiones que tienen este tipo de conducta, no deben ser juzgadas sino hasta la parte de detección del diagnóstico en esta investigación y en la cual me encuentro en este preciso momento, tratando de dar una panorámica general al lector a manera de introducirlo poco a poco a la problemática de este sistema, y tratando también de dar pie a lo que realmente es el diagnóstico y no sólo presentar los síntomas de éste, sino establecer el mecanismo a seguir para la mayor comprensión del mismo, incluyendo también, las

respuestas que obtuvimos por escrito de cada uno de sus elementos humanos (Ver Anexo 5)

DIAGNÓSTICO: DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En este espacio procederé a señalar punto por punto cada uno de los problemas que identifiqué dentro de la Coordinación de Servicio Social de la Facultad de Odontología de la UNAM; haciendo un análisis profundo y meramente subjetivo de sus funciones y el comportamiento de cada uno de los elementos que lo componen, de manera tal que las comparaciones entre lo real y lo estipulado salten a primera vista por parte del lector.

CONDUCTA DEL S.R.E.

En años anteriores esta Coordinación funcionaba bien, casi a su perfección sólo por la ausencia de una clara descripción de puestos plasmado en un documento más formal, podría decir que su desempeño era de lo mejor, pero desde que hubo cambio de personal Administrativo en esta Facultad, la Coordinación sufrió algunos cambios en los cuales se vio afectada en sus relaciones interpersonales, sobre todo con su superior, que fue perdiendo comunicación; no obstante el objetivo principal de la misma se sigue cumpliendo, pero está en riesgo de cambiar de personal, y por tanto de decaer en su cometido, ya que el Secretario de Relaciones Estudiantiles quiere lanzarse como Director de la Facultad, lo cual implicaría una descomposición total de la estructura de toda la Facultad, puesto que esta persona, siente que la mayoría de sus compañeros están en contra de él y sólo algunos a su favor, incluso con los propios alumnos, de los cuales varias veces ha dicho "tomarán la facultad", no habiendo siquiera rumores de huelga en toda la UNAM.

Este es el punto central que está llevando a su deterioro a la Coordinación de Servicio Social de la Facultad de Odontología, pues existe aquí un claro ejemplar del trabajador psicótico y neurótico o "paranóico" como sus propios compañeros lo designan.

Casos como este tienen su fundamento en la Psicología del Trabajo, sin embargo, la administración no puede hacer a un lado este tipo de actitudes, ya que hoy día es común que los problemas que aquejan a este país (la contaminación, el cansancio, la fatiga, etc.), nos afecten a todos, y como en un principio se mencionó, utilizando el enfoque de sistemas como base de esta investigación, hay que hacer un análisis de su personal, poniendo atención en todos sus elementos y tratar de encontrar la razón del porqué del comportamiento de algunas personas, estudiando cómo es que afecta a su entorno.

COMUNICACIÓN CON LOS ALUMNOS

Esto es un punto a favor de los Coordinadores, pues supervisar y ayudan a los estudiantes, aunque éstos estén o no prestando su Servicio Social, **pero los Coordinadores relizan esta acción sin desatender sus labores,**

Esta actitud, ha servido para que los Coordinadores el respeto y confianza que los alumnos les tienen. Es un factor importantísimo, pues gracias a ello cuando el alumno realiza sus servicio social o está por realizarlo, tiene ya la mentalidad de que será un trabajo en equipo. No obstante las continuas bromas y charlas extralaborales que hacen los Coordinadores a los prestadores del Servicio Social, imprimen un sello de confianza, pero sin restar nunca su responsabilidad para con sus funciones administrativas. Pude comprobar que a pesar de la "informalidad" con que en ocasiones pretende trabajarse en este sistema, los Coordinadores imponen su autoridad cuando es necesario, en casos como el horario, el exigir el uniforme, no comer en lugares de trabajo, , etc. (pues para ello, en las prácticas de campo se establece horarios de comida, que en su mayoría de veces son respetados), en la revisión del instrumental y la prohibición de prestar el mismo cuando el Servicio es dentro de alguna clínica (en el caso de brigadas sólo comparten los instrumentos más sofisticados, en el caso de extracción específicamente, previa esterilización con aparatos o cloro y alcohol, dependiendo de las condiciones del lugar).

En este sentido, ha evolucionado este sistema. En un principio, los Coordinadores vestían de manera informal (jeans, tenis, etc.), con la finalidad de borrar cualquier imagen de autoritarismo para con los alumnos, pero el Secretario de Relaciones Estudiantiles exigió que la manera de vestir de todo el personal fuera más formal. Esto no ha venido a repercutir en lo más mínimo en el comportamiento

de los Coordinadores, y la comunicación con los alumnos sigue siendo la misma, aunque beneficia al sistema pues se puede percibir, como primera impresión, que esa oficina funciona de manera más formal.

La relación que mantiene el Secretario de Relaciones Estudiantiles con los alumnos es muy distante, él no trata directamente con ellos a excepción de tratar algún problema, que en muchas ocasiones él llega a complicar más, pues es precisamente quien se hará responsable de esa situación, y como la mayor parte del tiempo no está dentro de su área de trabajo, tarda muchísimo en resolver ese asunto. Por otro lado, le es muy fácil atender esos problemas no en su privado, sino de pie y en cualquier lugar de la oficina, con gritos e insultos a los alumnos, los cuales han respondido con llanto y súplicas o de manera agresiva. Si se adopta esta última actitud, este individuo abandona el lugar o cambia su posición dando una rápida solución al conflicto, todo depende de que tan indefenso(a) vea al alumno (en la mayoría de casos son mujeres quienes tienen que enfrentar este tipo de situaciones).

Otro aspecto negativo, es que dentro de esa oficina, están varias alumnas prestando su Servicio Social, el Secretario de Relaciones Estudiantiles, tiene inclinaciones afectivas con una de ellas y esto influye muchísimo para crear situaciones caóticas dentro de ese lugar de trabajo.

SISTEMAS DE CONTROL

En cuanto a los sistemas de control que lleva la Coordinación de Servicio Social al aplicar más de 83 programas, comprobé la supervisión de las actividades que desarrolla el alumno en esta Coordinación, se cumplen satisfactoriamente. Como se mencionó con anterioridad, el Coordinador de Servicio Social no hace una visita con fechas exactas a un cierto lugar donde se el alumno esté prestando el Servicio, sino es de manera espontánea pero periódicamente, esto ayuda mucho a que el alumno trate siempre de cumplir con los requisitos necesarios para que nunca se vea en la penosa necesidad de ser reprendido o suspendido. Aunque, en realidad la visita debiera ser mensual, no afecta tanto, pues generalmente es cada mes, o mes y medio. Los casos en que se ha tenido que suspender a algún alumno han sido en sólo un porcentaje mínimo en comparación con los casos favorables.

También se explicó que existen diferentes formatos en los cuales se lleva el control de cada estudiante, dependiendo el programa al que esté inscrito, ya sea parcial (cada mes) y total (cada año al término de su servicio). Si es de investigación o de práctica, si es dentro o fuera de la facultad, si son prácticas de campo o en clínicas, etc. se lleva también un registro en su carta de Servicio, y todo queda debidamente archivado en la Coordinación de Servicio Social y en el Programa de Servicio Social Multidisciplinario. Existen también el control de asistencias y el de actividades.

Actualmente, la Coordinación de Servicio Social, se vio en la necesidad de llegar a un acuerdo con lo alumnos de la última generación en el plan de estudios vigente de 1987-1995. Precisamente el cambio de plan de estudio contempló, entre otras cosas, la modalidad de cambiar el periodo de clases, de semestres por años. Esto provocó que para el 1º de Agosto, ningún alumno pudiera estar en condiciones de prestar su Servicio, pues o les hacían falta créditos o los que los tenían ya lo habían prestado, de tal forma que bajo un oficio, los alumnos que debieron salir en diciembre se comprometieron a seguir apoyando a los Coordinadores asistiendo a las brigadas.

El Secretario de Relaciones Estudiantiles, hizo firmar dicho documento bajo la condición de que si algún alumno no prestaba el Servicio Social que cubriera los meses de Enero- Junio, no se les liberaría dicho Servicio y por tanto los estudiantes no podrían comenzar la elaboración de su Tesis. Sin embargo, gracias a lo anteriormente advertido, los alumnos en general están contentos al seguir realizando su Servicio, pues adquieren aún más experiencia y muchos aprovechan para pagar alguna materia que tenían pendiente.

El acercamiento que tuve con los actuales prestadores del Servicio me demostró el ambiente de compañerismo que se vive dentro de esa Coordinación, al cuestionarlos sobre quien era el mejor alumno, respondieron que cada uno tenía aptitudes diferentes, y su fuerte era, precisamente en áreas diferentes también, claro que "algunos pueden tener más experiencia que otros por el número de créditos con que cuentan, y éstos a su vez ayudan a los de menos experiencia" comentaron sin dudar en ningún momento de su respuesta.

Lo mismo sucedió cuando preguntamos sobre cual era su Coordinador preferido, "los dos y todos los profesores que les auxilian también", aún a

sabiendas que uno de los Coordinadores se autocalificaba como el "malo" del grupo por no dejarlos fumar ni sentarse durante las prácticas.

Esta cooperación de equipo se ha logrado a base de lo que se describió en los primeros párrafos de este Capítulo, la comunicación entre Coordinadores-Alumnos ha logrado ser durante años, la más correcta y necesaria.

Un punto importante de señalar también es el control que se lleva, desde hace años, para solicitar el material odontológico y de oficina que se requiera según las necesidades, pero da tristeza ver que en esto la UNAM si está decayendo en grado extremo, pues es mentira que el material llegue a más tardar al día siguiente que lo solicitan, como me los hicieron saber las secretarias. Por la mala distribución de recursos financieros y materiales que existen en este tipo de organizaciones, mucho de el material queda sin llegar a su destinatario final. Esta Coordinación, cuenta con muy pocos implementos de papelería, su aspecto es rústico, (no hay portalápices, ni porta clips, los archiveros son viejos y están en mala ubicación dentro de la oficina), en ocasiones ni siquiera tienen hojas blancas y las piden mejor al centro de copiado. Entre las diferentes Coordinaciones que integran esta Secretaría de Relaciones Estudiantiles, comparten estos elementos de papelería. A pesar de llevar un control exacto del material que entra y sale de ahí, oficina de Proveeduría no abastece todo lo necesario para esta Coordinación, pues las exigencias del Secretario de Relaciones Estudiantiles por tener su privado con lo "esencial", deja muy poco para las demás unidades de oficina.

RELACIÓN PERSONAL ENTRE COORDINADORES

Debido que éste sistema en sí solo engloba dos Coordinadores, dos secretarias y un Secretario de Relaciones Estudiantiles, analizaré la relación que existe entre todos ellos, no de manera separada sino en forma conjunta, resaltando así que quienes tienen más contacto con el Jefe de esta área es el Coordinador de Servicio Social (por la importancia de asuntos y reportes que debe ser firmados por el primero), y el Coordinador de Prácticas de Campo, (en toda la Secretaría de Relaciones Estudiantiles, los Coordinadores de cada área son quienes mantienen la relación más directa con el Secretario de Relaciones Estudiantiles), ya que las Secretarias están casi ajenas a los asuntos del Secretario de Relaciones Estudiantiles.

Existe una especial actitud de indiferencia en cuanto a la integración de la Oficina por parte del Secretario de Relaciones Estudiantiles y de todo el personal que en ella elabora, pero el Secretario de Relaciones Estudiantiles. está muy ocupado elaborando su tesis para obtener un doctorado, lo cual le resta importancia a su responsabilidad como jefe de todo este departamento. Esto me conduce a pensar que dentro de este sistema, la responsabilidad se centra pues en una o dos personas. Hay una gran diferencia entre este tipo de actitudes y la de otros países, pues desde estudiantes los futuros directivos se imponen retos en los cuales responden por sus resultados, no están en espera de ese paternalismo injustificado del que sufren la mayoría de las organizaciones hoy en día.

Uno de los elementos de este sistema ha desertado del mismo, pidió su cambio, no expresó sus motivos abiertamente, pero por pláticas sostenidas con ella y comentarios externados por sus propios compañeros en varias ocasiones, no soportó la actitud preponderante de uno de sus Jefes (el Secretario de Relaciones Estudiantiles), pero no fue sólo ella quien llegó a hacer estas expresiones, sino todo el personal de la oficina y alumnos, le llaman "el loco", y en muy pocas ocasiones notamos que éste se dirigiera a sus compañeros, siempre tenían que ser ellos los que lo buscan, esperando a ser recibidos en su privado, ya que ellos no tienen libre acceso al mismo, trátase del asunto que se trate.

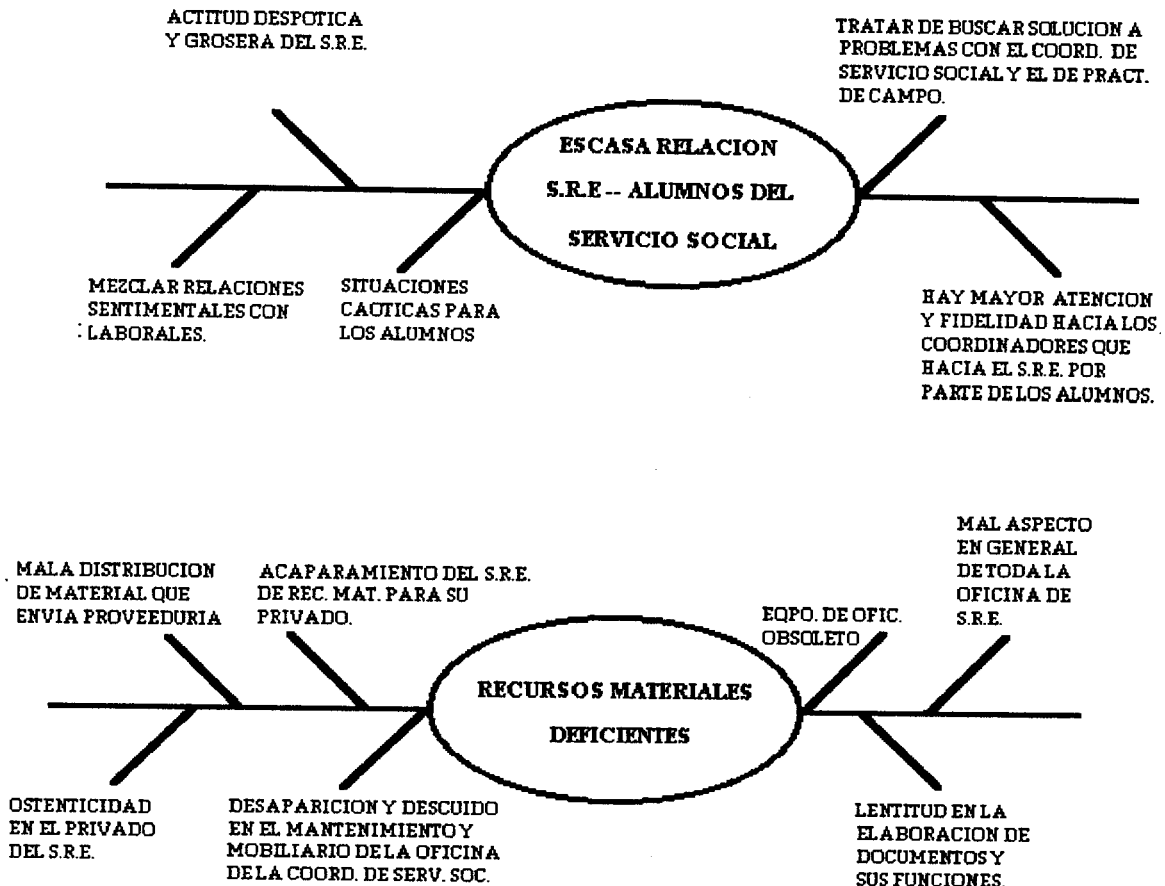
Lo curioso de todo esto es que sólo en algunas ocasiones el Coordinador de Servicio Social se atreve a hacerle notar sus errores, de ahí en fuera, las secretarías adoptan también una actitud indiferente y el Coordinador de Prácticas de Campo muestra una actitud servil y de fidelidad.

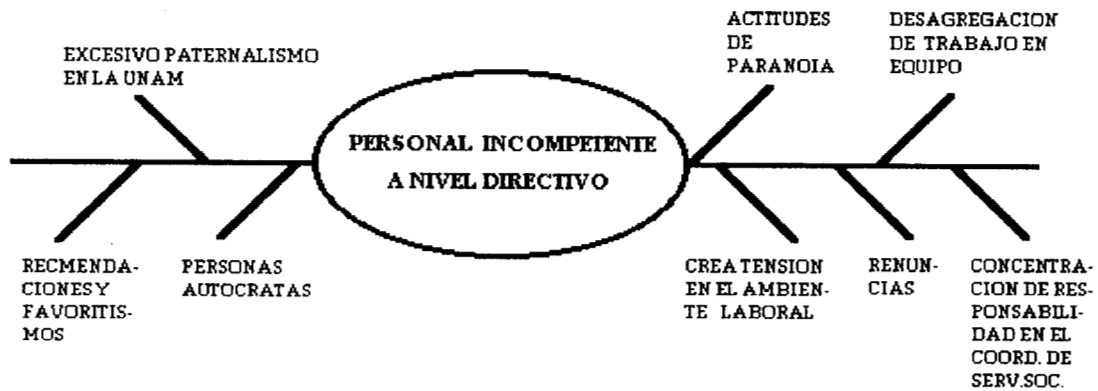
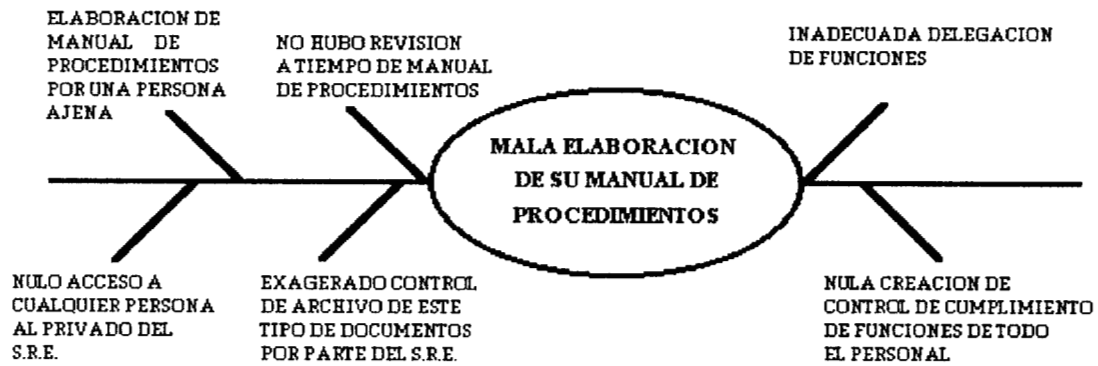
Aquí pude notar cómo es que cada persona adopta una posición indiferente para evadir esa situación, pero nunca buscar cual es su causa principal.

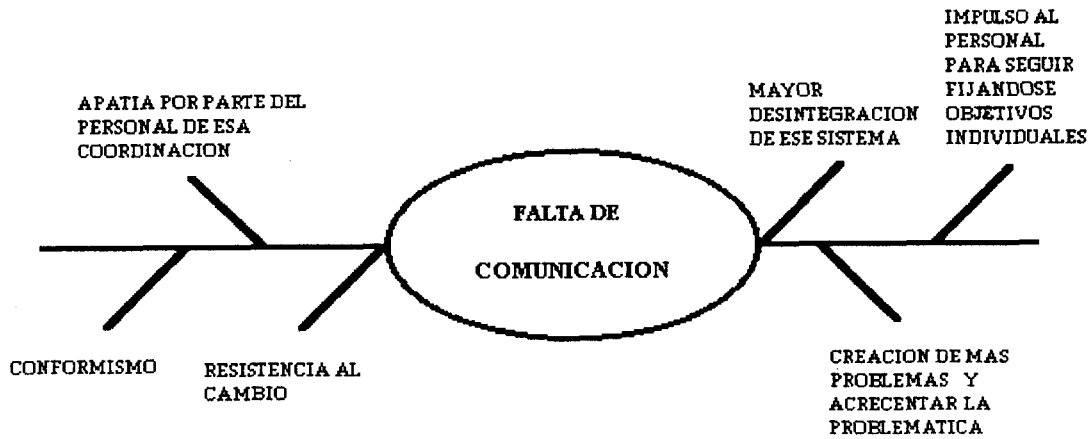
La posición que adoptan estas personas contribuye a la creación de un círculo vicioso, en el cual los problemas aumentan y se vuelven cada día más graves; incluso, si bien desconocen el porqué de los problemas, (o aunque conozcan el origen de esos problemas, los ignoran según su propia conveniencia) inconscientemente cooperan para que los abusos de autoridad aumenten.

distribuidos y en qué puestos quedará el personal de esta Coordinación. Pudimos saber también que el Secretario de Relaciones Estudiantiles tiene un parentesco muy cercano a un político priísta, es por ello que el Director de la Facultad tiene hacia él un trato especial. Sin embargo, y consciente de la incapacidad de ésta persona para desempeñar su cargo de manera correcta, pidió a los Coordinadores de Servicio Social y de Prácticas de Campo, siguieran cooperando en esa área, de tal forma que no quiso arriesgar del todo la modificación que se hizo con su actual administración, es decir, colocó por mero "compromiso" a un "recomendado" pero con el respaldo de seguir contando con la experiencia y buen desempeño de sus mismos Coordinadores, lo cual ampara el buen desarrollo de ambos Coordinadores, que en conjunto han trabajado en equipo durante más de 10 años, sin haber tenido nunca problema alguno.

CADENAS CAUSA-EFECTO







RESULTADOS

Todo lo anterior nos conduce a lo siguiente: la complejidad de la estructura organizacional de este tipo de Instituciones, en este caso la UNAM, hace de ella un sistema cada vez más influenciado por el aspecto individual antes que organizacional. Es decir, el sistema de valores que en ella se manejan son, en su mayoría personales y no organizacionales, y sobre todo a nivel directivo, puesto que en México no hay tradición de delegación de autoridad, se delega la autoridad en este caso, en una sola persona, el Secretario de Relaciones Estudiantiles, él si no tiene la plena facultad de despedir a uno u otro elemento, si la tiene para afectarla en su desarrollo como profesional; esto se debe, de nueva cuenta, al proteccionismo que siente por parte de sus superiores. Como resultado, tenemos una gran falta de comunicación, y por ende, la desintegración total de grandes sistemas que influyen en la sociedad entera. En nuestro país es evidente todavía la contratación por medio de recomendaciones o los ascensos por favoritismos, no tienen bien establecido dentro de esta Universidad un sistema de puntuación o análisis de puestos bien definida (o por lo menos no la ponen en práctica) para ascensos, en cuanto a la asignación de puestos y funciones. Es muy difícil que alguien que venga de "fuera", consiga un buen puesto sólo por sus aptitudes y buen desempeño. En resumen, la confiabilidad y rectitud de una persona de la alta dirección (en cualquier organización), tienen mucha importancia, y es en este tipo de instituciones en donde más afecta este factor si consideramos que se pone especial énfasis en la creencia de un buen funcionamiento a través del respetar el compromiso del "compadrazgo" y más aún las abundantes "recomendaciones".

Ahora bien, en el caso de las funciones específicamente descritas en el manual de procedimientos, encontramos que en primer término, este manual les pareció "pésimo" a los Coordinadores, pues ellos sólo recuerdan que una persona les preguntó sobre las funciones que ellos realizaban y que posteriormente hizo algunas sugerencias, pero jamás volvieron a saber del asunto, pues el Secretario de Relaciones Estudiantiles lo guardó en su privado, sin repartir alguna copia a sus compañeros. La negligencia que los mismos Coordinadores mostraron en esta situación, conduce a problemas graves, como el de haber pagado por la elaboración de un documento que no fue revisado a su tiempo, y ahora es cuando salen a relucir informidades y críticas, tratando de encontrar a un solo culpable sobre la mala elaboración de este documento. El manual fue creado en enero de 1996, y fue revisado por los Coordinadores hasta abril del mismo. Esto parece increíble, pero no pudieron saber de este manual de procedimientos sino hasta que la Dirección de la Facultad pidió un resumen del mismo.

El Manual de Procedimientos tiene una muy deficiente redacción en el, las funciones no están bien descritas, y otras no corresponden a esa Coordinación, como en el caso concreto del Premio Gustavo Baz Prada, que es otorgado anualmente por el Programa de Servicio Social Multidisciplinario y no por la Coordinación de Servicio Social de la Facultad de Odontología. Esta Coordinación se encarga sólo de seleccionar al participante(s) que competirán en el concurso de el Programa lleva a cabo año con año, la Coordinación sólo hace entrega del premio de Honor en el Servicio Social al mejor trabajo realizado por un alumno en esta etapa de su carrera, y sólo se entrega un primer premio.

Otro gravísimo error es, el marcar que la Coordinación de Servicio Social es quien hace un llamado a todas las unidades y áreas de la Facultad para ofrecer el apoyo de alumnos de Servicio Social, es de manera inversa totalmente, y lo mismo sucede con la solicitud de apoyo que ésta Coordinación pide a la Coordinación de Apoyo Académico para seleccionar el contenido del curso de inducción, pues son los Coordinadores de Servicio Social de la Facultad de Odontología quienes personalmente lo elaboran. Tampoco se señala que el pago por parte de los alumnos para realizar su inscripción en la Coordinación de Servicio Social no es ahí, sino en la Secretaría de Servicios Escolares, y una serie de fallas de redacción que confunden al lector. La falta de comunicación, que por ser un sistema pequeño pero bien delimitado y debido al comportamiento hostil de algunos de sus elementos, debiera ser formal está influyendo de manera determinante en errores como éste, no se le da la seriedad debida a aspectos tan importantes como la elaboración de documentos, que en otrora se hacían en equipo y no por órdenes y bajo supuesta revisión del Jefe del área, sino por mero comopromiso profesional.

En fin, parece ser que estos aspectos tan marcados nos demuestran que dentro de organizaciones tan grandes, hay personas como el Secretario de Relaciones Estudiantiles, las cuales carecen de toda facultad y características de liderazgo, la manera en que ejerce su poder y aplica su autoridad lo está alejando cada vez más del cometido común de esta Coordinación, una de las cuales ha desempeñado casi excelentemente su función, palabras mismas de los alumnos y del propio Programa de Servicio Social Multidisciplinario, el cual cuenta con 16 lugares para poder ganar el premio Gustavo Baz Prada, logro que han alcanzado en varias ocasiones sus antiguos elementos con esfuerzo y dedicación sin igual.

La democracia que supone tener la UNAM, debiera exigir cada vez más el reconocimiento de un líder, por vía legal y justa y no por una delegación del poder casi "hereditario", aunque en ocasiones, se identifica con más facilidad un buen liderazgo que el mismo líder en sí. Esto se deduce por lo siguiente: El Secretario de Relaciones Estudiantes, tiene bajo su responsabilidad el buen funcionamiento no sólo de la Coordinación de Servicio Social de la Facultad de Odontología, sino otras dos Coordinaciones que también se están viendo afectadas. Un líder no es aquel que ordena, sino el que sabe como y cuando ordenar, saber influir en las personas para lograr cierto objetivo grupal, pero aquí es donde radica un grave problema. Nadie de esta Coordinación se ha dejado influenciar por una persona que sólo busca su bienestar, y peor aún, de una manera déspota y alteanera, aunque tampoco estoy de acuerdo con ese tipo de líderes manipuladores; pero a esa conducta los ha llevado el pertenecer a ese tipo de empresas tan y contaminadas por el tipo de ambiente que su propio personal ha creado. Para lograr desaparecer este circulo vicioso, se requiere de una gran dosis de participación y cooperación, que infunda en sus subordinados este mismo espíritu de trabajo en conjunto y no individual.

La manera en que ejerce el poder el Secretario de Relaciones Estudiantiles, lo coloca dentro del campo de personas autócratas que abusan del poder, no saben darle el uso correcto, cree que su misión es sólo mandar, ser obedecido, humillar y jamás cooperar o compartir los éxitos o fracasos de la Coordinación de Servicio Social.

Existen relaciones recíprocas, es decir, todos dan para recibir de manera equitativa, los Coordinadores, las secretarias, e incluso los mismos alumnos, desempeñarían mejor sus funciones esperando obtener mejores resultados, a pesar de no ser así, aunque el Secretario de Relaciones Estudiantiles sólo espera obtener felicitaciones y reconocimiento por parte de los Directores de otras facultades y

altos funcionarios de la UNAM, los Coordinadores y alumnos siguen en su empeño por realizar bien sus funciones, es decir, han tratado de excluir hasta donde les es posible, la intromisión del Secretario de Relaciones Estudiantiles, han formado un equipo, en donde el líder principal es el esfuerzo en conjunto y la ayuda a las partes más marginadas de la sociedad.

Además, esta persona sólo se preocupa por la realización de las tareas, sin poner atención en las relaciones laborales con sus subalternos, es decir no conoce ni tiene idea de lo que significan la motivación para su subordinados y mucho menos tratará de construir un armonioso y cordial ambiente dentro de la Coordinación de Servicio Social, ésto es una lástima, pues en cualquier área que competa a esta persona, podrá ver degradada su integridad y buen funcionamiento no como oficina, sino como un sistema organizacional capaz de funcionar a través de un clima de amistad y productividad para el bien de toda la UNAM.

Pude comprobar también que hay deficiencia en cuanto a los recursos materiales y técnicos, tienen cajas de archivo muerto y algunos archiveros sólo sirven para almacenar carteles y trípticos de otras actividades El escritorio donde está la computadora (el del Coordinador de Prácticas de Campo) está lleno de documentos, en cambio el de el Coordinador cuenta sólo con folders, expedientes y hojas de registro.

Algo muy importante es el hecho de estar compartiendo el lugar de trabajo con otras Coordinaciones que no tienen nada que ver con el de Servicio Social, fomenta que los Coordinadores se entrometan en funciones que no son las suyas, además de que el dinero destinado a la construcción del cubículo del Secretario de Relaciones Estudiantiles, pudo ser empleado para hacer, por lo menos, las divisiones necesarias entre cada Coordinación perteneciente a esta Secretaría. esas dos están en un sólo escritorio, y otro se ocupa para tener el teléfono y como soporte para que los alumnos de Servicio Social registren su hora de entrada y de salida; los juegos de escritorio no existen ahí, no hay portalápices, ni accesorios de oficina, algunos archiveros sólo sirven para almacenar carteles y trípticos de otras actividades.

*...El espíritu y el alma
se convierten en una mitad
y sólo se complementa
con aquél que lo entenderá.*

CAPITULO V

CONCLUSIONES

Una vez realizado el cometido de los primeros cuatro capítulos de esta investigación , las conclusiones a las que llegué, a través de una perspectiva subjetiva, son, por principio de cuentas, resaltar el enorme valor que cualquier sistema, por pequeño que parezca, deben prestar a la realización de un Diagnóstico Organizacional, si es que desean saber con qué cuentan y qué les hace falta, cuales son sus pros y sus contras, y de esta forma, poder llevar a cabo un proceso administrativo que les permita desarrollar sus planes lo más apegados a la realidad y lograr su cumplimiento optimizando recursos.

Es de vital importancia que cualquier administrador considere al Diagnóstico Organizacional, como una etapa previa aún al ejercicio de retroalimentación, puesto que surge la previsión para periodos posteriores dentro del Proceso Administrativo. Por ello se hace necesario la cooperación de todo el personal del sistema, principalmente en lo que se refiere al nivel superior o directivo del mismo, para crear programas efectivos, que arrojen resultados a corto o largo plazo. Desgraciadamente, en esta investigación no fue así. La resistencia al cambio, junto con la apatía de cooperatividad que manifiestan la mayoría de las personas, son unos de los elementos más influyentes para que no se pueda llevar a cabo ningún modelo de cambio organizacional. La mayoría de las personas tienen miedo a lo desconocido y prefieren seguir la misma línea que buscar solución a sus problemas de una manera diferente, o peor aún, no aceptan un cambio porque afecta sus intereses personales y prefieren seguir así que trabajar en conjunto.

De lo anterior se desprende que trabajar cada persona por su lado pareciera que es lo mejor, pero en realidad esto es un egoísmo que en instituciones tan grandes como la UNAM, (generalmente llamadas "burocráticas") desenvoca en problemas como los favoritismos, que ahí se presenten como algo cotidiano. Se manejan una serie de intereses personales que van dejando de lado su compromiso con la institución, y sobre todo se pierde la esencia ética que toda persona profesional debiera poseer; esto no sólo sucede a nivel gerencial; en éste caso es un sistema pequeño el que analizamos, pero su disfunción afecta sobre todo a los

futuros egresados de esa facultad, afecta a su entorno, y afecta a la creación e identificación de una verdadera cultura organizacional en sí, que si bien en nuestro país nos falta mucho por conocer sobre este concepto, este tipo de actitudes por parte del personal de cualquier organización, prohíbe toda iniciativa de participación y renovación por parte de sus compañeros.

Lo único que esto ocasiona es que crea un conflicto dentro de su ambiente interno, (y externo también), ya que un sistema contempla una serie de interrelaciones e interdependencia entre sus diferentes elementos, pero ¿que sucede cuando uno de esos elementos se excluye de manera tajante?, comienzan los abusos de autoridad, la carga de trabajo para unos y la liberación del mismo para otros, así como una continua inconformidad con su actual desempeño o apatía por su colaboración en el trabajo.

En muchas ocasiones, el conflicto puede aportar algo bueno a una organización, tal es el caso de Hiroshima en Japón, en donde una desgracia de esa magnitud hizo reaccionar a esa nación para llegar a donde esta ahora; por ende, un conflicto puede manejarse de dos maneras; para hacer más compleja la situación o bien, para impulsar al cambio definitivo, pero en este caso específico de la Coordinación de Servicio Social de la Facultad de Odontología, es un resultado nocivo el que se percibe con este comportamiento, en la medida que los conflictos ahí surgidos, no se discuten abiertamente, prefieren mantenerse en silencio , y las consecuencias de ello constituye una deficiencia en el aprovechamiento del tiempo y facilidades que la UNAM otorga a este tipo de Coordinaciones. La buena relación que tienen entre sí los Coordinadores y las secretarías, no ha sido suficiente para que, al menos uno de ellos, haya pensado en hacer un análisis de su situación, del grado de participación y cooperativismo que en conjunto tiene esa coordinación y es aquí donde se hace necesaria la intervención de la administración. No basta con tener la experiencia que describimos anteriormente, la o las personas que se encargan de planear y dirigir, y sobre todo tomar decisiones dentro de cualquier organización en el nivel que sea, debe estar apoyado de los elementos indispensables que lo conduzcan a elegir la mejor alternativa para bien suyo, de sus compañeros y del sistema en si.

El abuso de poder, y de autoridad es por demás notorio, el Secretario de Relaciones Estudiantiles **no revisa junto con los Coordinadores todos los pasos que indican en sus funciones programadas**, sino sólo cuando él lo dispone y de manera individual, por tanto en el procesos de Toma de Decisiones, él es el último que

tiene la palabra, pero es imposible que alguien que desconoce o no aprueba la Investigación de Operaciones desde un enfoque meramente humano, pueda llegar a decidir el curso de acción más conveniente para el buen desarrollo del sistema.

La actitud que debe tomar un líder o la persona responsable del funcionamiento de un sistema, debe tener la capacidad de lograr una comunicación con sus compañeros que le permita conocer sus inquietudes, desacuerdos y alegrías, etc, y a la vez dotarlos de la información necesaria sobre cualquier función que se deba desempeñar; pero si esa persona se siente atacada por los demás, él mismo pone barreras y fomenta el individualismo y la mala percepción de las decisiones tomadas y a la vez, impulsa la apatía para dejar que los malos entendidos o problemas que surgan se vayan dejando hasta el grado de llegar a crear un ambiente tenso y situaciones caóticas o despidos incluso.

Todo lo anterior conduce a pensar que la función de un sistema es lograr el trabajo en conjunto y de la mejor manera, pero las personas que representen a esta sistema frente a su entorno deben tener capacidad para lograr la integración completa en su interior. Estas capacidades no sólo se tienen como rasgos personales, sino que toda organización debiera preocuparse por colocar en esos puestos a personas que cumplan con esas características, y si no es así, de menos deben preparar a la persona(s) para dirigir y administrar de manera adecuada el equipo de trabajo que está a su cargo.

Es imprescindible que a estas fechas, los directivos, dueños o gerentes se preocupen por dar a conocer todos los métodos que la administración ofrece a las personas para lograr tener una buena comunicación con sus compañeros y superiores, que no los vean así, si no, es decir no como autoridad, sino como compañeros precisamente, y de esta manera escalar peldaños al mismo tiempo, lograr también tener un buen nivel de cooperativismo y participación, ya que a últimas fechas, se ha reconocido la importancia que esto tiene para el trabajador, enseñarles también los métodos de motivación y sobre todo como dar solución y evitar situaciones problemáticas que a la larga terminan por fraccionar el sistema y hasta la organización. Para ello se hace imprescindible que dentro de cualquier sistema, se den a conocer los diferentes métodos que existen para resolver problemas y tomar la decisión más óptima, a través de la aplicación de un buen programa que permitan el desarrollo individual y organización para lograr la planificación del cambio.

Actualmete se habla de nuevas corrientes administrativas, por ejemplo, la Administración por Objetivos que es muy importante, pero una de las más indispensables en el ámbito organizacional es sin duda alguna la Investigación de Operaciones desde una perspecitva más humana, lo cual conduce (a través de todo un proceso bien organizado) a la aplicación del Desarrollo Organizacional como una de las herramientas indispensables que debiera conocer cualquier líder, director, genrente, etc., para frenar sus fallas e implantar un cambio acorde con los intereses de la organización.

Existen muchos modelos de D.O., en los que el consultor puede servir como mediador de un conflicto, o conductor para hacer que el mismo personal identifique y resuelva sus problemas, y si de alguna manera el personal de la organización observa que el Director está dispuesto a aceptar un cambio, ellos lo aceptarán también con menor temor a ser dañados, por tanto, el diagnóstico se considera fundamental para lograr la planificación de un cambio dentro de la cultura organizacional.

Ahora bien, desde una perspectiva administrativa, la Coordinación de Servicio Social, encontraría en el D.O. la posibilidad de conocerse mejor, una vez presentada ésta investigación, ellos sabrán de una herramienta que cada vez se hace necesaria en todas las organizaciones, ya que el proceso de Consultoría, aunque en éste caso no fue concluido, les llevará a pensar de una forma diferente, más abierta y con un espíritu de lucha participativa que los haga continuar con el buen funcionamiento de esta Coordinación, que a saber de los alumnos, "es una de las mejores, en donde realmente se vive un ambiente de compañerismo y aprendizaje mutuo".

El personal de este sistema, de hoy en adelante podría contar con un conocimiento más amplio de las posibilidades que la ciencia presenta y brinda para su mejor realización personal y grupal, a través de la mejor definición de sus objetivos, delimitándolos, como ya se mencionó, lo más apegados a la realidad, sin tratar de lograr sueños inalcanzables o establecer metas tan lejanas de lograr que sólo se quedan en el intento, o conllevan, en el mejor de los casos, a una transformación total dentro del proceso descrito para alcanzar dichos objetivos.

De manera personal, pude constatar que, el administrador de empresas que pretenda dedicarse al campo de la consultoría, deberá tomar conciencia de la

preparación que esto implica, y el grado de responsabilidad que requiere para nunca caer en la farsa total de tratar de engañar a un cliente, cuando en realidad sólo se haría daño a sí mismo. Fue una experiencia maravillosa, el poder actuar, aún de una manera breve, como consultor externo, apoyados sobre todo en la teoría, en los conocimientos adquiridos dentro del área a fin de ponerlos en práctica a través de una oportunidad como la que el personal de esta Coordinación nos brindó, partiendo de la base del diagnóstico para realizar trabajos posteriores con mayor profundidad.

Es indispensable que las grandes organizaciones en nuestro país, se preocupen más por la capacitación de sus trabajadores, y formentar también en trabajo en equipo y participación. Mi experiencia personal me ha llevado a encontrar que en las pequeñas empresas se pretende trabajar así, en equipo, pero sólo se queda en un decir, muy pocas son las que logran fomentar ese cooperativismo que se necesita en cualquier organización.

Por último, el Diagnóstico de un Sistema, es una herramienta indispensable para cualquier organización, independientemente de su giro, tamaño, estructura, etc. ya que, como en un principio se resaltó, el problema puede ser de planeación, modificación, corrección o mejoramiento. Cualquier organización puede y debe hacer uso de algún modelo de D.O. en la medida que lo requiera, pero considerando que no existen milagros para resolver o descubrir la problemática de un sistema, ya que todos en su esencia son diferentes, todo gira en torno a las circunstancias en que se desarrolle la organización. Por ello, dependiendo de la medida en que se reconozca y acepte un problema, se podrá dar solución al mismo a través de la correcta aplicación de un modelo de D.O.

Mi principal interés fue demostrar a este tipo de personas, que cualquier investigación que presente sus intereses inmediatos, y lo que se persigue lograr con ella, siendo expuesto desde un principio y sin tabúes, no puede tener como consecuencia otra cosa que no sea en beneficio propio para ellos.

Existen en nuestro país un gran número de empresas que se resisten al cambio, y lo intuyen desde el momento en que una persona pide su cooperación para un fin benéfico común; en este caso una investigación que aún tiene mucho de académica pero que puede ser la primera en el sentido profesional.

ANEXO II

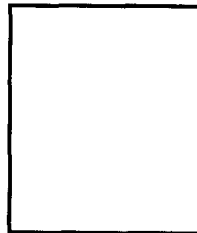
CARTILLA DE SERVICIO SOCIAL



PROGRAMA DEL
SERVICIO SOCIAL
MULTIDISCIPLINARIO

UNAM
SECRETARÍA DE
ASUNTOS
ESTUDIANTILES

CARTILLA DE SERVICIO SOCIAL



1996

0831

Folio

I _____

Nombre del Alumno _____

Domicilio _____

Tel. _____

Esc. o Fac. _____

Carrera _____

Núm. de Cuenta _____

Responsable del S S de la Esc. o Fac.: _____

Firma del responsable del S S
de la Esc. o Fac.

Firma del Alumno
ESC. O FAC.

ANEXO 1

CARTILLA DE SERVICIO SOCIAL

IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

Institución Responsable _____

Domicilio _____

Programa _____

Clave del Programa _____

Responsable del Programa _____

Cargo _____

_____ Tel. _____

Fecha de Inicio _____

Fecha de Término _____

Observaciones _____

Firma del Responsable del
Programa

PSSM

ANEXO 2

CONTRATO DE SERVICIO SOCIAL

FOTO	FACULTAD DE ODONTOLOGIA	CONTRATO DE SERVICIO SOCIAL	LENAMI
NOMBRE			
Nº DE CÉNTA	TURNO	SIMSIRE	
EDAD	LUGAR DE NACIMIENTO		
DOMICILIO	CALLE		
	Nº	COLONIA	
	DELEGACION		TEL.
	CP		

La duración de mi Servicio Social será como mínimo un año, máximo dos años, cubriendo por lo menos 960 horas efectivas de trabajo.
Las fechas de inicio y término de mi servicio social serán las que la coordinación de Servicio Social autorice.

DERECHOS.

- 1.- Recibir un trato profesional digno.
- 2.- Recibir supervisión y asesoría en las actividades de mi Servicio Social mediante:
 - 2.1. Entrevistas mensuales con mi asesor
 - 2.2. Revisión del informe de actividades
 - 2.3. Orientación de las actividades a realizar
 - 2.4. Retroalimentación de las actividades realizadas durante el mes
 - 2.5. Orientación bibliográfica
 - 2.6. Análisis de las metas propuestas en base a las realizadas
 - 2.7. El coordinador del programa deberá respetar el calendario escolar de la Facultad de Odontología

OBLIGACIONES.

- 1.- Observar buena conducta y actuar con ética profesional.
- 2.- Presentar mensualmente reportes personales y de las actividades realizadas.
- 3.- Acudir en la fecha y hora programadas, a la coordinación del Servicio Social mensualmente para presentar su reporte y recibir asesoría.
- 4.- Llevar a cabo las sugerencias académicas que proponga mi asesor

ANEXOS.-

Mi Servicio Social será suspendido, reconociéndoseme el tiempo que haya laborado cuando:
a).- Se modifique el programa de trabajo sin autorización de la Coordinación del Servicio Social de la Facultad.
b).- No existan condiciones adecuadas para el desarrollo del programa de trabajo.

ANEXO 2

(CONTINUACIÓN)

e) - No reciba trato profesional en la institución donde preste mi servicio

Mi Servicio Social será invalidado sin reconocerseme el tiempo que haya laborado cuando:

a) - Actúe fraudulentamente o carente de ética.

b) - La falta de un reporte de actividades durante el Servicio Social.

c) - La impuntualidad de tres días hábiles en la entrega de los reportes, en relación a la fecha establecida.

Si mi Servicio Social es invalidado o suspendido, solamente podré continuarlo cuando así lo determine la Coordinación del Servicio Social.

En caso de que me sea invalidado mi Servicio Social, por segunda ocasión debido a actos fraudulentos o carentes de ética, el caso se turnará al H. Consejo Técnico de la Facultad para que determine su resolución.

Mi Servicio Social será invalidado, cuando acumule 3 inasistencias continuas injustificadas y o 8 inasistencias durante mi periodo de Servicio Social.

La fecha de finalización de mi Servicio Social será recorrida los días que me haya retrasado en la entrega de mis reportes mensuales, así como por las inasistencias acumuladas..

Para que me sea entregada la Carta de Liberación del Servicio Social, deberé presentar a la Coordinación de Servicio Social, la carta de terminación expedida por la entidad o institución en donde realicé el Servicio Social, en los términos requeridos por esta Coordinación y presentar la tesis.

FIRMA DEL ALUMNO

FECHA: _____

ANEXO 3

REPORTE MENSUAL

SECRETARIA DE RELACIONES ESTUDIANTILES
 COORDINACION DE SERVICIO SOCIAL
 FACULTAD DE ODONTOLOGIA
 INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES

ALUMNO _____ PROGRAMA _____ MES _____ No DE REPORTE _____

ACTIVIDADES	2 a 5		6 a 13		14 a 25		26 a 42		43 a 57		58 y más		TOTAL	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
INST CLINICA														
INST HIGIENE														
PROHÁXIS														
APLICADOR														
ODONTOPRESIS														
PREP CAVIDADES														
ORT AMALGAMA														
ORT RESINA														
EXTRACCIONES														
TRAJ COMODOS														
INCURTACIONES														
SELLADORES Y F														
CIRUGIA														
OTROS														
OTROS														
TOTAL														

No DE PACIENTES ATENDIDOS														
---------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

NOBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE

SELLO DE LA INSTITUCION

FIRMA DEL ALUMNO

ANEXO 4

REPORTE FINAL

COORDINACION DE SERVICIO SOCIAL
FACULTAD DE ODONTOLOGIA

INFORME DE ACTIVIDADES DOCENTES O ADMINISTRATIVAS

ALUMNO: _____

SITIO _____
MES _____

ACTIVIDAD (NARRATIVA)

FIRMA DEL ALUMNO

NOTA: ELABORAR A MAQUINA.

FIRMA Y NOMBRE DEL PROFESOR

ANEXO 5

CUESTIONARIO: SECRETARIO DE RELACIONES ESTUDIANTILES

- 1.- ¿QUÉ ACTITUD TIENE USTED PARA CON SUS SUBORDINADOS?
- 2.- ¿CÓMO HA SIDO EL DESEMPEÑO DE SUS SUBORDINADOS DURANTE E TIEMPO QUE LLEVA USTED EN ESTA OFICINA?
BUENO___ REGULAR___ PÉSIMO___
- 3.- ¿QUÉ OBJETIVOS PERSONALES HA ALCANZADO USTED DURANTE SU ESTANCIA COMO JEFE DE ESTA OFICINA?
- 4.- ¿CÓMO SE VEN LIMITADAS SUS PERSPECTIVAS PERSONALES POR EL MEDIO LABORAL INTERNO?
- 5.- ¿QUÉ TIPO DE PROBLEMAS HA OBSERVADO DURANTE EL DESARROLLO DE SU ACTIVIDAD?
- 6.- ¿CREE QUE LA FORMA DE TRABAJO QUE SE APLICA EN ESTA OFICINA, ES LA MÁS SATISFACOTORIA?
SI___ NO___ ¿PORQUÉ?
- 7.- ¿CÓMO PODRÍA FUNCIONAR MEJOR?
- 8.- ¿HA RECIBIDO ALGUNA CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE SU ACTIVIDAD?
- 9.- ¿USTED JUNTO CON LOS OORDINADORES, ACUERDAN LA DISTRIBUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE DEBEN REALIZAR EN EQUIPO?
SI___ NO___ ¿PORQUÉ?
- 10.- ¿DE QUÉ FORMA REALIZA ESTE TIPO DE ACUERDO EN CUANTO A LAS ACTIVIDADES QUE SE LLEVAN A CABO?
- 11.- ¿LLEVA ALGÚN TIPO DE CONTROL DE LAS ACTIVIDADES DE LOS COORDINADORES?
- 12.- ¿LE RESUTA AGRADABLE TRABAJAR EN ESTA OFICINA?
SI___ NO___ ¿PORQUÉ?
- 13.- ¿LAS RELACIONES ENTRE UD. U SUS DEMÁS COMPAÑEROS DE ESTA OFICINA SON:
BUENAS___ REGULARES___ MALAS

ANEXO 5

CUESTIONARIO: COORDINADORES

- 1.- ¿QUÉ PUESTO OCUPA USTED EN ESTA COORIDNACIÓN?
- 2.- ¿QUÉ ACTIVIDAD(ES) ACTUALMENTE REALIZA DENTRO DE ESTA OFICINA?
- 3.- ¿CUÁNTO TIEMPO LLEVA USTED LABORANDO EN ESTA OFICINA?
- 4.- ¿QUÉ OTROS PUESTOS HA USTED DESEMPEÑADO DENTRO DE ESTA INSTITUCIÓN ANTERIORMENTE?
- 5.- ¿ESTA SATISFECHO CON LA LABOR QUE REALIZA?
- 6.- ¿DE QUÉ MANERA PERJUDICA ESTE AL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LA COORDIINACIÓN?
- 7.- ¿CÓMO CREE QUE PUDIERA SOLUCIONARSE?
- 8.- ¿CREE QUE LA FORMA DE TRABAJO QUE SE APLICA ES LA MÁS SATISFACTORIA?
SI___ NO___ ¿PORQUÉ?
- 9.- ¿CÓMO PIENSA QUE PODRÍA FUNCIONAR MEJOR?
- 10.- ¿REALIZA CONSULTAS CON EL SECRETARIO DE RELACIONES ESTUDIANTILES?
- 11.- ¿CUENTA CON UNA BUENA COMUNICACIÓN CON SUS SUPERIORES EN TODA LA INSTITUCIÓN?
SI___ NO___ ¿PORQUÉ?
- 12.- ¿LE RESULTA AGRADABLE TRABAJAR EN ESTA OFICINA?
SI___ NO___ ¿PORQUÉ?
- 13.- ¿LAS RELACIONES ENTRE UD. Y SUS DEMÁS COMPAÑEROS DE ESTA OFICINA SON:
BUENAS___ REGULARES___ MALAS

ANEXO 5

CUESTIONARIO: SECRETARIAS

- 1.- ¿CUÁLES SON SUS ACTIVIDADES?
- 2.- ¿CUÁNTO TIEMPO LLEVA USTED LABORANDO EN ESTA OFICINA?
- 3.- ¿ESTA SATISFECHO CON LA LABOR QUE REALIZA?
- 4.- ¿HA VISTO USTED ALGÚN TIPO DE PROBLEMA DENTRO DE LA COORDINACIÓN?
- 5.- ¿DE QUÉ MANERA PERJUDICA ESTE AL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LA COORDINACIÓN?
- 6.- ¿CÓMO CREE QUE PUDIERA SOLUCIONARSE?
- 7.- ¿CREE QUE LA FORMA DE TRABAJO QUE SE APLICA ES LA MÁS SATISFACTORIA?
SI___ NO___ ¿PORQUÉ?
- 8.- ¿CÓMO PIENSA QUE PODRÍA FUNCIONAR MEJOR?
- 9.- ¿CUENTA CON UNA BUENA COMUNICACIÓN CON SUS SUPERIORES EN LA UNAM Y EN LA
COORDINACIÓN?
SI___ NO___ ¿PORQUÉ?
- 10.- ¿LE RESULTA AGRADABLE TRABAJAR EN ESTA OFICINA?
SI___ NO___ ¿PORQUÉ?
- 11.- ¿LAS RELACIONES ENTRE UD. Y SUS DEMÁS COMPAÑEROS DE ESTA OFICINA SON:
BUENAS___ REGULARES___ MALAS

BIBLIOGRAFÍA

- 1.- Walton E. Richard, Conciliación de Conflictos Interpersonales: Confrontaciones y Consultoría de Mediadores, Tr. Angel Gaos, Edit. Fondo Educativo Interamericano, México, 1973, 5 pp.
- 2.- Arias Galicia Fernando, Administración de Recursos Humanos, 17a. reimpresión, México, 1987, Edit. Trillas, 17 pp.
- 3.- Clay Smith Henry, et al, Psicología de la Conducta Industrial, Tr. Agustín Barcenás, 3a. ed., Edit. Mc-Graw Hill, México, 1991, 176 pp.
- 4.- Chiavenato Idalberto, Introducción a la Teoría General de la Administración, Tr. Luis O. Rodríguez Acosta, 2da. ed., Edit. Mc-Graw Hill, México, 1986, 455 pp.
- 5.- Reglamento Interno de la Coordinación de Servicio Social, Facultad de Odontología, UNAM, 1995.
- 6.- Costes Thomas Lorena, et al. La Importancia del Diagnóstico Organizacional como medio para generar un cambio cultural, México, 1991, Edit. UNITEC, 64 pp.
- 7.- Programa de Servicio Social Multidisciplinario, UNAM; México, 1995.
- 5.- Escobar Cristina, Administración Estratégica de Empresas Públicas , UAMI, México.
- 6.- Manual de Procedimientos de la Secretaría de Relaciones Estudiantiles, UNAM, México, 1996, PP. 5-57.