



**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA**  
**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL**  
**UNIDAD 291**



**“ANÁLISIS INSTITUCIONAL, FORMAS DE OPERACIÓN DE LA  
COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL DE ESTUDIANTES DE  
LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL ESTADO  
DE TLAXCALA (COSSIES)”.**

**GLORIA NELLY ÁVILA GARCÍA**

*Apetatitlán, Tlax., Junio de 2011*

**“ANÁLISIS INSTITUCIONAL, FORMAS DE OPERACIÓN  
DE LA COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL DE  
ESTUDIANTES DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR DEL ESTADO DE TLAXCALA (COSSIES)”.**

**T E S I S**

**QUE PRESENTA PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADA EN INTERVENCIÓN EDUCATIVA**

**GLORIA NELLY ÁVILA GARCÍA**

*Apetatitlán, Tlax., Junio de 2011*

**DICTAMEN DEL TRABAJO PARA TITULACIÓN**

Apetatitlán, Tlax., a 01 de Julio 2011.

**C. GLORIA NELLY ÁVILA GARCÍA  
P R E S E N T E.**

En mi calidad de Presidente de la Comisión de Titulación de esta Unidad y como resultado del análisis realizado a su trabajo intitulado **“Análisis Institucional, Formas de Operación de la Coordinación de Servicio Social de Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior del Estado de Tlaxcala (COSSIES).”** Opción Tesis de la LIE y a solicitud de su asesor Lic. Margarito Hernández Olayo, manifiesto a usted que reúne los requisitos académicos establecidos al respecto por la institución.

Por lo anterior, se dictamina favorablemente su trabajo y se le autoriza a presentar su examen profesional.



**ATENTAMENTE  
“EDUCAR PARA TRANSFORMAR”**



**MTRO. VÍCTOR REYES CUAUTLE  
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE TITULACIÓN  
DE LA UNIDAD UPN 291 TLAXCALA**

VRC/meco

## **AGRADECIMIENTO**

**A DIOS:** Te agradezco que me hayas dado vida, salud y no permitiste que perdiera la fe, a pesar de tantas pruebas que tuve que pasar, se que siempre estuviste a mi lado. Y la oportunidad de culminar satisfactoriamente mis estudios; así como valorar y compartir con mi familia, ésta etapa feliz. Gracias Padre por ser mi guía, fortaleza, sabiduría y amor, todo esto siempre se lo pedí con todo mi amor en el nombre de Nuestro Señor Jesucristo. Amén

**Dedico mi Tesis con todo mi cariño a mi amado esposo Julio Guillermo:** A quien le agradezco infinitamente la oportunidad que me permitió seguir estudiando a pesar de ya estar casada y con hijas; me brindó todo su apoyo y amor para así lograr terminar mis estudios; gracias por recibir su comprensión conforme a sus experiencias e inteligencia. Mil gracias, mi vida.

**A mi hija Nelly Esmeralda:** agradezco por brindarme su apoyo y sacrificio y sentir en ella, gran inspiración para continuar con mis estudios. Gracias mi cielo.

**A mi hija Martha Rubí:**le agradezco por quererme tanto y sentir la necesidad para demostrar que si se puede terminar un trabajo de ésta índole. Solamente se logra con dedicación, perseverancia, disciplina, responsabilidad y puntualidad. Gracias mi princesa.

**Quiero agradecer de manera especial, a mí Querida Madre:** por inculcarme que me superara siempre en el transcurso de mi vida, triunfara, y realizarme como toda Profesionista y mujer que soy; que debo luchar hasta el final, me dijo no te conformes con ya tengo suficiente; Dios te dio Inteligencia, úsala; Dios te dio corazón, pues

ama. Cada esfuerzo es un triunfo y el esfuerzo satisface. Gracias mamá por quererme mucho con amor y recibir tus consejos. Te amo.

**Hermana Dulce Mariana:**Agradezco por haberme apoyado mucho, orientado y la admiro por su gran conocimiento y preparación que tiene de su carrera de comunicación, mi linda hermana Te quiero mucho, nunca cambies. Mil gracias.

**Maestro Mar garito Hernández Ola yo mi Asesor de Tesis:** Le agradezco por el gran apoyo y enorme paciencia y dedicación que me brindó, para la realización de la investigación. Mil gracias Maestro.

**Para finalizar doy gracias a mis lectores:** por haberme dedicado su tiempo para la revisión de mi investigación y formar parte de mi tesis.

**\* GLORIA NELLY ÁVILA GARCÍA \***

# ÍNDICE

INTRODUCCION	PAG.
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>10</b>
<b>CONTEXTO SOCIAL E INSTITUCIONAL</b> .....	<b>10</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	11
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	11
1.3 OBJETIVOS.....	12
1.4 CONTEXTO SOCIAL Y DESCRIPCIÓN GEOGRÁFICA DE LA ENTIDAD TLAXCALTECA. ....	13
1.4.1.- Prestadores de servicio social de educación media superior y superior en Tlaxcala.....	14
1.4.2.- COSSIES y su interrelación con las instituciones, y los prestadores de servicio. ....	15
1.5.- LA COSSIES .....	16
1.5.1.- Antecedentes y Marco Legal.....	16
1.5.2 Objetivo General de la Institución .....	18
1.5.3. Meta de la Institución como receptora de prestadores de servicio.....	19
1.5.4.- El personal de la COSSIES y sus funciones. ....	19
1.5.5.- Características de los prestadores de servicio social.....	23
1.5.6.- Alcances y oportunidades de los prestadores de servicio social.....	24
1.5.7.- Infraestructura, recursos materiales y financieros de la COSSIES .....	25
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>28</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>28</b>
2.1.- VIEJO Y NUEVO INSTITUCIONALISMO SEGÚN PETERS B. GUY.....	29
2.2.- PARADIGMAS EN EL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL MAX WEBER.....	32
2.2.1 Exigencias de control por parte de la organización.....	36
2.2.2.- Teoría de la burocracia en la administración.....	37

<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>39</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>39</b>
3.1 MÉTODOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	40
3.1.1 <i>Cronología de la investigación de campo</i> .....	41
3.1.2 <i>Herramientas metodológicas utilizadas en la investigación</i> .....	43
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>45</b>
<b>ORGANIZACIÓN DE LA COSSIES .....</b>	<b>45</b>
4.1.- EQUILIBRIO DINÁMICO DE LA INSTITUCIÓN.....	46
4.1.1.- <i>¿Cómo lograr una adecuada organización en la Institución?</i> .....	47
4.1.2.- <i>El modelo ideal para que el prestador del Servicio Social alcance su meta</i> .....	57
4.2.- REFLEXIÓN PARA LOS ALCANCES DE LA INSTITUCIÓN Y DEL PRESTADOR DEL SERVICIO SOCIAL.....	59
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>61</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>64</b>
<b>A N E X O S .....</b>	<b>66</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo, es la investigación de un Análisis Institucional y Formas de Operación de la Coordinación de Servicio Social de Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior del Estado de Tlaxcala (COSSIES). A continuación se describen las siguientes características de la tesis en el primer capítulo contexto social e institucional:

1.- Dependencia federal que desde hace más de 32 años fue creada para que el servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior, y que constituye un instrumento mediante el cual retribuyen a la sociedad. Y además es conveniente coordinar el trabajo de las instituciones de educación superior, con las acciones del Gobierno Federal, a fin de que a través de un proceso de programación se atienda con mayor certeza al mejoramiento de las condiciones de vida de la sociedad.

Por lo tanto una de las funciones más relevantes de las instituciones de educación superior es el **servicio social**, orientado al servicio y a las exigencias de las nuevas estructuras de una sociedad moderna y se compromete a tener uno de los convenios con la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 291, Tlaxcala, en particular con la Licenciatura de Intervención Educativa para que el alumnado realice prácticas profesionales en algunas escuelas, dependencias gubernamentales de diversas áreas y empresas particulares.

2.- Se aborda de forma general y específica, la fuente de actividad de la COSSIES, importante en el Estado por atender un porcentaje considerable de estudiantes en el momento de ejercer su derecho al servicio social. Por eso surge la necesidad de indagar y analizar la vinculación de dicha Institución objeto de estudio las formas de

operación, por su conexión con la gestión educativa.

3.- Se presenta una muestra geográfica y social de la COSSIES y los prestadores de servicio social, así como la interrelación de la Dependencia con las instituciones del gobierno municipal, estatal y federal.

4.- Los antecedentes, el marco legal y la estructura de la COSSIES, se especifican en éste trabajo, así como se describen las características de los distintos programas de servicio social que lleva a cabo la Dependencia a tratar.

5.- Es así como, a través de las Teorías del Viejo y Nuevo Institucionalismo de Peters B. Guy., los Paradigmas de organización de Max Weber y como la concepción Democracia de Merton, me di a la tarea de indagar cómo era la organización y estructura de la COSSIES y como estaban alcanzando los objetivos de la misma quienes conforman la dependencia, y hasta qué punto respondían los intereses de los usuarios; se aplicó la metodología cualitativa y cuantitativa del autor, (Rodríguez, 1996), se describen planteamientos de ambos autores en el ámbito de estudio.

6.- La experiencia en COSSIES fue a través de las practicas escolares fue durante los meses de febrero a agosto del 2006 y, que al sistematizarse que generó después en un diagnóstico sobre las formas de operación de la COSSIES que posteriormente se utilizó para la presente tesis.

7.- Así se aborda todo lo relacionado con el servicio social que realizan estudiantes del nivel medio superior y superior del Estado de Tlaxcala; así como se presenta el análisis y formas de operación del desempeño interno de cada una de las áreas que conforman a la COSSIES.

8.- Desde la estructura institucional, pasando por la organización, administración y sus recursos, tanto materiales como financieros, hasta llegar al modelo ideal en la organización de la institución; sin olvidar hacer reflexiones y una propuesta final para los alcances de la COSSIES; es lo que da forma a ésta investigación.

9.- Para concluir, no es extraño mencionar que la institución a tratar pudiera ser la única fuente de comunicación global en todo el Estado entre dependencias de gobierno y estudiantes de tres niveles educativos. Siendo así, se convierte en un vínculo importante entre la juventud y el sector laboral para la adquisición de la primera experiencia en el ámbito del trabajo, así como una forma estatal de colaboración con la sociedad por parte de los estudiantes.

10.- La presente tesis está estructurada de la siguiente forma: en el primer capítulo contextualizamos en forma social e institucional a la Coordinación de Servicio Social de Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior del Estado de Tlaxcala, para tomar en cuenta las incidencias que pudiera tener esos ámbitos en el objeto de estudio aquí trabajado.

En el segundo capítulo se exponen la fundamentación teórica que se utilizó en el ámbito de estudio de la COSSIES y que se basó principalmente en Viejo y Nuevo Institucionalismo de Peters B. Guy y Max Weber que fue Chiavenato, Idalberto en la lectura modelo Burocrático de Organización.

En el tercer capítulo se exponen el marco metodológico utilizado en la elaboración de la tesis aquí expuesta.

En el capítulo cuarto se expone la organización de la COSSIES.

Y por último se presentan las conclusiones, bibliografía y anexos del presente trabajo.

# **CAPÍTULO I**

## **CONTEXTO SOCIAL E INSTITUCIONAL**

## **1.1.- Planteamiento del Problema**

Tomando en cuenta que la Licenciatura en Intervención Educativa con terminales en Gestión, busca de forma profesional intervenir en las Instituciones Educativas para cumplir objetivos de manera racional y eficiente que desarrollen el aprovechamiento educativo, y al realizar mi servicio social en la COSSIES, surgió la inquietud de combinar ambas cosas, estudio y servicio, para darme a la tarea de investigar cómo era la organización y cómo se estaban alcanzando los objetivos de la misma Dependencia, antes mencionada, y hasta qué punto respondían a los intereses de los usuarios.

Y para llevar a cabo lo anterior, apliqué mis conocimientos de la carrera “Intervención Educativa”, así como recurrí a los planteamientos teóricos que existen en el Viejo y Nuevo Institucionalismo según Peters B. Guy y a los modelos burocráticos de (Max Weber y Merton), que Idalberto Chiavenato, cita en la lectura “Modelo Burocrático de Organización” (Chiavenato, 1990:42-52) Se requirió evaluar la eficacia de contribución y/o aportación de la Dependencia en el logro de objetivos educacionales y normativos de las Instituciones Educativas, a través de su programa de Servicio Social.

Al final las características y funciones de cada una de las áreas de la COSSIES, así como los programas que desarrollan los prestadores de Servicio Social, quedaron plasmados en mi investigación, y dieron respuesta a la “actual situación institucional de la COSSIES”.

## **1.2.- Justificación**

La adolescencia es una edad donde los seres humanos asumen responsabilidades que determinarán su comportamiento en la juventud y edad adulta. A través de la experiencia los jóvenes van aprendiendo y asumiendo distintos roles.

En ésta etapa de la juventud, que se redefinen intereses tanto sociales como educativos. Y uno de los objetivos de Licenciado en Intervención Educativa es diagnosticar, quienes intervienen en la educación para definir los modos de intervención en virtud de principios educativos que justifican y validan la práctica individual y colectiva de los alumnos y el entorno donde se desarrollan.

Por lo anterior y considerando la importancia que tienen actualmente las diferentes instituciones en el desarrollo educativo, no solo del Estado de Tlaxcala, sino en todo el país, y por ser la COSSIES una coyuntura importante para la vinculación entre estudiantes y prestadores de Servicio Social con las instituciones gubernamentales y no gubernamentales, se optó la realización de éste trabajo, que pretende un análisis institucional dentro de la COSSIES y su aporte en el sistema educativo a través de sus programas.

Y con la intención de contribuir a la mejora de los programas ya aplicados y establecidos de la COSSIES, la investigación de éste trabajo se centró en la importancia pedagógica de las diferentes materias de “Gestión Educativa” aplicándolas al presente análisis institucional dentro de la Dependencia a estudiar.

Mediante la observación minuciosa, dentro del campo de estudio, análisis de los programas desarrollados y la investigación, surgió un trabajo encaminado a mejorar la práctica social de una institución que promueve el Servicio Social de los Estudiantes.

### **1.3.- Objetivos**

- Plantear un análisis institucional de la Coordinación de Servicio Social de Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior (COSSIES) de Tlaxcala, conociendo sus formas de operación, su Decreto de Creación, el Organigrama, y las leyes que sustentan la Dependencia.

- Explorar y estudiar cada uno de los programas de Servicio Social que forman parte de los objetivos de la COSSIES.
- Identificar las características y el tipo de institucionalismo de la COSSIES, para proponer un nuevo sistema de intervención desde el ámbito socioeducativo.

#### **1.4.-Contexto social y descripción geográfica de la entidad tlaxcalteca.**

Ante las necesidades de una sociedad moderna que ya no puede ser satisfecha con procedimientos tradicionales requiere de instituciones que satisfagan al conjunto macro.

Es así como la Coordinación de Servicio Social de Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior, (COSSIES) opera en todo el Estado de Tlaxcala; coordina a nivel estatal a los prestadores de servicio social que son estudiantes de educación media y superior.

La COSSIES a lo largo y ancho del Estado, atiende a más de 122 instituciones educativas de nivel medio y superior. (Anexo 10)

Y dicha institución se coordina con más de 20 dependencias del gobierno federal y estatal, así como organismos sociales y municipales.

Por lo anterior se abordan aspectos: Social y Geográfico del Ámbito:

El estado de Tlaxcala es el más pequeño de la República Mexicana pero, a su vez, es el más comunicado en su totalidad por vía terrestre y comunicación telefónica, así crecen las ventajas que ofrece su orografía; convirtiéndose en un Estado con atractivo económico para las inversiones en el sector secundario y terciario. Además de tener un alto porcentaje de población que es inmigrante.

Este fenómeno se ha observado desde mediados de la década de los setenta y ha afectado la composición social de la población, convirtiendo las características rurales, a urbanas; y de ser una población con baja escolaridad, paso a contar con una población joven con alta escolaridad como más adelante se describe con los datos obtenidos por INEGI.

De acuerdo con datos del XII Censo General de Población y Vivienda, 2000, Tlaxcala contaba con una población de 1068207 y con una tasa de crecimiento media anual 1.85. Sobre su densidad, la entidad reporta que existe, 267.86 habitantes por kilómetro cuadrado, que es una de las más altas del país. Por lo tanto Tlaxcala es una de las entidades que tiene mucha densidad de población, y presenta también más oportunidades que otras para estudiar la educación superior por sus ventajas que ofrece la comunicación terrestre entre las ciudades y poblaciones que solo el distrito federal lo supera.

#### **1.4.1.-Prestadores de servicio social de educación media superior y superior en Tlaxcala.**

La población estudiantil en el nivel media superior y superior en Tlaxcala, que se incorpora en la Coordinación de Servicio Social de Estudiantes de las Instituciones de Educación superior (COSSIES) se comporta como a continuación se describe: Para el año 2011 a la Coordinación del Servicio social de Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior (COSSIES) atendieron 3,232 jóvenes prestadores de servicio social en 545 dependencias federales, estatales, municipales y de comunidad pero, solo se entregaron 3,065 constancias de liberación de servicio social a jóvenes estudiantes de educación media y superior. Lo anterior significa que la eficiencia de COSSIES fue de 94.83 % y que solo 167 estudiantes por algún motivo no han concluido su servicio social.

Actualmente la tasa anual de COSSIES presenta una meta de 4100 estudiantes

incorporados al servicio social en las diferentes dependencias o instituciones de gobierno tanto federal como estatal, la cual decrece por los desertores que presentan diversas problemáticas para la culminación de su servicio social como se explica en la siguiente tabla:(Anexo 8)

**TABLA No. 1**

Tabla: COSSIES de Prestadores de Servicio Social						
Registro anual 4,100 al año 2011						
Participantes				Horarios		Deserción
Registrados	Incorporados a programas	Incorporados en proyectos	Constancias liberadas	Lunes a Viernes	Día Sábado	
4,100	3,760	140	3,900 (95.12 %)	3,360	540	200 (4.88)

#### **1.4.2.- COSSIESy su interrelación con las instituciones, y los prestadores de servicio.**

Para hacer posible que los estudiantes de los diferentes planteles y niveles educativos presten su servicio social, COSSIES se relaciona con las Dependencias de Gobierno Federal: Secretaría de Salud (SESA), Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), Desarrollo Integral de la Familia (DIF), Secretaría de Obras de Desarrollo Urbano y Vivienda (SECODUVI), Instituto de Fomento Nacional para la Vivienda de los Trabajadores (INFONAVIT), Unidad de Servicios Educativos del Estado de Tlaxcala (USET), Secretaría de Educación Pública del Estado (SEPE), Oficina de Servicios Federales de Apoyo a la Educación en el Estado de Tlaxcala (OFSET), Instituto Tlaxcalteca para la Educación de los Adultos (ITA), Consejo Nacional para el Fomento Educativo (CONAFE), Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), Dirección de Cultura de Recreación y Deporte. Y los organismos

Estatales y Municipales, así como con las Organizaciones no gubernamentales de la Entidad.

Es así como con una acertada relación COSSIES – Dependencias se hace posible que los estudiantes colaboren en proyectos de interés, aporten su capacidad estudiantil y se involucren en el ámbito laboral y social a manera de apoyo, a través de su servicio social; y de la misma forma Dependencias e Instituciones cuenten con cifras importantes de estudiantes para el desarrollo de algunos de sus programas de campo, de oficina y de servicio a la sociedad. (Anexo 9)

## **1.5.- La COSSIES**

La finalidad del Decreto de Creación de la Comisión Coordinadora del Servicio Social de Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior, (COSSIES) de 20 de Septiembre de 1978, publicado en el “Diario Oficial de la Federación el 21 de septiembre de 1978 y las demás disposiciones que se opongan a este ordenamiento ha sido que el servicio social se vincule, con los programas gubernamentales de desarrollo social entre otros, y que exista una acertada coordinación entre la dependencia encargada del presupuesto para los programas de bienestar comunitario y la encargada de la educación medio y superior.

### **1.5.1.- Antecedentes y Marco Legal**

En 1978, se crea la Comisión Coordinadora del Servicio social de Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior (COSSIES), con la intención de racionalizar la ayuda económica que se otorga a los estudiantes, y de establecer en una sola legislación lineamientos y disposiciones generales para el Servicio social, así como los elementos sociales y académicos.

Entonces la COSSIES se convierte en un medio para contribuir con las Dependencias de Gobierno a solucionar problemas sociales; además de ser un medio de capacitación para los pasantes.

Y para entender mejor a la COSSIES y su labor hay que saber que la ley Reglamentaria del artículo 5to. Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones y a los lineamientos para la realización del servicio social, establece que dicha prestación es un requisito obligatorio para la obtención del certificado o título profesional.

Entonces se entiende por **servicio social** “El trabajo de carácter temporal que deben realizar los estudiantes que tengan cubierto, cuando menos el setenta por ciento de los créditos académicos previstos en el programa de estudios correspondiente, durante el tiempo no menor de seis meses ni mayor de dos años” (Información proporcionada por COSSIES).

El servicio social, históricamente ha respondido a dos funciones, la primera, ha sido el insertar al alumno en actividades profesionales relacionadas con su formación académica, y, la segunda retribuirle a la sociedad parte de lo que ésta ha brindado al alumno en su desarrollo académico, logrando así, un verdadero proceso de reciprocidad con la misma.

Es indudable que estas dos funciones han sido rebasadas, ya que ha permitido que un porcentaje de los jóvenes incorporados en actividades de esta naturaleza se hayan incorporado en el mercado laboral.

En la última época, el servicio social ha tomado otras expectativas de carácter social, busca contribuir a elevar la calidad y bienestar de las comunidades, debido al aumento de los problemas públicos. Esto representa el aprovechamiento de los recursos humanos disponibles (servidores sociales), los cuales por su función,

pueden ser vinculados para atender de forma profesional y guiados cualquier tipo de problemática.

En base al nuevo modelo educativo, el servicio social debe poseer cuatro características básicas: ser visionario, novedoso, estratégico y productivo, siendo una actividad desarrolladora del conocimiento, talento y energía de los jóvenes.

Por todo lo anterior y debido a las exigencias de la juventud actual, la COSSIES hizo necesario, ofrecer versatilidad en los programas de servicio social y crear modalidades que se adapten a las necesidades y actividades de los jóvenes, ofreciendo alternativas provechosas para la comunidad estudiantil y al mismo tiempo para la sociedad Tlaxcalteca.

### **1.5.2.- Objetivo General de la Institución.**

El objetivo general de la COSSIES, se programó con fundamento en la orientación y rescate del servicio social como coadyuvante de acciones con impacto social en las comunidades.

Así el objetivo se concretó en planear, coordinar y dar seguimiento a los prestadores de servicio social, de los niveles medio superior y superior en el Estado, y contribuir en la formación académica y ejercicio profesional de los mismos, involucrándolos en acciones reales que les enriquezcan los conocimientos recibidos en las aulas.

Por lo anterior la **Misión** se logra coordinando esfuerzos con las instituciones educativas y dependencias del sector público, para hacer eficiente y profesional el servicio social de los jóvenes.

Los esquemas sencillos de seguimiento, se coordina y supervisa, así como se evalúa la acertada función del prestador del servicio social.

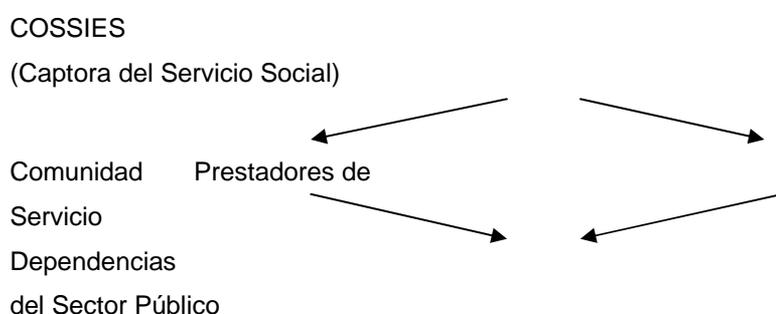
La **Visión** se alcanza ubicando a cada prestador de servicio en áreas del sector público acorde a su perfil académico.

De ahí que el objetivo de la COSSIES se consolide a favor del desarrollo profesional de las nuevas generaciones, fomentando en ellas un espíritu de servicio, responsabilidad, solidaridad y trabajo en equipo.

### **1.5.3.- Meta de la Institución como receptora de prestadores de servicio.**

La meta de la COSSIES a lo largo de sus más de 32 años de actividad, ha sido y será formar grupos multidisciplinarios de jóvenes prestadores de servicio que contribuyan con sus acciones a favor de los programas comunitarios que desarrollan las diversas instancias del sector público.

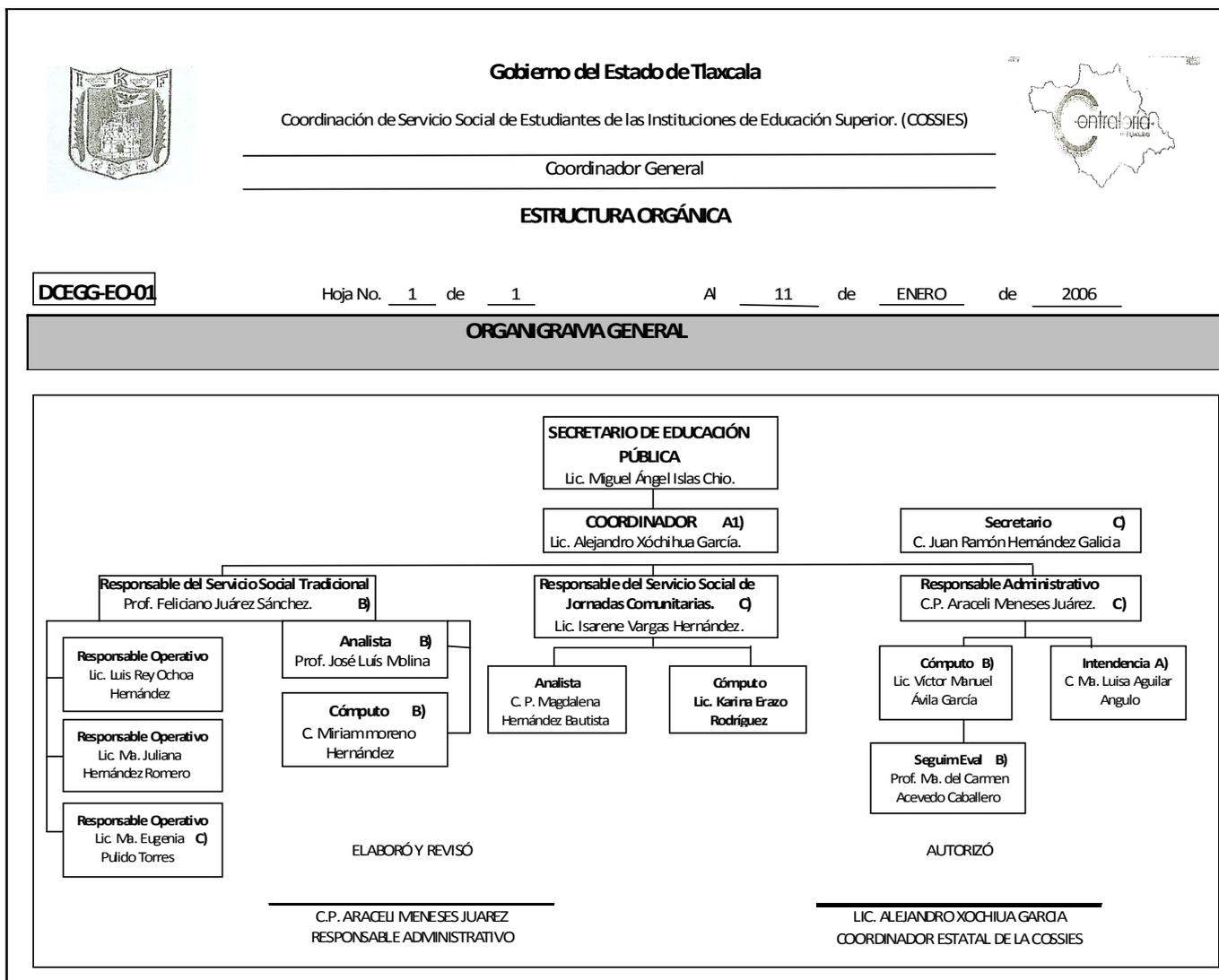
De esta forma se crea un círculo de retroalimentación (trabajo en equipo), donde todos se ven favorecidos:



### **1.5.4.- El personal de la COSSIES y sus funciones.**

En este apartado se subraya la forma de organización de la COSSIES, en cuanto a su operatividad para un buen funcionamiento y alcance de objetivos. Así como las funciones del personal que integra la plantilla de la institución.

# Organigrama de la COSSIES



ELABORÓ Y REVISÓ

---

C.P. ARACELI MENESES JUAREZ  
RESPONSABLE ADMINISTRATIVO

AUTORIZÓ

---

LIC. ALEJANDRO XOCHIHUA GARCIA  
COORDINADOR ESTATAL DE LA COSSIES

Fuente: Documentación interna de la COSSIES.

## **Funciones del personal según el Organigrama Estatal.**

Los funcionarios que integran la plantilla de la COSSIES tienen como máxima autoridad al Coordinador Estatal, y le siguen en orden jerárquico Jefes de Departamento y Subordinados. Fundamentado en el Acuerdo del Decreto de Creación (el 20 de septiembre de 1978) y su reglamento (21 de septiembre de 1978).

Tanto Decreto como Reglamento de la COSSIES, establece que el servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación medio superior y superior, constituye un instrumento mediante el cual retribuyen a la sociedad parte de los beneficios de la educación que los estudiantes han recibido y de la capacitación que en su ejercicio también han adquirido. Y norman las bases y los lineamientos del servicio social de todos los estudiantes de las instituciones antes mencionadas.

**Secretario de Educación Pública:** Se encarga de Legalizar el Servicio Social en vinculación con La Secretaría de Programación y Presupuesto para que funcione La Coordinación de Servicio Social de estudiantes de las Instituciones de Educación Superior. (COSSIES)

**Coordinador Estatal:** Planea, orienta y coordina las acciones estatales interinstitucionales que operan en la Coordinación. Y autoriza cada uno de los programas a desarrollar en coordinación con las jefaturas de la institución.

Es el coordinador quien tiene la máxima autoridad para establecer vínculos y mecanismos de comunicación con las dependencias del sector público e instituciones educativas para concretar convenios de colaboración.

También es quien regula las normas y/o lineamientos de los subprogramas del servicio social, para su cumplimiento.

**Responsable del Servicio social Tradicional y Jornadas Comunitarias:**Elabora y coordina los subprogramas que involucran a los prestadores del servicio social y es responsable del desarrollo y cumplimiento de los objetivos a alcanzar en el servicio social.

**Jefe del Departamento de Servicio Social con Estímulo Económico:** Recibe los proyectos para Servicio Social y las solicitudes de beca; al mismo tiempo analiza autorizar o no las solicitudes. Da seguimiento a los proyectos apoyados y supervisa las actividades de los prestadores de servicio social, para poder dar cumplimiento al pago de becas.

**Jefe de Vinculación:** Programa las firmas de convenio que hacen posible una vinculación real entre la Coordinación, el sector público y el sector educativo. Es el área encargada de asignar a jóvenes prestadores de servicio a las Dependencias que solicitan determinado número de estudiantes.

**Responsable administrativo:**Se encarga de suministrar recursos materiales a todas y cada una de las áreas para su buen desempeño, y de captar al personal idóneo para la institución. Así como de conseguir que los recursos humanos como materiales, estén a la orden del día, para el buen desempeño de la institución. Ingresos, egresos, suministros, servicios, pagos y control del personal, mantenimientos, presupuestos, control y liberación de recursos del gasto corriente, entre otras acciones de importancia, hacen de esta jefatura una de las más importantes.

**Responsable operativo:**Se encarga de promocionar en los diversos centros educativos de nivel medio superior y superior, los alcances del servicio social y el cómo y cuándo realizarlo. Lleva un control de expedientes.

**Personal de Apoyo:**En esta área se encuentran el Responsable de Cómputo y Jornadas Comunitarias, Responsable de seguimiento y evaluación del servicio social, Intendencia y Secretaria del Coordinador.

Es así como el **Organigrama de la COSSIES**, permite conocer como está la estructura de la Dependencia y las funciones y servicios que tiene. Permite saber quiénes forman la institución y que trabajo desempeñan.

### **1.5.5.- Características de los prestadores de servicio social.**

Los jóvenes que cursan estudios de educación media superior y superior tienen que prestar un servicio social que puede ser:

**Servicio social Tradicional.**- Funge como vínculo entre las Instituciones Educativas de los niveles, Capacitación para el trabajo, Medio terminal, Medio superior y Superior y las dependencias del sector público.

Y tiene como finalidad aprovechar el perfil educativo de los jóvenes para el fortalecimiento de los programas institucionales en materia de salud, vivienda, educación, ecología, deporte, entre otros.

**Servicio social con estímulo económico.**- La participación en esta modalidad, es a través de proyectos de impacto social formulados por las diferentes instancias de los tres niveles de Gobierno; dichos proyectos están orientados a la realización de obras y acciones que favorecen el desarrollo de las capacidades de los jóvenes.

Tiene como finalidad crear en el estudiante una actitud de disciplina y responsabilidad y una concepción más amplia sobre el ámbito laboral y profesional.

**Servicio social jornadas comunitarias.**-Es un trabajo conjunto, que involucra a los Ayuntamientos, los jóvenes estudiantes y la población en general a sumar esfuerzos y atender las necesidades que presentan los municipios del Estado.

Y tiene como finalidad el fomentar en los jóvenes el espíritu de servicio en la población, la participación ciudadana, así como promover en ellos valores como solidaridad, compromiso y responsabilidad.

**Servicio social de verano.**-Esta modalidad de residencia, surge especialmente de la necesidad de mejorar las condiciones de vida de la población en extrema pobreza, que habita en localidades y colonias en marginación, a través de actividades multidisciplinarias desarrolladas en el período vacacional.

Y tiene como finalidad beneficiar de manera directa e inmediata a comunidades marginadas de la entidad, atendiendo necesidades en materia de salud, educación, deporte, ecología y capacitación para el trabajo.

**Proyectos Productivos.**- Este programa tiene la finalidad de fomentar en los jóvenes estudiantes, el espíritu empresarial a través de la creación y ejecución de proyectos productivos.

Generar oportunidades de autoempleo e ingresos propios, favoreciendo el desarrollo de sus capacidades, talento y creatividad.

Propiciar que las nuevas generaciones sean innovadoras y con liderazgo.

Desarrollar actividades productivas que generen el desarrollo regional.

Todo lo anterior, a través y bajo la ***coordinación y supervisión de la COSSIES.***

### **1.5.6.- Alcances y oportunidades de los prestadores de servicio social.**

El servicio social es una actividad formativa y de servicio. El estudiante a través del servicio social, afirma y amplía la información académica. Además el joven estudioso, fomenta una conciencia de solidaridad con la sociedad a la que pertenece. El servidor social, puede participar en alguna de las trece dependencias del sector público del gobierno del Estado o en alguno de los cinco programas que le ofrece la COSSIES.

Pueden realizar su servicio social, aquellos estudiantes de Ciencias de la Salud, Capacitación para el trabajo, Bachillerato General, Terminal y Nivel Superior.

Todos los prestadores de servicio, pueden mejorar habilidades y competencias, al desarrollar su actividad profesional en instituciones educativas y del sector público. Y se pueden ver beneficiados con la obtención de becas, que otorga el gobierno federal y estatal, en este rubro.

Al término de su servicio social, los jóvenes reciben su Constancia de Liberación de Servicio Social.

### **1.5.7.- Infraestructura, recursos materiales y financieros de la COSSIES**

La COSSIES, se encuentra ubicada en el No. 14 de la privada Guillermo Valle de la ciudad capital de Tlaxcala – su edificio se divide en:

- Coordinación General
- Recepción
- 6 oficinas para departamentos
- 5 sanitarios
- Estacionamiento

## Fotos de la COSSIES





Sus recursos materiales se adquieren de acuerdo a las necesidades de cada área de la coordinación. Desde una silla, hasta un auto, pasando por impresoras y vídeo cámaras. (Anexo 5)

Cuenta con un techo financiero anual, que le provee de un acertado caminar a la institución. (Anexo 6)

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **2.1.- Viejo y Nuevo Institucionalismo según Peters B. Guy**

El comienzo de la ciencia política y del análisis sistemático de las instituciones, surge de la investigación de varios estudiosos que se dieron a la tarea de analizar las diversas perspectivas para construir instituciones y fortalecer las ya existentes. En sus raíces la institución era analizada por (Hobbes, Locke y Montesquieu, citado en Guy, 2003:16).

Sin embargo la perspectiva teórica sobre la formación institucional se asoció a los diversos métodos para la construcción de una política institucional. En los últimos años del siglo XIX, el viejo institucionalismo, Wilson se centraba en características institucionales de los sistemas políticos, fueran presidencialistas o parlamentarios, federales o unitarios, (Wilson, 1887, citado en Guy, 2003: 17).

La parte central del viejo institucionalismo, fue el estructuralismo que formulaba la manera de comportarse y concentrarse de los sistemas políticos y esto dio pauta al formalismo, que daba por hecho que la función clave del gobierno tendría que realizarse dentro de la organización formalmente designada, (Guy, 2003:18).

La escuela de viejos institucionalistas constituyó la base de la ciencia política en la segunda mitad del siglo XIX y la primera del XX. En su línea de investigación había teorías bien fundamentadas como la de Monsieur Burda in, gentil hombre y de Moliere, (Guy, 2003: 20).

Los viejos institucionalistas se regían por los conceptos de reclusión y complejidad, así obligaron a los políticos a comparar los diversos fenómenos políticos en su propio entorno, construir instituciones fuertes para salvar a la humanidad de sus peores instintos, equilibrar las estructuras políticas, conjuntar intereses individuales y hacerlos un colectivo, estructurar de manera sistemática el comportamiento de los individuos.

Así las investigaciones y aportaciones que hicieron los viejos institucionalistas señalaron muchos factores que ahora impulsan el análisis institucional contemporáneo.

Pero fue con la contrarreforma iniciada en 1980, que se despertó nuevamente el interés por el importante rol que desempeña las instituciones formales e informales del sector público. Se comprendió entonces que las instituciones moldean el orden social y económico, por lo tanto la elección racional aplica sus modelos tanto al comportamiento individual como a la toma de decisiones colectiva.

Y es en este periodo de la contrarreforma que subraya que el estado tiene un papel fundamental en la ciencia política contemporánea, donde las leyes definen la existencia de la sociedad. Al enfoque conductista y a la elección racional, las nombran causantes de reducir el comportamiento colectivo a comportamiento individual, que nos lleva al individualismo, eje central en la élite política, por ser el individuo elemento principal para ejercer la democracia por medio del voto, (Guy, 2003: 33-34).

Por lo anterior el conductismo y la elección racional, constituyen el telón de fondo contra el cual nació el nuevo institucionalismo, que vendría a reemplazar las cinco principales características de la ciencia política por una concepción que colocara la acción colectiva en el centro del análisis.

En el nuevo institucionalismo, además, la relación entre las colectividades políticas y su entorno socioeconómico debe ser una relación recíproca, en la que la política tenga la opción de moldear la sociedad, y la sociedad de moldear la política.

## **¿Pero, qué es una Institución?**

“Quizá el elemento más importante de una institución sea que es un rasgo estructural de la sociedad o la forma de gobierno”. Esa estructura puede ser formal (una legislatura, un organismo dentro de la burocracia pública o un marco legal) o informal (una red de organismos interactúan y un conjunto de normas compartidas).

“Conjunto de reglas y valores, normativos y no cognitivos que influyen sobre los miembros institucionales, por medio de rutinas que desarrollan, para ejecutarlas e imponen esos valores” (Guy, 2003:49-51).

Una institución, entonces, trasciende a los individuos e implica a grupos de individuos a través de cierto conjunto de interacciones pautadas que son, predecibles según las relaciones específicas que existen entre los actores.

Una característica de institución sería la estabilidad a través del tiempo: varios individuos pueden decidir encontrarse para tomar decisiones y ser el medio para moldear el comportamiento de los miembros de la institución. Y una institución debe afectar al comportamiento individual, así como restringir el comportamiento de sus miembros.

Pero para que se trate de una institución, las restricciones, formales o informales, deben existir; Y entre los miembros de la institución debe haber cierto sentido de valores compartidos. Sobre todo, debe haber un conjunto de valores relativamente comunes, de lo contrario los incentivos para sus modelos, no funcionarían igualmente bien para todos los participantes de la institución.

Las instituciones, en conclusión surgen para satisfacer necesidades sociales y económicas, pueden definirse por su durabilidad y capacidad de influir por generaciones en la conducta de los individuos; también se define como un conjunto de reglas y valores normativos que influyen en los miembros institucionales, (Guy, 2003: 62).

COSSIES, que es mi campo de estudio, según la concepción normativa del nuevo institucionalismo, se enfoca hacia una institución con normas internas y externas que sirven para evaluar el desempeño de la misma en la medida que crea una ética común que opera con sus miembros.

COSSIES, lleva a cabo con eficiencia la tarea que le ha sido asignada, mantiene el compromiso con otras normas, como la democracia. Dicha institución, cuenta con un conjunto de normas para regular la prestación del servicio social; y posee rutinas para comprometer a sus miembros con la misión encomendada, por lo tanto el compromiso es con la Misión de la institución y sus miembros lo saben.

Y tener administradores profesionales, es una idea que se ha retomado en las nuevas instituciones, de ahí que COSSIES tiene una plantilla fija con trabajadores especializados en sus diversos ramos, aunque actualmente la misma institución precisa de más elementos para su ampliación y fortalecimiento.

## **2.2.- Paradigmas en el análisis organizacional Max Weber.**

Según en el estudio de las Instituciones se aplica dos paradigmas uno de ellos es el paradigma de la simplicidad, el otro es el paradigma de la complejidad. El primero se basa en dividir a las instituciones en sus partes más simples y de ésta forma conocerlas aisladas unas de otras y de esta manera aislar los síntomas y el pensar dividido. En cambio el paradigma de la complejidad estudia a las instituciones no aislando sus componentes, si no que, en la interacción que guardan las partes la cual al convertirse en una unidad crea una nueva cualidad.

Esta tesis solamente toma en consideración, en el estudio de las instituciones, al paradigma de la simplicidad, (Etkin y Schavarstein, 1994, citado en Guy, 2003: 37).

Según al interpretar a las instituciones predicen cierta regularidad de resultados que

beneficia a todos los participantes de su planilla, así como esclarece la probable gama de decisiones que está a disposición de los actores sociales no directamente involucrados en el proceso de dicha organización, (Chiavenato, 1994: 42-75).

La capacidad de las instituciones para limitar la conducta individual ofrece también a los analistas un importante medio de acceso para abordar, el diseño institucional, ya que la mayoría de los analistas del institucionalismo manejan las estructuras del institucionalismo de manera global.

Cada autor que hace su aportación tiene una diferente perspectiva sobre lo que es una institución, con cambios y procesos de ajuste y aprendizaje.

En las organizaciones modernas la postura de (Weber, citado en Chiavenato, 1994: 47) frente al modelo burocrático de las instituciones, destaca que la burocracia ¿en el concepto popular? se presenta generalmente como una empresa u organización donde el papeleo se multiplica y aumenta, impidiendo soluciones rápidas o eficientes.

Y para Max Weber, burocracia es totalmente contraria a lo dicho en el concepto popular, la “burocracia es la organización eficiente por excelencia. Y para conseguir esa eficiencia, la burocracia necesita detallar anticipadamente y con mínimos detalles cómo las cosas se deberían hacer” (Weber, citado en Chiavenato, 1990: 47).

Según Max Weber, la burocracia tiene las siguientes características:

1. “Carácter legal de las normas y reglamentos.
2. Carácter formal de las comunicaciones.
3. Carácter racional y división del trabajo.
4. Impersonalidad en las relaciones.
5. Jerarquía de autoridad.

6. Rutinas y procedimientos estandarizados.
7. Competencia técnica y meritocrática.
8. Especialización de la administración separada de la propiedad.
9. Profesionalización de los participantes.
10. Completa previsibilidad del funcionamiento”.

Características que se convierten en la sociología de la burocracia, cuyo modelo de organización es aplicado en las empresas por los administradores de empresas transnacionales como General Motors, Philips, Sears, Ford, etc., Weber subraya, entonces, que la burocracia no es un sistema social, pero si es poder y autoridad, sobre todo organización.

Y las ventajas de la burocracia, para Weber, según Chiavenato Idalberto se resumen en:

1. “Racionalidad.- alcance de los objetivos en la organización.
2. Precisión.- conocimiento exacto de los deberes.
3. Rapidez en las decisiones.- Cada uno conoce lo que debe hacer.
4. Reglamentación escrita y específica.- la información se suministra a quien debe recibirla.
5. Uniformidad de rutinas y procedimientos.- procedimientos definidos por escrito” (Weber, citado en Chiavenato ,1990: 51).

Lo anterior conduce a una previsibilidad del comportamiento humano y una estandarización del desempeño de los participantes, consecuencias previstas que desembocan en un solo objetivo: Máxima eficiencia de la organización.

Max Weber, en su sistema moderno de producción (racional y capitalista) la burocracia se centra en la economía ¿monetaria Remuneración para los funcionarios), con el crecimiento de las tareas administrativas? (Cualitativas y cuantitativas) y la superioridad técnica tiende al perfeccionamiento. Porque cada funcionario de la burocracia debe ser un profesional (especialista de su cargo y asalariado).

Entonces, los burócratas, son personas que forman el cuerpo administrativo de la jerarquía y estructura de la organización, debidamente indicadas, que siguen las reglas impuestas y sirven a los objetivos de la organización.

## **MODELO BUROCRÁTICO DE ORGANIZACIÓN**

Cada autor hace su aportación al análisis organizacional, pero la organización de COSSIES coincide con el modelo de Max Weber, con estrategias para conseguir objetivos individuales, incrementar el beneficio personal, mejorar el desempeño personal y organizacional. Los individuos usan las estructuras formales como un ambiente dentro del cual maximizan el beneficio personal en torno a una estructura organizada.

Una revisión minuciosa en las acciones de COSSIES, su estructura y organización, determinó que su modelo se inclina al de Max Weber por poseer las 5 ventajas de la burocracia, antes descritas, desde objetivos claros en la organización, hasta procedimientos definidos por escrito.

Además en su sistema burocrático, se normatiza y estandariza completamente el comportamiento humano para una eficiente organización.

Y en cuanto a la profesionalización de la plantilla de trabajadores, estos cumplen con ser especialistas, asalariados, ocupan un cargo, son nominados por un superior jerárquico, su mandato es por tiempo indeterminado, siguen una carrera dentro de la organización, no poseen la propiedad de los medios de producción y administración, son fieles al cargo y se identifican con los objetivos de la empresa.

En COSSIES, como en el modelo burocrático de Weber: todos los funcionarios se comportan de acuerdo con las normas y reglamentos de la organización, con el fin de que ésta alcance la máxima ciencia posible.

### 2.2.1.- Exigencias de control por parte de la organización.

Cómo Max Weber no previó ninguna diferenciación en el comportamiento humano dentro de la organización, ni las consecuencias de la imposibilidad práctica de normalizar y estandarizar completamente dicho comportamiento humano en las organizaciones; Merton si predijo o estudió las disfunciones de la burocracia (anomalías e imperfecciones). Para él no existe una organización plenamente racional.

Merton dijo, que cada disfunción es el resultado de algún desvío o exageración de una de las características del modelo burocrático explicado por (Weber, 1990, citado en Chiavenato ,1990: 51-58).

#### Las disfunciones de la burocracia se resumen en:

- 1.- Exagerado apego a los reglamentos
- 2.- Exceso de formalismo y de papeleo
- 3.- Resistencia al cambio
- 4.- Despersonalización de las relaciones
- 5.- Categorizar
- 6.- Súper conformidad con las rutinas y procedimiento
- 7.- Señales de autoridad
- 8.- Dificultad para atender a los clientes y conflictos con el público

De alguna forma, creó una cadena de puntos para explicar las disfunciones y consecuencias en la organización (modelo burocrático de Merton):

La exigencia de control por parte de la organización —————> posición de los individuos (cargo) y su comportamiento —————> Rigidez de comportamiento y defensa mutua dentro de la organización —————> Justificación de la acción individual —————>expectativos del cliente —————> Y en riesgo el apoyo a la clientela.

En resumen para Merton la burocracia es una estructura grupal secundaria; para él no es tan eficiente como lo destaca Weber, si no que presenta en la práctica una serie de distorsiones (disfunciones) que perjudican su funcionamiento y la llevan a la ineficiencia, (Chiavenato ,1990: 57-59).

La burocracia, dice, no tiene en cuenta la llamada organización informal que existe, desafortunadamente, en cualquier tipo de organización, ni se preocupa por la variabilidad humana que necesariamente introduce variaciones en el desempeño de las actividades organizacionales.

Sin embargo la burocracia debe ser ante todo una organización humana, basada en la racionalidad, y como Weber en COSSIES, La moderna burocracia se basa en:

- 1.- Remuneración para los funcionarios (economía monetaria).
- 2.- Crecimiento en las Tareas administrativas organizadas, (cualitativas y Cuantitativas).
- 3.- Tareas administrativas que tienden al perfeccionamiento.

Por ello Max Weber subraya en la burocracia *“Organización eficiente por excelencia”*.

### **2.2.2.- Teoría de la burocracia en la administración.**

Esta teoría surge a partir de la sociología de la burocracia propuso un modelo de organización y los administradores no tardaron en intentar aplicarlo a sus empresas en la práctica, (Chiavenato, 1990: 42).

El presente modelo de investigación, no está diseñado para medir o explicar los resultados finales de la burocracia en la administración. Pero si para explicar el desempeño de los programas de la COSSIES con base en el grado de cumplimiento real de los servicios propuestos.

Los resultados de dichos programas pueden ser favorables o desfavorables, de acuerdo al desempeño de la estructura de la dependencia y las dificultades de su administración.

Existen diversas denominaciones para conseguir un análisis organizacional de la dependencia en estudio: elementos de liderazgo, coordinación, jerarquía, relaciones humanas, democracia, incentivos y políticas generales. Tomando en cuenta ante todo que el control jerárquico nunca es perfecto y quien se encarga de la implementación de las políticas puede tener mucho poder.

El análisis de las políticas, inicia con las preocupaciones generales de la organización y termina con las decisiones concretas, cada etapa tiene su propuesta o función específica para conjuntar una política real de administración.

En la dependencia que conforma mi estudio, cualquier persona es capaz de formular políticas e incluso instrumentarlas, pero, solo las personas que estén a cargo de la toma de decisiones tendrán el poder de ejercer la organización, en cada uno de los programas que tienen bajo su responsabilidad, de ello dependerá la buena administración y su éxito.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1.- Métodos cualitativos y cuantitativos de la investigación**

En la presente investigación que nos ha permitido, hasta el momento, conocer los alcances, prioridades y desarrollo político de la institución COSSIES, se llevó a cabo una investigación cualitativa, donde se estudiaron los programas e individuos que los desarrollan en su contexto institucional.

Así se concibe a la investigación cualitativa como aquella que produce datos descriptivos de las personas y su conducta, a la investigación, que se realizó en COSSIES esta técnica permitió obtener los datos necesarios para el análisis que se buscaba, (Rodríguez, 1996).

En el programa de Servicio Social de la COSSIES, se estudió la realidad en el contexto natural; cómo se desarrollaba este programa beneficiando a los jóvenes estudiantes y éstos a su vez como benefician a la sociedad y a las instituciones con su servicio social.

Las técnicas que se utilizaron de éste método cualitativo, fue la observación etnográfica en la cotidianidad de lo que ocurriría en COSSIES, respetando los espacios de la institución, y buscando al mismo tiempo su cultura institucional, sus orígenes, estructura y su forma de organización actual. Me llevó a conocer las características de los servidores sociales, su relación con los programas y los sujetos sociales a los que atienden.

Otra técnica que se aplicó fue la entrevista aplicada al Titular, Coordinador, a los jefes de programas y a los responsables operativos de la COSSIES, respetando los puntos de vista de los sujetos a estudiar.

Durante toda la estancia de la investigación, se consideraron los objetivos específicos del trabajo académico de cada una de las personas que forman parte de la institución, para acercarme más a la realidad del trabajo y los programas, que se

desarrollan en el día a día de la COSSIES.

De la misma forma al trabajar con la investigación cuantitativa se aplicaron los cuestionarios a los alumnos prestadores de servicio social y personal que labora en COSSIES obteniendo datos cuantitativos de interés para todo el contexto estatal social: Desde los alcances en números estadísticos anuales de prestadores de servicio; (anexos 8). Hasta el número de instituciones de gobierno y municipales beneficiadas con el programa de COSSIES (anexos 9).

Entonces la recolección de información y la relación con cada uno de los programas de la institución y su estructura, me llevó a comprender el funcionamiento óptimo de la COSSIES.

### **3.1.1.- Cronología de la investigación de campo**

La recolección de información y el criterio que se utilizó para generar la idea de lo que se iba a investigar, tuvo un trabajo previo pedagógico que respondió a un sin número de interrogantes para que la investigación se desarrollara de forma sistemática siguiendo fechas y temas específicos.

Cumpliendo con un calendario cronológico de actividades de campo se definió el inicio del trabajo de investigación y la recolección de información: así como establecer las fechas de observación en el campo de trabajo (anexo 1).

Las fases de investigación y revisión de los documentos que forman parte de la estructura de COSSIES, se establecieron de la siguiente forma:

- a) Integración del documento clave de La Coordinación de Servicio Social de Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior (COSSIES)
- b) Obtención del Decreto de creación de la COSSIES.

- c) Leyes que sustentan la organización institucional.
- d) Análisis del marco jurídico de la COSSIES.
- e) Objetivo General de la Institución.
- f) Obtención de organigrama y manuales de operaciones y funciones.
- g) Planeación de Programas específicos.
- h) Alcances de programas.
- i) El trabajo actual de la COSSIES.
- j) Beneficios Sociales de la COSSIES.

Dichos puntos me llevaron a la investigación de campo directo y bibliográfico; a la observación en la institución y sus áreas; así como el análisis de programas y los beneficios sociales que aportan a comunidades y al ámbito estudiantil.

Las bases jurídicas me permitieron ver si la institución era operable y analizar su objetivo general me llevó a conocer programas y sus resultados, así como beneficios para los usuarios.

Conocer logros y alcances, a través del organigrama y los manuales de operación; descubrió ante mi investigación la forma de delegar y organización administrativa de una institución con más de 32 años de trabajo público en pro de los estudiantes y la experiencia que éstos alcanzan con el servicio social.

Al final, la recolección de información y la relación directa con cada una de las áreas de la COSSIES y tratar de comprender el funcionamiento de las mismas, desembocó en un análisis exhaustivo en la investigación.

El diario de campo que se utiliza principalmente en las investigaciones de la Etnografía donde se registran las observaciones de los hechos que ocurren en la vida cotidiana de los grupos humanos que pertenecen al objeto de investigación como en éste estudio lo fue el análisis institucional, formas de operación y modelos de intervención socioeducativa en COSSIES, es decir, que las técnicas antes

descritas se utilizaron para el conocimiento de la cotidianidad de los sujetos que intervienen en este objeto.(Anexo 2)

### **3.1.2.- Herramientas metodológicas utilizadas en la investigación.**

Para llevar a cabo la investigación, fue necesario conocer los antecedentes del programa, las políticas de funcionamiento, la metodología de organización, su visión su misión y objetivos generales y específicos.

Más allá de la observación de campo, el presente objeto de estudio se apoyó de las entrevistas a personal específico de la institución, para verificar la estructura real de la organización y la aplicación fidedigna de los programas; también se aplicaron cuestionarios a los prestadores de servicio social, para poder verificar la pertinencia y el éxito del Programa principal en las dependencias de gobierno: estatal, federal y municipal.

Cada interrogante aplicada al personal de COSSIES en las 20 entrevistas de opción y pregunta abierta y 100 cuestionarios de opinión a los prestadores de servicio social, debía responder a la presente investigación y arrojar resultados al campo investigado. Las cuestionarios fueron aplicadas a los mismos prestadores de servicio social, seleccionados en las listas de la COSSIES y citados en la Dependencia.

#### **Formato del Cuestionario con carácter cualitativo.**

En la entrevista el cuestionario fue de tipo opciones y abierto está escrito a modo que dé respuesta a nuestra investigación, dentro del cuestionario se maneja la presentación ejemplificado y las preguntas, así como el modo en que se debe contestar cada una de estas, (anexos 3-4).

La redacción del cuestionario, es la preparación de una investigación previa en documentos que se debe ver enriquecida por las respuestas de los informantes o a

quienes se apliquen los cuestionarios.

En la redacción de las preguntas, se consideran dos aspectos importantes: marco conceptual y experimental. Y la forma de las preguntas suele clasificarse en tres categorías: abiertas, cerradas o dicotómicas y de elección múltiple.

Se cumplió entonces con la entrevista en profundidad que refiere “una serie de conversaciones en las que el investigador poco a poco va introduciendo nuevos elementos que ayudan a la información a comportarse como tal” (Rodríguez, 1996).

En cuanto a la observación, en el campo, que es el contexto físico y social en el que tienen lugar los fenómenos objeto de la investigación, aquí el trabajo de esta técnica se logró porque el cuerpo laboral de la COSSIES contribuyó a permitirme la observación y acceso a conocer las políticas, organización y programas a estudiar.

En la observación, no se precisa de una colaboración tan activa por parte de los sujetos, para acercarse al estudio; pero sí, es un procedimiento de recabar datos de lo que se observa de la realidad.

La observación está guiada por lo que se percibe y que interesa para la investigación, en mi trabajo las observaciones se llevaron a cabo una vez por semana los días marcados en la gráfica (anexo 2) durante los meses de febrero a junio del año 2006.

Todos y cada uno de los datos obtenidos durante la observación, se registraron para después procesarlos en el presente trabajo. (Anexo 1 -2).

## **CAPÍTULO IV**

### **ORGANIZACIÓN DE LA COSSIES**

#### **4.1.- Equilibrio dinámico de la Institución**

La COSSIES es una Institución que fue creada en el año 1978 por Acuerdo Presidencial; cuenta con un reglamento en donde se norma y se establecen las bases y fija los lineamientos del Servicio Social de los estudiantes de Educación medio y superior en Tlaxcala. Su objetivo es, impulsar la participación comprometida de jóvenes prestadores de Servicio Social, en acciones de beneficio comunitario, para mejorar las condiciones de vida.

La COSSIES es un instrumento, que retribuye a la sociedad, beneficia a la educación y mejora el aprovechamiento de los conocimientos que adquieren los estudiantes.

Su organización con estructura de trabajo y recursos humanos, se rige legalmente por La Constitución de los Estados Unidos Mexicanos; Artículo 89 y con fundamento en los artículos 21, 32 y 38 de la Ley orgánica de la Administración Pública y Federal; cuenta con un Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en la República Mexicana, y confiere el artículo 89, fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y con fundamento en los artículos 11 de la Ley Federal de Educación; 32, fracción I y -8, fracción XXX de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Por Acuerdo Presidencial se crea la COSSIES y estará integrada por representantes de Las Secretarías de Programación y Presupuesto Estatal y de la Secretaría de Educación Pública (SEP) y por otros seis miembros designados por mitad por cada una de las Secretarías mencionadas..

La COSSIES es una institución que se rige por normas establecidas en una estructura organizacional, desde el cuerpo administrativo, hasta los instructores.

Dispone de medios que no solo mejoran su eficiencia, sino que también le permiten satisfacer las demandas normales que se le plantean.

Según la obra de las instituciones poseen una lógica de lo adecuado que influye sobre el comportamiento y no una lógica de la acción de manera individual; las normas siempre son interpretadas de manera diferente y por lo tanto su influencia en el comportamiento es diversa, (Guy, 2003: 51).

En COSSIES la base normativa es una importante fuente de orientación para determinar que cambios son adecuados, y cuáles no lo son, de modo que no haya necesidad de calcular ampliamente los resultados.

COSSIES toma en cuenta que se necesita trabajar con programas innovadores, que permitan a sus colaboradores alcanzar los objetivos planteados, desde el principio para satisfacer las necesidades básicas que ofrece la Institución para el desarrollo del país.

#### **4.1.1.- ¿Cómo lograr una adecuada organización en la Institución?**

Sin irse muy lejos y tomando en cuenta que el objetivo general de la presente investigación en la COSSIES es “el análisis, desde la perspectiva del viejo y nuevo institucionalismo, de la estructura organizacional y formas de operación de cada una de las áreas”, se observó que la COSSIES procura que sus programas sean competitivos en todas sus dimensiones y quienes los operan se adapten a las normas y puntos específicos para operarlos, (Guy, 2003: 57-59).

En la COSSIES cada uno de los individuos tiene visión analítica en el momento de trabajar sus programas innovadores, pero a su vez estos individuos para potenciar sus capacidades utilizan las herramientas necesarias que los lleva a cumplir criterios de organización.

Porque la organización de la COSSIES, se fundamenta en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; su organización parte del Institucionalismo normativo, y de acuerdo a la teoría, deben existir reglas que respetar de manera permanente.

Por lo anterior, el criterio de organización se orientará a cumplir, por parte de los individuos que forman parte de la institución, una serie de leyes y reglas establecidas que consiguen que la COSSIES sea operable para un sector educativo y sirva de forma óptima al desarrollo social.

La organización sustentable de la COSSIES, se logra, ante todo, cuando los trabajadores involucrados en los programas tienen capacidad de compromiso y establecen un convenio para asegurar el buen funcionamiento de la Institución.

Y decía, todas las Instituciones necesitan poseer cierta seguridad, para los trabajadores como para la misma institución. Sin embargo para la COSSIES, mantener el control del personal que labora es una prioridad y hacer que éste desempeñe su trabajo eficiente y con éxito es otra prioridad y meta necesaria, (Guy, 2003: 54-58).

Y la Ley marca el momento en el cual el estudiante debe realizar el Servicio Social, que sería durante la segunda etapa de sus estudios; aquí el estudiante adquirirá conocimientos para comenzar a integrarse al mundo laboral productivo, para beneficio de la sociedad que le rodea.

Lo anterior se sustenta en el Artículo 52 de la Ley General de Educación del capítulo VII, que además agrega que todos los estudiantes de los Niveles Medio Superior y Superior, profesionistas no mayores de 60 años, no estén incapacitados por alguna enfermedad, deberán ejercer el Servicio Social en los términos de esta Ley.

Con respecto al Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público lo sostienen en forma legal las Secretarías de Programación y Presupuesto y, de Educación Pública.

La Administración, para la implementación de sus programas y de los prestadores de servicio, se logra conociendo la prioridad para trabajar y por la consulta a la información estadística y geográfica, que forma parte de su necesidad Institucional.

Así con la acertada organización y buen cumplimiento de la administración el personal de la COSSIES también se ve beneficiado con:

- a) Aguinaldo
- b) Prestaciones
- c) Médico y Medicinas
- d) Sueldos Estatales y Federales (con respaldo de nómina)
- e) Compensación conforme al puesto establecido

Y la meta de atender con sus programas a 4,100 estudiantes de servicio social registrados, (incorporados a programas: 3,760; a proyectos: 140; de lunes a viernes: 3,360, días sábados: 540; desertaron: 200; constancias liberadas: 3,900), que cumplen con su tarea educativa frente a la sociedad y reciben como principal beneficio la experiencia real ante los problemas del mundo. Y atender por año 545 dependencias federales y estatales; hace de la COSSIES una Institución con una organización que se alcanza al 95%.(Anexo 8)

Los estudiantes de los diferentes planteles y niveles educativos presten su servicio social, COSSIES se relaciona con las siguientes Dependencias de gobierno Federal, Estatal y Organismos Municipales gubernamentales y no de la Entidad. (Anexo 9)

A manera de Interpretación global de los cuestionarios aplicados a los prestadores y personal se resumen de la siguiente forma:

### **Factores y dificultades que afectan el desarrollo profesional a los alumnos prestadores de servicio social**

- 1.- Manejo de información explícita a los prestadores de servicio.
- 2.- Supervisión a los prestadores de servicio social.
- 3.- Capacitación previa al servicio social.
- 4.- Apertura de nuevas ventanillas COSSIES en lugares retirados a la capital de Tlaxcala.
- 5.- Ampliación de horarios de atención en COSSIES.

### **Factores y dificultades que afectan al personal que labora dentro de institución COSSIES**

- 1.- Ampliación de recursos tecnológicos para agilizar los trámites burocráticos.
- 2.- Capacitación al personal.
- 3.- Falta de personal para cubrir acciones por demanda de los servicios que presta la instrucción.
- 4.- Respetar las funciones de cada área operativa.
- 5.- Calendarización de actividades y objetividad en comunicación.

## OPINIONES DE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO SOCIAL EN COSSIES ES LA SIGUIENTE:

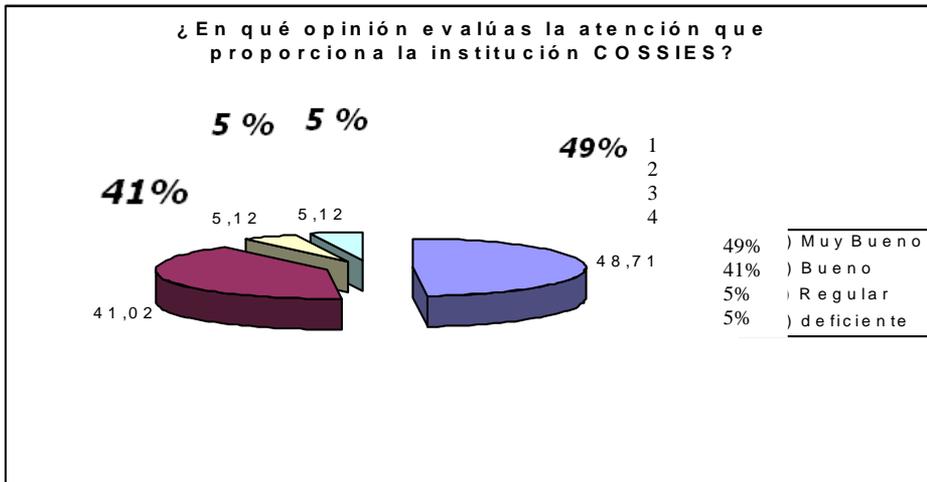
¿Qué nos dice los resultados observaciones de las: entrevistas y cuestionarios?

Resultados por métodos cuantitativos de las formas de operación de la COSSIES.

Que nos muestra los resultados de los cuestionarios.

### \*Gráficas de alumnos prestadores de servicio social

GRÁFICA 1



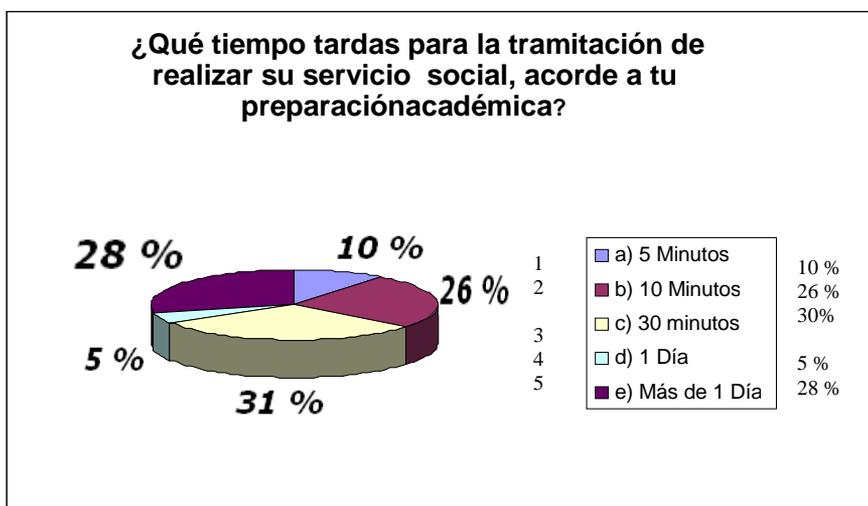
**FUENTE:** CUESTIONARIO APLICADO A LOS PRESTADORES DEL SERVICIO SOCIAL.

FECHA CUANDO FUE APLICADO 7 DE ABRIL AL 12 DE MAYO 2006.

Estagráfica, nos muestra cuantitativamente, la muy buena opinión que señalaron, los prestadores de servicio social, sobre COSSIES. Esta opinión favorable, comprendió el 90% de los estados. Los demás porcentajes, aunque menores, considero ser dignos de atención.

En la gráfica se observa que los prestadores de servicio social evalúan la atención de COSSIES como muy buena con un porcentaje del 49%.

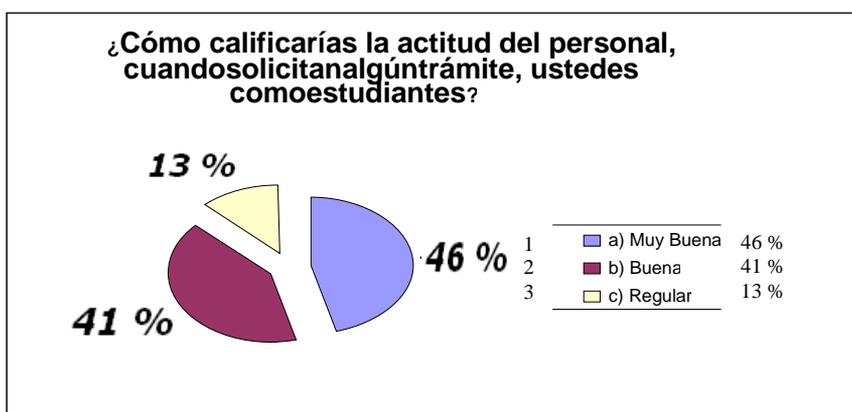
## GRÁFICA 2



**FUENTE:** CUESTIONARIO APLICADO A LOS PRESTADORES DEL SERVICIO SOCIAL.  
FECHA CUANDO FUE APLICADO 7 DE ABRIL AL 12 DE MAYO 2006.

De los encuestados, el 72% tramitaron su servicio social, en un tiempo verdaderamente breve, puedo decir , sin contratiempos, sin problemas de papeleos, sin embargo, ese 28% de los encuestados, que tardaron mas de un día, representan un porcentaje y un número importante que merece ser conocido.

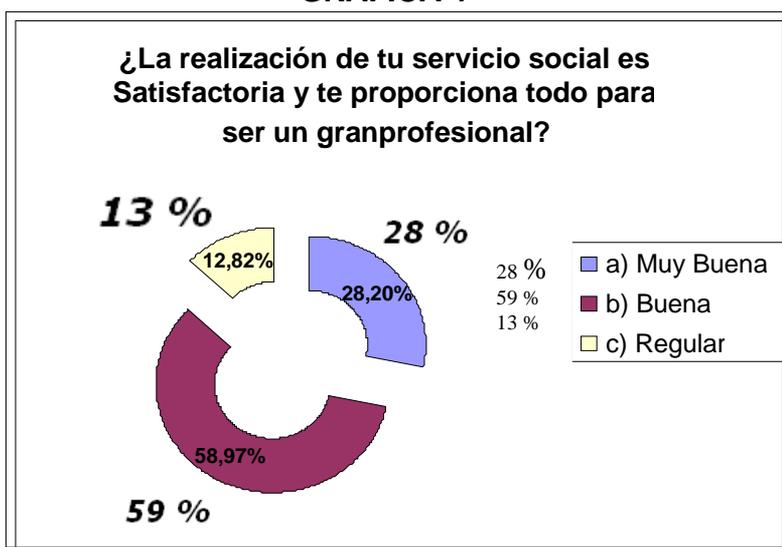
## GRÁFICA 3



**FUENTE:** CUESTIONARIO APLICADO A LOS PRESTADORES DEL SERVICIO SOCIAL.  
FECHA CUANDO FUE APLICADO 7 DE ABRIL AL 12 DE MAYO 2006.

Nuevamente, esta grafica muestra números favorables (o positivos) para COSSIES, así lo señalo ese 87% de los encuestados.

**GRÁFICA 4**



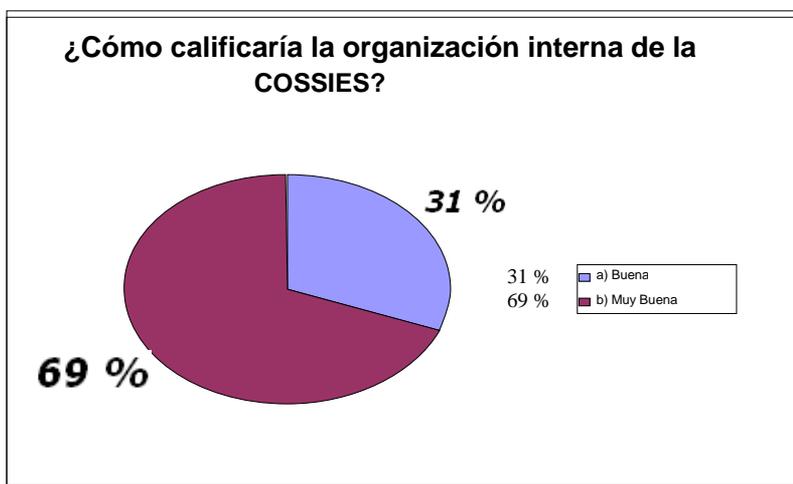
**FUENTE:** CUESTIONARIO APLICADO A LOS PRESTADORES DEL SERVICIO SOCIAL  
. FECHA CUANDO FUE APLICADO 7 DE ABRIL AL 12 DE MAYO 2006.

En esta otra gráfica, la mayoría de los encuestados reveló, de manera positiva, la realización del servicio social, es decir, que casi no tuvieron problemas o contra tiempos a la hora de prestar su servicio social.

## LA OPINIÓN QUE TIENEN EL PERSONAL QUE LABORA EN COSSIES ES LA SIGUIENTE:

### \*Gráficas de personal que labora en COSSIES

GRÁFICA 5

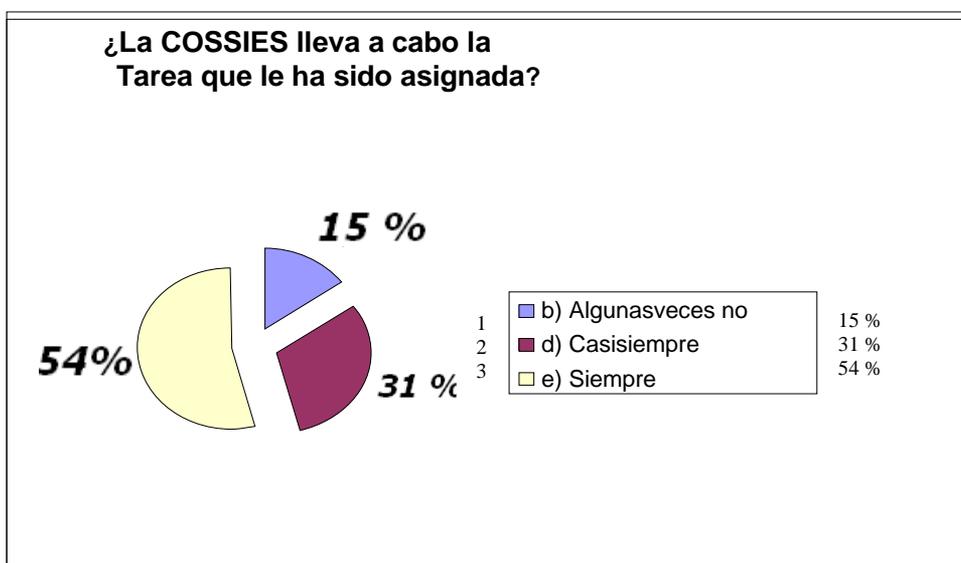


**FUENTE:** CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL QUE LABORA EN COSSIES

. FECHA QUE FUE APLICADO 23-24 DE MARZO 2006.

Esta gráfica tiene solo dos indicadores: “Buena” y “Muy buena” no hay variedad de opinión puesto que los encuestadores se limitan a las respuestas u opciones más altas. Estas respuestas favorables deben verse reflejadas en la organización interna de la institución.

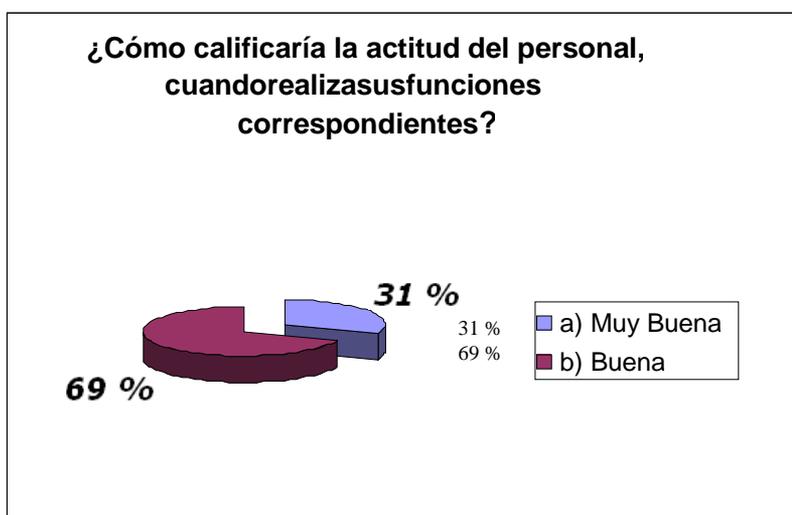
**GRÁFICA 6**



**FUENTE:** CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL QUE LABORA EN COSSIES. FECHA QUE FUE APLICADO 23-24 DE MARZO 2006.

Esta gráfica está relacionada con la gráfica donde se pide a los alumnos prestadores de servicio, que digan en que tiempo realizan sus trámites; sus respuestas se vinculan con el personal.

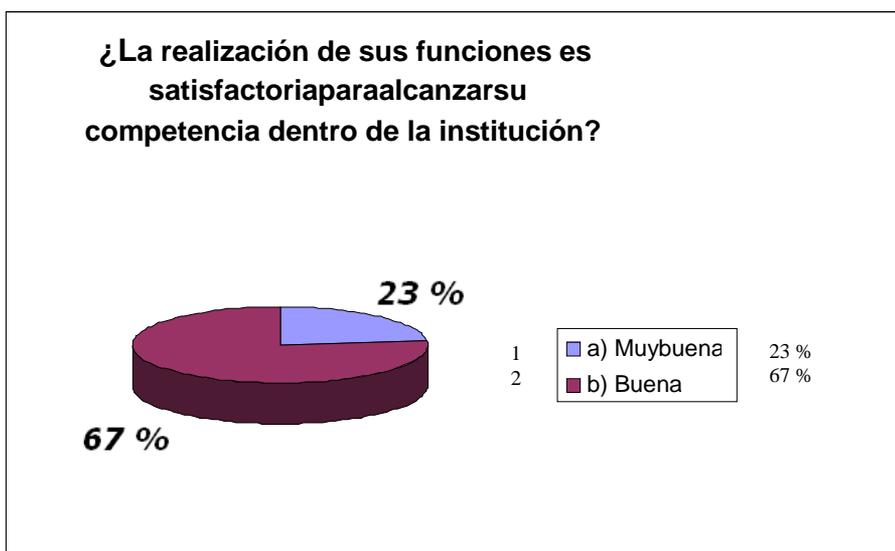
**GRÁFICA 7**



**FUENTE:** CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL QUE LABORA EN COSSIES. FECHA QUE FUE APLICADO 23-24 DE MARZO 2006.

Cada persona de una institución, es responsable o consciente del papel que debe hacer cuando atiende al ciudadano; como es escucharlo, orientarlo en algún trámite, etc. Además, el personal recibe pláticas, consejos, como conciencia, la atención mejora.

**GRÁFICA 8**



**FUENTE:** CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL QUE LABORA EN COSSIES.

FECHA QUE FUE APLICADO 23-24 DE MARZO 2006.

El personal muestra una actitud adecuada al atender al ciudadano, es lógico que también se aplique en otras tareas, como el saber capturar y buscar información precisa y puntual, para contribuir al prestigio de su institución y lograr las competencias adecuadas de acuerdo a sus funciones ya establecidas se presenta un 67 % que es favorable.

#### **4.1.2.- El modelo ideal para que el prestador del Servicio Social alcance su meta.**

Así como existen leyes y normas que rigen a los servidores públicos, también hay reglas que los prestadores del servicio social deben cumplir para alcanzar sus metas, de acuerdo a lo establecido en la COSSIES: los estudiantes de las instituciones de educación superior prestarán el servicio social con carácter temporal y obligatorio como requisito previo para obtener el Título o grado Académico que corresponda.

El servicio social de estudiantes tendrá por objeto el desarrollar en el prestador una conciencia de solidaridad y compromiso con la sociedad a la que pertenece desde el momento de comprometerse a integrar la plantilla del programa de la Institución.

#### **Los tipos de Servicio Social pueden ser:**

Tradicional.-Tiene como finalidad aprovechar el perfil educativo de los jóvenes para el fortalecimiento de los programas institucionales en materia de salud, vivienda, educación. Ecología y deporte, entre otros.

Con estímulo económico.- Tiene como finalidad crear en el estudiante una actitud de disciplina y responsabilidad en el ámbito laboral y profesional, a través de una remuneración económica.

Jornadas Comunitarias.-Tiene como finalidad fomentar en los estudiantes el espíritu de servicio y participación ciudadana, así como motivar en ellos la solidaridad, compromiso y responsabilidad con la población.

De verano.- Esta modalidad surge para beneficiar a poblaciones marginadas y

motivar en los jóvenes el compromiso con los habitantes de las comunidades en extrema necesidad, a través del servicio social y sus programas.

Proyectos Productivos.-Este programa fomenta en los estudiantes el espíritu empresarial a través de la creación y ejecución de proyectos productivos que les genera oportunidades de autoempleo e ingresos propios.

Los pasos que un prestador de servicio social de educación media y superior, sigue para pertenecer al programa de la COSSIES, es realizarlo en la dependencia del sector público.

**¿Cómo lo tramitó?** Los requisitos para un prestador de servicio social de bachillerato, capacitación para el trabajo, ciencias de la salud, terminal, educación superior, pueda ser o cumplir a través de COSSIES, le piden que el tiempo para cubrir sean de tres bimestres, bachillerato general, capacitación tiene que ser un 70%.(Anexo 7)

De acuerdo al manual establecido por la COSSIES la forma acertada de tramitar el Servicio Social por parte de los estudiantes. (Anexo 7)

Las horas que se deben cumplir en el servicio social dependen del nivel profesional:

240 horas-----bachillerato y capacitación para el trabajo.

480 horas -----Carrera Técnica.

600 horas -----Superior.

1200 horas----- Ciencias de la salud

En un periodo de meses hasta un año.

Durante este periodo, de acuerdo a la Dependencia de gobierno que se inserte, el

prestador de servicio social se deberá adecuar a los lineamientos del programa al que apoye.

Por ejemplo en el DIF los prestadores de servicio social apoyan y se involucran en los programas sociales que abarcan la dependencia.

Los beneficios que un prestador de servicio social activo recibe durante su periodo de colaboración van desde una Beca (apoyo económico), hasta pago de Viáticos (Comida, transportes, hospedaje) y material.

El Departamento de Vinculación de la COSSIES, es el que coordina, supervisa y evalúa, mediante sus programas ya establecidos, a los prestadores de Servicio Social, de acuerdo al cumplimiento de esta Ley que los rige.

Los requisitos de ingreso al programa se estipulan en el manual de Recursos Humanos ya establecido en el reglamento de los prestadores del Servicio Social de la Institución COSSIES (complemento de Anexo 7)

Según el comportamiento del 2006 fueron así. (Anexo 8)

Así COSSIES diseña modelos de capacitación para los prestadores del Servicio Social y hace una selección de aspirantes. La institución busca el diseño de sus programas basados en el desarrollo de competencias para la vida diaria.

#### **4.2.- Reflexión para los alcances de la Institución y del Prestador del Servicio Social.**

Observar que la Institución COSSIES, identifique sus problemas y necesidades, así como realice una reflexión sobre las causas y busque alternativas de solución, propicia los alcances en la misma organización de la dependencia.

Retomando los puntos antes mencionados en el contexto de estudio, se llega al hecho positivo de que en ésta institución la participación escolar no se ha limitado, al contrario, la COSSIES ha aumentado sus opciones a lo largo de los años, mismas que han favorecido a los estudiantes para ampliar sus conocimientos y fortalecer su profesionalización.

La COSSIES con fortalecer su organización, da solución inmediata a problemas y satisfacción de necesidades, por lo tanto eleva la calidad de la Institución y el trabajo de los prestadores de servicio.

Entrenar y capacitar a su plantilla de trabajadores constantemente, permite a COSSIES alcanzar sus objetivos de: manejo de información, supervisión, capacitación, ampliación de recursos, integración curricular y calendarización óptima.

## **CONCLUSIONES**

## CONCLUSIONES

Durante y después de concluir con la investigación, llegué a la conclusión de que la Coordinación de Servicio Social de Estudiantes de las instituciones de Educación Superior del Estado de Tlaxcala (COSSIES). Al ser una Institución Federal, con una estructura organizada de acuerdo a reglamentos, normas y leyes establecidos, al nivel Nacional, cumple con un Modelo Burocrático, donde todos sus integrantes, tienen una responsabilidad asignada de acuerdo a los programas que componen la Institución, y el contexto y forma de trabajo, se adentra a las posturas de Weber y no a la política de Merton.

La Coordinación de Servicio Social de Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior del Estado de Tlaxcala (COSSIES), con tareas administrativas organizadas y actividades predeterminadas de acuerdo a un plan de trabajo anual tiende a perfeccionamiento en su composición funcional y forma parte de una Institución, con una "Organización Eficiente por Excelencia", como lo determinó el propio Max Weber y como se señala en las gráficas de mi investigación.

Los programas establecidos a nivel Nacional, en el rubro de la COSSIES son la coyuntura de dicha dependencia, pero ¿Cómo llevan los programas cada uno de sus miembros? Y las formas de operarlos, determinan el cumplimiento de los objetivos a favor del prestador del servicio social y de la propia sociedad.

Con un liderazgo, una jerarquía y relaciones laborales bien coordinadas, la COSSIES Amplía su política y desempeño ante una sociedad cada vez más demandante. Por ello como Institución Federal, inicia con preocupaciones generales (¿Qué programas atender como prioridad?), y termina con decisiones concretas, en cada una de las etapas de sus programas.

Y al contrario lo que subraya Merton, la COSSIES, si cuenta con una organización formal y su preocupación se centra en la organización humana basada en la racionalidad. Y como Weber, su moderna burocracia tiene como meta el buen cumplimiento de los servicios propuestos, apoyándose en objetivos claros en la organización y procedimientos definidos por escrito.

En cuanto al Viejo y Nuevo Institucionalismo, la COSSIES, como otras instituciones federales, hace a un lado los antiguos patrones de organización, y basándose en el nuevo institucionalismo, se adentra a la modernidad operando con normas internas y externas que sirven para evaluar a la propia estructura organizacional y crea una ética común que opera con sus miembros, (Guy, 2003:13-43).

Al contar con administradores profesionales, la institución lleva a cabo con eficiencia la tarea que le ha sido asignada: “En Coordinación con el Gobierno Federal, Estatal y Municipal, trabajar de manera conjunta con el sistema educativo en beneficio de la formación profesional y en pro de la cooperación comunitaria”. Y mantiene el compromiso con otras normas, como la democracia, logrando rutinas para involucrar a sus miembros con los programas encomendados y alcanzar las metas.

Pero ante todo la COSSIES, refuerza día con día, el sistema de prestadores de servicio social, consigue que los jóvenes estudiantes se involucren en los problemas reales que enfrenta la sociedad y los prepara para un desempeño laboral a futuro con profesionalismo. Ubica al prestador en los diferentes conteos sociales donde se requiere, estableciendo compromisos con las demás dependencias federales y estatales, así como cumpliendo un compromiso con la sociedad.

Aún más, la COSSIES se convierte en el único vínculo con la Educación, dependencia de Gobierno y la misma comunidad para formar una Institución sería de Servicio Social.

Esta tesis fue hecha en el 2006 al 2011. y se presenta en el 2011.

## **BIBLIOGRAFÍA**

## Bibliografía

**Artículo 5º Poder Legislativo de Federación**(1917) *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Editorial RFA. S.A. de CV. Pp. 17.

**Códigos Estatales**(Septiembre/2001) *Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Tlaxcala*. Periódico oficial.

**Chiavenato, I.**,(1994) “Modelo burocrático de organización” en, *Institución Escolar*. Antología de la Licenciatura en Educación (LE) plan 1994, UPN/SEP. Pp. 42-75.

**Etkin, J. y Schvarstein, L.**, (1994) “Componentes del paradigma de la complejidad” en, *Institución Escolar*. Antología de la Licenciatura en Educación (LE) plan 1994, UPN/SEP. Pp. 104-120.

**INEGI** (2005) *II Censo General de Población y Vivienda*. Tlaxcala.

**Guy, P.**, (2003) “Viejo y nuevo institucionalismo” en, GARCÍA H *Seminario de Titulación I. Primera Parte*, Antología de LIE 2003 UPN 291, Tlaxcala. Pp. 17-32.

**Guy, P.**, (2003) “Las raíces del nuevo Institucionalismo: el institucionalismo normativo” en, GARCÍA H *Seminario de Titulación I. Primera Parte*, Antología de LIE 2003 UPN 291, Tlaxcala. Pp. 32-70

**Owen, R.**, (1994) “Organizaciones complejas y burocráticas” en, *Institución Escolar*. Antología de la Licenciatura en Educación (LE) plan 1994, UPN/SEP. Pp. **76-92**.

**Poder Ejecutivo de la Federación** (2006) *Ley General de Educación*. Ediciones Delma, México.

**Rodríguez, G.**, (1996) “Metodología de la investigación cualitativa”. En, *Seminario de titulación I Primera Parte*, Antología de LIE 2003 UPN 291 Tlaxcala, Unidad Estadística SEPE y SEP. Unidad de servicios Educativos del Estado de Tlaxcala. Departamento de Estadística. Pp. 146-151.

**Rodríguez, G.**, (2005) “Metodología de la investigación cualitativa” en, GARCÍA HERRERA, Rosa Isela et al. *Seminario de Titulación I, Segunda Parte*. Antología UPN/SEP. Pp. 139-208.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### CRONOGRAMA DE ACCIONES PARA REALIZAR EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE FEBRERO – AGOSTO 2006 – 2011.

ACCIONES	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
-Contexto Social Investigación en INEGI.	1 al 5 de 9 a 14 hrs.					8 de 9 a 14 hrs.	
-Vista de Observación	11 al 12 de 14hrs a 15:30 hrs.	30 al 31 de 14 a 15:30 hrs.				15 de 9 a 14hrs	
-Entrevistas al Personal de la Institución		6 al 17 de 14 a 15:30 hrs.				22 de 9 a 14 hrs.	
-Aplicación de cuestionario al personal que labora en la Institución		23 <sup>a</sup> 24 de 14 a 15:30 hrs.				29 de 9 a 14hrs	
-Aplicación de cuestionario a los alumnos que realizan su servicio social			7,14,21,28. de 14 a 15:30 hrs.				5 de 9 a 14 hrs.
				8 al 12 de 14 a 15:30 hrs.			12 de 9 a 14 hrs.

-Investigación en la presidencia Mpal. de Tlaxcala.					22 al 26 de 14 a 15:30 Hrs.		19 de 9 a 14hrs.
-Investigación a la Hemeroteca en Biblioteca Central Tlaxcala					5al 9 de 14 :00 a 20:00 hrs.pm.		26 de 9 a 14 hrs.
-Sistematización de datos para la elaboración de todo el documento Tesis final							12 al 16 de 14 a 20 hrs.
-Captura de datos de toda la Investigación							17 al 26 de 14 a 20 hrs.
-Entrega de Tesis Final							30 14 a 20hrs.

## Anexo 2.

### Diario de campo

Al recoger la información se ordenó conforme a un documento otorgado por parte de la Institución Educativa (UPN), posteriormente fue analizada; de ninguna manera se laboró dentro de la Institución COSSIES, para evitar confusiones, realmente se llevó a cabo conforme a los conceptos de Metodología Cualitativa, proporcionada dentro de la Materia Seminario de Titulación Segunda Parte, de la Licenciatura de Intervención Educativa UPN noviembre (2005).

### DIARIO DE CAMPO

FECHA	HORA	ACCIONES	INTERPRETACION
01-05-02-2006	De 9 a 14 hrs.	Acudí a INEGI Tlaxcala, para solicitar información con respecto al estado de Tlaxcala, como el número de habitantes y educación por Internet; me solicitaron mi su población y educación, por vía de Internet, me solicitaron mi identificación de estudiante, registré mi asistencia, la escuela de procedencia, y la información requerida. Antes de retirarme ese día, llené una papeleta para escribir mi opinión acerca de los servicios que proporciona la institución.	El hecho de acudir a INEGI, me permitió valorar la atención del personal; su formalidad y espontaneidad, esto me ayudo a tener una idea de organización, como debe ser.
11-12-2006	De 14 a 15:30 hrs.	Visité las instalaciones de la Coordinación de Servicio Social de Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior (COSSIES). Salude y pregunte sobre el personal autorizado que me facilitara la investigación me indicaron presentarme con el titular y con un oficio de presentación de la UPN Tlaxcala, para poder realizar mi practica de investigación profesional hable con le titular y acepto amablemente mi petición y le mostré mi oficio, enseguida me presentó con la persona que me atendería.	Esta visita a la institución COSSIES me permitió conocer la formalidad y seriedad que deben tener las instituciones, así como el procedimiento a seguir.

Lunes 06-03- 2006	14 a 15:30 hrs.	Entrevisté al titular coordinador de COSSIES, hubo una plática informal y amable, luego dio instrucciones a su colaborador para que se me proporcionara los documentos en copias de la institución (reglamento de operación, proyecto, organigrama, plantilla de personal.)	El titular asume cierta responsabilidad para que obviamente la institución funcione y parte de esa funcionalidad, consiste en dar una atención amable a la ciudadanía, y crear confianza.
Jueves 16-03- 06	13 a 14 hrs.	Entrevisté al responsable operativo de COSSIES, me proporcionó todo lo que requería para mi documento de tesis. Recibí en copias la información y documentos, por último, registré en una libreta y en una carpeta la documentación que recibí. Me solicitaron una copia de mi credencial de elector, mi domicilio y firma de haber recibido la documentación.	Para seguridad de la institución es necesario llevar un control de la información solicitada recibida por la ciudadanía, por lo cual se requiere la identificación oficial.
Viernes 17-03- 2006	13 a 14hrs.	En esta fecha, entreviste a la responsable del servicio social de jornadas comunitarias. Ella me informó sobre los programas que existen y me habló de ellos, pero considero que ya son insuficientes, debido a la demanda estudiantil y por las nuevas opciones de educación superior que ya existe. También me proporciona en copias la información sobre los programas.	Es indudable que COSSIES, requiere de proyectos o planes para la creación de nuevos programas y poder así atender ala demanda estudiantil con perfiles nuevos y diversos.
Jueves 123- 03.- 2006	13 a 15:30	Acudí nuevamente a COSSIES, solicité la autorización al titular, mediante oficio, para poder aplicar al personal, una encuesta sobre los servicios que presta la institución. El titular me solicitó ver el cuestionario que apliqué, le dio autorización, me indicó ver a su asistente para fijar el horario de aplicación a todo el personal.	El conocimiento previo del cuestionario, por parte del titular y su aceptación, permitió mayor confianza para la aplicación de la encuesta.

Viernes 24-03- 2006	13 a 15:30 hrs.	Acudí a COSSIES a las 13:00 hrs., según el acuerdo para aplicar el cuestionario. Me dirigí con la Lic. Isarene y me indico pasar a cada una de las oficinas donde se encuentra el personal. Me presenté y expliqué al personal la forma de contestar el cuestionario. Finalmente recogí los cuestionarios, regresé con la Lic. Isarene y le explique que acudiría con mi asesor de tesis para recibir instrucciones de cómo evaluar los cuestionarios aplicados.	El personal pudo tener desconfianza por solicitarles información, por lo que les comente que eran útiles sus respuestas, ya que formarían una parte importante de mi tesis y tendría una mejor opinión y perspectiva de la institución.
Viernes 7-04- 2006 Viernes 14-04- 2006 Viernes 21-04- 2006 Viernes 28-04- 2006	De 13 a 15:30 hrs.	Acudí a COSSIES para la aplicación de cuestionario a los jóvenes prestadores de servicio social, previamente acudí con la Lic. Isarene para informarle sobre la aplicación a los jóvenes que por lo general llegan desde la trece horas, la Lic. Me presentó con algunos jóvenes de diferentes carreras, les expliqué como llenarlo, fueron en total 40 jóvenes durante 4 viernes.	Los jóvenes se mostraron atentos, pero con el deseo de hacerme algunos comentarios relacionados con la institución, como el hecho de que algunos no viven cerca de COSSIES y no pueden ser atendidos adecuadamente, desearían que hubieran mas oficinas de COSSIES en todo TIAXCALA para ser mejor atendidos.
8-12- 05- 2006	14 a 15:30 hrs.	Acudí con el maestro asesor a la UPN para informarle sobre los avances en la aplicación de encuestas, entrevistas y observaciones. Revisó el trabajo, me explicó como tenía que evaluar para presentarlo en gráficas.	El procedimiento lógico de la investigación de campo requirió la oportuna asesoría para ir encausando el trabajo de tesis.
22-26- 05- 2006	14 a15:30 hrs.	Acudí al a presidencia Mpal. De Tlaxcala para realizar una investigación sobre el decreto de creación de COSSIES. Me mandaron con el jefe de departamento que lleva el control de organización e	Era indispensable tener el decreto de creación de COSSIES, para reforzar o reafirmar la fecha de creación

		información y métodos de las dependencias del estado. Se me proporcionó algo de la información en una copia y firmé de recibido, además registre en un libro mi nombre, procedencia y firma identificándome con mi credencial de estudiante (UPN).	de COSSIES.
5,6,7,8, 9-06- 2006	14 a 15:30 hrs.	Acudí a la hemeroteca, ubicada en la biblioteca central de Tlaxcala, allí encontré la información con la fecha exacta en el diario oficial de gobierno.	Acudí a la hemeroteca por que aun no estaba completa la información sobre el decreto de creación de COSSIES y por que era necesario un documento oficial que respaldara y legalizara la información de la institución.
12,13,14, 15,16 -06- 2006	14 a 15:30 hrs.	Después de recopilar la información requerida de la institución investigada (COSSIES) mi maestra de seminario de titulación, me proporcionó unos formatos llamados matrices para vaciar ahí la información ordenadamente.	Con los formatos, me permitió visualizar que la información estuviera completa y ordenada debidamente.
17-18- 19-20- 21-22- 23-24- 25-26- 06- 2006	14 a 15:30 hrs.	Capture toda la información obtenida por las diversas fuentes o instituciones. Esta información fue revisada por la maestra de titulación y por mi tutor.	Esto es el resultado de un proceso de investigación realizado conforme a las prácticas profesionales dentro de una institución.
30-06- 2006	14 a 20 hrs.	Entregué el documento final de titulación con sus respectivas copias.	Con esta última actividad debo entender la responsabilidad que existió en cada etapa o proceso de investigación lo que me permitió tener una visión más amplia con el apoyo

			de la teoría, metodología y epistemología para poder explicar la realidad institucional.
--	--	--	--

## **OBSERVACIÓN**

Realizada en la coordinación de servicio social de estudiantes de las instituciones de educación superior de Tlaxcala, (COSSIES). Durante los meses de febrero al mes de agosto 2006 y registrado en el diario de campo ver (**anexo 7**).

1) de fecha 1º a 5 de febrero de 2006, de nueve a 14 hrs. Acudí a INEGI, me permitió valorar la atención del personal; su formalidad y espontaneidad, esto me ayudo a tener una idea de organización, como debe ser.

2) Del 11 al 12 de febrero de 2006 de 14:00 hrs. a 15:30 hrs. Visite a la institución. COSSIES me permitió conocer la formalidad y seriedad que deben tener las instituciones, así como el procedimiento a seguir.

3) De lunes 6 de marzo de 2006 de 14: hrs. A 15:30 hrs. Entreviste a titular coordinador de COSSIES el asume cierta responsabilidad para que obviamente la institución funcione y parte de esa funcionalidad, consiste en dar una atención amable a la ciudadanía, y crear confianza.

4) Jueves 16 de marzo de 2006 de 13:00 hrs. A 14:00 hrs. Entreviste al responsable operativo de COSSIES, me informo con respecto a la institución y proporciono documentos en copias para mayor seguridad de esta, fue necesario llevar un control de la información solicitada recibida por la ciudadanía, por lo cual se requiere la identificación oficial.

5) Viernes 17 de marzo 2006 de 13:00 hrs. A 14:00 hrs. Entreviste a la responsable del servicio social de jornadas comunitarias, ella me informo sobre los programas que existen y proporciono en copias la información y es indudable que COSSIES, requiere de proyectos o planes para la creación de nuevos programas y poder así atender a la demanda estudiantil con perfiles nuevos y diversos.

6) Jueves 23 de marzo de 2006 de 13:00 hrs. A 15:30 hrs. Acudí nuevamente a COSSIES, solicite autorización al titular, mediante oficio para poder aplicar con el personal que labora en las oficinas de COSSIES, un cuestionario y presupuesto con el conocimiento previo del cuestionario, por parte del titular y su aceptación, permitió mayor confianza para la aplicación de la encuesta.

7) Viernes 24 de marzo de 2006 de 13:00 hrs. A 15:30 hrs. Acudí a COSSIES, según a cumplir con la aplicación del cuestionario al personal de las oficinas y el personal pudo tener desconfianza por solicitarles información, por lo que les comente que eran útiles sus respuestas, ya que formarían una parte importante de mi tesis y tendría una mejor opinión y perspectiva de la institución.

8) Viernes 7, 14, 21, 28 de abril de 2006 de 13:00 a 15:30 hrs. Acudí a COSSIES para la aplicación de cuestionario con los prestadores de servicio social, los jóvenes se mostraron atentos, pero con el deseo de hacerme algunos comentarios relacionados con la institución, como el hecho de que algunos no viven cerca de COSSIES y no pueden ser atendidos adecuadamente, desearían que hubieran mas oficinas de COSSIES en todo Tlaxcala para ser mejor atendidos.

9) Del 8 al 12 de mayo de 2006 de 14:00 hrs. a 15:30 hrs. Acudí con mi maestro asesor a UPN para informar sobre mis avances, el procedimiento lógico de la investigación de campo requirió la oportuna asesoría para ir encausando el trabajo de tesis.

10) Del 22 al 26 de mayo de 2006 de 14:00 hrs. a 15:30 hrs., realice una investigación sobre el documento oficial y legal que acredite su decreto de creación

de la institución COSSIES, fui a la presidencia municipal y me proporcionaron una copia, era indispensable tener el decreto de creación de COSSIES, para reforzar o reafirmar la fecha de creación de COSSIES.

11) Del 5, 6, 7, 8, 9 de junio de 2006 de 14:00 hrs. A 15:30 hrs. Acudí a la hemeroteca, ubicada en la biblioteca central de Tlaxcala, por que aun no estaba completa la información sobre el decreto de creación de COSSIES y por que era necesario un documento oficial que respaldara y legalizara la información de la institución.

12) Del 12, 13, 14, 15, 16 de junio de 2006 de 14:00 hrs. A 15:30 hrs., me dediqué a recopilar y ordenar la información proporcionada, y vaciar en los formatos, me permitió visualizar que la información estuviera completa y ordenada debidamente.

13) Del 17 al 26 de junio de 2006 de 14:00 hrs. a 15:30 hrs., me dediqué procesar la información, esto es el resultado de un proceso de investigación realizado conforme a las prácticas profesionales dentro de una institución.

14) El 30 de junio de 2006 de 14: hrs. a 20:00 hrs. Entregué mi trabajo final Tesis. Con esta última actividad debo entender la responsabilidad que existió en cada etapa o proceso de investigación lo que me permitió tener una visión más amplia con el apoyo de la teoría, metodología y epistemología para poder explicar la realidad institucional.

### Anexo 3.

Cuestionario de alumnos prestadores de servicio social

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

UNIDAD 291

APETATITLÁN, TLAXCALA.

#### CUESTIONARIO

**ASIGNATURA:** SEMINARIO DE TITULACIÓN II

**OBJETIVO:** CONOCER LA EFICIENCIA DE COSSIES

**ÁMBITO DE INDAGACIÓN:** A los alumnos prestadores de servicio social (COSSIES)

**INSTRUCCIONES:** El objetivo de este cuestionario obtener información sobre los servicios que brinda COSSIES, mismo que serán procesados para encontrar soluciones que mejore la eficiencia de la institución, y sirvan a la vez como parte de la formación que persigue la asignatura seminario de titulación y segunda parte. Gracias por su colaboración.

1.- ¿En qué opinión evalúas la atención que proporciona la institución COSSIES? ( )

a) Muy bueno      b) Bueno      c) Regular      d) Deficiente      e) Muy deficiente

2.- ¿Qué tiempo tardas para la tramitación de realizar tu servicio social acorde a tu preparación académica? ( )

a) 5 minutos      b) 10 minutos      c) 30 minutos      d) 1 día      e) más de un día

3.- ¿Cómo calificarías la actitud del personal, cuando solicitan algún trámite ustedes como estudiantes? ( )

a) Muy buena      b) Buena      c) Regular      d) Mala      e) Muy mala

4.- ¿La realización de tu servicio social es satisfactoria y te proporciona todo para ser un gran profesional? ( )

a) Muy buena      b) Buena      c) Regular      d) Muy deficiente

5.- Escribe una propuesta para mejorar la atención a los prestadores de servicio social.

R= \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## **Anexo 4.**

Cuestionario al personal que labora en COSSIES

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

UNIDAD 291

APETATITLÁN, TLAXCALA.

### **CUESTIONARIO**

**ASIGNATURA:** SEMINARIO DE TITULACIÓN II

**OBJETIVO:** CONOCER LA EFICIENCIA DE COSSIES

**ÁMBITO DE INDAGACIÓN:** Al personal que labora dentro de la institución (COSSIES)

**INSTRUCCIONES:** El objetivo de este cuestionario obtener información sobre los servicios que brinda COSSIES, mismos que serán procesados para encontrar soluciones que mejore la eficiencia de la institución,

1.- ¿Cómo calificaría la organización interna de la COSSIES? ( )

a) Bueno    b) Muy bueno

2.- ¿La COSSIES lleva a cabo la tarea que le ha sido asignada? ( )

a) Algunas veces no    b) Casi siempre    c) Siempre

3.- ¿El personal trabaja en el mejoramiento de sus objetivos? ( )

a) Muy buena    b) Buena    c) Regular    d) Mala    e) Muy mala

4.- ¿La realización de sus funciones es satisfactoria para alcanzar su competencia dentro de la institución? ( )

a) Muy buena    b) Buena    c) Regular    d) Muy deficiente

5.- Escribe una propuesta para mejorar la institución.

R= \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_







GOBIERNO DEL ESTADO  
DE  
TLAXCALA

COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL DE INSTITUCIONES  
DE ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
(COSSIES)



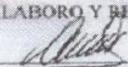
SEPO

EQUIPO DE COMPUTACION ELECTRONICA Y SOFTWARE

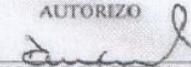
No. DE INVENTARIO	FAC. NO.	DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	NO. DE SERIE	RESGUARDANTE	ESTADO FISICO	OBSERVACIONES
CNB175633	3406	IMPRESORA	HEWLET PACKARD	HP LASER JET 1000	CNB175633	KARINA ERAZO RODRIGUEZ	BUENO	
02979	3406	IMPRESORA	HEWLET PACKARD	HP LASER JET 1000	CNB171504	MIRIAM MORENO HERNANDEZ	BUENO	
101-6	3413	COMPUTADORA PORTATIL	TOSHIBA	SATELITE 1130	43373040K	JUAN RAMON HERNANDEZ GALICIA	BUENO	
101-8	3413	COMPUTADORA PORTATIL	TOSHIBA	SATELITE 1130	43373323K	ARACELI MENESES JUAREZ	BUENO	
102-19	717	COMPUTADORA	ENSAMBLE	INTEL INSIDE	S/N	ARACELI MENESES JUAREZ	BUENO	
102-26	052	COMPUTADORA INTEL	INTEL INSEDE	S/M	S/N	MIRIAM MORENO HERNANDEZ	BUENO	
102-31	052	COMPUTADORA INTEL	INTEL INSEDE	S/M	S/N	ISARENE VARGAS HERNANDEZ	BUENO	
S/N	053	EQUIPO DE RED	S/M	S/M	S/N	ALEJANDRO XOCHIHUA GARCIA	BUENO	
S/N	0837	COMPUTADORA PORTATIL	TOSHIBA	SAT M100-SP 101	46200604KT00G	ALEJANDRO XOCHIHUA GARCIA	BUENO	
S/N	202	ASPEL COI	ASPEL	VERSION 5.0	S/N	ARACELI MENESES JUAREZ	BUENO	
S/N	1081	COMPUTADORA ENSAMBLADA	ENSAMBLE	INTEL PENTIUM	S/N	LUIS REY OCHOA HERNANDEZ	BUENO	
S/N	1081	COMPUTADORA ENSAMBLADA	ENSAMBLE	INTEL PENTIUM	S/N	ARACELI MENESES JUAREZ	BUENO	

SUB TOTAL

ELABORO Y REVISO

  
C.P. ARACELI MENESES JUAREZ  
RESPONSABLE ADMINISTRATIVO

AUTORIZO

  
LIC. ALEJANDRO XOCHIHUA GARCIA  
COORDINADOR ESTATAL DE LA COSSIES



## **ANEXO 7**

Solicitar la carta de presentación/aceptación (complemento de anexo 7) en tu escuela con firmas y sellos correspondientes; entrégalas en original y 2 copias a COSSIES en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

COSSIES registra la carta en la base de datos y te entrega el formato para realizar tu reporte de actividades, el cual entregaras periódicamente de acuerdo al nivel de estudios que estés realizando (ver cuadro).

<b>NIVEL</b>	<b>SEMESTRE</b>	<b>HORAS</b>	<b>REPORTES</b>
SUPERIOR	7mo. 0 del 70% De carrera	600 hrs. (6 meses)	3 bimestres
TERMINAL	4to. a 6to.	480 hrs. (6 meses)	3 bimestres
BACHILLERATO GENERAL	4to. a 6to.	240 hrs. (3 meses)	1 global final
CAPACITACION PARA EL TRABAJO	3er. a 4to.	240 hrs. (3 meses)	1 global final
CIENCIAS DE LA SALUD	70% de créditos De la carrera	1200 hrs.	6 bimestrales

Al terminar tu servicio social entrega a COSSIES tu oficio de terminación que expide la Dependencia, tu reporte de actividades y una fotografía tamaño infantil; así la Coordinación te entregara tu Constancia de Liberación de Servicio Social y firmaras el Libro de registro (plazo máximo 5 días hábiles).

# Complemento de Anexo 7

## Formato de presentación/aceptación

**ELABORA EL ALUMNO EN TAMAÑO CARTA**

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO  
COORDINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

REPORTE DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS

INFORME PERIODO: \_\_\_\_\_

**DATOS DEL PRESTADOR:**

NOMBRE: \_\_\_\_\_  
 ESCUELA: \_\_\_\_\_  
 CARRERA O NIVEL: \_\_\_\_\_  
 DEPENDENCIA: \_\_\_\_\_  
 ÁREA ESPECÍFICA DE RESPONSABILIDAD: \_\_\_\_\_  
 NOMBRE DEL PROGRAMA: \_\_\_\_\_  
 NÚMERO DE HORAS CUBIERTAS: \_\_\_\_\_

DESCRIBIR DE MANERA CUANTITATIVA LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERIODO, SE REQUIERE MAYOR ESPACIO (IMPRIMA HOJAS ADICIONALES)

---

PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL: \_\_\_\_\_  
 NOMBRE Y FIRMA: \_\_\_\_\_

RESPONSABLE DEL PROGRAMA: \_\_\_\_\_  
 NOMBRE, CARGO, FIRMA Y SELLO: \_\_\_\_\_

COSSIES

\_\_\_\_\_  
 NOMBRE, FIRMA Y SELLO

+ + p. ESCUELA  
 + + p. DEPENDENCIA  
 + + p. INTERESADO

**ELABORA LA DEPENDENCIA EN TAMAÑO CARTA**

UTILIZAR HOJA MEMBRETADA DE LA DEPENDENCIA

ASUNTO: LIBERACION DE SERVICIO SOCIAL  
 LUGAR Y FECHA: \_\_\_\_\_

LIC. ALEJANDRO XOCIHUHA GARCIA  
 COORDINADOR ESTATAL DE LA COSSIES  
 P R E S E N T E.

INFORMO A USTED QUE EL ALUMNO CUYOS DATOS A CONTINUACION SE DETALLAN, HA CONCLUIDO SATISFACTORIAMENTE SU SERVICIO SOCIAL EN ESTE DEPARTAMENTO.

EMPADRONADO EN EL CENSO NACIONAL DE PUEBLO Y VIVIENDA 2010	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE(S)
ESTADO DE SERVICIO SOCIAL	ESCUELA DE PROCEDENCIA			
INSTITUCION	SEMESTRE			
INSTITUCION	CARRERA O ESPECIALIDAD			
INSTITUCION	FECHA DE INICIO		FECHA DE TERMINO	
INSTITUCION	TOTAL DE HORAS CUBIERTAS			

POR LO CUAL SIN NINGUN INCÓVENIENTE QUEDA LIBERADO DE SU SERVICIO SOCIAL

SIN OTRO PARTICULAR, RECIBA UN CORRAL-SALEDO

ATENTAMENTE

\_\_\_\_\_  
 RESPONSABLE DE LA DEPENDENCIA DE LA DEPENDENCIA  
 NOMBRE, CARGO, FIRMA Y SELLO

+ + p. ESCUELA  
 + + p. DEPENDENCIA  
 + + p. INTERESADO

**UTILIZAR HOJA MEMBRETADA DE LA ESCUELA**

**CARTA DE PRESENTACIÓN / ACEPTACIÓN**

LUGAR Y FECHA

**C.(NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DE LA DEPENDENCIA) P R E S E N T E.**

Estimado Señor (a):  
 El alumno inscrito en esta institución, tiene interés y disposición para realizar su servicio social, de conformidad con la normatividad de COSSIES, al programa que esta dependencia le asigna; A continuación se presentan sus datos.

**DATOS DEL PRESTADOR**

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Escuela: \_\_\_\_\_  
 Dirección y Teléfono de la Escuela: \_\_\_\_\_  
 Semestre: \_\_\_\_\_  
 Carrera o nivel: \_\_\_\_\_  
 Total de horas a cubrir: \_\_\_\_\_

En caso de aceptarse al alumno (a) en el programa de servicio social, el prestador realizará su servicio social, envié para su visto y rubrica, en un espacio mayor de 5 días hábiles.

**DATOS DE LA DEPENDENCIA**

Dependencia: \_\_\_\_\_  
 Área específica: \_\_\_\_\_  
 Dirección y teléfono de la dependencia o área: \_\_\_\_\_  
 Nombre del Responsable del área: \_\_\_\_\_  
 Cargo del Responsable del área: \_\_\_\_\_  
 Nombre del programa: \_\_\_\_\_  
 Fecha de Inicio: \_\_\_\_\_ y término: \_\_\_\_\_  
 Día de presentación: \_\_\_\_\_ y hora: \_\_\_\_\_  
 Actividades específicas a realizar: \_\_\_\_\_

ATENTAMENTE

\_\_\_\_\_  
 Director de la Escuela  
 (Nombre, Firma y Sello)

ACEPTO LA PRESTACIÓN

\_\_\_\_\_  
 Alumno

PRESENTAR ORIGINAL Y TRES COPIAS

ACEPTACIÓN

\_\_\_\_\_  
 Resp. del Prog. De la Dependencia

Ve. Bn.

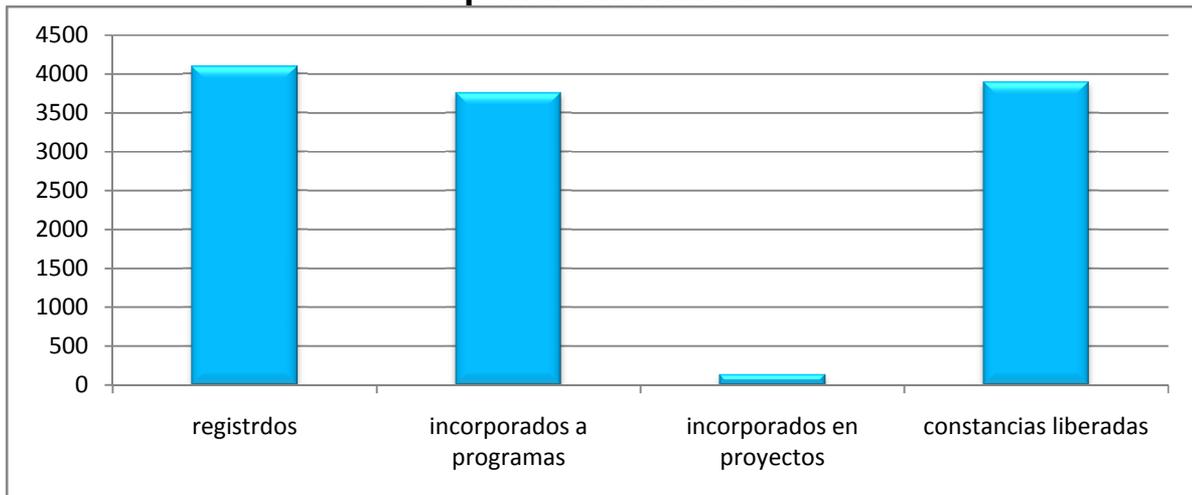
\_\_\_\_\_  
 Coord. Est. de la COSSIES  
 LIC. ALEJANDRO XOCIHUHA GARCIA

## ANEXO 8

### Gráfica Núm. 3-4

Tabla: COSSIES de Prestadores de Servicio Social Registro anual 4,100 al año 2011						
Participantes				Horarios		Deserción
Registrados	Incorporados a programas	Incorporados en proyectos	Constancias liberadas	Lunes a Viernes	Día Sábado	
4,100	3,760	140	3,900 (95.12 %)	3,360	540	200 (4.88)

### Prestadores de servicio social de educación media superior y superior en Tlaxcala



La población estudiantil en el nivel media superior y superior en Tlaxcala, que se incorpora en la Coordinación de Servicio Social de Estudiantes de las Instituciones de Educación superior (COSSIES) se comporta como se describe:

Para el año 2006 la Coordinación del Servicio social de Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior (COSSIES) atendieron 3,232 jóvenes prestadores de servicio social en 545 dependencias federales, estatales, municipales y de comunidad pero, solo se entregaron 3,065 constancias de liberación de servicio social a jóvenes estudiantes de educación media y superior. Lo anterior significa que la eficiencia de COSSIES fue de 94.83 % y que solo 167 estudiantes por algún motivo no han concluido su servicio social.

Actualmente la tasa anual de COSSIES presenta una meta de 4100 estudiantes incorporados al servicio social en las diferentes dependencias o instituciones de gobierno tanto federal como estatal, la cual decrece por los desertores que presentan diversas problemáticas para la culminación de su servicio social como se explica en la tabla anterior:

## ANEXO 9

### Instituciones de Gobierno Federal y Estatal y Municipales

Para hacer posible que los estudiantes de los diferentes planteles y niveles educativos presten su servicio social, COSSIES se relaciona con las siguientes Dependencias:

**TABLA No. 2**

Secretaría de Salud	<b>SESA</b>	Federal
Instituto Mexicano del Seguro Social	<b>IMSS</b>	Federal
Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	<b>ISSSTE</b>	Federal
Instituto de Fomento Nacional para la Vivienda de los Trabajadores	<b>INFONAVIT</b>	Federal
Secretaría de Obras de Desarrollo Urbano y Vivienda	<b>SECODUVI</b>	Estatal
Desarrollo Integral de la Familia	<b>DIF</b>	Estatal
Unidad de servicios Educativos del estado de Tlaxcala	<b>USET</b>	Estatal
Secretaría de educación Pública del Estado	<b>SEPE</b>	Estatal
Oficina de Servicios Federales de Apoyo a la educación en el Estado de Tlaxcala	<b>OFSET</b>	Estatal
Instituto Tlaxcalteca para la Educación de los Adultos	<b>ITA</b>	Estatal
Consejo Nacional para el Fomento Educativo	<b>CONAFE</b>	Estatal
Dirección de Cultura de Recreación y Deporte		Estatal

Y los organismos Estatales y Municipales, así como con las Organizaciones no gubernamentales de la Entidad.

## ANEXO 10

Instituciones de Educación Media y Superior de Tlaxcala y su procedencia a (COSSIES) se presenta en la siguiente:

TABLA No. 3

INSTITUCION	MUNICIPIO	NIVEL	MODALIDAD
Instituto "Domingo Arenas"	Zacatelco	Medio Superior	Presencial
Preparatoria Cdez	Zacatelco	Medio Superior	Presencial
Preparatoria Mariano Arista	Nanacamilpa	Medio Superior	Presencial
Centro De Estudios De Bachillerato	El Rosario Tlaxco	Medio Superior	Presencial
Bachillerato General Guadalupe Victoria	Españita	Medio Superior	Presencial
Preparatoria Emiliano Zapata	Emiliano Zapata	Medio Superior	A Distancia
Preparatoria Lázaro Cárdenas	Lázaro Cárdenas	Medio Superior	A Distancia
Preparatoria Huiloapan	Panotla	Medio Superior	A Distancia
Preparatoria Patria Y Libertad	Teacalco	Medio Superior	A Distancia
Preparatoria Tzompantepec	Tzompantepec	Medio Superior	A Distancia
Preparatoria La Palma	Tlaxco	Medio Superior	A Distancia
Preparatoria Villa Real	Terrenate	Medio Superior	A Distancia
Colegio Calpulalpan	Calpulalpan	Medio Terminal	Presencial
Escueladecomputación 20 De Noviembre	Zacatelco	Medio Terminal	Presencial
Escuela De Enfermería Florencia Nightingale	Tlaxcala	Medio Terminal	Presencial
Bachillerato Tecnológico De Tecopilco	San Lucas Tecopilco	Medio Terminal	Presencial
C.B.T. Y S. No. 3	Tlaxcala	Medio Superior	Presencial
C.B.T. Y S. No. 61		Medio Superior	Presencial
C.B.T. Y S. No. 153		Medio Superior	Presencial
C.B.T. Y S. No. 211		Medio Superior	Presencial
C.B.T. Y S. No. 154		Medio Superior	Presencial
C.B.T. Y S. No. 212		Medio Superior	Presencial
C.B.T. A. No. 134	Tetlanohcan	Medio Superior	Presencial

Cecyte Plante 01	Tequexquitla	Medio Superior	Presencial
Cecyte Plante 02	Xicohtzinco	Medio Superior	Presencial
Cecyte Plante 03	Terrenate	Medio Superior	Presencial
Cecyte Plante 04	Sanctorum	Medio Superior	Presencial
Cecyte Plante 05	Zacatelco	Medio Superior	Presencial
Cecyte Plante 06	Tepeyanco	Medio Superior	Presencial
Cecyte Plante 07	Ahuashuatepec	Medio Superior	Presencial
Cecyte Plante 08	Apetatlán	Medio Superior	Presencial
Cecyte Plante 09	Mazatecochco	Medio Superior	Presencial
Cecyte Plante 10	Yauhquemecan	Medio Superior	Presencial
Cecyte	Tocatlán	Medio Superior	Presencial
Cecyte	Tocatlán	Medio Superior	Presencial
C.E.T.S No 132		Medio Superior	Presencial
CONALEP	Zacualpan	Medio Superior	Presencial
CONALEP	Amamax De Guerrero	Medio Superior	Presencial
CONALEP	Teacalco	Medio Superior	Presencial
Escuela Miguel hidalgo	Yauhquemecan	Medio Superior	Presencial
Colegio Nicolás Bravo	Apizaco	Medio Superior	Presencial
Preparatoria Zenón M. Barba	Apizaco	Medio Superior	Presencial
Preparatoria Insurgentes	Apizaco	Medio Superior	Presencial
Preparatoria Insurgentes	Apizaco	Medio Superior	Presencial
Colegio JoséMaría La Fragua	Apizaco	Medio Superior	Presencial
Instituto José Vasconcelos	Apizaco	Medio Superior	Presencial
Escuela Preparatoria Justo Sierra	Apizaco	Medio Superior	Presencial
Preparatoria Fray Pedro De Gante	Apizaco	Medio Superior	Presencial
Instituto Emilio Sánchez Piedras	Apizaco	Medio Superior	Presencial
Instituto Agustín De Iturbide	Apizaco	Medio Superior	Presencial
Preparatoria La Corregidora	Apizaco	Medio Superior	Presencial
Colegio Benavente	Apizaco	Medio Superior	Presencial
Colegio Franciscano	Apizaco	Medio Superior	Presencial
Instituto Amado Nervo	Apizaco	Medio Superior	Presencial
Cevat	Apizaco	Medio Superior	Presencial
Colegio Juana De Arco	Huamantla	Medio Superior	Presencial
Preparatoria	Huamantla	Medio Superior	Presencial

Latinoamericana			
Preparatoria Pacelli	San Pablo Apetatitlan	Medio Superior	Presencial
Preparatoria América Nueva	Chiautempan	Medio Superior	Presencial
Preparatoria América Nueva	Chiautempan	Medio Superior	Presencial
Instituto Jean Piaget	Chiautempan	Medio Superior	Presencial
Colegio Esperanza	Chiautempan	Medio Superior	Presencial
Instituto Francisco Soria	Chiautempan	Medio Superior	Presencial
Upaep	Chiautempan	Medio Superior	Presencial
Instituto Diego Muñoz Camargo	Apizaco	Medio Terminal	Presencial
Academia Comercial La Libertad	Apizaco	Medio Terminal	Presencial
John F. Kennedy	Apizaco	Medio Terminal	Presencial
Academia Comercial La Libertad	Apizaco	Medio Terminal	Presencial
Centro De Computación La Libertad	Huamantla	Medio Terminal	Presencial
Centro De Computación HuamantlaC.C.H	Huamantla	Medio Terminal	Presencial
Bachillerato Tecnológico Henry Ford	Huamantla	Medio Terminal	Presencial
Instituto Henry Ford	Huamantla	Medio Terminal	Presencial
Academia Fabiola	Apizaco	Capacitación Para El Trabajo	Presencial
Academia México	Apizaco	Capacitación Para El Trabajo	Presencial
Escuela E Belleza Diamante	Apizaco	Capacitación Para El Trabajo	Presencial
Instituto Iberoamericano	Apizaco	Capacitación Para El Trabajo	Presencial
Instituto De Estilistas Profesional RYT	Apizaco	Capacitación Para El Trabajo	Presencial
Academia De Belleza Karla	Apizaco	Capacitación Para El Trabajo	Presencial
Instituto Profesional De Estilismo Apizaco	Apizaco	Capacitación Para El Trabajo	Presencial
Instituto Técnico De Belleza Yoselin	Apizaco	Capacitación Para El Trabajo	Presencial
Instituto Técnico	Apizaco	Capacitación	Presencial

Profesional Imagen		Para El Trabajo	
Stylistes Profesión	Apizaco	Capacitación Para El Trabajo	Presencial
Academia Guadalupe Victoria	Calpulalpan	Capacitación Para El Trabajo	Presencial
Instituto Técnico Particular D´Salam ´S	Calpulalpan	Capacitación Para El Trabajo	Presencial
Academia Amparito	Huamantla	Capacitación Para El Trabajo	Presencial
Academia Josefa Ortiz De Domínguez	Huamantla	Capacitación Para El Trabajo	Presencial
Instituto Técnico Paulina Mara Ver	Huamantla	Capacitación Para El Trabajo	Presencial
Academia Sor Juana Inés De La Cruz	San Pablo Del Monte	Capacitación Para El Trabajo	Presencial
Academia Isabel La Católica	San Pablo Del Monte	Capacitación Para El Trabajo	Presencial
Academia Leonarda Gómez Blanco	Chiautempan	Capacitación Para El Trabajo	Presencial
Academia Miguel Lardizábal Y Uribe	Chiautempan	Capacitación Para El Trabajo	Presencial
Instituto Técnico Sta. Ana Chiautempan	Chiautempan	Capacitación Para El Trabajo	Presencial
Academia María Del Pilar	Tlaxcala	Capacitación Para El Trabajo	Presencial
Academia D Víctor´s	Tlaxcala	Capacitación Para El Trabajo	Presencial
Instituto De Belleza "Nueva Imagen"	Tlaxcala	Capacitación Para El Trabajo	Presencial
Instituto "Tlapale"	Tlaxcala	Capacitación Para El Trabajo	Presencial
Instituto "Leona Vicario"	Tlaxcala	Capacitación Para El Trabajo	Presencial
Academia De Belleza Raquel	Tlaxcala	Capacitación Para El Trabajo	Presencial
Academia Sor Juana Inés De La Cruz	Zacatelco	Capacitación Para El Trabajo	Presencial
Academia De Belleza Elizabeth	Zacatelco	Capacitación Para El Trabajo	Presencial
Instituto José María Morelos Ocotlán	Tlaxcala	Medio Superior	Presencial
Instituto Independencia El Sabinal	Tlaxcala	Medio Superior	Presencial
Instituto Sor Juana Inés de La Cruz	Tlaxcala	Medio Superior	Presencial
UPAEP Bachillerato	Tlaxcala	Medio Superior	Presencial

Instituto Salvador Allende	Tlaxcala	Medio Superior	Presencial
Instituto Thomas Jefferson Chimalpa, Tlax	Tlaxcala	Medio Superior	Presencial
Instituto Zaragoza Tepehitec	Tlaxcala	Medio Superior	Presencial
Bachillerato 20 De Noviembre	Tlaxcala	Medio Superior	Presencial
Instituto Abraham Lincoln Col. Xicoténcatl	Tlaxcala	Superior	Presencial
Universidad Autónoma De Tlaxcala	Tlaxcala	Superior	Presencial
Instituto Agropecuario De Xocoyucan No.29	Tlaxcala	Superior	Presencial
Universidad Del Altiplano	Tlaxcala	Superior	Presencial
Centro De Estudios Superiores De Tlaxcala	Tlaxcala	Superior	Presencial
Instituto Británico	Tlaxcala	Superior	Presencial
Instituto Tecnológico De Tlaxcala	Tlaxcala	Superior	Presencial
U.S.T. Lic. Miguel Alemán Valdés	Tlaxcala	Superior	Presencial
Instituto Tecnológico De Apizaco	Apizaco	Superior	Presencial
Universidad Del Valle De Tlaxcala	Tlaxcala	Superior	Presencial
UPAEPHuamantla	Huamantla	Superior	Presencial
Escuela De Terapia Física Y Rehabilitación "CRI".	Apizaco	Superior	Presencial
Escuela De Música Del Estado De Tlaxcala EMET	Tlaxcala	Superior	Presencial
Universidad Pedagógica Nacional Unidad 291, Tlaxcala.	Apetatitlán	Superior	Presencial
<b>Total De Instituciones</b>			<b>122</b>

Como puede observarse COSSIES es una Institución estatal que organiza, vigila y formaliza el Servicio Social que por Ley adscrita federal deben realizar los

estudiantes de Instituciones arriba mencionadas. De ahí la importancia de la Dependencia.