



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MEXICO**

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES

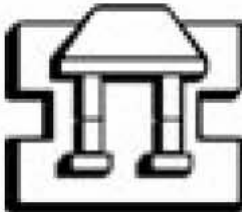
IZTACALA

**“EL PAPEL DEL PSICOLOGO DENTRO DE SERVICIOS
COMPAÑÍA ESPECIALIZADA EN TRANSPORTE DE
AUTOPARTES, S. A. DE C. V. ”**

REPORTE DE PRACTICAS PROFESIONALES
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGIA
P R E S E N T A :
ANA MIREYA ARROYO GONZALEZ.

DIRECTORA: LIC. JUANA OLVERA MENDEZ.

DICTAMINADORES: MTRO. ERNESTO ARENAS GOVEA.
LIC. MARCO VINICIO VELASCO DEL VALLE.



IZTACALA

LOS REYES IZTACALA 2006.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS.

Agradezco a Dios por dejarme vivir en esta tierra, por darme la bendición de despertar y poder admirar el sol por las mañanas, por tantos atardeceres, por tantas noches de profundo sueño y de insomnio.

Agradezco a mis padres por todo aquello que me dieron sin pedir nada a cambio, tanto por sus desvelos, apoyo (moral y económico) y regaños, como por sus preocupaciones, dolores de cabeza, por compartir mis tristezas y alegrías, pero sobre todo por tanto amor dado a mi vida.

Mamá, Papá, los quiero mucho.

A esa pequeña persona quien ha dejado que la ame y que a pesar de su forma de ser, sé que me quiere, gracias por darle un tono de luz diferente a mi vida, por brindarme tu sonrisa, por decirme tía con la inocencia que hace falta en esta vida.

Te amo chaparrito precioso. Nachito.

A mis hermanos Pedro, Lalo, por todos los consejos, regaños, sé que esos sobrenombres que me ponen son muestra de su cariño (aunque lo nieguen), por todas sus preocupaciones, enojos y desvelos. Gracias por confiar en mí.

Yo también los quiero.

A Diego, por ser mi hermanito, por confiar en mí, por ser tú en todos y cada uno de los momentos en que he necesitado de ti, por demostrarme que puedo contar contigo, por estar ahí.

Te quiero mucho.

A Lupe, GRACIAS hermana por decirme las cosas que aunque por más duras que parezcan las haces ver que puedo con ellas, por dejarme ver un lado de la vida, por dejarme ser parte de tu vida, por tu apoyo y confianza.

Te quiero hermana.

A Charo por apoyarme, confiar y creer en mi.

De corazón, Gracias.

A la Profesora Juana Olvera, Vinicio y Ernesto, por dejarme un poco de ustedes en este trabajo.

Gracias.

A la Licenciada Prado, por confiar en mi, por creer en mi, por ser una gran persona y ser humano, por demostrarme con hechos lo que puedo hacer y hasta donde puedo llegar.

A los niños de Madres Unidas, que aunque sin conocerme me aceptan así sin más, por dejarme ser parte de su vida, por decirme tía, mamá, Ana, por aprender de ustedes, por enseñarme que detrás de cada tristeza hay una luz muy grande de esperanza, por enseñarme el otro lado de la moneda, por dejarme ver que puedo ser útil. A YAMILE, por dejarme sentir, aún sin ser mi hija la maternidad y ver que puedo dar amor sin esperar nada a cambio, por darme tu sonrisa, tu mirada, tu tiempo, por siempre te amaré y te llevaré en mí corazón.

Gracias por dejarme quererlos.

Pero sobre todo a ti, que aunque te fuiste antes de tiempo, te sigo queriendo, te extraño y aún no he superado tu pérdida, sé que algún día nos veremos ¿cuándo? no lo sé con exactitud, pero lo que puedo decir es que estás conmigo, me hablas sin palabras, me cuidas sin estar aquí, me observas sin ver, me reconfortas sin darme una caricia de consuelo. De ti aprendí a no quedarme sentada a esperar que las cosas me caigan del cielo, a luchar por lo que quiero y creo, a tener fe, a tener esperanza en la gente, a dar una palabra de aliento, a caer, levantarme y seguir adelante, a esperar el momento adecuado para hablar, a darme cuenta de lo que no quiero en mi vida. De verdad fuiste mi mejor maestro, amigo y hermano.

Con todo mi amor, te extraño mucho hermano Inés.

INDICE.

RESUMEN. ----- 07

INTRODUCCIÓN. ----- 08

CAPITULO I.

1.1 Historia de la Psicología. ----- 10

1.2 Las diversas escuelas Psicológicas como campo de acción. ----- 12

1.2.1 Estructuralismo. ----- 12

1.2.2 Funcionalismo. ----- 13

1.2.3 Psicoanálisis. ----- 14

1.2.4 Asociacionismo. ----- 15

1.2.5 Conductismo. ----- 16

1.2.6 Humanismo. ----- 17

1.2.7 Cognitivo. ----- 18

CAPITULO II LA PSICOLOGIA EN EL AMBITO ORGANIZACIONAL.

2.1 Psicología Organizacional. ----- 20

2.2 Definición de Psicología Organizacional.----- 23

2.3 Funciones del Psicólogo Organizacional.----- 28

2.3.1 Selección de Personal. ----- 30

2.3.2 Desarrollo del Personal. ----- 31

2.3.3 Ingeniería Humana. ----- 32

2.3.4 Estudio de la Productividad.----- 32

2.3.5 Administración.	-----	33
2.3.6 Otras funciones.	-----	33

CAPITULO III CALIDAD ISO 9000.

3.1 Antecedentes Históricos del concepto de Calidad.	-----	36
3.2 Etapas de la Evolución de la Calidad.	-----	36
3.2.1 Inspección.	-----	37
3.2.2 Control del Proceso.	-----	37
3.2.3 Control Integral de la Calidad.	-----	38
3.3 Calidad en el diseño de los Productos.	-----	40
3.3.1 Formación.	-----	40
3.3.2 Formación en el trabajo.	-----	40
3.3.3 Motivación y Facultadión a los empleados.	-----	40
3.4 Los cinco pilares de la Calidad.	-----	45
3.5 Gestión de la Calidad.	-----	47
3.5.1 Gestión de los Recursos Humanos.	-----	48
3.5.2 El papel de la Dirección.	-----	52
3.6 Normativas sobre sistemas de Gestión de la Calidad.	-----	53

CAPITULO IV LA ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS COMPAÑÍA ESPECIALIZADA EN TRANSPORTE DE AUTOPARTES, S. A. DE C. V.

4.1 Antecedentes.	-----	59
4.2 Implementación del Sistema de Calidad en Servicios Compañía Especializada en Transporte de Autopartes, S. A. de C. V.	-----	62

4.3 La participación del Psicólogo dentro de Servicios Compañía Especializada en Transporte de Autopartes, S. A. de C. V. ----- 66

4.4 Funciones del Psicólogo dentro de las Fases de Implementación de la Calidad. ----- 68

4.5 Las habilidades del Psicólogo Egresado de la F.E.S Iztacala. ----- 72

CAPITULO V ANALISIS DEL PLAN CURRICULAR DE LA FES IZTACALA. 77

CONCLUSIONES. ----- 83

ANEXOS. ----- 86

BIBLIOGRAFÍA. ----- 92

RESUMEN

En la Psicología Organizacional podemos observar cómo es que se vinculan las contribuciones de la psicología y las funciones del psicólogo en un campo tan importante para el desarrollo económico de cualquier país. En el campo organizacional, se encuentra una de las áreas en las que se inserta el psicólogo para poner en práctica las habilidades y competencias profesionales con las que fue formado.

La realización del presente reporte de trabajo, se basa fundamentalmente sobre las funciones del psicólogo egresado de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala en la compañía “SERVICIOS COMPAÑÍA ESPECIALIZADA EN TRANSPORTE DE AUTOPARTES, S.A. DE C.V.”.

En la primera parte de este trabajo, se revisan algunos antecedentes de la psicología en general. Se describen también algunos de los aspectos más relevantes de la psicología organizacional, del concepto de calidad y se establecen las definiciones de las funciones que puede cubrir el psicólogo egresado, de acuerdo con el plan curricular de la carrera de psicología de la FES Iztacala.

INTRODUCCIÓN.

Con el paso del tiempo, la Psicología Organizacional ha ido ganando terreno y se ha visto cómo la intervención del psicólogo organizacional cobra cada vez más importancia en ésta área de aplicación de la psicología.

El comportamiento de las organizaciones se orienta hacia ciertas metas que los miembros del grupo conocen de alguna manera. Las organizaciones utilizan conocimientos y técnicas para la consecución de sus tareas.

Por esta razón, la intervención del Psicólogo dentro de la Organización se ha ido incrementando poco a poco. Desde nuestro punto de vista, se considera al psicólogo como el profesional más capacitado para realizar funciones de detección, prevención, evaluación e intervención lo que le permite proponer alternativas de solución para resolver conflictos o mejorar la calidad dentro de las organizaciones.

Así se pensaría que, la importancia que va recobrando ha sido a la par con el desarrollo de la Psicología Organizacional y es cierto, ya que el mejor especialista es el Psicólogo, pues comparten el objeto de estudio (para uno) y la materia prima (para el otro): el hombre.

De esta manera, se puede decir que, la importancia de contar con un Psicólogo dentro de la Organización, está reflejada en la gente que se contrata, que se despide, que ya está laborando, etcétera.

El objetivo de este reporte de trabajo es destacar las funciones del Psicólogo dentro de una organización en este caso se trató de “SERVICIOS, COMPAÑÍA ESPECIALIZADA EN TRANSPORTE DE AUTOPARTES S.A DE C.V..”

Para ello, en los siguientes capítulos se revisarán los aspectos teóricos de la información que sustenta este trabajo y el orden de dicha información se hará de la siguiente manera.

En el capítulo uno, se observan algunos antecedentes históricos de la Psicología.

Mientras que en el capítulo número dos, se presentan los antecedentes de la Psicología Organizacional, su definición y las funciones del Psicólogo dentro de ésta.

En el capítulo tres, hace referencia a los antecedentes del concepto de Calidad, de gestión de la calidad, normas y fundamentos.

En el cuarto capítulo, se mencionan los antecedentes de la compañía en la cual se llevaron a cabo las Prácticas Profesionales, la implementación de la Calidad, pues la Compañía estaba encaminada hacia la certificación y las actividades del Psicólogo dentro de ella.

Y en el capítulo cinco, aborda el Plan Curricular de la F.E.S. Iztacala aunado a la intervención del egresado de la Carrera de Psicología de dicha Institución. A continuación se presentan los resultados del reporte de las prácticas realizadas.

CAPITULO I.

Dentro de éste capítulo se podrá apreciar el desarrollo de la Psicología en general, así como aquellos acontecimientos que permitieron su estudio.

1.1 Historia de la Psicología.

Las premisas metodológicas para la transformación de la psicología en ciencia las facilitaron o dieron principalmente aquellas corrientes filosóficas empiristas, que exigían un cambio de la especulación en ciencia experimental. Un papel importante lo desempeñó en este aspecto el ala materialista de la tendencia empirista en psicología, la cual relacionaba los procesos psíquicos con los fisiológicos.

Alcanzaron especial importancia para la evolución de la psicología experimental las investigaciones de Weber, quién examinó la relación del aumento o disminución del estímulo con la sensación. Por su parte, Wundt inventó el primer aparato elemental especial para los fines de las investigaciones psicológicas experimentales, creando un laboratorio de Psicología Fisiológica el cual se convirtió en Instituto de Psicología Experimental (Marx y Hillix, 1985).

Rápidamente el trabajo experimental alcanzó un gran volumen, la psicología se convirtió en ciencia independiente, ampliamente experimental, que con métodos cada vez más exactos, iba registrando nuevos hechos y descubriendo nuevas leyes. El carácter de esta ciencia iba transformándose, el experimento proveyó a la psicología el replanteo de la cuestión de la metodología de la investigación psicológica, proponiendo en todos los sectores o dominio de la psicología empírica nuevas exigencias y criterios de carácter científico. Por ello, la introducción del método experimental tuvo una importancia tan grande en la transformación de la psicología en ciencia independiente (Marx y Hillix, 1985)

Por otro lado, la teoría evolutiva de la biología moderna, que se hizo extensiva a la psicología, tenía una doble importancia: por una parte, introdujo un punto de vista, el

cual plantea que no debe relacionarse solamente lo psíquico y su evolución con los mecanismos fisiológicos, sino también con el desarrollo de los organismos en el proceso de la adaptación al medio ambiente.

Dicha teoría en psicología, permitió el desarrollo de una concepción de la evolución, sobre todo en la psicología animal. Hacia finales del siglo pasado la psicología animal pasó con una serie de trabajos que habían superado al antropomorfismo, a la investigación científica objetiva. Del estudio de la psicología filogenética comparativa se desarrollaron nuevas corrientes que pasaron a formar parte de la psicología general y también de lo que más adelante se reconoció como psicología de la conducta.

De acuerdo con Marx y Hillix (1985), la evolución en la psicología hubo de estimular la investigación en el dominio de la ontogénesis. En la segunda mitad del siglo XIX se inicio un intenso trabajo en psicología del desarrollo, con trabajos de Darwin, Taine, Egger y otros.

Sin embargo, a pesar del crecimiento de la psicología experimental y el florecimiento de las diferentes ramas de la psicología evolutiva, es necesario comentar que se desarrollaron varios dominios especiales de la llamada psicología aplicada, la cual se ocupa de los diferentes problemas de la vida, evaluando para ello los resultados de la investigación científica y en especial de la experimental

La psicología aplicada encuentra una amplia aplicación en la educación y en la enseñanza, en la salud, en la organización, en la clínica, en la justicia, en la vida económica, en el arte, etcétera.

A continuación se aprecian las diversas escuelas que se encuentran dentro de la Psicología, tomando en cuenta su objeto de estudio y su evolución con el paso del tiempo.

1.2 Las diversas escuelas Psicológicas como campo de acción.

Bien es cierto que cada una de las escuelas ven a la Psicología de un modo diferente, sus principios, sus concepciones debido a la época en la que se dio su auge y por los acontecimientos que tuvieron que pasar para que fueran reconocidas para su aplicación siempre tomando en cuenta el factor humano.

Ahora bien, es necesario que conozcamos cada una de ellas, su concepción de la Psicología como ciencia, así como su evolución y su campo de aplicación.

1.2.1 Estructuralismo.

En la segunda mitad del siglo XIX (de acuerdo con Marx & Hillix, 1985) fue la química la ciencia que más se desarrolló, por medio del análisis logro detectar los “últimos” grupos de los que los cuerpos están compuestos y a la vez, las leyes de combinación de estos elementos. Wundt imita este modelo y, mediante la introspección, analiza la mente para buscar sus últimos elementos y a partir de sus relaciones mutuas intenta comprender la estructura de la mente.

El método de utilización es la auto observación controlada o introspección experimental.

Mediante la introspección o auto observación, que para ser científica u objetiva, debe ser sometida a un control riguroso en el laboratorio, lo cual se logra entrenando al sujeto a analizar el proceso de la mente. Estas experiencias de auto observación las repiten muchas veces una gran cantidad de sujetos, con un control estricto de la situación, que para evitar los posibles fallos de memoria, se analiza solo lo último que pasó por la conciencia en el momento en que el sujeto fue interrumpido por el experimentador.

Se tiene como objeto de estudio el análisis de la mente humana, adulta, normal, generalizada, que se lleva a cabo mediante la introspección. De la mente es importante

buscar su estructura elemental, sus últimos elementos básicos y los atributos de cada uno, así como la conexión o enlace de los mismos para formar otros más complejos. Tres son los elementos simples e irreductibles sobre los que descansa toda la compleja actividad mental: la sensación, la afección o sentimiento y la imagen. Cada imagen o sensación poseen una cualidad propia, una duración temporal variable, un cierto grado de intensidad y puede presentarse a la conciencia con mayor o menor claridad. La conexión o enlace de estos elementos para formar los fenómenos complejos se rige por el “principio de causalidad psíquica”

Dicha escuela remueve a nivel teórico, que la experiencia sensorial es el punto de arranque y la parte más estudiada por esta psicología. Wundt se esfuerza por hacer de la psicología una ciencia y además independiente de las otras ciencias, es manifiesto el enfoque elementalista y estructural de esta escuela.

1.2.2 Funcionalismo.

El funcionalismo acepta todos los procedimientos científicos a condición de que sus resultados sirvan para algo, así se importan de la escuela inglesa de Galton las técnicas psicométricas, útiles para detectar la magnitud de las habilidades pudiendo clasificar a los hombres comparativamente entre si. En este sentido encontramos a McCattell con su famoso “mental test”. La adaptación americana de la escuela de inteligencia de los psicólogos franceses Binet y Simon. Yerkes y sus colaboradores construyeron unas baterías de test (alfa y beta) para selección de soldados en la primera guerra mundial.

En general estudian los procesos mentales en su dimensión funcional, es decir, como instrumentos que posee el organismo para mejor adaptarse al ambiente. Se estudia la conciencia con su capacidad selectiva para lo útil, el proceso de pensar para explicar y comprender mejor los caminos por los que discurre, el hábito como resultado de un aprendizaje que se logra mediante unas leyes y que permite al sujeto dominar con mayor rapidez y precisión las exigencias del medio, el posible control de la emoción que

determina, a su vez, la vida afectiva. El interés de esta escuela por esta psicología diferencial, por medio de los test, contribuirá tremendamente al desarrollo de la psicología aplicada en sus múltiples campos; pedagógica, industrial, militar, entre otras.

Esta escuela se interesa por la funcionalidad del acto de conciencia, consecuencia lógica del sistema de vida y pensamiento pragmatista de esta sociedad. Sus investigaciones se mueven dentro del ámbito del evolucionismo de los procesos psicológicos, dando importancia suprema al ambiente.

1.2.3 Psicoanálisis.

Los condicionamientos biológicos instintivos de la naturaleza hacen al hombre pasar, en los primeros años de su vida por una serie de etapas de desarrollo biopsicológico. Cada una de ellas tiene unas exigencias concretas de expresión respecto al medio. Todo esto tiene lugar a un nivel inconsciente. El grado de superación de cada etapa, cuyas experiencias pasan a formar del inconsciente personal, determina el nivel de salud psíquica del individuo adulto, que va desde la normalidad, a la neurosis y en el peor de los casos, la psicosis.

Este modelo psiquiátrico, dinámico y psicológico supone la ruptura y superación del modelo anatómico fisiológico tradicional defendido académicamente en Viena y abre un nuevo camino en el terreno de la salud mental, el de la psiquiatría dinámica.

Su mayor representante es Sigmund Freud como fundador. Tiene como seguidores a Adler, Jung y Fromm. El método utilizado por Freud es el ayudar al neurótico para que tome conciencia y reviva de un modo no traumático cierto tipo de experiencias pasadas y esto lo logra fomentando e interpretando la libre narración de los sueños y por a interpretación de los actos fallidos, chistes, olvidos, etcétera.

El objeto de estudio de acuerdo con García (1992), se puede plantear de la siguiente manera:

La estructura, dinámica y desarrollo del aparato psíquico (mente en sus dimensiones consciente e inconsciente), en el que distingue tres provincias instancias, (ello, yo y super yo) que relaciona, con las tres cualidades psíquicas (consciente, preconscious e inconsciente).

Sin embargo, para Jung la psique, resulta de la integración de las experiencias conscientes, el inconsciente personal que se agrupa en complejos y las experiencias colectivas que se transmiten hereditariamente. De la toma de control a través de la conciencia de tales energías depende la riqueza personal.

Es una psicología que se asienta sobre el trasfondo inconsciente del ser humano. Para Freud la energía del aparato psíquico tiene su origen en los instinto, categorías biológicas. La interpretación de los fenómenos para su comprensión. El enfoque genético para buscar los orígenes de cualquier fenómeno.

1.2.4 Asociacionismo.

De acuerdo con Marx y Hillix (1985), el principio del asociacionismo deriva de problemas epistemológicos planteados e la filosofía. A la pregunta epistemológica “¿cómo conocemos? Los filósofos empiristas responden “por medio de los sentidos”. Inmediatamente surge la pregunta siguiente “entonces ¿de dónde vienen las ideas complejas, que no son directamente sentidas?” la respuesta a esta segunda pregunta proporciona el primer principio de la asociación: “las ideas complejas provienen de la asociación de otras más complejas”.

Los conceptos asociacionistas que han servido para reemplazar teorías más detalladas del aprendizaje, entre los que se pueden encontrar a Ebbinghaus quien introdujo una modificación profunda en el modo de trabajo del asociacionismo. Pavlov, estudio la asociación no en términos de ideas, sino en términos de conexiones E – R (estímulos – respuesta) gracias al estudio de los reflejos condicionados ya que contribuyeron a hacer objetiva la psicología. Y por último Thorndike quien desarrollo

una extensa exposición de los fenómenos psicológicos desde una perspectiva asociacionista.

El asociacionismo es fundado en el siglo XVIII por Hartley quien desarrollo una psicología en torno de las asociaciones, convirtiendo así el asociacionismo en una doctrina formal con su nombre.

1.2.5 Conductismo.

El interés fundamental de la posición de Watson reside en dos posturas; una positiva y otra negativa. En lo que respecta al aspecto positivo, propuso una psicología completamente objetiva, ya que quería aplicar las técnicas y los principios de la psicología animal a los seres humanos, por lo que ha recibido el nombre de *Conductismo Metodológico o empírico*.

En lo que respecta al lado negativo, aparece en las inventivas watsonianas contra los conceptos mentalistas, ya que ataco a la psicología introspectiva de Titchner y lo que consideraba inadecuado en el funcionalismo de Angell, ya que éste acepta los datos de la introspección por lo que se recibe el nombre de *Conductismo Metafísico o Radical*.

El conductismo watsoniano surge de tres dimensiones:

- De las tradiciones filosóficas del objetivismo psicológico,
- La psicología animal, y
- El funcionalismo.

Según el Conductismo Watsoniano, la psicología es la parte de la ciencia natural cuyo objeto de estudio es la conducta humana, las acciones y verbalizaciones, tanto aprendidas como no aprendidas de las personas. De igual manera presenta dos objetivos específicos: predecir la respuesta, conociendo el estímulo y predecir el estímulo, conociendo la respuesta.

Los postulados de esta corriente psicológica son:

- 1.- La conducta se compone de elementos de respuesta y puede ser analizada con éxito mediante los métodos objetivos de la ciencia natural.
- 2.- La conducta se compone por entero de secreciones glandulares y movimientos musculares, por lo cual es en última instancia reducible a procesos físico – químicos.
- 3.- Ante todo estímulo efectivo hay una respuesta inmediata de algún tipo; toda respuesta obedece a algún tipo de estímulo.
- 4.- Los procesos de la conciencia, si es que existen, no pueden ser estudiados científicamente. Los alegatos concernientes a la conciencia representan tendencias sobrenaturales y dado que constituyen remanentes de las fases teológicas pre - científicas de la psicología es necesario ignorarlos.

1.2.6 Humanismo.

Para los psicólogos humanistas el hombre es psicológicamente distinto de los animales. Es naturalmente bueno y algo en sí mismo. Cada hombre, además de la naturaleza específica, común a la de otros hombres, posee una naturaleza individual, que es única e irrepetible. “el ambiente no es quien lo hace, como afirmaron los conductistas, sino algo que le impide o le permite, en mayor o menor grado, desarrollar sus capacidades a tenor de la naturaleza específica e individual que cada uno posee. Por ser cada hombre distinto de los demás, como tal debe ser tratado y estudiado. Se debe evitar, el uso de esquemas o conceptos preestablecidos, a través de los cuales ciertamente se puede explicar o interpretar a conducta coincidente de un colectivo, pero en modo alguno, la del individuo como ser diferente que recibe y asimila cada experiencia de una manera típica y personal.

Tanto Allport como Rogers aceptan la utilidad parcial de los estudios “nomotéticos”, es decir, aquellos que comparan al individuo con otros, respecto a algunas categorías pero creen que esto es insuficiente, porque cada hombre es un caso único, irrepetible y por tanto incomparable con los demás. Gracias a lo anterior, define el enfoque metodológico “ideográfico” que atiende a lo típico de cada persona. Aceptan el método de preguntas directas, el estudio de la conducta expresiva, el análisis de documentos personales, la grafología, etc.

Allport trata de justificar la necesidad de definir psicológicamente a cada persona por aquellos “rasgos” o “disposiciones personales” que descubren y representan los “focos vitales de organización dentro de las vidas individuales” y son las unidades peculiares de cada uno que explican la “consecuencia y armonía de la conducta” y una vez descubiertas facilitan la comprensión, predicción y control de la conducta de cada hombre.

Sin embargo, Rogers se centra en la trama de la relación terapéutica y parte de la idea de que el individuo tiene dentro de sí mismo recursos suficientes que pueden ser movilizados, para crear un clima adecuado.

Y la doctrina de Maslow se fundamenta en tres pilares: personalidad, motivación y autorrealización.

Los principios del humanismo es que el hombre constituye una especie diferente (antirreduccionismo) y la más perfecta de las especies, cada hombre (individualismo, personalismo) posee naturalmente (innatismo, naturalismo) un conjunto de cualidades de cuyo desarrollo depende su perfección (autorrealización).

1.2.7 Cognitivo.

Muchas investigaciones de esta escuela se apoyan en el enfoque metodológico del positivismo lógico. Se estudian variables que directamente no pueden observarse, pero

que de alguna manera, se puede concluir su existencia, estructura, proceso cuantificación, partiendo de las variables de estímulo y respuesta.

El objeto de la psicología cognitiva no es la conducta que depende directa o indirectamente del estímulo sino la actividad humana, de un sujeto activo que busca, elige, interpreta, elabora, transforma, almacena y reproduce la información proveniente del medio ambiente o del interior, a la luz de un propósito y de acuerdo con él, planifica, programa, ejecuta y corrige la acción en el proceso o al término de la misma. (Marx y Hillix, 1985)

CAPITULO II LA PSICOLOGIA EN EL AMBITO ORGANIZACIONAL.

2.1 La Psicología Organizacional.

Una vez que se conoce que gracias al estudio de la psicología con el paso del tiempo fueron surgiendo diversas escuelas (tal y como se puede apreciar en el capítulo anterior) se tiene que, lo que nos interesa en este caso es el ver cómo fueron surgiendo y se modificaron para los diversos intereses.

Una de estas modificaciones y que es la que nos interesa para este trabajo, es aquella que nos lleva a la utilización de los elementos que nos faciliten la evaluación, capacitación y desarrollo del personal dentro de una empresa (también llamada Psicología Organizacional) y por ello se tiene que durante la Revolución Industrial, ya que se ha definido a ella como la que marca el cambio paulatino de la fuerza muscular en el trabajo, por la fuerza de la máquina, dando así el inicio de la utilización de ésta Psicología como campo de acción.

Dentro del marco de desarrollo de la Psicología en general la aparición del área tecnológica organizacional obedece a la creación y transformación de sistemas sociales, especialmente de aquellos relacionados con los medios de producción.

Sin embargo, la Psicología Organizacional (Rodríguez, 1998) tuvo su auge a partir del siglo XX, en la que Walter Dill Scott, considerado el primer Psicólogo Organizacional, destacó la importancia del uso de los métodos psicológicos para solucionar problemas laborales, además de recalcar el papel de la Psicología en la publicidad.

Ahora bien, el desarrollo de la Psicología Organizacional se encuentra entrelazada con los orígenes de la Psicología Industrial. De esta manera se tiene que durante la

Primera Guerra Mundial, al reclutar a los soldados para dicha misión, este proceso resulto ser “el gran experimento psicológico de ingeniería humana” puesto que la Asociación Norteamericana de Psicología designa una comisión a la cual se confió la tarea de preparar un examen que midiera el nivel intelectual de un gran número de hombres al mismo tiempo (Vargas y Velasco, 1998).

Una vez que los psicólogos se vieron inmersos en el campo laboral se fueron preparando poco a poco para su intervención en los tiempos de guerra, teniendo como resultado la aplicación de los test de inteligencia para alfabetos y analfabetos (Army Alfa y Army Beta respectivamente), durante dicha época el auge de la Psicología Organizacional estaba puesto en los test. Se tiene de esta manera que bajo la etiqueta de Psicología Organizacional se desarrolla durante las décadas de los treinta y cuarentas, sin embargo la utilización de los test se vio envuelta en múltiples críticas debido a que no era tan eficaz y que no predecían el rendimiento y por otro lado a que los empresarios que en un momento habían mostrado interés por la psicología cuando consideraron que se podría lograr un alto grado de satisfacción entre obreros y el consiguiente rechazo a la afiliación sindical, redujeron su interés al atravesar por un momento de bonanza económica y de pleno empleo.

Durante la II Guerra Mundial, la aceptación por dicha Psicología alcanzó un alto grado de legitimidad tanto en el contexto de la investigación como en la práctica profesional. En los años 50 se inicia un gran interés por parte de los psicólogos en el estudio de las organizaciones, ésta misma época se considera como la consolidación del área después de los servicios prestados al ejército, durante el cual se desarrollaron test más complejos, estudios de absentismo, factores sociales y motivacionales, actitudes de esta manera se sigue con temas que adquieren gran representatividad refiriéndose a la evaluación del trabajo, fatiga, eficiencia en el trabajo, moral, satisfacción y accidentabilidad laboral.

Durante la década de los 40 a los 60, los empresarios ponen énfasis en la productividad y en el rendimiento así como en la permanencia y estabilidad de la fuerza

de trabajo, asumiendo la negociación como la estrategia más adecuada para resolver los conflictos con los sindicatos. Varios psicólogos dirigidos por Bingham 1939 – 1949 (citado en Rodríguez, 1998) desarrollaron un test de gran amplitud y complejidad: Army General Classification Tests (AGCT) y diversos proyectos como son la selección, clasificación y evaluación, con la toma de decisiones en contextos estresantes, diseños de equipos, maquinaria y herramientas.

Al termino de la Segunda Guerra Mundial y ante el gran desarrollo Industrial de los Estados Unidos, los psicólogos que participaron en las tareas militares encontraron en las organizaciones productivas un lugar donde podían aplicar sus conocimientos y contar con una actividad laboral bien remunerada (Vargas y Velasco, 1998).

Sin embargo, la Psicología Organizacional tuvo su auge a partir del siglo XX, en la que Walter Dill Scout (Rodríguez, 1998), considerado el primer Psicólogo Organizacional, destaco la importancia del uso de los métodos psicológicos para solucionar problemas laborales, además de recalcar el papel de la Psicología en la publicidad.

Se tiene que uno de los principales promotores de la Psicología Organizacional fue el Psicólogo Mustenberg (citado en Mazariegos, 1994) quien destaco los siguientes puntos a elaborar dentro de la organización:

- 1.- El análisis de puestos con base en los Test Psicológicos,
- 2.- La importancia de las necesidades y motivaciones individuales del trabajador para explicar la monotonía en las tareas encomendadas.

Teniendo así como consecuencia que la administración influyera en las pruebas colectivas para el reclutamiento, los programas de selección, las técnicas de análisis de puestos, el adiestramiento y la evaluación del rendimiento.

El interés de la Psicología Organizacional aumento a medida que las teorías y los métodos, le permitieron al psicólogo capacitarse gradualmente para analizar constructivamente los problemas del individuo en las organizaciones y poner a prueba sus ideas con la investigación empírica. Las primeras preguntas que se hicieron tenían que ver con el evaluar y seleccionar trabajadores. De esta manera los primeros esfuerzos en los que los psicólogos organizacionales tuvieron éxito estaban relacionados con la administración de pruebas que le permitieran a las organizaciones tales como el ejercito o las grandes industrias mejoraron sus métodos de selección.

Con esta forma más sistemática y científica de hacer la selección, los psicólogos se acercaron mucho más a los problemas de carácter organizacional y trataron de ponerle orden al proceso de diseño y organización del trabajo. Los psicólogos organizacionales tuvieron que empezar a trabajar más de cerca con los ingenieros para analizar las características básicas de cada trabajo y poder así asignarle a cada persona el cargo que:

- 1.- Optimizara sus capacidades físicas y humana,
- 2.- Aumentara la coordinación y el trabajo en equipo,
- 3.- Garantizara eficiencia en todos los aspectos.

2.2 Definición de Psicología Organizacional.

Es importante que definamos el concepto de Organización como primera instancia para luego poder comprender con mayor exactitud la definición de Psicología Organizacional.

Se tiene que Organización de acuerdo con la definición obtenida del Diccionario Larousse (pagina, 334) es:

“acción de organizar, preparar”.

Schein (1980, página 19) indica que Organización procede del hecho que un individuo es incapaz de cumplir todas sus necesidades y deseos por sí mismo, ya que tiene que basarse en los demás para cumplir sus propias necesidades, de esta manera se tiene que:

“una organización es la coordinación racional de las actividades de un cierto número de personas, que intentan conseguir una finalidad y objetivo común y explícito, mediante la división de las funciones y del trabajo, a través de una jerarquización de la autoridad y de la responsabilidad”.

Guest 1962 (citado en Dunnette y Kirchner, 1994, página 174), define a la Organización como:

“un grupo grande de personas comprometidas en actividades dependientes, que tienen un propósito determinado, esta estructurada racionalmente porque:

- La organización se ha formado como una entidad legal en un punto determinable del tiempo y espacio,
- Los hombres y los objetos físicos se han reunido deliberadamente para alcanzar una meta definida,
- La tarea se lleva a cabo basándose en el cálculo y la razón, lo que la distingue de la formación espontánea de las acciones,
- El arreglo de los hombres y de los objetos materiales supone un modelo generalmente reconocido y aceptado por los participantes”.

Así se tiene que las organizaciones son sistemas sociales complejos, ya que en ellas se puede encontrar una gran variedad de personas con problemas, personalidades, actitudes, aptitudes, desempeños y puntos de vista tan variados y bastos que de acuerdo a

cada uno de ellos se pueden ubicar para desempeñar diversas funciones dentro de la organización (Arias, 1973).

Ahora bien, si tomamos en cuenta todas y cada una de estas definiciones podemos apreciar que tienen un factor en común: todos aprecian que se necesita que haya personas con una finalidad en común para poder lograr un objetivo, empleando para ello el uso de la fuerza, tanto física como mental, lo cual al ver cumplido y llegado al objetivo final se verán recompensados (de manera monetaria) satisfaciendo así una necesidad.

Independientemente de la corriente teórica en la cual se basen para el estudio de las organizaciones, el factor común de intervención es el HOMBRE, vinculado al desarrollo de la administración de los recursos humanos, dando origen a la Psicología Organizacional, sin embargo, para ello es necesario que tengamos bien definido su alcance y sobre todo su definición.

Tomando en cuenta que Organización, como área tecnológica de la Psicología, se refiere a grupos sociales y administrativos (que como se plasmo en párrafos anteriores) persiguen un (os) objetivo (s) para cubrir necesidades, lo cual se explicara en términos psicológicos.

Se considera que al hombre sólo se le puede concebir como un ser total, integral o indisoluble, como una unidad biopsicosocial, que se comporta simultáneamente en cada uno de estos niveles. A nivel biológico, a través del funcionamiento armónico del organismo; a nivel psicológico, en cuando al equilibrio emocional; a nivel social respecto de las interacciones con los demás y a nivel cultural, por medio de la gama de valores individuales.

Ahora bien, el individuo con estas características y propiedades tan complejas ingresa a las organizaciones de trabajo, las cuales también tienen niveles de desarrollo propios, como son: la producción, la cual lucha por tener un mayor rendimiento de bienes

o servicios. A nivel de integración, se esfuerza por mantener su estructura, y a nivel moral, se estimula la satisfacción y realización personal de los empleados.

Para algunas personas la Psicología Organizacional se interesa en la conducta de trabajo, en las relaciones entre los individuos, las relaciones entre grupos y las relaciones de todos estos con la estructura y función general de la organización en la que se ven inmersos.

Para Blum y Taylor (1976), la Psicología Organizacional hace referencia a la aplicación o la extensión de los principios y los datos psicológicos a los problemas de los humanos que operan en un contexto de los negocios y las organizaciones. Teniendo en cuenta que es su disciplina el aspecto relevante de dicha Psicología.

Sin embargo, para Munduate (1997), la Psicología Organizacional se caracteriza por poner énfasis en el individuo y la conducta de los grupos, la toma de decisiones y los estilos de liderazgo, el estudio de la burocracia, la estructura organizacional, el clima y el desarrollo organizacional.

Leavitt, 1961 (citado en Dunnett y Kirchner, 1994) la Psicología Organizacional se ocupa del estudio de las organizaciones y de los procesos de las mismas. Es tanto descriptiva como normativa; es tanto o más básica que aplicada; tan interesada en desarrollar teorías de la conducta en las organizaciones como métodos para mejorar las prácticas de la organización.

Ahora bien, desde el punto de vista de la administración, se concibe al ser humano como un ser social por naturaleza. Quien a la vez tiene una inherente tendencia a organizarse y cooperar en relaciones interdependientes. Las primeras organizaciones fueron la familia y pequeñas tribus nómadas; luego establecieron las villas permanentes y luego las comunidades tribales. Más tarde se crearon el sistema feudal y las naciones. Como se puede apreciar el desarrollo de las organizaciones ha ido incrementándose día con día en los últimos años, ya que se tiene que desde el siglo pasado se han producido

cambios dramáticos en este campo. La sociedad se ha transformado de una forma predominantemente agraria a otra de tipo industrial caracterizada por el surgimiento de grandes organizaciones formales.

Las organizaciones no son fenómenos distantes, impersonales; ellas están inexorablemente entrelazadas con nuestra vida cotidiana. Están en todas partes y a todos nos afectan. Son organizaciones el grupo sigla informal o el grupo atlético, los restaurantes, y las Naciones Unidas. Ellas proporcionan bienes y servicios que las personas usan. Todos somos miembros de una sociedad organizacional: personas que cooperan en grupos para alcanzar diversos objetivos.

El comportamiento de las organizaciones se orienta hacia ciertas metas que los miembros del grupo conocen de alguna manera. Las organizaciones utilizan conocimientos y técnicas para la consecución de sus tareas. La organización implica actividades estructurales e integradas; es decir, individuos que trabaja juntos o cooperan en relaciones de interdependencia. La noción de interrelación supone un sistema social. Por ello, se puede afirmar que las organizaciones consisten en:

- 1) Arreglos orientados a una meta, individuos con un propósito,
- 2) Sistemas psicosociales, individuos que trabajan en grupos,
- 3) Sistemas tecnológicos, individuos que utilizan conocimientos y técnicas, y
- 4) Una integración de actividades estructuradas, individuos que traban juntos en relaciones estructuradas.

Las organizaciones se han hecho más complejas en el transcurso del tiempo. Este proceso se inicia con la evolución de los organismos, de los cuales el mismo hombre es el ejemplo de mayor complejidad, la investigación ha suministrado evidencia dramática de que en el desarrollo evolutivo de la materia viva ha habido una inequívoca y clara

tendencia de lo simple a lo complejo. Tanto las diversas formas de vida en la Tierra como lo intrincado de su organización reflejan y manifiestan esta tendencia. El elemento esencial de esta tendencia es la especialización. Esta misma tendencia es evidente en las organizaciones. Una mayor especialización requiere métodos cada vez más complejos de coordinación e integraron. Las tendencias hacia la cooperación y el conflicto se hacen también evidentes entre los participantes de la organización.

Es improbable que la tendencia del crecimiento de las organizaciones disminuya. La población está en continua expansión. Por lo tanto, la cantidad de personas ofrece un panorama complejo para la sociedad y sus sub unidades. La tendencia de las poblaciones rurales a desaparecer y formar centros urbanos se ha producido desde hace muchos siglos.

Un elemento básico del desempeño organizacional es la satisfacción del participante. En la mayoría de las organizaciones las personas tienen que sentirse satisfechas para continuar perteneciendo a ellas, si no es así, renuncian y van a otra parte, una relación importante es que un buen desempeño de las tareas produce satisfacción, por lo que se puede lograr la satisfacción del participante siendo efectivo y eficiente.

Los temas sobre el desempeño y la satisfacción dentro de las organizaciones tienen sus contrapartes en la sociedad en general. La productividad y la calidad de la vida en el trabajo se han convertido en dos preocupaciones fundamentales. Se necesitan organizaciones que:

- 1.- Logren sus objetivos y serán eficientes en el uso de sus recursos (productivas), y
- 2.- Que proporcionen un clima que permita el bienestar de sus participantes.

2.3 Funciones del Psicólogo Organizacional.

Dentro de las organizaciones, se tiene que la base primordial de dicha organización es la colaboración de los individuos en los distintos procesos laborales, sin embargo parece natural que cada persona vea su trabajo en relación con su propia experiencia y formación de la estructura ideal de sus metas. Por ello, no es de espantarse que el psicólogo se ocupe de los elementos humanos, ya que puede concentrar sus esfuerzos en el análisis de los puestos de trabajo, en la selección de personal que pueda desempeñarse en el cargo ofrecido (Jiménez, 1976) en los programas de seguridad laboral o cualquier otro tema.

Además de llegar a ser un especialista, el psicólogo organizacional opera en cuestiones de tipo general.

Dentro de la Psicología Organizacional, se pretende encontrar diversas respuestas a numerosos problemas generados en el ambiente laboral, de igual manera el activar el potencial de realización del factor humano, propiciar el bienestar y la satisfacción de los trabajadores así como contribuir al desarrollo de las organizaciones (Schermerhorn, Hunt y Osborn, 1987).

Para algunos autores como Rivera (1986) o Spector (2002) el psicólogo organizacional debe ocuparse de:

- a.- Investigaciones del mercado del trabajo, la selección y la orientación de los empleados,
- b.- Las técnicas de análisis, descripción y evaluación de puestos, así como los estudios de salarios e incentivos, reparto de utilidades y valoración de méritos,
- c.- Desarrollo de programas de capacitación y adiestramiento de personal,
- d.- Seguridad e higiene,

e.- Relaciones laborales,

f.- Servicios especiales, que incluye el esfuerzo dirigido hacia el bienestar de los empleados.

Sin embargo, el problema psicológico que ocupa el primer plano, y que es quizá el más importante en cualquier organización consisten en cómo reclutar empleados, cómo seleccionarlos y formarlos y cómo clasificarlos en función de los puestos de trabajo, de tal manera que cumplan su papel con la máxima eficacia (Braunstein, 1975). Como segundo problema nos encontramos con la motivación de las personas hacia un alto nivel de ejecución.

Tomando en cuenta que si se enumeran a varios autores, nos encontraremos con que muchos de ellos coincidan en las labores a desempeñar por el psicólogo (Ciego, 2000; Guillen y Gull, 2000; Vejrup, 1999) las más importantes son las que se enumeran a continuación.

2.3.1 Selección de Personal.

Selección y evaluación de empleados y ejecutivos e investigadores sobre criterios, basándose en la aplicación de pruebas psicométricas, en los resultados de entrevistas realizadas, los requisitos que pide el jefe de departamento llamado “Requisición de Personal”, en cubrir el perfil de puestos, el sueldo presupuestado, etc. (Reyes, 1991, Chiavenato 1988).

El área consiste en la búsqueda y selección del personal ideal para que ocupe los puestos de una organización. Por su parte el reclutamiento consiste en la búsqueda del personal que deberá ocupar los puestos vacantes, a través de diversas fuentes como lo son: los anuncios en el periódico, las bolsas de trabajo, las escuelas, grupos de intercambio, televisión, internet, entre otros.

Por lo tanto, el proceso de la selección permite predecir a través de métodos y procedimientos que tienen como finalidad pronosticarlas posibilidades que tiene una persona para desempeñar de manera eficiente una actividad en particular. Para ello es necesario echar mano de herramientas tales como:

Las entrevistas, estas son una herramienta importante para lograr llevar a cabo con calidad la selección de personal, y no solo sirven para esto, también nos pueden ayudar para contratación, ascensos o transferencias llamadas ENTREVISTAS DE SELECCIÓN O COLOCACION. Nos ayudan para obtener información del entrevistado sobre sus actitudes hacia el trabajo, la compañía, etc. Estas se llaman ENTREVISTAS DE ACTITUDES, otras ayudan al empleado en cualquier problema individual personal o del trabajo, que pueda ser perjudicial para su desempeño en el empleo o fuera de él, evaluar al entrevistado con respecto a su capacidad para desenvolverse en un conjunto dado de circunstancias difíciles, éstas suelen denominarse ENTREVISTAS DE EVALUACION O DE STRESS.

2.3.2 Desarrollo de Personal.

Es la evaluación del desempeño, medición de las actitudes, desarrollo de ejecutivos y consejo personal a los empleados. Gracias a este tipo de evaluación la cual es recomendable gracias a la intervención de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social, podemos obtener lo que se llama dentro de la Organización Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), es decir, que cada cierto tiempo (una vez al año) se vuelve necesario evaluar al personal empleado para poder visualizar cuales son aquellos factores que están afectando el rendimiento y la calidad del trabajo realizado por las personas para de esta manera plantear aquellos cursos que serán necesarios tomar para mejorar el rendimiento laboral (Mendoza, 1982).

El uso de la medición de las actitudes nos proporciona información necesaria para estudiar que tanto el clima, los incentivos, el tiempo extra, la forma de trabajo, etcétera

influyen en el rendimiento del personal y en la manera de desarrollar el trabajo bajo las condiciones dadas y que tan viable es el cambio o no de una persona de departamento.

Para la capacitación de personal se cumple con requisitos legales de registro, se hacen estudios de costo – beneficio, se determina el ajuste de programas a dinámicas de producción o requerimientos externos a la organización, etc. Dicha capacitación de algún modo se le puede llamar la parte educativa de una empresa por la cual se satisfacen las necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores (Siliceo, 1992).

De acuerdo con Ardila y Ardila (1985), dicho proceso (es decir, el de la capacitación) esta comprendida de diversas fases: 1) presentación del proyecto, consiste en la exposición general del problema y las acciones a seguir para resolverlo, 2) presentación del programa, inicia con la identificación de las necesidades de capacitación (DNC) seguida de las actividades a realizar para subsanar dichas necesidades, 3) la operación de los programas que incluye las actividades que permiten el logro de objetivos establecidos, 4) el control del programa, éste contiene una serie de acciones evaluatorias que ayudan a eliminar los problemas de la operación de los programas, 5) la evaluación que es la fase en la que se diseñan los medios idóneos para establecer hasta qué punto los capacitados alcanzan los objetivos preestablecidos, 6) el seguimiento que permite evaluar el grado de eficiencia de la capacitación e incluye la presentación de los resultados.

2.3.3 Ingeniería Humana.

Diseño de equipos y productos.

Una de las principales intervenciones del Psicólogo dentro de la Organización es el diseño de grupos de trabajo, puesto que si se ubican a personas con una misma meta en común, funcionarían de una mejor manera que si se ponen a personas a laborar con una meta distinta entre ellos mismos.

En el desarrollo organizacional se elaboran planes de carrera individual y de la organización en su conjunto, se determinan políticas, se aplican programas de prestaciones, se adquiere maquinaria y se implantan métodos de producción, etcétera.

2.3.4 Estudio de la Productividad.

Actividades relativas tanto a la fatiga de los trabajadores como a la iluminación y el ambiente general de trabajo.

Un estudio adecuado de las condiciones de trabajo nos llevara a predecir e incluso a proponer los cambios adecuados dentro del área laboral para el mejor funcionamiento y rendimiento de las personas inmersas en la empresa, así como evaluar el grado de efectividad conseguido después de la inmersión de los cambios efectuados (Colotla y Gallegos, 1985 en Ardila y Ardila, 1985).

2.3.5 Administración.

Actividades referentes a las habilidades administrativas. Como ejemplos pueden ser la compra de utensilios tales como uniformes, botas, chamarras, gorras, entre otras, para eventos dentro de la empresa, estar en contacto con proveedores tanto externos como internos, así como en la resolución de problemas como con el Seguro Social, Infonavit, Fonacot, Afores, etc.

2.3.6 Otras funciones.

En cuanto a Seguridad e Higiene, se hace referencia al conjunto de conocimientos y técnicas dedicadas a reconocer, evaluar y controlar aquellos factores del ambiente que provienen del trabajo y que pueden causar enfermedades o deteriorar la salud del trabajador.

Por otro lado se encuentra la Inducción, la cual consiste en proporcionar toda la información al nuevo trabajador y realizar todas las actividades pertinentes para lograr su rápida incorporación a los grupos sociales que existan en su medio de trabajo, con el fin de lograr la identificación entre la persona que acaba de ingresar y la organización para lograr su sentido de pertenencia.

Así se tiene que de manera resumida y tal como lo plantea Borda (2002) y Loo (1988), las actividades a desempeñar por parte del psicólogo dentro del ámbito laboral son:

- a) Evaluación,
- b) Planeación,
- c) Intervención,
- d) Prevención, e
- e) Investigación.

Es importante que para efectos de este reporte es necesario se defina a la Psicología Organizacional de la siguiente manera, tomando en cuenta que gracias a esta definición se podrán entender con mayor precisión tanto lo expuesto en este capítulo como en los posteriores:

La Psicología Organizacional hace referencia al estudio de los problemas humanos dentro del área laboral a los que se enfrenta una persona cuando se ve sumergido dentro de una organización, independientemente de la extensión de ésta (empresa) así como los efectos que puede tener el mal manejo de la delimitación de las áreas a cubrir, aplicando términos utilizados por la Psicología.

Una vez que el Psicólogo se encuentra inmerso en alguna de las actividades anteriores, debido a que es la persona que con mayor razón conoce al factor humano, puede ser este quien motive a las personas dentro de la organización en la cual se

desenvuelve a que participen en la Certificación de dicha empresa, explicando los beneficios que tendrán una vez obtenido dicho título.

Es necesario que la explicación sea clara, precisa, al igual que las indicaciones, ya que es el o ella quien tiene la responsabilidad de tanto reclutar como seleccionar a las personas que cumplan con los requisitos necesarios para poder llevar y tomar un cargo importante dentro de dicha actividad.

De igual manera es necesario que conozcan los requisitos que se necesitan y en que consiste la Certificación ISO 9000 para que pueda explicar con claridad en qué consisten las tareas de las personas designadas para tomar algún cargo y con ello se vea beneficiado tanto el personal como la empresa al obtener dicho título. Sin embargo dicho tema será abordado en el siguiente capítulo con mayor extensión.

CAPITULO III

CALIDAD ISO 9000.

3.1. Antecedentes Históricos del concepto de Calidad.

El concepto de Calidad surge a partir del siglo XX; sin embargo, desde las primeras civilizaciones se puede apreciar la preocupación de los hombres por el TRABAJO BIEN HECHO y por la necesidad de atender algunas NORMAS y asumir responsabilidades.

Uno de estos ejemplos, lo podemos encontrar en el antiguo Egipto ya que en algunos trabajos de construcción pues había dos clases de personas u operarios, por su parte uno de ellos se dedicaba a la medición de los bloques y el otro se orientaba a la colocación de los bloques, a las primeras personas se les puede considerar en la actualidad como los **inspectores de calidad** (Ciampa, 1993).

De acuerdo con Berlinches (1999) una vez establecida la masificación del trabajo artesanal se van estableciendo una serie de reglamentos y legislaciones que vienen a normalizar y fijar una calidad en sus productos. Una vez establecidas estas reglas la artesanía es inspeccionada y en ocasiones sellada por el patrón. Es en este momento que empiezan las exportaciones a otras ciudades asegurándose de este modo que cada producto exportado tuviera la misma calidad que las demás asumiendo así la responsabilidad de que si éste salía defectuoso el propietario era en quien recaían los reclamos (Feigenbaum, 1993).

Los fundamentos principales de un sistema moderno de gestión de la calidad se han ido incrementando a lo largo de los años a partir del comienzo de la producción en serie.

3.2 Etapas de la Evolución de la Calidad.

Las principales etapas en la evolución de la gestión de la calidad son las siguientes:

- Inspección,
- Control del proceso,
- Control integral de la calidad,
- Calidad total.

3.2.1 Inspección.

Nace como consecuencia de la división y especialización del trabajo, como ejemplo tenemos que has personas que se dedican a realizar operaciones elementales como la fabricación, montaje o empaquetado y otras miden y controlan si lo llevado a cabo por las anteriores está o no de acuerdo con los planes o especificaciones, éstas personas separan los productos o piezas llevadas a cabo bien de los malos, defectuosos o incompletos.

En la actualidad existen empresas que no llevan a cabo la separación que en un principio se realiza (piezas bien realizadas de las que no lo están) pues de esta manera confirman que el sistema de calidad funciona según lo previsto. Los controles llevados al 100% se mantienen, pero se limitan a aquellas características importantes del producto, seleccionadas según criterios de seguridad, funcionalidad o cumplimiento de normativas oficiales. En el resto de las características, la inspección se hace por muestreo, y aplicando técnicas estadísticas para el análisis y evaluación de resultados y mediante auditorias internas.

Las auditorias de la calidad consisten a medir de manera exhaustiva algunas piezas terminadas para tener un historial de evolución de la calidad del producto, dicha auditoria se tiene que llevar a cabo de manera periódica en 3 o 5 unidades.

3.2.2 Control del Proceso.

Es anticiparse a que no se fabriquen piezas defectuosas ya que de esta manera se puede llevar a cabo un control para que esto no suceda, se puede llevar a cabo utilizando técnicas de muestro estadístico, que van indicando si el proceso está bajo control o no.

Dicho control estadístico se considera como una herramienta de mejora continua de la calidad para obtener las características de piezas o productos, lo más centradas posibles y con una dispersión mínima respecto a su valor objetivo.

3.2.3 Control Integral de la Calidad.

Un sistema de inspección riguroso y un buen control del proceso no son suficientes, hay que garantizar la calidad desde el proyecto, en contacto con el cliente y además, el proyecto debe ser fabricable. A los clientes no es suficiente con ofrecerles los productos, sino que también hay que darles una asistencia técnica para resolver los problemas que puedan presentarse.

La gestión de la calidad integral abarca todas las áreas de la empresa relacionadas con el producto, las cuales deben tener bien definidas sus misiones y responsabilidades en relación con la calidad.

Tal es el caso de que:

La Dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficiencia, de la siguiente manera:

- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- Estableciendo la política de la calidad,
- Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- Llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- Asegurando la disponibilidad de recursos.

En cuanto a responsabilidad y autoridad, la alta dirección debe asegurarse que dichas acciones están bien definidas y son comunicadas dentro de la organización.

De esta manera también debe designar un miembro de la dirección, quien con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Ahora bien en cuanto a las actividades o responsabilidades que deben de tener cada uno de los departamentos que forman la organización se tiene que de manera general, Recursos Humanos sea el encargado de que el personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

Por lo que se tiene en cuanto a competencia, toma de conciencia y formación, la organización debe:

- Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto,
- Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades,
- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

3.3 La Calidad en el Diseño de los Productos.

La organización debe asegurar que el personal con responsabilidad en el diseño del producto es competente en el logro de los requisitos de diseño y tienen habilidad en las herramientas y técnicas aplicables, así como identificar éstas.

3.3.1 Formación.

Se debe establecer y mantener los procedimientos documentados para la identificación de las necesidades de formación y el logro de la competencia que requiere todo el personal que realiza actividades que afectan la calidad del producto. De esta manera todo el personal que tenga asignadas tareas específicas debe de estar de igual manera calificado de acuerdo con la especial atención a la satisfacción de los requisitos del cliente.

3.3.2 Formación en el Trabajo.

Es importante proporcionar formación en el trabajo al personal en cualquier labor nueva o modificada que afecte la calidad del producto, incluyendo el personal por contrato o de agencia. El personal que esta en contacto con la calidad del producto debe de estar informado de las consecuencias en el cliente de las no conformidades en los requisitos de calidad.

3.3.3 Motivación y Facultación a los Empleados.

De igual manera se debe de contar con un proceso para motivar a los empleados a alcanzar los objetivos de la calidad, hacer la mejora continua y crear un ambiente que promueva la innovación. El proceso debe de incluir la promoción de la calidad y la conciencia tecnológica en toda la organización.

CALIDAD INTEGRAL

- CALIDAD EXTENDIDA A TODAS LAS ÁREAS FUNCIONALES
 - ° MARKETING
 - ° PROVEEDORES
 - ° PROYECTO
 - ° FABRICACION
 - ° MONTAJE
 - ° VENTAS
 - ° POST – VENTAS
- COMITES DE CALIDAD

La coordinación de todas estas actuaciones entra en el ámbito de la responsabilidad de gestión de la dirección de la empresa (Berlinches, 1999).

De igual manera este autor afirma que:

1.- Hay que considerar, no solamente la calidad del producto o servicio, sino la de todas las actividades de cualquier tipo que se realizan en la empresa.

2.- La calidad no es solo responsabilidad del departamento de control de calidad, sino de todos los departamentos que componen la empresa.

3.- ***EL FACTOR HUMANO ES FUNDAMENTAL*** para conseguir la calidad total.

4.- La participación, información y comunicación son básicos para el funcionamiento armónico del sistema de calidad total.

5.- La actitud de prevención de los errores tiene prioridad frente a la corrección, cuando éstos ya se han presentado.

6.- Además de la figura tradicional del cliente, en la calidad se pone énfasis en el cliente interno, que es la persona, dentro de la empresa, que va a recibir el resultado de nuestro trabajo.

Desde un enfoque generalizado, la Calidad definida por la Real Academia Española (Berlinches 1999, página 5) menciona que:

“es el conjunto de atributos o propiedades de un producto o servicio, que nos permiten emitir un juicio de valor acerca de él”.

Si se toma en cuenta que esta definición esta contemplada sólo bajo los rubros subjetivos de los clientes o usuarios, permitiéndole emitir un juicio de valor referente a un producto o servicio.

Bajo esta misma concepción se trabajo durante mucho tiempo, sin embargo, la definición establecida a partir del cliente, permite aceptar que la calidad es el grado de adecuación de un producto o servicio al uso que desea darle el consumidor.

La calidad viene a ser vista como el trabajo de todos y de cada uno de los que intervienen en cada etapa del proceso.

Sin embargo, por sobre las definiciones, está la esencia práctica de las cosas y en tal sentido es importante destacar los Cuatro Principios Absolutos que rigen la Filosofía de la Administración para la Calidad, que Phil Crosby desarrollo:

- La calidad se define como el cumplimiento de los requisitos y no como “algo bueno”,
 - La calidad se logra a través de la prevención y no de la evaluación,
 - “cero defectos” es la norma de realización de la calidad y no, “determinables niveles aceptables de calidad”,
- “cero defectos” debe ser interpretado como “hazlo bien desde la primera vez”,

- La calidad no se mide por índices, sino por el precio del incumplimiento.

Los principios enunciados permiten precisar que el tema central de la calidad, no pasa por el producto, sino elementalmente por el proceso. Descartando así los productos defectuosos mediante un riguroso control de la calidad, porque aunque cumpla con los pronósticos de producción, el mayor descarte de productos defectuosos, da una menor producción efectiva, en el tiempo considerado. Esta consideración se toma en cuenta mediante el uso de dos enfoques:

1.- Relacionado con el hecho de no mejorar el proceso, el mero tiempo transcurrido puede defecionar el producto.

2.- Relacionado ante la exigencia del cliente, ante la aparición de productos sustitutos, o de mayor calidad, por parte de los competidores.

Por lo que a mayor atención a la inspección de calidad, menor productividad. Centrando así que la efectividad de la calidad en el proceso, es necesario dicho factor surge del conjunto de tareas, agrupadas funcionalmente para establecer un accionar concreto, con el fin de que determinados insumos interactúen entre sí, para lograr un resultado previsto.

Cultura orientada al resultado	Cultura orientada al proceso y las Personas
Su principal preocupación es: <ul style="list-style-type: none"> • identificar quién cometió el error. • Asignar responsabilidades. • Cumplir las órdenes de los superiores. • Proporcionar pronósticos de producto. • Premiar realizaciones personales. 	Su principal preocupación es: <ul style="list-style-type: none"> • identificar la razón del error. • Estudiar el efecto y prevenir defectos. • Cumplir exigencias del cliente. • Buscar rutas a seguir para lograr la calidad. • Premiar realizaciones de grupo. • Remover barreras entre personas y

<ul style="list-style-type: none"> • Respetar niveles organizacionales. • Dar órdenes. • Reclamar a cada uno que cumpla su trabajo. 	<p>grupos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer procedimientos. • Proporcionar asesoría necesaria para que cada uno haga bien su trabajo.
--	--

Es importante que se de a conocer que un servicio es intangible, con la particularidad de que la prestación y el consumo son simultáneos. En servicios, la calidad está dada en términos de satisfacción del cliente y los grandes principios rectores son los siguientes:

1.- En la Calidad del Servicio hay un único juez que es el cliente. Es quien determina el nivel de excelencia y en el servicio sólo ve lo que no funciona.

2.- Las promesas que formula la empresa, deben alcanzar sus objetivos, ganar dinero y distinguirla de sus competidores. Deberán transformarse en normas de calidad.

3.- En servicios no existe término medio, es necesario aspirar a la excelencia, al “cero defecto”. Un eslabón débil en la cadena de servicios, destruye el esfuerzo de todos.

4.- La gestión de la empresa debe apuntar a establecer las expectativas de un cliente y la realidad del Servicio debe ajustarse a ellas.

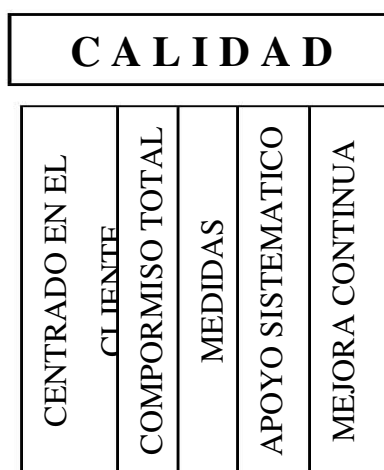
5.- Los símbolos conforman un factor fundamental en el marco de los servicios, en cuanto hace a la percepción del grado de calidad. Las instalaciones, la vestimenta de los empleados, las caras alegres, el trato amable, la limpieza, la comodidad ambiental, etcétera.

En cuanto a Servicios, la Calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha decidido alcanzar para satisfacer a su Cliente. Representa la medida en que dicho nivel se logra.

En Calidad de Servicios, la segmentación del mercado resulta una realidad, para definir al Cliente Clave. En cuanto al Servicio este es “el conjunto de prestaciones que espera el cliente”. Hay que tomar en cuenta que la percepción de calidad de servicios va a depender de cada cliente con que se cuente.

Los actuales sistemas de gestión de la calidad, al margen de que estén aplicados a productos o servicios, se puede decir que descansan en cinco principios:

3.4 Los Cinco Pilares de la Calidad.



En lo referente a que se encuentra CENTRADO EN EL CLIENTE, hace mención a que la calidad la define el cliente, debido a que es él quien determina si el producto adquirido llena o no con las expectativas presentadas y si le conviene o no adquirir para los fines que le convengan.

En cuanto a que es un COMPROMISO TOTAL se refiere a que todas y cada una de las personas que participan en el servicio o producto son generadores o transmisores de la calidad, es decir, son la clave del éxito de una estrategia de negocios basada en un enfoque de calidad.

MEDIDAS, la capacidad de medición de la calidad es un punto importante e imprescindible para un control y seguimiento del nivel de la calidad. En el caso de la

medida del defecto se debe establecer en un nivel estándar admisible y realizar un seguimiento de parámetros y evolución del nivel de la calidad. Teniendo en cuenta que el cumplimiento de los estándares nunca deben convertirse en un fin, sino en un instrumento de ayuda para mejorar la calidad, que es un concepto global y no puede ser nunca parametrizado completamente.

APOYO SISTEMÁTICO, hace mención a que todas las personas han de recibir un mínimo de formación que permita analizar y mejorar la calidad de su producto o servicio, de igual manera cada cierto tiempo deberán presentar un informe donde aparezcan los resultados de la implementación del proyecto llevado a cabo. Y por último comunicar a todos los resultados más relevantes que se hayan alcanzado con la felicitación oficial para quienes lo hayan conseguido, es decir reconocer los resultados obtenidos para el departamento que los haya tenido.

MEJORA CONTINUA, en toda empresa son las personas las que consiguen la calidad, por eso es importante la mejora continua de su actividad hacia la calidad y de su capacidad para hacer las cosas cada vez mejor.

MEJORA DE PRODUCTIVIDAD, para que una empresa logre su supervivencia es necesario introducir un programa empresarial de calidad para que no llegue a fracasar, pues si éste no se implementa ésta fracasa. Se puede aumentar la producción, pero si disminuye la calidad el valor de lo producido puede disminuir, no lográndose una mejora de la productividad.

El objetivo será proporcionar unos bienes o servicios con un menor consumo de recursos o factores. Una vez que la empresa decida la calidad que le va a dar a su servicio o producto, debe implantar un sistema de aseguramiento de la calidad con el fin de dar confianza, tanto a la dirección como al cliente de que la calidad se está alcanzando en el grado acordado y al mismo tiempo eliminar los gastos de la no calidad.

3.5 Gestión de la Calidad.

La Gestión de la Calidad de acuerdo con (Pola, 1999; Pérez – Fernández, 1999) se puede entender como el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función de calidad de una empresa, por lo que consta de los siguientes aspectos:

- Definir las políticas de calidad de la empresa, en relación con los principios empresariales y en función de la naturaleza del negocio,
- Establecer objetivos claramente definidos, acordes con las políticas de la empresa,
- Realizar la planificación en base a los objetivos anteriores, estableciendo las estrategias y los recursos necesarios,
- Definir la organización, con las funciones y responsabilidades, para que se lleve a cabo la planificación,
- Seleccionar y formar al personal para cada puesto de trabajo,
- Motivar a la gente para el logro de los objetivos, y
- Controlar el desarrollo del programa estableciendo las medidas correctivas necesarias.

Cabe destacar la participación de todos los miembros de la empresa, independientemente del puesto a cargo para que se logren los objetivos a corto y largo plazo.

Es importante recordar que un sistema de calidad, es la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad (definición según ISO).

Por lo que, la dirección deberá desarrollar, establecer e implantar un sistema de la calidad con los medio necesarios para que puedan cumplirse las políticas y objetivos establecidos (tal como se explica en los párrafos anteriores). Así se tiene que las circunstancias externas a la empresa, tales como el desarrollo tecnológico, las mejoras en los métodos de productividad, la mayor exigencia reglamentaria, etcétera y los mayores

conocimientos de la calidad de los productos que se tienen, hacen necesario que las empresas implanten sistemas de calidad que aglutinen todos los esfuerzos para conseguir los objetivos marcados.

Un principio de la gestión de la Calidad es una regla o idea fundamental y amplia, para la dirección y operación de una organización, que tienda al desarrollo de la mejora continua a largo plazo, mediante el enfoque hacia los clientes, atendiendo al mismo tiempo las necesidades de todas las partes interesadas (Nava y Jiménez, 2002).

Los principios de calidad son los cimientos para lograr la calidad, los cuales se deben de entender para crear el sistema, tomando en consideración los aspectos que se describen en cada uno de ellos.

La organización es un conjunto de procesos que se relacionan como un sistema constituido por actividades, personal y recursos que tienden a administrarse como un solo proceso, con el objetivo fundamental de la mejora continua de la organización y la satisfacción del cliente.

3.5.1 Gestión de los Recursos Humanos.

Aquí es necesario que se cuente con el cuidado que se debería de tener en relación a los recursos humanos y materiales de la organización, como fuente esencial para el logro de los objetivos de la calidad. Por lo que se vuelve de vital importancia que se cuente con:

- 1) La provisión de recursos, que permitan implementar y mantener el sistema de calidad, incluyendo los recursos humanos, el personal quienes logran los mejores resultados con su participación creativa y la voluntad al cambio que las organizaciones implementan para su mejor funcionamiento. Por lo tanto, dicho personal es necesario que cuente con una formación adecuada para llevar a cabo su trabajo, tome decisiones que crean convenientes y sean competentes.

En muchas ocasiones se ha oído mencionar que gran parte del éxito de una empresa se debe a su personal, bien es cierto que son ellos los que afectan para que la calidad sea competente. Aquí se incluye la asignación de personal de acuerdo con:

- a.- Educación,
- b.- Entrenamiento,
- c.- Habilidad, y
- d.- Experiencia.

De esta manera se tiene que para clasificar al personal de la organización, se van a determinar los perfiles de competencia, una vez que se tienen estos perfiles, se llevan a cabo comparaciones contra la situación actual del personal, para identificar las brechas existentes y tomar las acciones necesarias.

Dichas brechas pueden ser eliminadas a través de la capacitación o por medio de la contratación de personal que cumpla con las competencias requeridas. La capacitación debería incluir un proceso por medio del cual las personas tomen conciencia de la importancia de su trabajo para el logro de los objetivos y la política de calidad.

Si tomamos en cuenta las competencias independientemente del nivel profesional y el contexto de trabajo, se tiene que son:

- Básicas,
- Técnicas,
- Generales.

Gracias a ellas se puede realizar un catálogo de competencias básicas como por ejemplo:

- Liderazgo,
- Creatividad,
- Tolerancia al estrés,
- Adaptabilidad,

- Tenacidad,
- Independencia,
- Planificación,
- Comunicación escrita,
- Capacidad crítica,
- Análisis numérico,
- Organización,
- Comunicación oral,

Entre muchas otras. Dentro de las competencias generales, se considera una adecuada capacitación en calidad que incluya:

- Análisis de procesos,
- Vocabulario,
- Documentación del sistema,
- Documentación efectiva,
- La familia ISO 9000,
- Herramientas para la mejora.

Una vez diseñado el catálogo de competencias, se definen los perfiles de competencia necesarios, tomando así los puntos del catálogo que sean requeridos para armar cada perfil.

Ya establecidos los perfiles de competencia, se van a determinar los criterios de evaluación para el personal, lo cual se podría llevar a cabo tomando en cuenta los siguientes puntos:

1.- Evaluación

Ésta deberá ser llevada a cabo por personal capacitado, cuya finalidad será la de detectar la aptitud de la persona para cubrir el perfil, “en caso de que el valor del aspecto evaluado sea inferior al mínimo aprobatorio, determinar la brecha que se requiere eliminar a través de la capacitación, entrenamiento o cualquier otra actividad necesaria” (Nava y Jiménez, 2002).

2.- Registro de evaluación

Una vez evaluado el personal, es necesario dejar un registro de esta evaluación, ya sea generando un formato de evaluación por medio escrito o bien electrónico.

Ya contando con los resultados de la evaluación inicial, se toma en cuenta junto con las brechas obtenidas gracias a ésta las diferentes acciones a llevar a cabo, como pueden ser: capacitar al personal, contratar personal nuevo, reasignación, etcétera.

3.- Programa de acción

Con la información obtenida, se desarrollan los programas de acciones, reclutamiento y capacitación necesarios. Dicho programa deberá contar con los tiempos de ejecución. Para poder realizarlos, es necesario que se cuente con el apoyo de la Dirección, debido a que la falta de apoyo implica una capacitación deficiente del personal.

4.- Registros de capacitación

La organización de los registros de capacitación facilitan su búsqueda para futuras auditorias, además de que deberían formar parte de un expediente especialmente para dichos registros donde sea fácil encontrar evidencias de la participación del personal en dichas actividades.

- 2) Y para el desarrollo de las actividades es necesario que se cuente con la infraestructura adecuada para llevar a cabo dicho trabajo, tales como, edificios, materiales, equipos y servicios de apoyo.

Es necesario efectuar un análisis que determine cuáles son las facilidades con las que se cuenta para cumplir con los requisitos del cliente y con las condiciones de acuerdo al tipo de producto que se realiza.

- 3) Y por último el ambiente de trabajo, ya que es en este lugar donde se va a facilitar la intervención adecuada para el desarrollo de las actividades a realizar.

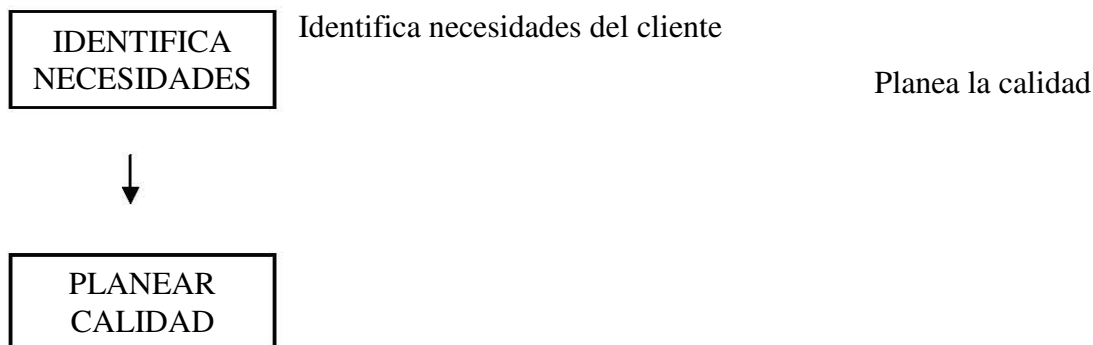
Algunas de ellas pueden ser:

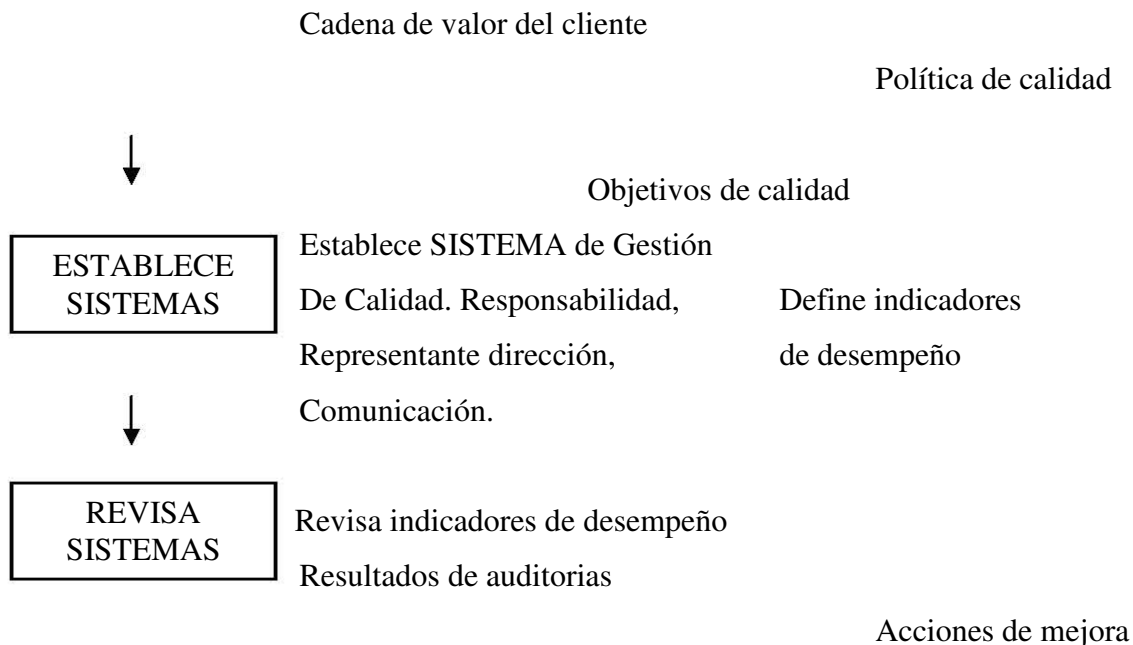
- Calor,
- Ruido,
- Vibración,
- Higiene,
- Humedad,
- Limpieza,
- Contaminación, etcétera.

3.5.2 El Papel de la Dirección.

Uno de los principales actores dentro de la organización y su mejora continua es la Dirección, ya que de ella depende el rumbo que se le dará a la empresa en la cual se labora, depende de ella si el rumbo es a la mejora continua o se queda estancada en un solo papel. Dicha dirección puede estar conformada por una sola persona o bien un conjunto de personas.

Tiene como responsabilidad el conducir, gracias al liderazgo con que cuenta, a la empresa hacia el proceso de calidad de manera viable y participativa, basándose en los principios de la gestión de la calidad (Transición a ISO/TS 16949:2002 desde QS – 9000 con Auditorias Internas, www.analisisocupacional.com).





Las actividades específicas de la dirección tienen que ver con el desarrollo de la política y los objetivos de calidad, la planeación y la revisión del sistema, así como proporcionar los recursos necesarios. Es esencial mostrar un compromiso explícito con la mejora continua y el establecimiento de un mecanismo de comunicación interna que permitan que el personal dentro de la organización esté consciente de la importancia del sistema y de cómo participa en el logro de los objetivos.

Así mismo, la dirección es responsable de hacer que se conozca en toda la organización la importancia de cumplir con los requisitos del cliente, así como con los legales y reglamentarios.

3.6 Normativa sobre sistemas de Gestión de la Calidad.

En 1947 se fundó la Internacional Organization for Standardization (Organización Internacional de Normalización), la cual es una federación mundial de organismos nacionales de normalización, cuya sede se encuentra en Ginebra. De esta organización forman parte la mayoría de los países del mundo y todos los desarrollados, y emite normas internacionales que estos países aceptan y reconocen en mayor o menor medida. Dichas normas suelen proceder de una (s) norma (s) nacional (es) del país (es) que las propone.

Las normas ISO 9000 son sin duda las más famosas, las emite el TC – 176 de ISO (Comité Técnico 176 de ISO) siendo el fruto consensuado y reconocido a nivel mundial.

Cuando la entonces CEE (Comunidad Económica Europea) dio al CEN (Comité Europeo de Normalización) el mandato de adoptar las normas ISO 9000 como normas europeas, y por tanto la unión las adoptaran como propias, el impulso a ISO 9000 como modelo para el aseguramiento de sistemas de calidad fue imparable, ya que muchos países comenzaron a implementarla como es el caso de EE. UU. Y Japón. Después de las normas, editadas en 1987, vino la certificación voluntaria de conformidad con estas normas: el llamado registro de empresa, esta certificación esta pasando de ser voluntaria a ser casi imprescindible.

ISO 9000 es una serie de estándares (o normas) internacionales para sistemas de calidad. La ISO 9000 es un estándar de gestión de calidad en la empresa (www.calidad.org y www.inspro.com.mx/iso2000_2.html equi).

Las ISO 9001, 9002 y 9003 son las normas de aseguramiento y garantía de la calidad más usadas. Tienen su origen en las normas de garantía de calidad de industrias de seguridad, en particular nuclear y defensa. La ISO 9001 incluye aspectos del diseño, la producción y la fase post venta, la ISO 9002 incluye aspectos relacionados con la producción y por último la ISO 9003 es la referida a los ensayos e inspecciones finales.

Las normas relativas a los sistemas de la calidad se utilizan en condiciones contractuales (por ejemplo cuando se brinda un servicio y el cliente pide al proveedor que tenga implantado un sistema de garantía y aseguramiento de la calidad de todos los servicios que éste suministra) y no contractual (por ejemplo, cuando un fabricante decide implantar y mantener un sistema de gestión de la calidad para reforzar su propia competitividad y conseguir la calidad del producto de forma rentable).

Se tiene que para ser competitivos, para poder subsistir, para tener empresas rentables, es necesario: adoptar la normativa internacional e integrar en la empresa las

normas ISO o sus equivalentes. Gracias a ellas se tendrá la oportunidad de implantar un sistema de calidad que permitirá reorganizar la empresa de arriba hacia abajo, planificar una estrategia de mejora continua, ahorrar gastos mediante un método adecuado.

Implantar la norma ISO supone para la empresa una oportunidad de mejorar su organización y conseguir que ésta sea homogénea con las demás empresas que prestan el mismo servicio u ofrezcan el mismo producto. El proceso de implantación es el siguiente:

1.- El primer paso para la implantación de un sistema de la calidad es analizar la situación de la empresa respecto al nivel de aplicaciones de técnicas o procedimientos de gestión de calidad. Se debe conocer el nivel de desarrollo de la función calidad en la organización de la empresa.

Dicho análisis se puede llevar a cabo mediante cuestionarios de donde se detectan los puntos débiles de la organización en temas de calidad, lo cual va a permitir establecer un plan de acción para superarlos.

2.- Este paso consiste en pedir información a entidades de certificación o empresas consultoras especializadas, para conocer a qué modelo pertenece la empresa para poder implantar un sistema de aseguramiento de la calidad.

3.- Una vez informados, debe formarse a todos los de la empresa en diferentes técnicas que se van a utilizar, así como que debe haber un compromiso por parte de la dirección de la empresa para llevar a buen fin la implantación.

4.- La implantación y documentación del sistema de calidad consiste en escribir un manual de calidad y otro de procedimientos donde se describe la forma de trabajar de la empresa con respecto a los puntos de la norma, dicho manual debe contener lo siguiente:

a) Prólogo

- Presentación de la empresa
- Alcance del manual
- Unidades de gestión y personal afectados

b) Responsabilidades de la Dirección

- Política de calidad
- Organización de la empresa
- Organigrama de la empresa
- Representante de la Dirección
- Revisión por la Dirección

c) Descripción del sistema de calidad

d) Revisión del contrato

e) Control del diseño

f) Control de la documentación

g) Calidad de compras

h) Control de los productos suministrados por los clientes

i) Identificación y trazabilidad de los productos

j) Control de los procesos

k) Inspección y ensayo

- l) Plan de control, calibración y mantenimiento de los medios de control y equipos de ensayo
- m) Estado de inspección y ensayo
- n) No conformes
- o) Acciones correctoras y preventivas
- p) Manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y entrega
- q) Control de los registros de calidad
- r) Auditorias de calidad
- s) Formación y adiestramiento
- t) Servicio post venta
- u) Técnicas estadísticas

5.- Con el sistema en fase avanzada de implantación, se realiza la solicitud del certificado al organismo certificador. Es conveniente llevar a cabo antes una auditoria interna en la empresa para verificar el nivel de conformidad de la gestión de la calidad respecto a la norma a certificar.

PRINCIPIOS BÁSICOS PARA CERTIFICAR EL SISTEMA DE CALIDAD.
<ul style="list-style-type: none">• DECIR lo que SE HACE• HACER lo que SE DICE• PODERLO DEMOSTRAR

Antes de solicitar la certificación del sistema de la calidad, debemos asegurarnos que cumplimos con los principios básicos que se encuentran en el cuadro anterior.

CAPITULO IV LA ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS COMPAÑÍA ESPECIALIZADA EN TRANSPORTE DE AUTOPARTES, S. A. DE C. V.

4.1 Antecedentes.

En los antecedentes (www.tceta.com.mx) de SCETA se cuenta que ésta fue establecida en el año 1985 con la finalidad de prestar un servicio especializado a la industria Automotriz.

La compañía es fundada en 1985 con un Rabón debido a la necesidad del grupo industrial SUMMA, de transportar sus productos para la Industria Automotriz y a través de los años se han expandido las operaciones aplicando la experiencia adquirida en el mercado de carga en general, ya que cada día hay más empresas que consideran una necesidad estratégica reducir los tiempos de entrega para optimizar sus costos, sea en el transporte que en los volúmenes de inventario de Productos Terminados.

Desde el año de 1994 SCETA ha participado en el diseño e implementación de transportadores a bordo de cajas de trailer para brindar servicio de transportación “Justo a Tiempo” para la Industria Automotriz, dándole servicio a empresas como:

- Nissan Mexicana,
- General Motors,
- Ford Motor Co.,
- Chrysler,
- Jhonson Controls,
- Y diversas empresas del ramo.

Las operaciones actuales incluyen más de 100 unidades y además de rutas Justo a Tiempo para las Armadoras Automotrices, cuenta con servicios para clientes que necesitan realizar entregas a tiendas departamentales de grandes superficies, como Sam's.

Poco a poco ha ido consolidando su presencia en el sector de transporte, su mayor reto a largo plazo es convertirse en un punto de referencia de esta industria en base a prácticas operativas a través de una mejora continua y la capacidad del personal, el cual es considerado un gran recurso estratégico en el sector de servicios.

En la actualidad, la Compañía cuenta con 180 trabajadores (anexo 1, organigrama) y una flotilla de 94 unidades motrices, más 36 remolques, 2 talleres mecánicos para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de las unidades, así como un departamento de ingeniería y logística, el cual estudia las rutas, los riesgos y el mejor aprovechamiento de la capacidad de carga de las unidades, en beneficio de los clientes.

Dentro de la República Mexicana se cuenta con la colaboración de 6 coordinaciones estratégicamente establecidas para brindar el mejor servicio a los clientes de esta compañía, éstas se encuentran ubicadas en:

- 1.- Tlaxala,
- 2.- Naucalpan,
- 3.- Cuautitlán,
- 4.- León,
- 5.- Cuernavaca, y
- 6.- Saltillo.

SERVICIOS OFRECIDOS:

- Equipo de Transporte dedicado,
- Programación de viajes,
- Localización de unidades (vía celular),
- Renta de cajas de almacenamiento temporal,
- Diseño de sistemas de distribución,
- Diseño de implementación de entregas justo a tiempo (JIT),
- Planes de contingencia para el transporte de material crítico,
- Diseño y fabricación de equipos especiales para transportación,
- Análisis y diseño de planes de reducción de costos, y
- La mejora continua.

SERVICIOS AUXILIARES:

- **COORDINADORES;** se cuenta con uno o dos coordinadores en cada plaza según las necesidades, los cuales coordinan y administran los viajes de acuerdo a los requerimientos de cada cliente, así como proporcionar al mismo la documentación comprobatoria de que la mercancía fue entregada.
- **MANIOBRAS DE CARGA DE MATERIAL;** cuando el envío sea a granel siempre y cuando la mercancía este puesta en el andén.

- OTROS; en caso de siniestros y/o avería en alguna unidad en el trayecto del viaje, se cuenta con personal capacitado para resolver cualquier tipo de situación, teniendo como prioridad liberar, rescatar e informar el estado de la carga.

ATENCIÓN AL CLIENTE:

- VISITAS; la Gerencia de Operaciones, programa visitas periódicas a los clientes, con la finalidad de mejorar el servicio.
- OPTIMIZACION DEL SERVICIO; se cuenta con información por parte del Departamento de Ingeniería y Logística, relativa a tiempos y movimientos, optimización de carga útil, así como la eficiencia en cuanto a la carga y descarga, entre otros.

4.2 Implementación del sistema de Calidad dentro de Servicios Compañía Especializada en Transporte de Autopartes, S. A. de C. V.

La iniciativa de calidad dentro de la Compañía esta diseñada para asegurar la calidad del servicio hacia los clientes, incrementando la puntualidad en la entrega de la carga, bajar los costos en cuanto a la reparación y corrección de fallas en las unidades utilizadas, gracias a la utilización de la cadena de valor.

Puesto que se tiene el compromiso de entregar a tiempo la carga que se encomienda una vez que se contrata el servicio, en buen estado y completa, ya que una vez cumpliendo con ello, la mejora será continua gracias a que se puede llegar a controlar y predecir mejores resultados.

Este sistema de calidad esta fundamentada en una cultura organizacional (citada en Huerta 2001, Ruíz 1997, Vega 1992), la cual es la forma de pensar y actuar con la que una

organización trabaja y con la cual sus colaboradores se identifican y se comprometen, dicha cultura se compone de los siguientes rubros: valores, misión y visión.

MISION: proveer un servicio de transporte y logística, utilizando tecnología de punta, con personal comprometido y altamente capacitado.

VISION: satisfacer las necesidades del cliente a través de técnicas, procedimientos y procesos dentro de una mejora continua.

VALORES: Garantía del servicio y satisfacción del cliente. Brindar un servicio de calidad.

Una vez considerados los rubros anteriores, se vuelve necesario estar preparado para enfrentar tanto a la competencia, para dar respuesta a las exigencias del entorno y del cliente mismo.

El sistema de calidad de la Compañía, se definió de la siguiente manera:

a) Compromiso de la Dirección:

Su principal papel se encuentra en elaborar metas y objetivos tanto a corto como largo plazo, establecer la estructura de implementación, establecer los avances y retrocesos que se puedan observar.

b) Estructura corporativa:

Este sistema se ve coordinado por medio de una estructura organizacional, la cual recae en:

- Encargado de Coordinación, a esta persona le informa cada uno de los coordinadores de las otras 5 demarcaciones existentes en la Republica Mexicana,

los cuales tienen la responsabilidad del área operativa (operadores tanto de trailer, rabón, 3.5 toneladas o camionetas), verificación de la entrega de la carga, asistencia a las visitas con los clientes.

- Gerencia de Recursos Humanos, a esta persona se le informa de las asistencias o ausencias de los operadores por parte del coordinador de la planta de Cuautitlán, ya que es esta coordinación en donde se encuentra concentrado todo el personal tanto operativo como administrativo. Aquí, se encuentra el responsable tanto de la capacitación como el de nómina.

c) Estructura de coordinaciones:

- Coordinadores, tanto del personal operativo, como del de mantenimiento.
- Personal en general.

d) Responsabilidades de las áreas involucradas:

- Aseguramiento de calidad, auditorías internas, monitoreo y control de tanto del personal, así como de los utensilios de trabajo, etcétera.
- Mantenimiento, limpieza, mantenimiento del equipo de trabajo, etcétera.
- Operaciones, carga y descarga del producto a transportar.
- Recursos Humanos, capacitación, entrenamiento, un poco de nómina, evaluación, etcétera.
- Gerencial General, control de documentos, registros y revisión gerencial,
- Comercialización, ofrecimiento a otras empresas con el mismo ramo de la industria automotriz del servicio de esta compañía.

e) Recursos Asignados:

- papelería necesaria para el funcionamiento adecuado del personal asignado a la mejora continua,
- material impreso para la capacitación (proyector, hojas blancas, lápices, gomas, mesas, sillas, etcétera).

f) Beneficios:

- Preferencia por el servicio,
- La utilización de los recursos con que se cuenta en la compañía,
- Organización enfocada al servicio,
- Organización preparada para el crecimiento proyectado del mercado,
- Cultura de la calidad orientada al servicio.

i) Fases de la implementación:

Las fases de la implementación sirven para ir cumpliendo poco a poco cada uno de los objetivos planteados por la dirección.

- Fase 1, en esta fase, se establecen gracias a la intervención de la dirección, metas a corto, mediano y largo plazo, así como la estrategia a llevar a cabo para la implementación de la calidad dentro de la empresa.
- Fase 2, se elabora el sistema para la recolección de datos y su administración.

- Fase 3, una vez establecidos tanto las metas así como la recolección de datos y el registro de los documentos, se comienza a implementar y operar los procedimientos, la forma de trabajo, la asignación de tareas, instructivos, además se comienza con el proceso de auditorías internas.
- Fase 4, en este momento se comienza a monitorear el desempeño del sistema y los procesos, se aplican acciones y planes de mejora a los procesos y al sistema de acuerdo con su desempeño y se detectan los puntos débiles para corregirlos.

4.3 La participación del Psicólogo dentro de Servicios Compañía Especializada en Transporte de Autopartes, S. A. de C. V.

El Psicólogo dentro de Servicios Compañía Especializada en Transporte de Autopartes, S. A. de C. V. (SCETA), tiene una intervención un tanto mermada debido a que ni se encuentra del todo inmerso dentro de la capacitación ni dentro en su totalidad de nómina. Por lo que este apartado puede llegar a ser un poco o un tanto vago debido a lo anterior.

Sin embargo, la intervención se vio regulada por la esporadicidad de ésta, por lo que a continuación se detalla:

1.- Detección

En cuanto a detección se refiere, el Psicólogo identifica la capacitación que requieren las personas que intervienen en la implementación de la calidad en la compañía, ya identificadas las áreas a capacitar y de acuerdo con los roles a desempeñar es que se realiza la capacitación, buscando en todo momento el desarrollo de este personal, para asegurar los mejores resultados del proyecto.

2.- Planeación y desarrollo

En cuanto a planeación se refiere, una vez detectadas las áreas de intervención con el personal a participar dentro del proyecto, se visualizan si los talleres, pláticas y/o cursos que serán llevados a cabo dentro de la misma compañía, en caso de que estos no se puedan llevar a cabo dentro de ésta, se contemplan algunos cursos dentro de otras compañías, se piden costos y se programan las fechas y los horarios.

Sin embargo, cuando los cursos se podían dar dentro de la empresa, se planean las fechas, el horario, el material a utilizar, así como la disposición del lugar y todo el material necesario a usar.

3.- Intervención

Una vez llevados a cabo los cursos, se realizaba un reporte el cual se entregaba a la gerencia indicando los avances que se tuvieron tiempo después de haber tomado el curso, de igual manera se entregaban planes de acción en cuanto a intervención se refiere.

No solo el desarrollo del psicólogo se ve intervenido dentro de la capacitación, sino también dentro de Nómina.

Dentro de ésta, su participación esta definida por la corrección de nombres, pagos, altas y bajas del seguro social, entrega de documentos, presentación de resultados, elaboración de trípticos para la difusión de información necesaria e interesante para todo el personal (anexo 2, tríptico), entre muchas otras cosas.

Y en algunas ocasiones se presentaba la oportunidad de publicar dentro de la revista NotiCeta (difundida dentro de la empresa) algunos artículos de interés para todos.

4.4 Funciones del Psicólogo dentro de las Fases de Implementación de la Calidad.

Durante la Fase 1, la cual se refiere al diseño en si de la implementación de la calidad, el papel del Psicólogo es el encargado de proponer a los posibles candidatos a formar parte del equipo de trabajo dentro de dicha implementación, para lo cual fue necesario hacer uso de las evaluaciones anteriores, la disposición y funciones de los participantes.

De este modo se tiene que los roles de los participantes son:

- a) En cuanto al personal en general, es llevar a cabo con ayuda del coordinador su trabajo con el mayor cumplimiento posible, es decir, que se les motiva tanto a los coordinadores así como al personal operativo a que cumpla con su trabajo mencionándoles las ventajas que se tienen si las entregas se llevan a cabo en el momento establecido y poniendo metas que permitan romper con el tiempo que se establece haciendo menos que el establecido sin romper con las reglas que se deben de cumplir.
- b) El equipo de implementación, representa a cada una de las coordinaciones con las que cuenta la Compañía en la República Mexicana. Este equipo es el encargado de representar ante el sistema de calidad a cada una de las áreas que intervienen para que se pueda llevar a cabo dicho sistema.
- c) Y el equipo gerencial es el encargado de implementar y mantener el sistema de calidad en sus áreas y el cumplimiento de los procedimientos.

En la Fase 2, se hace mención a la documentación a emplear para el registro de los posibles candidatos a ocupar el puesto que se necesita cubrir así como los requisitos que se necesitan para que éste (puesto) este cubierto y que sea una persona competente para que pueda tomar una tarea en especial y de esta manera se pueda llevar a cabo la implementación de la calidad de la compañía.

Para ello se vuelve necesario establecer y definir con exactitud los puestos con los que se cuenta en la compañía (ya que si no se definen las tareas que puede llevar a cabo una persona en un puesto en especial, las actividades se confunden y en lugar de llevar a cabo actividades de capacitación pueden llegar a realizar otras que no son parte de su puesto en sí, así como se menciona en Freemont, 1988 pág. 20) las características que debe reunir cada uno de los candidatos al puesto, responsabilidades y tareas a realizar.

Es necesario generar información, basándose en la creación de documentos y procedimientos operativos que sirven para:

- 1.- Identificar tareas para alcanzar los objetivos de un proceso.
- 2.- Identificar las características y especificaciones que deben satisfacer cada una de las necesidades.
- 3.- Identificar las tareas de cada persona.
- 4.- Mostrar en dónde están las responsabilidades y cuales son sus límites.

Una vez que se identifican las características anteriormente mencionadas, se muestra a consideración a la gerencia y a los encargados de las coordinaciones todas y cada una de éstas (características) para que aprueben tanto los puestos así como los salarios y los costos que esto traerá en beneficio de la compañía.

Ya aprobados los análisis de puestos por el gerente, por los coordinadores y el gerente de recursos humanos, se procede a que sean validados por el Gerente Corporativo para que sea autorizado o no. Si es autorizado, se le indican los beneficios que pueden obtener y luego se le pide al encargado de sistemas que realice en la base de datos los cambios necesarios y autorizados por las gerencias para que en posteriores consultas a la plantilla aparezca el puesto ya corregido

Durante la aplicación de la Fase 3 mi intervención se vio cortada debido a que cambie de trabajo, por lo que me fue ya imposible dar término a este apartado, así como al de la fase 4.

Con base en esta merma impuesta por mi misma, es que elaboro los siguientes comentarios, pero eso se vera en el siguiente punto de este capitulo.

Mi participación no fue del todo en el área de capacitación ni del todo estaba metida dentro del área de nómina, pues desempeñaba o llevaba a cabo tareas de ambos lugares lo cual me impedía desarrollarme en uno solo.

Originalmente entre en esta empresa como Practicante en el área de Coordinación de Personal o como lo llaman en “Nómina”, por lo que inicialmente apoyaba a la persona encargada de dicha actividad. Éstas actividades consistían en revisar números de seguridad social, nombres completos de los trabajadores, fechas de ingresos, salarios correctos, verificar el número de crédito de INFONAVIT, cantidades a descontar bimestralmente a los trabajadores que contaban con dicha prestación, verificar los pagos a FONACOT, tramitar las Claves Únicas de Registro Poblacional (CURP), solicitar las Homo claves al SAT con la finalidad de llevar a cabo de manera correcta los pagos a Hacienda de los trabajadores, los días de vacaciones tomadas y los que faltaban por hacerlo (es decir, tomar sus vacaciones), faltas, permisos para ausentarse o para llegar tarde.

De igual manera repartía los recibos de pago junto con los talones de los viajes a pagar una vez realizados por los operadores, verificaba que las cantidades coincidieran con lo establecido en dichos talones, los enviaba a las diferentes coordinaciones de la República Mexicana, una vez que los regresaban firmados, éstos (recibos) eran archivados por número de trabajador y separados por “personal administrativo” y “personal operativo”.

En cuanto al área de reclutamiento y selección de personal se refiere, mi intervención radicaba en aplicar diversas pruebas psicométricas, las evaluaba y daba el formato de presentación para ser entregado al Gerente de Recursos Humanos. Llevaba a

cabo entrevistas a los candidatos a ocupar un puesto dentro de la empresa siempre y cuando la persona encargada de dicha área no se encontrara en la empresa o bien cuando tenía que realizar varias o muchas entrevistas a los candidatos.

Verificaba que los expedientes tanto del personal administrativo y operativo estuvieran completos, es decir que tuvieran todos los documentos que se les pedían una vez que se encontraban contratados, en caso de que a alguno de ellos les hiciera falta alguno de ellos (documentos), les hacía llegar una carta en la que se le pedía que hiciera llegar este papel al departamento para integrarlo a su expediente.

Revisaba que estuvieran todos los contratos firmados tanto por el trabajador como por su jefe inmediato y que tuviera las observaciones pertinentes.

De igual manera, pedía cotizaciones tanto para material de primeros auxilios (extinguidores) como para los uniformes de los trabajadores, para lo cual me daba a la tarea de realizar listas con los nombres de cada uno de ellos separándolos por coordinación, en las listas se encontraban la ropa y utensilios a utilizar para que ellos pusieran la talla correspondiente y regresarla al departamento, una vez que tenía toda la información recabada vaciaba la información en la computadora para realizar los totales por tallas de los uniformes, una vez llevado a cabo dicha concentración de información, ésta se la pasaba a la Gerente del departamento para que la presentara a la Gerencia Administrativa y Gerencia General y aprobaran tanto la cotización más adecuada al presupuesto así como para la cantidad de uniformes que se requerían.

Como se podrán dar cuenta no estaba en una sola área del departamento, sino que de estar sólo en Nómina poco a poco fui entrando a las otras áreas. Sin embargo las actividades que realizaba se iban dando poco a poco (con excepción de las que llevaba a cabo en Nómina ya que éstas si eran constantes) y de manera esporádica. De igual manera me iban dejando trabajos en los cuales echaba gala de mi imaginación y experiencia para salir adelante con ellos (con los trabajos).

En el siguiente punto se podrá encontrar si un recién egresado de la Licenciatura en Psicología esta verdaderamente capacitado para enfrentarse al mundo laboral tomando en cuenta la formación recibida en la escuela y si las habilidades adquiridas en alguna forma nos permiten insertarnos hasta llegar a formar parte de un grupo de trabajo dentro de una organización tomando en cuenta el Plan curricular de la Carrera de Psicología de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala.

4.5 Las Habilidades del Psicólogo egresado de la F.E.S. Iztacala.

Es importante reconocer que el papel del Psicólogo dentro de la sociedad ha ido cambiando con el paso del tiempo, es decir, que sus funciones dentro de ella se han visto enriquecidas gracias a la investigación llevada a cabo y sobre todo a la intervención que se ha venido dando con el paso de los años. De igual manera es importante el conocer a fondo el objeto por el cual se esta llevando a cabo el estudio que nos brindará respuestas a preguntas que son de suma importancia para la solución a problemas que se nos presentan día con día.

Ya que para Talento (1989) es necesario efectuar soluciones coherentes respecto al modo y a partir de qué elementos se construye su objeto de estudio, hasta llegar a las formas técnico aplicativas con las que se dará solución a problemas concretos.

Por lo que el reconocimiento de su intervención dentro de la sociedad es de vital importancia, sin embargo las habilidades con las que cuente al egresar de la F. E. S. Iztacala se vuelven inherentes al campo de aplicación profesional independientemente de cual sea éste.

A partir de las habilidades con las que se cuenten, se vuelve necesario ponerlas en práctica apoyándonos tanto con las que contábamos antes de entrar y con las que fuimos adquiriendo poco a poco con el paso del tiempo y sobre todo estando ya inmersos dentro de la problemática que aqueja a la sociedad en particular, sobre todo a cada una de las personas que se desenvuelven dentro de ella (Harrsch, 1979).

Algunas de estas habilidades de acuerdo con Martínez (2002) pueden ser (esto en consideración a la investigación):

- Conceptuar con claridad y precisión el problema,
- Operacionalizar el fenómeno o problema,
- Discriminar las técnicas, procedimientos o instrumental existente más adecuado para medir las variables,
- Entre otras.

Bien es cierto que la Curricula de la F.E.S. Iztacala presenta tres características:

^a Con el currículo se establece y define la entidad científica y profesional del psicólogo.

^a Enlaza el entrenamiento con la acción profesional.

^a Fundamenta el análisis propio del currículo como el factor constante que garantiza su continua adecuación al profesional requerido (Fernández, 1986).

En Iztacala la definición de las actividades del psicólogo implica especificar en forma objetiva las conductas que debe desarrollar como profesional ya sea aplicado o bien como investigador. Por esta razón se cuenta con cuatro dimensiones básicas de análisis de la actividad profesional del psicólogo:

^a Los objetivos de la actividad. Con los que se cuenta son a) la rehabilitación, b) el desarrollo, c) la detección, d) la investigación, e) la planeación, y f) la prevención.

^a Las áreas generales de la actividad,

^a Las condiciones socioeconómicas en que se realiza dicha actividad,

^a Número de personas que afecta dicha actividad.

Por lo tanto, se tiene que la definición conductual de la actividad del Psicólogo implica especificar en forma objetiva todas y cada una de las habilidades que debe desarrollar como profesional, abarcando el saber observar, definir variables, interpretar reportes, analizar literatura previa, dar instrucciones, analizar datos, saber qué técnica aplicar a un caso en especial (Ribes, 1986).

Una vez que se tiene las habilidades con que el Psicólogo egresa de la F.E.S. Iztacala, es importante adentrarnos en el cómo se va desenvolviendo éste dentro del campo laboral el cual en dicha ocasión se tiene que es dentro de la empresa descrita en el punto 4.1 de este mismo capítulo.

Pues bien, en base a las funciones reales desempeñadas por el Psicólogo dentro de SCETA y a las necesidades que en ese momento imperaban, se puede establecer que éstas (funciones) van dirigidas hacia: la aplicación, la interpretación de pruebas, a proponer temas para llevar a cabo la capacitación. La investigación (en menor medida que las primeras), la observación, etc.

Tomando en cuenta las funciones anteriores, se tiene que para Ribes (1986) dentro del plan curricular se tienen los siguientes objetivos de la actividad laboral del Psicólogo, cubriendo así tanto los objetivos como las necesidades formativas laborales:

¶ En cuanto a Evaluación se refiere, es importante destacar que se vuelve primordial debido a que gracias a ella se puede obtener información que a simple vista no se aprecia. Todas las evaluaciones llevadas a cabo para la empresa determinaban si la persona era apta para el puesto a desempeñar o bien si era necesario que ésta asistiera a un curso o plática, ya que el factor humano dentro de la empresa es primordial y de gran valor. La aplicación de éstas se encontraban contempladas tanto para los nuevos ingresos, así como para los trabajadores ya establecidos debido a que la empresa se encontraba dentro de un programa para la obtención de la Certificación de la Calidad. De igual manera eran necesarias para establecer obligaciones dentro del mismo equipo de trabajo sin dejar de lado el trabajo habitual de cada uno de ellos.

Tomemos en cuenta que la mayoría de la población cuenta con las siguientes características: es una población de la cual los operadores apenas si terminaron la primaria, tienen alrededor de 25 a 60 años, la mayoría del tiempo se la pasan en la carretera llevando o trayendo mercancía para distribuirla dentro de las empresas a las cuales se les brinda el servicio.

Para un mejor desempeño por parte del Psicólogo, antes de la aplicación de las evaluaciones, era necesario revisar todas las pruebas con las que se contaban, y elegir dentro de una carpeta, la (s) que se necesitara (n) dependiendo de lo que el Gerente quería que se evaluara, una vez llevado a cabo esto, se citaban por grupos a los trabajadores y la prueba se aplica para posteriormente elaborar los reportes y entregarlos a la Gerencia de Recursos Humanos.

¶ Programación, para llevar a cabo este rubro es necesario que se cuenten con habilidades como capacidad para recabar información pertinente y actualizada, facilidad y conocimiento para elaborar un programa que permita detectar las Necesidades de Capacitación. De igual manera para programar la entrega de material requerido, la de documentos y diversos pagos, de agendar actividades y sobre todo priorizar éstas (es decir, priorizar las actividades a realizar de acuerdo a la importancia y tiempo que cada una de ellas requería para llevarlas a cabo).

¶ Intervención y prevención, en cuanto a este, se puede considerar que la Psicología dentro de la empresa tiene las siguientes áreas de inserción: área clínica (Servicios Médicos, prevención), en esta área se destaca una evaluación interna con respecto a una persona que sufrió un accidente automovilístico grave, el cual lo dejó fuera de actividad alguna por espacio de 6 meses y al momento de ingresar a la empresa toda esa tensión y presión, ese cúmulo de emociones se vertieron en el desarrollo de su trabajo.

Por lo que se refiere a la prevención, el establecer todos y cada uno de los programas de prevención de accidentes laborales se manifestaron tanto en las respuestas a

los simulacros así como a las respuestas y críticas por arte de los trabajadores tanto a éstos, como a los trípticos de información y a la revista de publicación interna.

¶ Investigación, se vuelve de vital importancia sobre todo al llevar a cabo exposiciones o talleres dentro de la empresa acerca de temas que en algún momento son desconocidos o bien los conocimientos no son lo suficientemente amplios como para llevarlos a cabo, antes de esto, es necesario convivir, entablar conversaciones informales, preguntar acerca de los gustos y de las actividades de las personas inmersas en las actividades de la empresa para poder realizar los trabajos que se requieren dar a conocer a la población de trabajadores de modo que se les facilite digerir la información y les llegue sin contratiempos y sobre todo para disminuir las dudas que la información proporcionada no les cause ningún conflicto.

Para concluir el capítulo, es menester considerar que dadas las características de la empresa, el tipo de población que labora en ella aunado a ello se encuentra que la empresa va encaminada a la Certificación de Calidad, las principales actividades del Psicólogo egresado de la F.E.S. Iztacala se orientan a: evaluar, interpretar, intervenir, prevenir e investigar aquellas características que determinan la población que labora dentro de la empresa que hacen que la forma de dirigirse a ellos, la de relacionarse e incluso la de comportarse sean un factor de investigación para observar su comportamiento y nos permita conocerlo incluso predecirlo.

Así se tiene que los requisitos para los practicantes dentro de Servicios Compañía Especializada en Transportes de Autopartes, S.A. de C.V. fueron cubiertos gracias a la formación profesional del plan curricular de la carrera de Psicología de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala, sin embargo si se permitiera explorar un poco más dentro del área laboral se tendría que el trabajo desempeñado por todos los que llevamos a cabo dicho servicio fuera de calidad y no solo cubrir con las necesidades que van surgiendo conforme avanza el día, sino que más bien sería dejar huella con la calidad del trabajo realizado y en un futuro que ese trabajo trajera beneficios a las otras personas que van a cubrir con el requisito para la escuela, dejando en alto el prestigio de la escuela.

CAPITULO V ANALISIS DEL PLAN CURRICULAR DE LA F.E.S. IZTACALA.

Una vez descrito en el capitulo anterior las habilidades con las que egresa el Psicólogo de la F.E.S. Iztacala, es necesario que en el presente se lleve a cabo una pequeña revisión del Plan Curricular de dicha Institución, así como también se considera necesario verificar que éstas las habilidades adquiridas dentro de la escuela sean aquellas que nos permitan ingresar al campo laboral.

Dentro de nuestra realidad laboral, es importante que cada una de las personas egresadas de la F.E.S. Iztacala tenga o en su defecto cumpla con los elementos básicos que en un futuro nos faciliten el ingreso a instituciones donde nuestra labor será la de desempeñar nuestro papel lo mejor posible, por lo tanto estos elementos son:

* Características y repertorios de entrada

- cursos llevados a cabo,
- calificaciones y/o grado académico,
- características socioeconómicas,
- nivel de conocimientos actuales,
- habilidades específicas actuales.

* Curricula

- nivel de formulación,
- coherencia,
- formas de evaluación.
- relación perfil, investigación, servicio social.

* Objetivos profesionales

- nivel de formulación,
- coherencia interna,

- situaciones referentes de servicio,
- sistemas de evaluación.

* Contenido y secuencia

- nivel de formulación,
- procedimientos de derivación,
- coherencia con los objetivos,
- coherencia interna,
- sistemas de evaluación.

Existe la necesidad de crear una curricula académica dentro de la Psicología, donde se pueda observar que cuenta con una curricula específica. Tomando en cuenta lo anterior, se va creando poco a poco un plan de estudios que permita esa identidad. Por tanto, se tiene en consideración dos aspectos:

- a- Por un lado, el definir las funciones del Psicólogo, para ejercer y contribuir en la solución de problemas.
- b- Implementar los contenidos de la Psicología con el fin de integrarlos al plan de estudios para el futuro entrenamiento profesional.

Definir los objetivos, lleva a contemplar una abertura con la información de acuerdo con el Plan Nacional de desarrollo.

Sin embargo, el currículo de Psicología, cuenta con tres características que hacen posible definirlo como modelo educativo.

- la curricula establece la identidad científica y profesional del psicólogo,
- hay un lazo muy estrecho con el entrenamiento y la formación con la acción profesional,
- el análisis del currículo permitirá la adecuación al profesional.

Así, se tiene que se puede establecer dimensiones básicas de análisis de la actividad profesional del Psicólogo:

- 1.- Los objetivos de la actividad,
- 2.- Las áreas generales de la actividad,
- 3.- Las condiciones socioeconómicas donde se va a llevar a cabo la actividad,
- 4.- El número de personas a las que afecta la actividad a realizar.

Gracias a ello, los objetivos de la actividad laboral del psicólogo establecidos dentro del plan curricular y llevados a cabo dentro del campo laboral son:

* La rehabilitación, dicho rubro lleva a establecer contacto con una persona de manera específica la cual tuvo un accidente que lo dejó fuera del trabajo por aproximadamente 6 meses, lo cual el Psicólogo se veía inmerso en la tarea de verificar que ésta persona llevara a cabo sus ejercicios. Estableciendo así su intervención aunque fuera de manera un tanto esporádica se encontraba presente en la rehabilitación del señor accidentado.

* El desarrollo, aquí es necesario que se cuente con habilidades tanto de análisis, razonamiento y facilidad de comunicación, ya que el desarrollo de algún trabajo depende de la claridad con que se quiere llegar a otras personas, es decir, que la claridad de las ideas a desarrollar sea igual para todos y cada uno de los participantes (todo dependiendo del trabajo que se va a llevar a cabo). Más específicamente para dar a conocer un comunicado o dar una noticia a los trabajadores como la importancia de planear y asistir a la capacitación, la entrega de documentos, entre otros.

* La detección, esta dirigida a establecer las necesidades que se tiene para poder establecer un adecuado ambiente de trabajo, de igual manera nos permite conocer aquellos puntos donde los trabajadores necesitan capacitarse o bien reafirmar conocimientos. Así como que permite detectar las áreas donde puede haber algún contratiempo o problema para que se lleve a cabo y de manera adecuada el trabajo a desempeñar. Como en el caso de la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC).

* La investigación, todo el tiempo es necesario llevar a cabo la investigación de aquellos temas que se desconozcan o simplemente no se tenían contempladas en su totalidad.

Gracias a ella, se fomenta la cultura de la búsqueda de información que puede ser difundida a un solo sector de la población o bien al público en general generando así expectativa en cuanto a los resultados obtenidos. La investigación que se lleva a cabo para poder difundir información que es importante para los trabajadores como en el caso de un tríptico o la revista de difusión interna.

* La planeación, se vuelve necesario establecer prioridades en cuanto al trabajo o estudio se refiere, pues bien el jerarquizar permite dejar en claro la importancia que tiene el llevar a cabo un trabajo, investigación, estudio u otra cosa. De esta manera se permiten cumplir con metas a corto plazo y así llegar a los objetivos establecidos.

* La prevención, en este rubro, se tiene contemplado establecer medidas que permitan tomar en cuenta aquellos acontecimientos que pueden llegar a ocurrir, tales como accidentes si no se tienen las medidas de prevención adecuadas, es decir, que se debe tener en cuenta todo aquello que puede pasar u ocurrir si no se toman en cuenta las medidas de prevención necesarias para desempeñar el trabajo de manera adecuada.

Se tiene que las actividades profesionales cuentan con dos dimensiones, por un lado la intervención directa en la solución de problemas concretos y por el otro, se contempla la actividad del psicólogo mediada por para - profesionales y no profesionales, es decir, que la actividad es realizada por personas ajenas a la profesión del Psicólogo.

Los objetivos profesionales con los que se deben de estar formulados como conductas terminales, abarcan:

- * Las actividades a realizar de manera específica,
- * Las situaciones de aprendizaje de las actividades a realizar.

El programa educativo de la F.E.S. Iztacala en la formación de psicólogos cubre tres elementos fundamentales:

- 1.- El repertorio conductual de entrada requerido por el programa.
- 2.- El repertorio conductual terminal especificado como habilidades conductuales generales y/o particulares,
- 3.- Los repertorios conductuales intermedios requeridos para el logro de las metas terminales del programa. El proceso debe de ser graduado y jerarquizado, asignando un peso relativo a cada objetivo conductual intermedio en relación con el siguiente paso en el programa.

Dentro de la enseñanza tradicional se tiene que el aprendizaje sea de manera verbal, mientras que en el nuevo plan de estudios se van a contemplar tres módulos, los cuales van a definir situaciones genéricas de enseñanza, ya que implica la definición de objetivos generales para todas las actividades académicas. De este modo se tienen:

- a) El módulo teórico – metodológico, cuyo objetivo es proporcionar la información requerida como apoyo a los otros dos módulos. Su desarrollo incluye clases, lecturas independientes, tutorías y seminarios.
- b) El módulo experimental, éste incluye actividades que van desde la simple observación de la mas simple conducta animal, hasta el análisis cuantitativo de episodios sociales y verbales con humanos.
- c) El modulo aplicado, garantiza el adiestramiento práctico de los profesionales como tronco medular de la preparación universal.

En suma se puede decir que los objetivos o funciones del psicólogo deben derivarse directamente de los problemas que se presentan en la comunidad en que se prestará el servicio profesional (Ribes y Fernández, 1986).

Así se tiene que los objetivos conductuales del modelo curricular F.E.S. Iztacala están formulados de tal modo que integran una sucesión ordenada de conductas requeridas sucesiva o simultáneamente ordenadas en forma de complejidad e importancia.

De este modo se tiene que para cubrir con la necesidad de definir el papel y funciones de la Psicología, así como la de contar con un plan de estudios, formativo congruente con la finalidad actual del país se propusieron como indicadores las características y repertorios de entrada, las necesidades curriculares, los objetivos profesionales, el contenido y su secuencia instruccional.

CONCLUSIONES.

En este apartado se tiene como objetivo abordar los puntos en los cuales tanto difieren así como se vinculan la relación existente teoría – praxis en la formación profesional del egresado de la carrera de Psicología de la F.E.S. Iztacala inmerso en Servicios Compañía Especializada en Transporte de Autopartes, S.A. de C.V.

Primero que nada, para poder ingresar a esta compañía a nivel administrativo, es necesario ir recomendado ya sea por alguien que ya se encuentra dentro de ella o bien por parte del Sindicato, ya que este tiene mucho peso dentro de la empresa, puesto que es un organismo que representa a los operadores en particular y siendo éstos la mayoría de la población de la cual se conforma SCETA.

Mi ingreso fue por recomendación para trabajar, sin embargo, para poder estar dentro me vi en la necesidad de entrar como practicante, ya que el equipo de trabajo ya estaba completo, solo que como era temporada de mucho trabajo pues si se necesitaba una persona que no generara muchos gastos a la empresa no con sueldo, sino con una ayuda, por tal razón la permanencia de los practicantes se veía programada para tres meses únicamente, sin embargo, logre estar dentro por espacio de un año y no habiendo posibilidades de seguir en la empresa se volvió necesaria mi salida de ella.

De acuerdo con Harrsch (1994) y Martínez (2002), actualmente, el sentido de pertenencia es una preocupación con una gran magnitud, ya que cada uno de nosotros nos llegamos a cuestionar si nuestra adquisición del sentido de identidad se aplica a la ciencia en general y/o a la Psicología en particular.

Por lo que no debemos de dudar que tengamos un gran potencial para intervenir dentro de una gran multiplicidad de problemas a nivel individual, laboral, grupal y que gracias a nuestra formación multidisciplinaria contemos con la capacidad para interactuar con varias disciplinas.

Para Lara (1989), la identidad lograda por la Psicología no es estática ni un producto acabado, sino que es un proceso que se esta construyendo constantemente y cambia en función de las demandas y de los propios avances junto con la ayuda de otras disciplinas.

Una vez establecidas las funciones, tareas y responsabilidades del quehacer psicológico, podremos cumplir con las funciones del Psicólogo en el ejercicio de su profesión. Una vez establecidas las funciones a desempeñar, podremos dar pauta encaminándola hacia el desarrollo de nuestra profesión, lo cual en un futuro nos proporcionará la formación de psicólogos que les permita su inmersión en la práctica real para la solución de problemas específicos y cumplir con el papel que la sociedad demande.

Tomando en cuenta la naturaleza de los problemas a los cuales se enfrentan los psicólogos, podemos establecer que debe de existir un alto grado de responsabilidad para con el que demanda atención, compromiso y ética, ya que son éstos tres rubros los que nos ponen como verdaderos profesionales de nuestra ciencia. En cuanto a esto, May (1968) plantea que el problema del psicólogo reside en comprender la naturaleza social de los valores y la interrelación de la libertad del individuo con esos valores. “el cumplimiento de nuestra responsabilidad social en un sentido positivo dependerá de la manera en que nosotros como psicólogos resolvamos este problema de la relación entre libertad individual y los valores sociales”.

Ahora bien, la identidad que cada uno de nosotros lleguemos a sentir (identidad en el sentido de pertenencia) nos podrá permitir visualizarnos en el proceso de reconocimiento tanto como estudiantes, así como egresados en el marco cultural y social (Erikson, 1977).

Este sentido de pertenencia (identidad) tiene un proceso, el cual poco a poco y gracias al desempeño que se vaya dando dentro del campo laboral es como se van reconociendo los valores que pregonas y las obligaciones que vas adquiriendo e incluso ya no llegas a pertenecer a una sola área en particular, sino que como tu trabajo y desempeño

lo valen se van abriendo posibilidades de pertenencia hacia otras áreas que son afines a el área inicial por la cual se van dando a conocer los trabajos que se llevan a cabo.

Una vez estando en el campo laboral es importante echar mano de todas y cada una de la habilidades que adquirimos dentro de la escuela, pero también de todas aquellas con las que desde un inicio contábamos, incluso se puede llegar a visualizar otras con el paso del tiempo, es decir, el desarrollo de otras con las cuales no se contaba que se tenían.

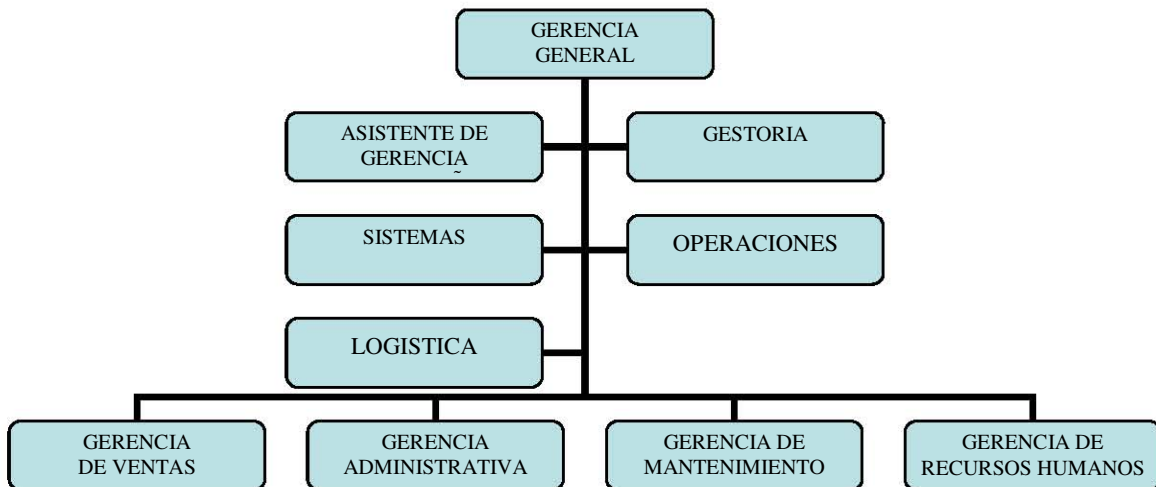
De igual manera, se tiene que para poder desempeñar el trabajo en la compañía, no es necesario la obtención de una Licenciatura, sino que lo que más cuenta es la experiencia en el campo o área a trabajar, sin embargo, aun a pesar de esto, la obtención de responsabilidades recaen en las personas de más alto grado de estudios y también en recomendados por altos jefes. A pesar de ello, todas las habilidades adquiridas por el profesional (Psicólogo) a través del Plan Curricular de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala, se utilizan en la realidad laboral y puede decir que se superan los requerimientos, por lo que las habilidades formativas más empleadas como Psicóloga en la compañía dedicada a la Logística se ven aplicadas dentro de la investigación, la observación, la planeación, la intervención, prevención, la evaluación e interpretación, para las cuales nos van formando poco a poco en la escuela. Al igual en lo que se refiere a la estadística, ya que se requiere de mucha concentración en cuanto a Nómina, pagos a diversas instituciones, etcétera.

Aun a pesar de ello, el hecho de no estar inmersa dentro de una sola área no quiere decir que no haya aprendido actividades a realizar dentro de ésta. El paso por tres formas de trabajo completamente diferentes me hizo observar que lo primordial en ellos es la ayuda hacia los demás trabajadores, siempre importándoles su bienestar o confort, por lo cual por lo menos para mí, me hace ver que ese respeto a todos y cada uno de los trabajadores se vuelve parte importante del desempeño de todos.

ANEXOS

ANEXO 1

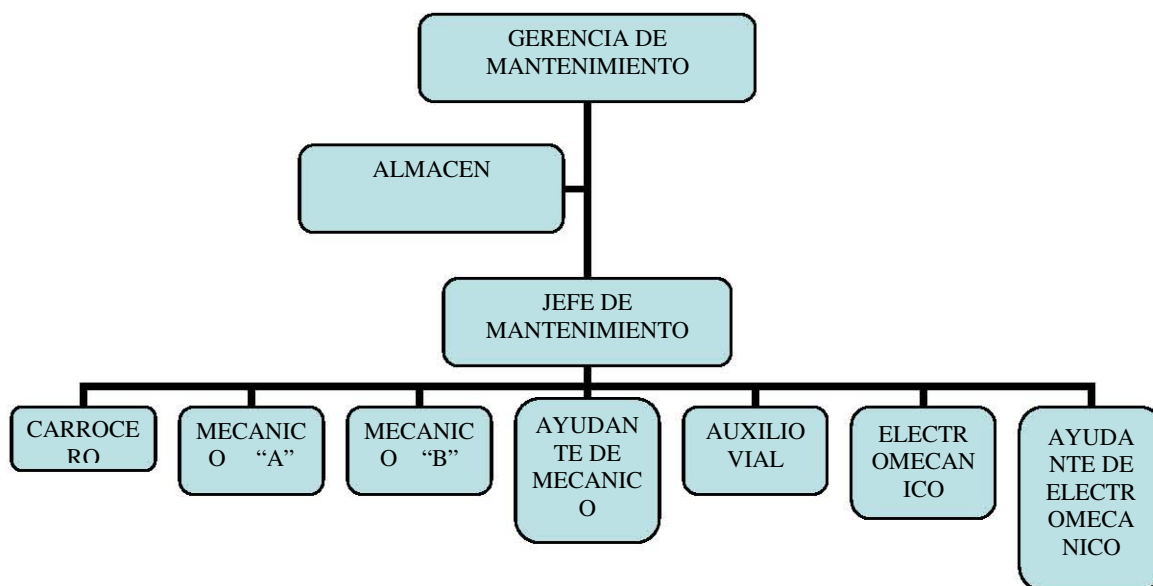
ORGANIGRAMA DE SERVICIOS COMPAÑÍA ESPECIALIZADA EN TRANSPORTE DE
AUTOPARTES, S. A. DE C. V.



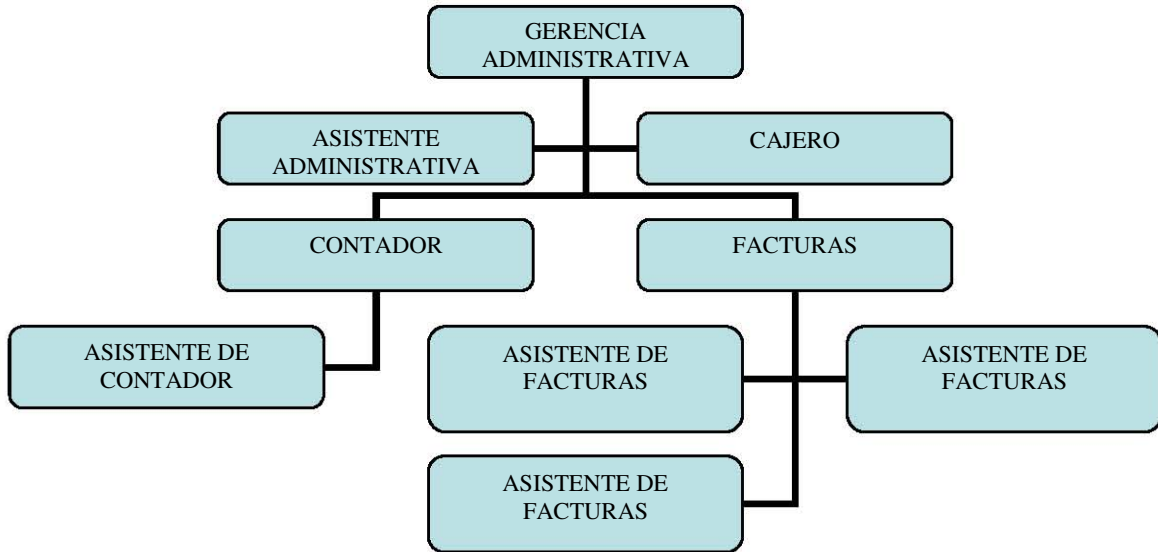
ANEXO 1. ORGANIGRAMA GERENCIA GENERAL



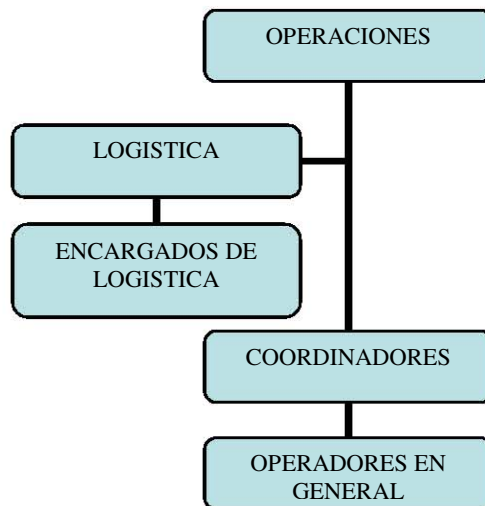
GANIGRAMA GERENCIA RECURSOS HUMANOS



ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO



ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA ADMINISTRATIVA



ORGANIGRAMA DE OPERACIONES EN CONCORDANCIA CON LOGISTICA

Una de las principales cualidades de una compañía, es que su personal este Comunicado la mayoría del tiempo Entre sí, de ésta manera se evitarán:



Retrazos a la hora de la entrega de Mercancía. Ya sea por descompostura, Tráfico o alguna otra razón.



Sin embargo, es necesario que conozcamos Todos aquellos medios con los que Cuenta esta compañía ¿los conoces?, no, bueno pues OJO, ahí van:

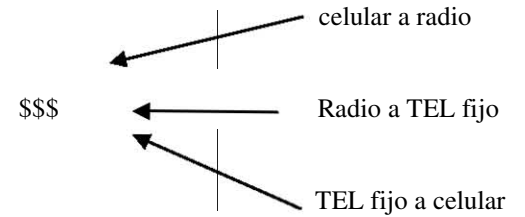
- Radios
- Celulare
- Teléfonos fijos
- E—mail
- Lada 800

Y ahora que los conoces hay que fomentar El uso moderado y correcto de cada uno de ellos, pues cuando



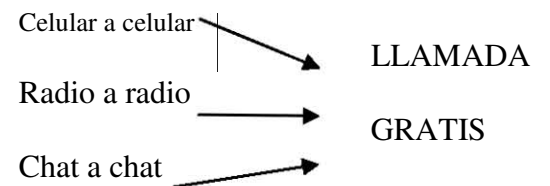
Llamas de un celular a un teléfono Fijo, el pago NO ES GRATUITO, al igual que si utilizas tu radio para Llamar a un celular sale UN POCO CARITO.

Ya que una llamada de:

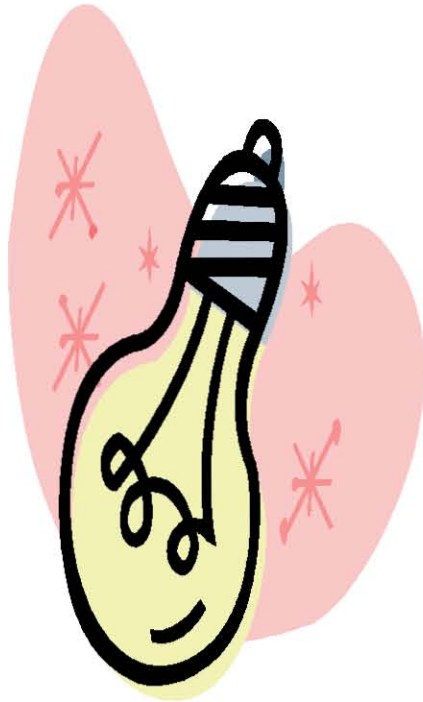


NOTA: cuando tu llamada no entre OJO,

Llama a celular, o Envía un mensaje escrito Ya que así, si llamas de:



Así que, ¿por qué no prendemos
Nuestro foco?, y nos



Conectamos de teléfono a teléfono,
De radio a radio, de celular a celular,
De chat a chat, de lada a lada, para que
parezca que estamos un poco
Cerca de esa persona con la que
Queremos hablar de trabajo y
También hagamos buen uso de
Nuestros RECURSOS



El fin de este tríptico, es que
Puedas darte cuenta de lo
Importante que puede llegar
A ser el medio con el cual
Cuentas para comunicarte y su
Buen uso, tomando en cuenta
Que se deben de cuidar los
GASTOS
Atentamente:
Recursos Humanos

Telefónica Ceta pregunta:

¿Conoces la importancia de
Estar comunicado con todas
Aquellas personas con las
Cuales trabajas?



Veamos si es cierto



BIBLIOGRAFÍA.

- Ardila, L. & Ardila, R. (1985). La profesión del psicólogo. México. Trillas.
- Arias. (1973). Administración de los recursos humanos. México. Editorial Trillas
- Bavaresco, A. M. (1979). Las técnicas de investigación. Estados Unidos. Edi. South – Western Publising.
- Berrinches, C. A. (1999). Calidad. Madrid. Editorial Paraninfo.
- Blum & Taylor. (1976). Psicología industrial: sus fundamentos teóricos y sociales. México. Editorial Trillas.
- Borda, G. P. (2002). “Las funciones del psicólogo en el proceso de reclutamiento y selección de personal del puesto de cajero universal en una institución bancaria”. Reporte de Trabajo Profesional no publicado. Universidad Nacional Autónoma de México. FES Iztacala. Estado de México.
- Braunstein, N. (1975). Psicología, ideología y ciencia: Gloria (1075 – comp.). México. Editorial Siglo XXI.
- Chiavenato, I. (1988). Administración, desarrollo y organización de recursos humanos. México. Mc Graw Hill.
- Ciampa, D. (1993). Calidad total: guía para su implantación. México. Addison Wesley Iberoamericana.
- Ciego, P. (2000). Sección de personal (64 párrafos) monografías en línea. (en red). Disponible en: [www.monografias.com.trabajos5/selpe/selpe.shtml](http://www.monografias.com/trabajos5/selpe/selpe.shtml)

- Dunnette & Kirchner. (1994). Psicología industrial. México. Editorial Trillas.
- Erikson, E. (1977). Identidad, juventud y crisis. Buenos Aires. Paidós.
- Eigenbaum, A. (1993). Control total de la calidad. México. C.E.C.S.A.
- Fernández, C. (1986). Psicología Iztacala como modelo educativo. En Ribes, E. , Fernández, C., Rueda, M., Talento, M. & López, F. (Eds). Enseñanza, ejercicio e investigación de la psicología: un modelo integral. México. Trillas.
- Freemont, E. K. (1988). Administración en las organizaciones. México. Mc Graw Hill.
- García, L. & Moya R. S. (1992). Historia de la psicología. Introducción I. Madrid. Siglo XXI.
- Guillen, C. & Guil, R. (2000). Psicología del trabajo para relaciones laborales. España. Mc Graw Hill.
- Harrsch, C. (1979). Actividad profesional del psicólogo en México. Trabajo presentado en el Congreso Nacional de Psicología en México.
- Harrsch, C. (1994). Identidad del psicólogo. México. Alambra Mexicana.
- Huerta, D. V. (2001). “el papel del psicólogo como coordinador de capacitación en el sistema de calidad de la organización Coca Cola Femsa”. Reporte de Trabajo en Licenciatura en Psicología. Universidad Nacional Autónoma de México. FES Iztacala. Estado de México.
- Jay, S. & Garske, J. (1988). Psicoterapias contemporáneas. Bilbao. Editorial Desclée de Brouwer, S. A.

- Jiménez, A. (1976). El análisis experimental de la conducta aplicado al escenario industrial. México. Trillas.
- Lara, T. L. (1989). La profesión del psicólogo. Un análisis de sus antecedentes, situación actual y su futuro. En Urbina, S. J. el psicólogo, formación, ejercicio profesional, prospectiva. México. U.N.A.M.
- Loo, M. (1988). “El campo laboral del psicólogo industrial desde la perspectiva de la psicología del trabajo”. Tesis de Licenciatura no publicada. Universidad Nacional Autónoma de México. FES Iztacala. Estado de México.
- Martínez, F. (2002). “el egresado de la carrera de Psicología de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala, en el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia DIF Ecatepec”. Reporte de Trabajo Profesional. Universidad Nacional Autónoma de México. Estado de México.
- Marx & Hillix. (1985). Sistemas y teorías psicológicas contemporáneas. México. Trillas.
- May, R. (1968). El dilema existencial del hombre moderno. Buenos Aires.
- Mazariegos, A. R. (1994). “aportaciones del psicólogo en una institución de crédito”.. Teis de Licenciatura. Campus Iztacala. Estado de México.
- Mendoza, A. (1982). Manual para determinar necesidades de capacitación. México.
- Munduate, J. L. (1997). Psicología social de la organización: las personas organizando. Madrid. Editorial Pirámide.

- Nava, J. & Jiménez, A. (2002). ISO 9000:2000. estrategias para implantar la norma de calida para la mejora continua. México. Limusa.
- Pérez – Fernández, J. A. (1999). Gestión de la calidad orientada a los procesos. Madrid. ESIC Editorial.
- Pola, A. (1999). Gestión de la calidad. México. Alfaomega.
- Reyes, A. (1991). Administración de personal. México. Limusa.
- Ribes, E. (1986). Enseñanza, ejercicio e investigación de la psicología: un modelo integral. México. Trillas.
- Rivera, R. (1986). Estructura y elaboración de pruebas para la selección de personal. México. Limusa.
- Rodríguez, F. (1998). Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones. México. Interamericana.
- Ruiz. (1997). Análisis competitivo de la cultura organizacional mexicana.
- Scheim. (1980). Psicología de la organización. Madrid. Editorial Prentice/Hall Internacional
- Schermerhorn, Hunt & Osborn. (1987). Comportamiento en las organizaciones. México. Interamericana.
- Siliceo, A. (1992). Psicología de la conducta industrial. México. Mc Graw Hill.
- Spector, P. (2002). Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica. México. Manual Moderno.

- Talento, M. & Ribes, E. (1986). Conferencia sobre el papel social de la profesión psicológica. En Ribes, E , Fernández, C., Rueda, M., Talento, M. y López, F. (Eds). Enseñanza, ejercicio e investigación de la psicología: un modelo integral. México. Trillas.
- Transición a ISO/TS 16949:2002 desde QS – 9000 con Auditorias internas.
- Vargas, J. y Velasco, M. (1998), “psicología organizacional: consideraciones generales”. Avances en psicología interconductual.
- Vega, M. (1992). Introducción a la psicología educativa. México. Alianza.
- Vejrup, E. (1999). El rol del psicólogo (31 párrafos). Monografías en línea. En res. Disponible en: www.monografias.com/trabajos/rolpsicologico.shtml
- www.analisisocupacional.com
- www.calidad.com.ar/calid503.html
- www.calidad.org
- www.inspro.com.mx/iso2000_2.html equi
- www.tceta.com.mx