



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
IZTACALA

“EL PAPEL DEL PSICÓLOGO EN EL CAMPO
DE LA SEGURIDAD PRIVADA”

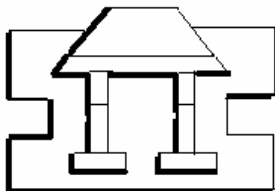
**REPORTE DE TRABAJO PROFESIONAL
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA
P R E S E N T A:
JULIÁN ROSALES CANDANEDO**

ASESOR:

MTRA. MARÍA ROSARIO ESPINOSA SALCIDO

DICTAMINADORES:

LIC. MARÍA ESTELA FLORES ORTIZ
DRA. MARISELA ROCIO SORIA TRUJANO



IZTACALA

TLALNEPANTLA, ESTADO DE MÉXICO

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.

Sabiendo que jamás existirá una forma de agradecer, en esta vida de lucha y superación constante.

Deseo expresarles que mis ideales esfuerzos y logros han sido suyos e inspirados en ustedes.

Es por esto que les doy gracias a mis padres, en especial a mi madre que siempre ha estado ahí cuando la he necesitado y a mi padre, aunque no este aquí quiero que esto también sea para ti.

A la UNAM por las valiosas enseñanzas que trasmite a todo aquel que quiere superarse y que en la formación impartida cada profesionista lleva la grandeza de la institución.

Agradezco también a todos y cada uno de los maestros que con paciencia y dedicación hicieron posible que adquiriéramos sus conocimientos y experiencias profesionales, con responsabilidad y ética profesional para que los alumnos puedan concluir con sus estudios.

Agradezco a todos y cada uno de mis amigos que no solo me apoyaron sino también estuvieron cerca ya que sin su valiosa ayuda no hubiera sido posible que llegara este día. JRC.

Señor:

*Si me das fortuna, no me quites la razón.
si me das éxito, no me quites la humildad.
si me das humildad, no me quites la dignidad.*

*Si yo faltara a la gente, dame valor
para disculparme y si la gente faltara conmigo
dame el valor para perdonar.
Señor, si yo me olvido de ti, no te olvides de mí..*

M. Gandhi.

INDICE

Introducción	1
 Capítulo 1: <u>Antecedentes de la Psicología Organizacional.</u>	
1.1 Concepto.....	5
1.2 Psicología Organizacional y su campo de aplicación.....	8
1.3 Habilidades necesarias para integrarse al campo laboral.....	11
1.4 ¿Porqué es necesaria una psicología aplicada a la seguridad privada?.....	14
1.5 Antecedentes de la Seguridad Privada.....	16
 Capítulo 2: <u>Características del sitio de trabajo.</u>	
2.1 Marco Histórico de la empresa Inter-con.....	26
2.2 Presencia en la República Mexicana.....	28
2.3 Servicios que brinda la empresa de Seguridad Privada Inter con.....	29
2.4 Organigrama de la empresa Inter-con.....	34
 Capítulo 3: <u>Funciones, Acciones y Resultados del Reclutamiento y Selección de Personal</u>	
3.1 Las funciones que realiza un psicólogo en esta área.....	37
3.2 ¿Qué significa Reclutar y Seleccionar Personal?.....	44
3.3 El Reclutamiento y la Selección que realiza el Psicólogo en la empresa Inter-Con.....	50
3.4 La Entrevista como parte fundamental del proceso de Reclutamiento y Selección.....	62
3.5 Pruebas Psicométricas utilizadas en la empresa Inter-con.....	69
3.6 Las Actividades y los Resultados como Psicólogo en Reclutamiento y Selección.....	74
 Capítulo 4: <u>Propuestas y Conclusiones de la Intervención Profesional del Psicólogo en Reclutamiento y Selección de Personal en Seguridad Privada.</u>	
4.1 La Intervención Profesional del Psicólogo en la Organización.....	79
4.2 Propuestas para Reclutar y Seleccionar Personal	80
4.3 Conclusiones.....	86
4.4 Bibliografía.....	89
4.5 Anexos.....	92

Resumen

El objetivo del presente trabajo es exponer las actividades realizadas como psicólogo en una empresa relacionada al ámbito de Seguridad Privada (Inter-con). Esta organización cuenta con diversos clientes a los cuales les brinda los servicios de resguardo de bienes materiales y humanos. Los beneficiarios de este servicio son múltiples empresas de servicio: Coca-cola, Cinemex, Hotel Presidente, Home Depot, etc.

Se describen funciones, acciones y resultados en la parte de Recursos Humanos de la empresa en el área de Reclutamiento y Selección de Personal. Se concluye con algunas reflexiones y propuestas sobre la presencia del Psicólogo y su interacción con otros profesionales.

Introducción

El hombre es un ser social por naturaleza y se ha caracterizado por que a través del tiempo se ha visto inmerso en distintos y muy variados grupos sociales. Para estudiar el comportamiento se ha ayudado de una ciencia que el mismo ha desarrollado y evolucionado como es la psicología.

La psicología es el estudio de la especie humana, con la ayuda de la metodología científica. Emplea el método experimental, observación en condiciones controladas para la recopilación de datos. Toda ciencia se ocupa exclusivamente de lo observable, de ahí su carácter empírico, por ello significa que sus procedimientos y resultados son objetivos.

Utiliza también otros métodos para este fin, tales como el estudio de historiales de casos y el estudio longitudinal del desarrollo, conforme se produce. La psicología acepta la introspección (el informe del sujeto, que describe sus procesos mentales) como fuente de datos. Cualquiera que sea el método de recopilación, el psicólogo se interesa solamente por los descubrimientos que pueden verificarse con facilidad y duplicarse en condiciones similares. A esta necesidad se le denomina “replicación” de datos. (Blum y Naylor 1976).

La psicología es una de las disciplinas más amplias en cuanto a sus áreas de investigación, aplicación y métodos de trabajo ya que tiene implicaciones en áreas diversas como la familiar, educativa, clínica e industrial. Destacamos a la Psicología Industrial la cual podemos definir como una disciplina científica social cuyo objeto de estudio es el comportamiento humano en el ámbito de las organizaciones empresariales y sociales. Por psicología industrial u organizacional se debe entender la aplicación de conocimientos y practicas psicológicas al campo organizacional, en esta área no se cuenta con un registro exacto de su nacimiento, muchos autores coinciden en atribuir el origen a Walter Dill Scott que desde 1901 se interesó en la aplicación de la psicología a la publicidad y en 1903 a instancias de la industria de la publicidad publicó *"The Theory and Practice of Advertising"*, libro en el que trató sobre psicología y un aspecto del mundo laboral. Otros autores señalan a Hugo Münsterberg psicólogo alemán que enseñaba en la Universidad de Harvard, quien publicó en 1913 *"The Psychology of Industrial Efficiency"*.

Luego de varios años de diferentes investigaciones aplicadas y publicaciones; la petición de ayuda del ejército estadounidense durante la Primera Guerra Mundial (1914-1918) contribuyó al nacimiento y desarrollo de la Psicología Industrial. Ante la necesidad de seleccionar y clasificar a un gran número de reclutas, un grupo de psicólogos comisionados para elaborar los instrumentos de selección adecuados para identificar a quienes tenían baja inteligencia y excluirlos de los programas de adiestramiento militar. Esto se concretó con el diseño de dos instrumentos psicométricos: el test Army Alpha para personas que sabían leer y el test Army Bertha para analfabetos. (Gillmer 1976).

En México, como lo menciona Turcotte (1986) la psicología industrial comienza a desarrollar alrededor del año 1923, actividades relacionadas con la selección de personal aplicando test, estudios de adaptación, elaboración y diseño de pruebas psicológicas.

Es en el año de 1924 cuando la Psicología Organizacional empieza a tener mayor importancia dentro de las empresas ya que la industria se da cuenta de que además de reclutar y seleccionar estaba en condiciones de enfocarse a problemas más apremiantes como la motivación del empleado, la evaluación del rendimiento y el espíritu de equipo, así como la satisfacción en el trabajo.

Para la Segunda Guerra Mundial (1939-1945) los psicólogos entran a trabajar en el Ejército y la Marina desarrollando programas de selección lo que ayudó a que se demostrara que la psicología tenía aplicaciones prácticas y a que se crearan nuevos test, realizándose así, programas de formación y adiestramiento para el personal de una empresa.

Pero es en el año 1940, con el desarrollo de la industria en México cuando proliferan los problemas de tipo administrativo como lo es la rotación de personal, ausentismo y aquellos relacionados con los salarios lo que origina la ampliación del campo de la psicología realizándose actividades de capacitación, evaluación, análisis de puesto, e investigaciones diversas lo que da pauta a requerir psicólogos para resolver conflictos de

creatividad, iniciativa, responsabilidad y para resolver conflictos de conducta individual, grupal liderazgo y motivación. (Urbina 1989).

Continuando con las ideas de Blum y Naylor (op.cit) los psicólogos dictaminaron la estructura de las empresas y sus estilos de comunicación, distinguiendo seis categorías generales para agrupar las actividades del psicólogo dentro de la industria.

1.- Reclutamiento y Selección de Personal: Se refiere a reclutar y seleccionar empleados para cubrir determinados puestos.

2.- Desarrollo de Personal: Evaluación del desempeño de puestos, medición de actitudes, orientación a los empleados.

3.- Ingeniería Humana: Diseño de equipos y productos.

4.- Estudio de la Productividad: Actitudes relativas tanto a la fatiga de los trabajadores como a la iluminación y ambiente de trabajo.

5.- Administración: Actividades referentes a las actividades administrativas.

6.- Otras: Accidentes y Seguridad, relaciones laborales, etc.

Es importante mencionar que en este contexto, la psicología en el trabajo debe buscar adoptar una posición social crítica, que permita desarrollar la conciencia de los trabajadores como individuos y como grupo, identificando su individualidad, el entorno que les rodea, su pertenencia de grupo, la organización en la que se desarrollan, y desde luego su trascendencia social. Es decir, alcanzar la visión integral del trabajador con la apreciación justa de la perspectiva humana de su esfuerzo y en conocimiento de su interacción como sujeto productivo. (Furnham, 1997).

En base a lo anterior, se puede afirmar que el psicólogo dentro del área laboral, tiene un campo de investigación, desarrollo, aplicación e incidencia para proveer un servicio en

este vasto panorama profesional, puesto que optimiza la relación existente empresa-empleado.

Por ello la presente investigación abarcará desde el punto de vista psicológico las cuestiones relacionadas con el reclutamiento y la selección de recursos humanos, así como la problemática marcada en las empresas de Seguridad Privada en dónde existe un alto índice de rotación de personal esto debido a una incorrecta decisión al contratar a un candidato, condiciones de horario, distancia a lugar de trabajo, salario etc. La finalidad de la inserción en el campo de trabajo como psicólogo industrial es dar soluciones a diferentes problemáticas que presentan las empresas en el reclutamiento y la selección de personal, su importancia es el dar estabilidad al personal seleccionado, así mismo evitar la alta rotación en cualquier área de la empresa, y proporcionar un servicio con mejor calidad.

Por tanto, el presente trabajo tiene como finalidad el describir, analizar, y exponer las actividades desempeñadas profesionalmente como psicólogo durante un periodo de labores del año (2001 – 2002) en una organización de Seguridad Privada.

Capítulo 1

Antecedentes de la Psicología Organizacional.

1.1 Concepto.

La psicología como ciencia de la conducta humana, esta provista para realizar observaciones, descripciones, identificaciones y explicaciones ante las múltiples problemáticas o eventos que surgen en los diversos ámbitos en donde se desarrolla el ser humano, por ello la conducta se refiere en este sentido a lo que hagan una o varias personas desde sus formas más sencillas o complejas, uno de estos ámbitos es la industria. Esta puede ser definida como el conjunto de las organizaciones dedicadas a crear bienes y servicios. Son instituciones públicas o privadas que ofrecen múltiples servicios, por ejemplo: agencias de gobierno, hospitales, escuelas, institutos de investigación, fabricas, agencias de publicidad, bancos, empresas de seguros, todas estas y otras más caen en esta definición en donde encontramos la intervención de personal involucrado séase uno o varios para realizar diferentes trabajos o tareas en estas organizaciones donde operan. (Harrsh, 1986).

Cabe señalar, que los orígenes del área industrial no tienen registrada fecha exacta, Siegel (1975) considera que fue con la publicación de Psicología eficiencia industrial de Hugo Munsterberg que se empezó a dar cierta importancia a la relación entre rendimiento y productividad y es el mismo Siegel (1975) quien señala que los psicólogos americanos se mostraban inclinados a concentrarse más que nada en los problemas de selección y colocación de personal. Por su parte Korman (1987) considera que fueron dos los pioneros en la psicología industrial hasta antes de la primera guerra mundial: Walter Dillscott y Hugo Munsterberg, los cuales tuvieron en común haber sido discípulos de Wilhelm E. Wundt él cuál fue creador del laboratorio de psicología experimental, ambos plasmaron trabajos orientados a la optimización de la relación entre empresa y empleados.

Sin embargo, como el mayor auge de esta se da a partir de la primera guerra mundial a través de la petición del ejercito estadounidense al manifestar la necesidad de seleccionar y clasificar a millones de reclutas, es decir, a partir del planteamiento de cómo utilizar de

manera más eficaz millones de hombres que solamente se necesitarían emplear durante la guerra, básicamente la cuestión consistía en seleccionar a las personas que debían ocupar puestos destacados, especializados.

Así se elaboran los primeros tests. Sin embargo, es hasta 1924 que el interés sobre los resultados que pudo proporcionar esta ciencia se considera, cuando se descubre que las condiciones sociopatológicas del ambiente laboral podrían tener mucho más importancia que las condiciones físicas. De esta forma la industria comienza a darse cuenta de que los psicólogos estaban en condiciones de resolver los problemas más apremiantes en las empresas.

Schultz (1985) define a la Psicología organizacional como: “la aplicación de los métodos, acontecimientos y principios de la Psicología de las personas en el trabajo”.

Por lo tanto un psicólogo organizacional observa el comportamiento de los trabajadores, pero también se ocupa de sus emociones, motivaciones, ideas y deseos; aunque estos no puedan ser observados como tal lo que el psicólogo debe hacer es evaluar sus efectos, por otro lado, Bass (1985). Define a la ciencia que auxilia el área industrial como Psicología de las organizaciones y la concibe como la ciencia que se ocupa de los procesos para los negocios como las acciones recíprocas que ocurren entre los recursos humanos y los materiales de una tecnología aplicada que avanza hacia una ciencia definida de la organización valiéndonos de conceptos pertenecientes a la psicología general. Ejemplo de ello es, el estudio de factores tales como la deserción de personal que en la industria se presenta bajo la forma de apatía, renuncias, ausencias y llegadas tarde. Hacen en lugar de concentrar la atención sobre un síntoma determinado del personal, tal como una rotación evitable del personal, Elemento dinámico que abarca un factor controlable de lo que atrae a un empleado y hace que se apegue al trabajo.

Por su parte Chiavenatto (1992), nos menciona que las organizaciones para enfrentar sus actividades se dividen en departamentos, divisiones, sectores y secciones; sin embargo, un examen minucioso muestra que no son estos los componentes reales de un sistema.

Considerar la organización como un sistema implica preocuparse más por los objetivos, por las misiones, por las tareas o actividades, y no simplemente por la división interna del trabajo. La concepción de la organización como sistema parte del reconocimiento de que todo sistema está compuesto por partes interconectadas de una forma compleja, en evolución permanente bajo la acción del universo exterior.

Es así como el enfoque de una organización desde el punto de vista sistémico lleva a identificar cinco recursos básicos:

- Recursos materiales de producción: conformado por los edificios, fábricas, maquinaria, equipos, materiales, instalaciones, materias primas, así como por el proceso productivo y la tecnología.
- Recursos financieros: constituidos por el capital, la facturación, las inversiones. Préstamos, financiación y crédito. Así como también los aspectos contables y presupuestales, tesorería y valoraciones bancarias.
- Recursos de mercadotecnia: nombrados, en ocasiones recursos comerciales, incluyen es su consideración más amplia las ventas, la promoción, propaganda, distribución, la asistencia técnica, las relaciones con el mercado y la investigación de mercadeo.
- Recursos administrativos: que integran las distintas partes y elementos de la organización entre sí, así como la de integrar esta a su entorno, incluye todos los subsistemas de tomas de decisiones y de comando de la organización.
- Recursos Humanos: (RH) que incluyen a todos los miembros de la organización, en todos sus niveles y subsistemas.

El desarrollo y evolución de los Recursos Humanos (RH) dentro de la organización ha sido abordado desde diversos enfoques. Aceptada su trascendencia, resulta de vital importancia la gestión de los RH, por tanto es esencial su estudio. La gestión de RH es la acción o efecto de administrar o dirigir los RH; es la encargada de lograr la visión a través de una gestión estratégica de los RH en su propia área. Dirigir es el proceso de influir sobre las personas para que estas se esfuercen en lograr las metas organizacionales. Administrar es una actividad esencial que asegura la coordinación de esfuerzos individuales para el

logro de metas grupales, Por tanto la gestión de los RH conforma un sistema de distintas actividades o subsistemas interdependientes estrechamente relacionados, aspecto que hace que cualquier alteración que ocurra en uno, provoque influencia sobre los demás. (Koontz 1998).

1.2 Psicología Organizacional y su campo de aplicación.

La psicología industrial u organizacional es una disciplina científica social cuyo objeto de estudio es el comportamiento humano en el ámbito de las organizaciones empresariales y sociales. Por psicología industrial u organizacional debe comprenderse la aplicación de los conocimientos y prácticas psicológicas al terreno organizacional para entender científicamente el comportamiento del hombre que trabaja, así como para utilizar el potencial humano con mayor eficiencia y eficacia en armonía con una filosofía de promoción humana. (Rodríguez 1996).

Campo del desarrollo organizacional.

Las empresas son organismos o corporaciones organizadas que se caracterizan por el tipo de actividades que realizan, ya sean comerciales o industriales. Para que estas empresas, instituciones u organizaciones funcionen, necesitan de personas que laboren o trabajen en ellas, es decir esta dirigida por personas, Esta formada por una red de procesos y de sistemas, ya sean técnicos o sociales. (Schein 1982).

El desarrollo Organizacional es un proceso sistemático planificado, en el cual se introducen los principios y las prácticas de las ciencias del comportamiento en las organizaciones, con la meta de incrementar la efectividad individual y de la Organización, el enfoque es en las organizaciones y en lograr que funcionen mejor, es decir, con un cambio total del sistema. Para Dunette y Kirchner (1986). La organización es un sistema que interactúa con el ambiente y como sistema, se compone por diferentes elementos que mantienen entre sí un mínimo de cooperación para alcanzar objetivos comunes y propios donde el hombre es un agente complejo y autónomo que actúa en la organización.

Por su parte Turcotte (1986), nos menciona que, en el campo del desarrollo organizacional, se ha evolucionado hasta la obtención de una estructura integrada de teorías y prácticas con procesos capaces de solucionar o ayudar a resolver la mayor parte de los problemas dentro de las organizaciones.

Dentro de las organizaciones, los procesos, no son mas que, el cómo se hacen las cosas es decir son métodos par llegar a los resultados, siendo estos procesos orientados en la cultura de la organización, esta influye poderosamente en la conducta individual y de grupo. Para Gilmer (1976), se define como los valores, hipótesis y creencias que tienen en común los miembros de la organización que modelan la forma en que perciben, piensan y actúan todos..

De acuerdo con Peiro (1981), la vida entera de un individuo se desarrolla dentro de las organizaciones, en estas encuentra una vida social, en la cual se mezclan y enfrentan ideas, sentimientos, intereses y aspiraciones. Los responsables de tales organizaciones se esfuerzan por canalizar, orientar, y desarrollar estos comportamientos con el objeto de producir bienes ó servicios.

Las organizaciones surgen debido a que los individuos tienen objetivos que sólo pueden lograrse mediante la actividad organizada y el elemento básico son las personas cuyas interacciones conforman la organización. Dado que la interacción de las personas es la condición necesaria para la existencia de una organización. El éxito o el fracaso de estas, está determinado por la calidad de las interacciones de sus miembros: interacciones individuales, individuo y organización, organización y otras organizaciones, y la organización y su ambiente total.

La relación individuo-organización no es siempre cooperativa y satisfactoria, muchas veces es tensa y conflictiva, como lo refiere Furnham (1997). Los objetivos organizacionales y los individuales no siempre concordarán muy bien. La organización tiende a crear en los individuos un profundo sentimiento íntimo de frustración, de conflicto, de pérdida y una corta perspectiva temporal de permanencia en el cargo, en la medida en que ésta es formal y rígida, entonces según él, la mayor parte de la responsabilidad en

cuanto a la integración entre los objetivos de la organización y de los individuos recae sobre la alta gerencia, puesto que el individuo proporciona habilidades, conocimientos, capacidades y destrezas junto a su aptitud para aprender y un indeterminado grado de desempeño, a su vez, la organización debe imponer al individuo responsabilidades, definidas e indefinidas, algunas dentro de su capacidad actual o bajo éstas otras requiriendo un aprendizaje a mediano o a largo plazo, pero siempre con desafío. En síntesis la interacción entre personas y organizaciones es compleja y dinámica.

A pesar de ello, la interacción psicológica entre empleado y organización es un proceso de reciprocidad, la organización realiza ciertas cosas por él y para el trabajador, lo remunera, le da seguridad y estatus, de modo recíproco, el empleado responde trabajando y desempeñando sus tareas. La organización espera que el empleado obedezca ante su autoridad y, a su vez, el empleado espera que la organización se comporte correctamente con él y obre con justicia.

Por otra parte es necesario saber a que nos referimos con lo que es una organización; la cuál se podrá definir como: Un grupo de personas comprometidas en actividades dependientes, que tienen un propósito determinado, su objetivo general es obtener un beneficio de la producción y venta de bienes y servicios. Guest (1962 Op.Cit.) Blum y Naylor (1976). También nos menciona que esta estructurada racionalmente porque:

- La organización se ha formado como una entidad legal en un punto determinable en 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.

Por ello sus funciones específicas son: definir las características de los organismos y sistemas de trabajo con el propósito de identificar, medir, explicar y predecir tanto el comportamiento individual como el grupal, crear estrategias de intervención acordes con las necesidades del lugar de trabajo, evaluar instrumentos de selección de personal que permitan definir habilidades, intereses y rasgos de personalidad del individuo con la

finalidad de determinar su ubicación dentro de la empresa para el aprovechamiento óptimo del recurso humano. Asimismo tener un enlace con los profesionistas especializados en las áreas de trabajo que se desean mejor con la finalidad de optimizar las capacidades físicas y humanas, aumentar la coordinación y el trabajo en equipo, garantizando la eficiencia en todos los aspectos laborales. (Harrsch, 1986 y Schein, 1982).

Según Kolob (1974), el interés por la psicología Industrial u Organizacional aumentó a medida que las teorías y los métodos le permitieron al psicólogo capacitarse gradualmente para analizar constructivamente los problemas del individuo dentro de las organizaciones y poner a prueba sus capacidades e ideas con la investigación empírica.

Su inserción a un puesto de trabajo tiene una serie de exigencias y particularidades en varios niveles y eso se traduce en una serie de características que debe reunir como psicólogo para desarrollar el puesto en este campo de trabajo en forma exitosa o eficaz.

Por lo tanto el Psicólogo organizacional debe tener los conocimientos necesarios para desarrollar las actividades antes mencionadas que le van a permitir desempeñarse adecuadamente en el ámbito laboral.

¿Sin embargo, cuáles son las habilidades que el psicólogo puede obtener para resolver problemas en el ámbito organizacional?

1.3 Habilidades necesarias para integrarse al campo laboral.

Para entender que habilidades requiere desarrollar o con cuales debe contar un Psicólogo en este ramo es importante definir la palabra Habilidad, según el Diccionario Larousse, habilidad es “la capacidad para hacer una cosa”, son sinónimos: destreza, capacidad, arte, competencia, aptitud, maña, entre otros. Supone, además de conocimientos sobre una cosa (conceptos, procesos, técnicas, sus interrelaciones con "otras cosas"), la posibilidad de aplicar las mismas de manera efectiva, en las circunstancias que resulte necesario, y su conversión en métodos de trabajo y de comportamiento habituales. Ahora bien la pregunta específica a resolver será:

¿Qué habilidades laborales necesitan los Psicólogos para un desempeño eficiente dentro de las Organizaciones?.

Para responder a esta cuestión, es necesario precisar lo que hacen los Psicólogos Organizacionales, y a partir de ahí, determinar lo que "necesitan" para hacerlo mejor. Habría que plantear, que es necesario ampliar en los profesionales de esta rama habilidades para aplicar los conceptos, procesos, y técnicas que posibiliten la ejecución práctica de las tareas a desarrollar en este campo. (Koontz,1998).

Las habilidades que requiere un Psicólogo organizacional para desempeñarse dentro de las organizaciones pueden ser definidas como las que menciona Ribes, Fernández, Talento, Rueda y López (1980), donde describen que las actividades profesionales del psicólogo prevén dos dimensiones bien definidas. La primera es la intervención directa del psicólogo en la solución de los problemas concretos o desarrollo de soluciones nuevas. La segunda es la actividad del psicólogo y es mediada en profesionales y no profesionales. La actividad genérica del psicólogo como profesional, incluyendo dentro de esta su labor como investigador básico y aplicado, se encuadra en aquellas situaciones sociales en las que el factor humano es determinante.

Además de los puntos señalados, es importante tomar en cuenta que el psicólogo debe tener una serie de habilidades como lo menciona Mintzberg (1991). Estas son de tipo personal, donde se incluyen el desarrollo del auto-conocimiento, la administración del tiempo y solución de problemas con métodos creativos, así mismo las habilidades interpersonales, que juegan un papel importante en las comunicaciones efectivas, el desarrollo de poder y la influencia, la motivación, y administración de conflictos.

Las siguientes son solo algunas de estas habilidades:

1.- Adaptación: Es la interacción con el entorno específico en el que se desenvuelve el trabajo a realizar.

2.-Asertividad: Fluidez de expresiones, agilidad en la emisión de contenidos verbales. Capacidad de habilidad verbal, escuchar con atención, no acaparar la palabra, evitar interrumpir, utilizar un lenguaje propio y moderado, lo cual demuestra educación y trato delicado hacia las personas. Expresión elocuente que de modo eficaz logre deleitar, conmover y persuadir.

3.- Creatividad: Habilidad para generar ideas nuevas, así como el dar apoyo a ideas ajenas que cambien la forma en que las cosas se hacen.

4.- Ética profesional: Todo un conjunto de habilidades que incluyen: respeto, comprensión, información y honestidad para con el candidato a un puesto.

5.-Empatía: la empatía es el esfuerzo que realizamos para reconocer y comprender los sentimientos y actitudes de las personas, así como las circunstancias que los afectan en un momento determinado.

6.-Expresar crítica constructiva: Hacer y recibir una crítica constructiva para mejorar, es una actitud responsable y de respeto que puede mejorar la ejecución propia y la de los compañeros de equipo.

7.- Juicio objetivo: Capacidad de dar explicaciones sustentadas en información confiable, realizando un análisis detallado de cada situación.

8.- Liderazgo: Aptitud para guiar a un grupo en forma efectiva al logro de los objetivos, optimizando los recursos, facilitando que todos los miembros participen activamente.

9.- Manejo de información: Habilidad para captar, interpretar y transmitir la información relevante, en el proceso de la comunicación.

10.- Organización: Capacidad para determinar y asignar los recursos necesarios a cada actividad, de acuerdo con el proceso establecido.

11.- Planeación: Habilidad para captar a la organización como un todo y definir cómo y cuándo se hace el trabajo, para llegar a las metas fijadas, habiendo definido, previamente, criterios y acciones que permitan ver el avance.

12.- Relaciones laborales: Dentro de la Psicología industrial es indispensable el trabajo en equipo y un buen psicólogo debe tener capacidad para establecer relaciones laborales adecuadas con el fin de cumplir los objetivos y las necesidades del empleo.

13.- Sentido común: Indispensable para tomar decisiones en las que las pruebas Psicométricas o la entrevista no nos pueden ayudar (un candidato que vive lejos del lugar de trabajo).

14.- Sinceridad: No solo el candidato, sino también el jefe inmediato y los colaboradores del psicólogo necesitan colaborar con una persona sincera y con la capacidad de tomar decisiones inmediatas.

15.- Toma de decisiones: Capacidad para seleccionar, tanto en lo individual como en grupo, la mejor opción de acción.

Es importante señalar que el psicólogo adquiere y desarrolla éstas técnicas de trabajo a través de un proceso laboral, del mismo modo, aprende otras más por la práctica y los conocimientos en su contexto de trabajo. Montes (2003).

1.4 ¿Porqué es necesaria una psicología aplicada a la seguridad privada?

¿Qué es la Psicología de la Seguridad?

La psicología de la seguridad por su nivel de desarrollo y temática de estudio puede ser considerada como una rama de la psicología industrial u organizacional. El interés de la psicología de la seguridad es específico a la situación del trabajador en su ambiente de trabajo con los riesgos que son propios a la naturaleza de su labor.

Un psicólogo incorporado al equipo de seguridad de las empresas desde la óptica de la psicología de la seguridad puede establecer algunas alternativas de acción que es necesaria llevar a la práctica y que establecen el rol del psicólogo en la seguridad industrial.

Actualmente son más las organizaciones empresariales que en el país se encuentran ofreciendo sus mejores esfuerzos y recursos en recrear y fortalecer una cultura de seguridad. Este nuevo compromiso con la seguridad no solamente permitirá a las empresas superar problemas de accidentes relacionados con la problemática de orden legal, social, empresarial, psicológica y moral que implican, sino también la de introducir una nueva visión de la seguridad a través de la Administración Moderna de la Seguridad y Control de Pérdidas. No obstante este avance positivo que se ha evidenciado la carencia de métodos y procesos preventivos en los últimos años, es objetivo reconocer que todavía la mayoría de los encargados de la seguridad de las empresas no se encuentran muy conscientes de lo significativo que es el aporte psicológico, este será necesariamente requerido para la aplicación de esta nueva filosofía y práctica de la seguridad. Turcotte (1986).

Siendo uno de los propósitos de la seguridad industrial contribuir a generar comportamientos, actitudes y valores positivos de los trabajadores frente a la seguridad, la intervención profesional del psicólogo se justifica y resulta necesaria en el equipo de seguridad integral de la empresa. El psicólogo incorporado al equipo de seguridad podrá brindar asesoría con respecto a la reingeniería humana en el campo de la seguridad. Existen algunas interrogantes que requieren intervenciones psicológicas profesionales estas son, entre muchas otras, las siguientes: ¿Cómo seleccionamos personal con actitudes maduras frente a la seguridad?, ¿Cómo motivamos al trabajador para que interese por la seguridad?, ¿Cómo generamos actitudes de seguridad en el trabajo?, ¿Cómo facilitamos el aprendizaje de seguridad de los trabajadores?, ¿Cómo debe orientarse el trabajador con problemas conductuales, o emocionales?, ¿Cómo recreamos y fortalecemos la cultura de seguridad en la empresa?, ¿Cómo investigamos las actitudes de seguridad de los trabajadores? y ¿Cómo integramos la seguridad como un valor personal de los trabajadores?.

La urgente necesidad de dar respuestas creativas e inteligentes a estas y otras interrogantes justifica plenamente la incorporación del psicólogo al equipo de trabajo de

seguridad industrial a las empresas, puesto que sus actividades en esta área además del analizar las necesidades de personal, evalúa los datos requeridos para un trabajo, entrevista a los posibles candidatos para el puesto solicitado, establece los requisitos para el desempeño del trabajo (físicos, mental, educativo). Con la intención de aplicaciones para la reducción del ausentismo, la reducción de accidentes y el mejoramiento de la producción.

Por ello el psicólogo requerirá competencia profesional (multifuncionalidad en su desempeño para comprender todo lo que ocurra en su entorno).

El psicólogo en esta rama tendrá como objetivo principal dentro de su práctica:

La aplicación de los principios y técnicas psicológicas a la toma de acciones para la adquisición de personal (el reclutamiento, la selección, la capacitación, clasificación y asignación de elementos de seguridad privada a las diversas empresas en donde se presten servicios). Así mismo su trabajo contribuirá a la mejora de la eficiencia y eficacia de los programas de seguridad que se brindan de tal manera que los índices de pérdidas disminuyan.

1.5 Antecedentes de la Seguridad Privada.

Para comprender lo que significa la seguridad, iniciaremos enfocando el concepto desde una perspectiva evolucionista. El evolucionismo nos conduce a concebir a los seres vivos que hoy conocemos, como el resultado de siglos de perfeccionamiento.

Desde la perspectiva del evolucionismo un organismo vivo; es cualquier estructura molecular capaz de producir copias de sí misma, obteniendo para ello, del medio ambiente circundante, los bloques moleculares requeridos. La alimentación es el proceso que permite, a los seres vivos, tomar del medio ambiente los bloques moleculares necesarios para producir descendencia; dichos bloques pueden estar contenidos o formar parte de otros seres vivos; es de este modo que algunos organismos sobreviven alimentándose para

reproducirse y otros mueren al ser consumidos para la reproducción de los primeros. Por tal razón ciertas formas de vida se constituyen en una amenaza para otras formas de vida.

En el proceso de producir copias (reproducirse), suceden mutaciones; algunas de éstas resultan en características benéficas, que dotan al nuevo organismo de ventajas sobre otros organismos; ventajas que son transmitidas a su descendencia, (herencia). Algunas de las nuevas ventajas se relacionan con la capacidad de protegerse de las amenazas del medio ambiente. La membrana celular, la concha de las tortugas, el veneno de las serpientes, el olor de los zorrillos, etc., constituyen ejemplos de la respuesta de la evolución a las amenazas del ambiente.

No sólo otros organismos amenazan a los seres vivos, la dinámica del medio ambiente también constituye un factor constante de peligro. Los cambios climáticos, los terremotos, los volcanes, el choque de grandes asteroides, significan amenazas para aquellos organismos muy especializados incapaces de adaptarse.

En un ambiente de constante cambio, la adaptabilidad o capacidad de cambio se convierte en un factor de protección. La capacidad de regular la temperatura corporal en los mamíferos es un ejemplo de adaptabilidad. En los museos de Historia Natural podemos encontrar un gran número de ejemplos de organismos que no lograron adaptarse: muestra de ello son los fósiles.

Algunos organismos han sido capaces de avanzar mas allá de la adaptabilidad, han logrado desarrollar algún tipo de adaptaciones en su entorno, como la construcción de nidos o madrigueras, que les proporcionan protección respecto de los cambios climáticos y los sitúan fuera del alcance de sus depredadores.

Esta capacidad de influir en el medio ambiente en beneficio propio es lo que comúnmente llamamos inteligencia. Resulta innegable la relación directa entre seguridad e inteligencia, el ser humano es ejemplo de esta afirmación; los organismos capaces de influir

en su medio ambiente para protegerse, tienen mayores probabilidades de sobrevivir que aquellos que únicamente se adaptan a los cambios.

La Seguridad, desde un enfoque evolucionista, puede ser entendida como un proceso de constante perfeccionamiento de las aptitudes que permiten a los seres vivos protegerse de las amenazas del medio ambiente.

Cualquier aspecto Humano, incluso su Seguridad, es imposible de ser apreciado sino dentro del contexto social; la misma evolución humana habría sido imposible fuera del medio social. El perfeccionamiento del cerebro humano y su evolución psicológica tienen como una de sus causas la disminución casi total de los comportamientos innatos, a cambio del incremento de la práctica acumulativa. Mediante este mecanismo la sociedad humana se transforma en depositaria de reacciones, hábitos y conocimientos y forma con ellos normas y patrones de conducta que el individuo debe observar.

Para integrarse a los grupos sociales, es indispensable desaparecer la violencia entre similares, de tal suerte que, cuando se establecen los líderes de los grupos, lo primero que hacen es monopolizar la violencia, en ciertos casos primero se monopoliza la violencia y luego se asume el liderazgo. Se originan así los ejércitos y policías como únicas entidades con autorización para ejercer la violencia. Es claro que la violencia no desaparece, sino que una forma de violencia individual es acumulada en otra forma de violencia, la violencia institucional.

Ante la imposibilidad de desaparecer los conflictos individuales la violencia se sublima y se transforma en Ley. Lo anterior se clarifica cuando pedimos que todo el peso de la Ley caiga sobre tal o cual; lo que en realidad estamos diciendo es que la violencia institucional se dirija y castigue a alguien. Esa misma violencia institucional sublimada en Ley, nos deja un espacio dentro del cual poder desenvolvernos; mientras no excedamos los límites de este espacio de acción (Seguridad Pública), la violencia Institucional no sólo no nos afectará, sino que nos protegerá. Es ésta la forma en que los grupos sociales describen patrones de conducta para sus individuos.

La manera en que la interacción entre grupo e individuo determinan patrones de comportamiento es el objeto de estudio de la Psicología Social. La Psicología Social nos ofrece una interesante perspectiva respecto de la Seguridad

Uno de sus exponentes, Abraham Maslow, describe al comportamiento humano como resultado de sus motivaciones. Maslow llama motivaciones a las fuerzas que impulsan al hombre a la acción; define como causa de las motivaciones a las necesidades del hombre; clasifica las necesidades y determina una relación jerárquica entre estas.



Fig.1 Pirámide de Maslow

De acuerdo con la estructura de las necesidades identificadas por Maslow, tenemos:

Necesidades Fisiológicas: Estas necesidades constituyen la prioridad del individuo y se encuentran relacionadas con su supervivencia. Dentro de éstas encontramos, entre otras, necesidades como la homeóstasis (esfuerzo del organismo por mantener un estado normal y constante de riego sanguíneo), la alimentación, el saciar la sed, el mantenimiento de una temperatura corporal adecuada, también se encuentran necesidades de otro tipo como el sexo, o la maternidad

Necesidades de Seguridad: Con su satisfacción se busca la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas encontramos la necesidad de estabilidad, la de tener orden y la de tener protección, entre otras. Estas necesidades se

relacionan con el temor de los individuos a perder el control de su vida y están íntimamente ligadas al miedo, miedo a lo desconocido.

Necesidades Sociales: Una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, la motivación se da por las necesidades sociales. Estas tienen relación con la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Dentro de estas necesidades tenemos la de comunicarse con otras personas, la de establecer amistad con ellas, la de manifestar y recibir afecto, la de vivir en comunidad, la de pertenecer a un grupo y sentirse aceptado dentro de él, entre otras.

Necesidades de Reconocimiento: También conocidas como las necesidades del ego o de la autoestima. Este grupo radica en la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social, de igual manera se incluyen la autovaloración y el respeto a sí mismo.

Necesidades de Auto Superación: También conocidas como de autorrealización o autoactualización, que se convierten en el ideal para cada individuo. En este nivel el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo.

De acuerdo con esta relación jerárquica, la conducta del hombre estará principalmente motivada a satisfacer las necesidades fisiológicas, y una vez satisfechas buscará protegerse de las hostilidades del medio ambiente. La Seguridad, vista desde esta perspectiva, es un conjunto de necesidades, impulsoras del comportamiento, que aparecen una vez que han sido satisfechas las necesidades de orden fisiológico.

Esta aseveración tal vez explique parcialmente la importancia que se confiere en los grupos sociales a la Seguridad, importancia que se traduce en los enormes presupuestos que los gobiernos asignan a la Seguridad Nacional, la Seguridad Pública, la Prevención de Desastres y combate al crimen.

Así como la interrelación del individuo y el grupo formaron un círculo virtuoso, que influyó positivamente en la evolución del ser humano, la tecnología describió ese mismo tipo de círculo virtuoso. Se asegura que el arranque tecnológico del hombre tuvo que ver con la posición erguida, con el momento en que el hombre liberó sus manos de la función

locomotriz y pudo utilizarlas como herramientas y aún para crear herramientas. La mayoría de las herramientas que el hombre desarrolla tienen que ver con un proceso de liberación; la máquina de vapor es el esfuerzo humano por liberar sus músculos del trabajo tedioso. A partir de la máquina de vapor las jornadas de trabajo de los seres humanos se redujeron considerablemente; podemos asegurar que el hombre tuvo más tiempo para pensar, para crear.

En cada nueva herramienta que el hombre crea se puede adivinar su deseo de liberarse de actividades repetitivas que le producen tedio o cansancio, que reducen su tiempo libre (tal vez Tiempo Libre sea sinónimo de Tiempo Creativo). Parece también persistir el deseo de participar cada vez menos en el uso y control de las herramientas, es decir, el deseo de que las herramientas se controlen solas, se autorregulen.

Los seres vivos están constantemente involucrados en un proceso de mejoramiento de aquellas características y habilidades que les permiten satisfacer sus necesidades, estableciendo un estado de equilibrio con el medio ambiente. El medio ambiente plantea para cada ser vivo diferentes amenazas, derivadas de otros seres vivos y de la dinámica del medio, mismas que despiertan la necesidad de protección respecto de dichas amenazas. En la anterior perspectiva podemos intuir que la única certeza es que el ambiente está en cambio constante, y que la Seguridad sólo será lograda mediante la adaptabilidad, es decir, mediante un proceso constante de cambio.

El nacimiento del ser humano es un evento de liberación y al mismo tiempo de pérdida de seguridad; a partir de este evento el hombre siempre se verá sometido a un proceso constante de intercambio de su libertad por su seguridad; siempre que elevamos nuestras bardas para protegernos estamos limitando nuestro espacio. Siempre que intentamos ganar en seguridad, podemos estar perdiendo libertad y viceversa.

Algunos valores humanos muestran una relación mutuamente excluyente, tal es el caso de conceptos como la vida y la muerte; otras veces la relación es de interdependencia, como la existente entre la libertad y la seguridad.

La posibilidad de libertad absoluta es sólo concebible en absoluta soledad, donde la libertad propia no interfiera con la libertad ajena. Nuestra libertad parece ser la moneda de intercambio por la seguridad que el grupo social nos ofrece.

Cuanto más hostil sea el medio en el que se encuentra un individuo, más dispuesto estará a reducir su libertad para incrementar su seguridad, sin embargo conforme logre construir herramientas que le permiten dominar las hostilidades deseará recuperar la libertad intercambiada. Un grupo social llega a su máximo desarrollo cuando logra reducir los vaivenes entre la búsqueda de seguridad y la búsqueda de libertad, es decir cuando alcanza la estabilidad.

Desde la aparición del hombre primitivo, cada individuo debía velar por aquello que consideraba su derecho, teniendo además la facultad de utilizar su fuerza física para defender dicho derecho.

Los conceptos y principios de seguridad han seguido un patrón de evolución a través del tiempo dentro de la organización social, desde la familia al clan / banda, tribu, reino y estado. Muy pronto fue claro que los grupos eran menos vulnerables a las amenazas que los hombres individuales: proveían una disuasión o intimidación por su simple número; hicieron posible la organización de vigilantes y guardias, y facilitaron tácticas básicas defensivas. Existe evidencia de medidas de seguridad acompañadas por los descubrimientos arqueológicos, que han encontrado (cerraduras, puertas reforzadas, ventanas selladas, trampas, cajas fuertes, barreras físicas y escudos). Estas herramientas son conocidas y usadas desde el principio de la civilización.

Probablemente, el próximo paso en la evolución de la seguridad fue la emergencia de la especialización, primero por la división entre la seguridad privada y pública. Con la aparición del estado y la confianza de su defensa a un organizado ejército, la responsabilidad de la seguridad interna se relevó gradualmente de la fuerza militar a la fuerza civil.

La seguridad externa (por ejemplo, aquella preocupada por la amenaza de otros estados) no fue identificada con la paz, sino con la improbabilidad de la guerra. Esto debía ser obtenido a través de la diplomacia, y particularmente alcanzando la superioridad militar sobre los posibles enemigos. En muchos casos, la aproximación de los estados a la seguridad externa se basa más en principios de intimidación y disuasión, que en aquellos de alianza y cooperación.

Las evidencias literarias y la historia en general indican que, en el mundo antiguo, la seguridad pública estaba fundamentada en la seguridad interna. Ambas eran principalmente consideradas por los legisladores, puesto que podían jugar en la estabilidad de los gobiernos su propia seguridad.

Parece que los términos de la seguridad privada (como una responsabilidad de las empresas prestadoras del servicio para los ciudadanos, así como un instrumento de gobierno) emergen únicamente cuando la complejidad del estado y las demandas de los ciudadanos obligaron a los legisladores a interesarse en ella.

Esto tiene más tarde una interesante discusión sobre el empleo de la seguridad, ya que se manifiesta como un bien público y no como la propia de los legisladores.

Partiendo de esta idea, la historia de la seguridad también la podemos remontar en tiempos en que la conducta se regía por “La ley de Dios”, pero en esos tiempos había pocas personas que se dedicaban a la seguridad de cada individuo y estos mismos a su vez hicieron de otros individuos un nuevo trabajo: *El resguardo de bienes materiales y humanos en intramuros.*

Se piensa, que los primeros policías privados surgieron en Inglaterra, cuando una ola de asesinatos azotó el principal puerto pesquero de Londres, en donde todos los comerciantes organizados por un grupo que surgió por estos percances, llegaron a un acuerdo monetario e hicieron estos últimos rondines nocturnos con patrullas particulares, después de esto se crearon los detectives.

En el año de 1880 se inició formalmente en América la primera corporación de seguridad privada que lanzó sus servicios al mercado anglosajón.

Algunos antecedentes históricos:

En el año de 1923 Surgen las primeras mujeres policía, encargadas de vigilar parques y jardines.

En el año de 1950 la Ciudad de México crece considerablemente, surgen colonias populares, fraccionamientos y multifamiliares. También crece el índice de delincuencia.

La confiabilidad de los grupos de veladores y vigilantes fue reconocida por la sociedad, su función resultaba reconocida por la sociedad, su función resultaba complementaria a los servicios prestados por la policía preventiva.

El 13 de Marzo de 1941, El Diario Oficial publica el Reglamento del cuerpo de veladores auxiliares de la policía preventiva del distrito federal, cuya función es la vigilancia nocturna de residentes particulares, establecimientos comerciales, industriales y bancarios ubicados en el Distrito Federal, esto con el fin de prevenir delitos y cubrir las ausencias de los elementos preventivos en sus puestos de trabajo.

El 1º de septiembre de 1941, se crea la policía bancaria, respondiendo la necesidad de contar con un cuerpo especializado exclusivo para las funciones de vigilancia y protección dentro de instalaciones bancarias. Estas funciones fueron concesionadas por el gobierno federal a la iniciativa privada.

Cabe mencionar que 1941 el Banco de México incorporó la selección de personal a su organización, creándose así el Departamento de Investigaciones Especiales bajo la dirección del Doctor Alfonso Quiroz Cuarón, el cual se avocó a evitar la contratación de personal con rasgos psicopatológicos. Para 1947 el Banco de Comercio incorporó la selección de personal, a iniciativa del Doctor Germán Herrera, quien utilizó la misma batería de pruebas que tenía el Banco de México.

En 1949 se instaló, en el Distrito Federal, el Instituto de Personal, quien pretendía dar servicio a las empresas que no contaban con personal o recursos que les permitieran instalar un Departamento Psicológico. La psicología se difundía a través de estos esfuerzos.

Durante esa época el ingeniero David Mehel introdujo la aplicación de pruebas psicométricas para admisión y promoción de empleados en la empresa de Teléfonos de México. Para 1959 la psicología invadía al sector público, la Comisión Federal de Electricidad contrata varios psicólogos a través de la Sra. Elena Salazar Mayer quien los incorpora a la selección de personal y a la investigación de la psicometría adaptando para uso nacional las pruebas de Army Beta, Dominós, Wais y Barranquilla.

En el año de 1967 ya existían formalmente las áreas de Psicología del Trabajo y de Psicología Social dentro del plan de estudios de la carrera de Psicología en la UNAM.

Para los años sesentas, con el crecimiento de la ciudad y debido al auge que adquirió la policía bancaria, esta extiende sus servicios entre las empresas, industrias y comercio pues demandaban servicios especializados para la custodia de sus instalaciones, bienes y valores.

El 19 de julio de 1993, el Diario Oficial publica la Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal. En ella se fundamenta la actividad de los servicios privados de seguridad.

Finalmente, Se publica la nueva Ley de los servicios de seguridad prestados por empresas privadas el 18 de enero de 1999, en la gaceta oficial del Distrito Federal. Y de esta manera empiezan a surgir las clasificaciones de la seguridad.

Adicionalmente existen dependencias gubernamentales que promueven y vigilan el cumplimiento de la seguridad.

Secretaría de la Defensa Nacional: (Ejército, Fuerza Aérea y Armada) Garantizan la seguridad y soberanía nacional.

Secretaría del medio ambiente: Es la institución responsable de la seguridad del medio ambiente.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social: Se encuentra a cargo de la seguridad laboral.

Secretaría de Gobernación: Se encarga de coordinar el Sistema Nacional de Protección Civil.

La información para este capítulo se obtuvo del manual de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Manual confidencial asignado para empresas de Seguridad Privada.

Capítulo 2

Características del sitio de trabajo

2.1 Marco Histórico de la Empresa INTER-CON.

El contexto laboral de la empresa Inter-Con Security Systems, Inc., como oficina matriz, fue fundada en 1973 en Los Estados Unidos de Norteamérica, en respuesta a la necesidad de que existiera un servicio altamente calificado de seguridad a un costo razonable. En la actualidad Inter-Con suministra una gran cantidad de servicios altamente profesionales de seguridad a entidades gubernamentales, a comercios e industrias a través de dieciocho países en cuatro continentes del mundo. Inter-Con cuenta con más de 21,500 guardias de seguridad en todo el mundo.

La experiencia de Inter-Con incluye servicios en muchas instalaciones susceptibles y como ejemplo mencionaremos que Inter-Con fue la primera compañía contratista en los Estados Unidos a cargo del suministro total de la seguridad para operaciones altamente clasificadas como “confidenciales” para el gobierno de los Estados Unidos. Asimismo, Inter-Con ha recibido la evaluación más alta por servicios y ha sido nominado como “Principal contratista del año” por la Administración Nacional Aeroespacial de los Estados Unidos (NASA).

Inter-Con Servicios de Seguridad Privada, S.A. de C.V., en México, lleva quince años proporcionando servicios de seguridad especializados. Cuenta con más de 5,000 profesionales en seguridad privada que protegen clientes, instalaciones y organizaciones en algunos Estados de la República Mexicana. Nuestros clientes se integran principalmente de misiones diplomáticas, corporaciones, hoteles, industrias, fundaciones, centros comerciales, escuelas, residencias, servicios aeroportuarios e instituciones financieras. Todos ellos con altos requerimientos en seguridad especializada superior a la proporcionada por las compañías de seguridad tradicionales.

Dedicada exclusivamente a proporcionar programas de seguridad para grandes compañías, con requerimientos exclusivos, Inter-Con es una de las compañías más grandes de seguridad privada en la República Mexicana. Inter-Con Servicios de Seguridad Privada, S.A. de C.V., es una empresa legalmente constituida que proporciona servicios a más de 450 clientes en todos los Estados de la Republica Mexicana, además del Distrito Federal. La compañía cuenta con un equipo de Directivos nacionales con asesoría de personal estadounidense. La Dirección General tiene autonomía y control absoluto sobre todos los asuntos de personal, logísticos y financieros de la empresa. La compañía está integrada por Directores de Operaciones, Finanzas, Mercadotecnia, Recursos Humanos y Logística. Opera en el interior de la república a través de sus Gerentes Regionales quienes nos representan en los diferentes estados.

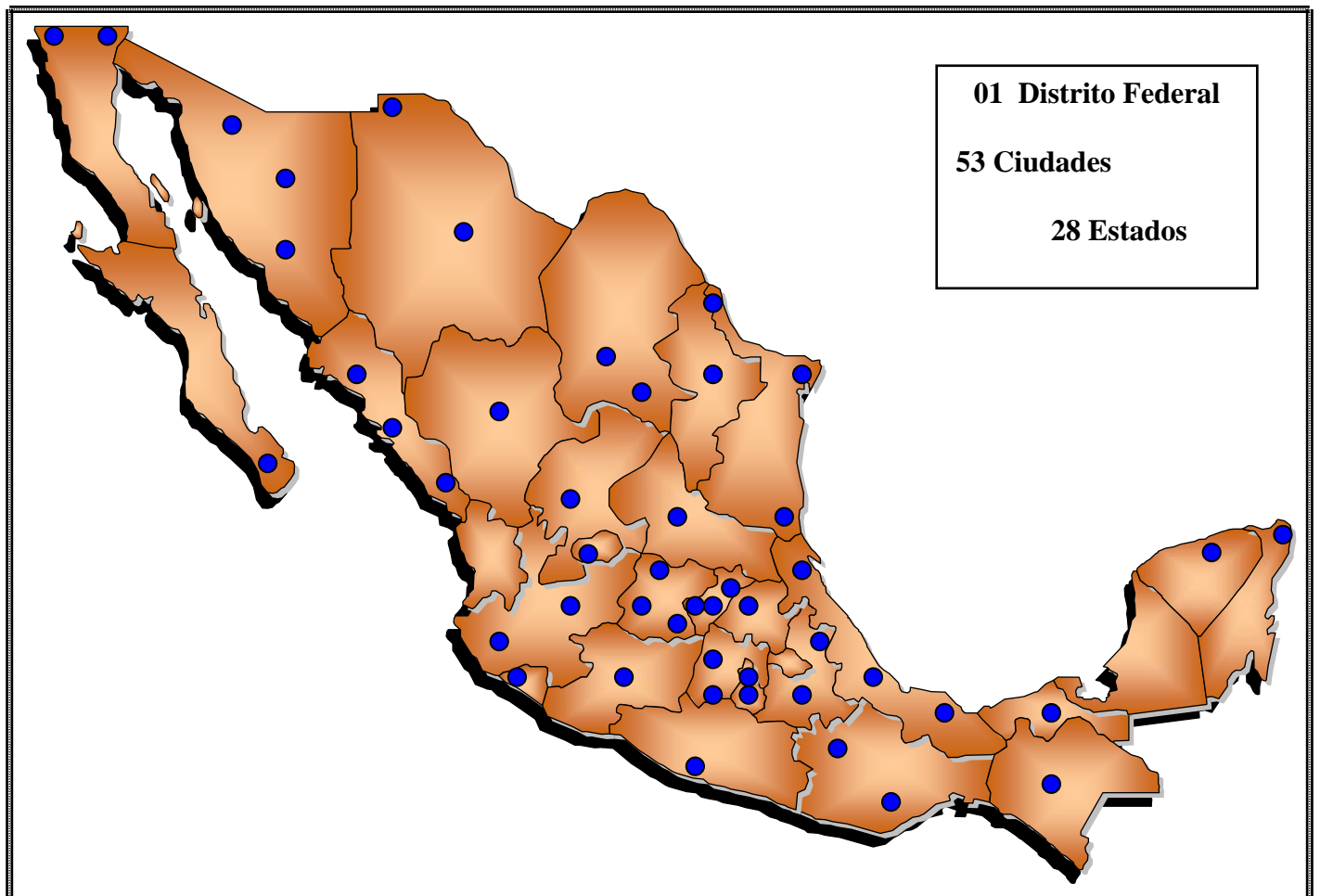
Cuenta con un Centro de Operaciones que funciona las 24 horas del día los 365 días del año en México y en La República Mexicana. En este centro se mantiene comunicación y enlace con cada uno de los servicios de seguridad. En este mismo Centro, se activan los planes de reacción en incidentes y emergencias que se susciten en las instalaciones de nuestros clientes, tales como robo, asalto, emergencia médica o bomberos.

Es en este Centro, en donde se da seguimiento al comportamiento de los servicios, parte de ello es el cubrir las vacantes que se generen por faltas, incapacidades, abandono de puesto etc. Es ahí en donde él psicólogo participa activamente con los responsables de cada proyecto para cubrir estos puestos descubiertos.

La generación de vacantes es el resultado de:

- Nuevos Proyectos. Esto debido al crecimiento constante de la empresa, que se ve en la necesidad de crear nuevas plazas y nuevos puestos para un mejor funcionamiento de las operaciones.
- Por Sustitución de Personal. En la medida en que sé de la rotación de personal a todos los niveles es necesario realizar un inventario de recursos humanos planeado y bien organizado para cubrir las plazas en tiempo y forma. (Pineda 2001).

2.2 Presencia en México



1. ACAPULCO, GRO.
2. AGUASCALIENTES, AGS.
3. APIZACO, TLAX.
4. ATOTONILCO, JAL.
5. CABO SAN LUCAS, BCS.
6. CANCUN, Q. ROO
7. CELAYA, GTO.
8. CHIHUAHUA, CHIH.
9. CD. JUAREZ, CHIH.
10. CD. OBREGÓN, HERM.
11. COATZACOALCOS, VER
12. COZUMEL, Q. ROO
13. CUATLA, MOR.
14. CUERNAVACA, MOR.
15. CULIACAN, SIN.
16. DURANGO, DGO.
17. GUADALAJARA, JAL.
18. HERMOSILLO, SON.
19. HUAJUAPAN, OAX.
20. IGUALA, GRO.
21. IRAPUATO, GTO.
22. IXTAPA ZIHUATANEJO, GRO.
23. LEON, GTO.
24. MATAMOROS, TAMPS.
25. MAZATLÁN, SIN.
26. MANZANILLO, COL.
27. MERIDA, YUC

28. MEXICALI, B.C.N.
29. MONTERREY, N.L.
30. NOGALES, SON.
31. NVO. LAREDO, TAMPS.
32. OAXACA, OAX.
33. PACHUCA, HGO.
34. PUEBLA, PUE.
35. PUERTO VALLARTA, JAL.
36. QUERETARO, QRO.
37. REYNOSA, TAMPS.
38. SALAMANCA, GTO.
39. SALTILLO, COAH.
40. SAN JUAN DEL RIO, QRO.
41. SAN LUIS POTOSI, S.L.P.
42. TAMPICO, TAMPS.
43. TEHUACAN, PUE.
44. TIJUANA, BCN.
45. TLAXCALA, TLAX.
46. TOLUCA, EDO. DE MEXICO
47. TORREON, COAH.
48. TULA, HGO.
49. TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPASS.
50. VERACRUZ, VER.
51. VILLAHERMOSA, TAB.
52. VILLAGRAN, GTO.
53. ZACATECAS, ZAC.

2.3 Servicios que brinda la empresa de Seguridad Privada Inter con.

¿Que es un servicio?

Un servicio es un proceso de un conjunto de actividades orientadas a atender y satisfacer las necesidades de un cliente. Por tanto, los productos son objetos y los servicios son realizaciones.

En México, la empresa Inter-con se ha especializado en proporcionar servicios de seguridad con un alto sentido de calidad. Los servicios de varían desde una simple consulta hasta el diseño y planeación estratégica con personal especializado en el manejo de programas de seguridad administrativa y física. Su objetivo primordial es la protección de la vida y la efectiva custodia de las personas, así como de los bienes y propiedades de los particulares que pagan por este servicio. Al mismo tiempo, el de prevenir las violaciones a las normas internas de las empresas y si éstas ya fueron realizadas y es sorprendido el delincuente, ponerlo a disposición de las autoridades correspondientes.

Pero ¿Qué significa la palabra Seguridad?; Y ¿Qué es un elemento de Seguridad?

Seguridad: Proviene del latín Securitas, sinónimo de Firmeza, Confianza, Sin Riesgo. En este contexto será un conjunto de circunstancias posibles, predefinidas legalmente, dentro de las cuales un valor no experimenta daño.

Elemento de Seguridad: Partimos desde el nombre que se le da al personal, Guardia de Seguridad, pero las empresas les llaman Vigilantes, Escoltas o Custodios de Valores, para diferenciar su posición y función en alguna de sus características correspondientes.

La función del Elemento de Seguridad, se enfoca a la seguridad de personas, bienes y objetos dentro de los edificios; Supervisan el control de accesos y de visitas, aunque esto no es limitativo ya que con la información que obtienen en la rutina de la jornada laboral, les facilita dar seguimiento a los asuntos de importancia para la empresa a la que están asignados.

El Custodio de valores: Transporta, vía terrestre, efectivo o mercancía desde el momento en que esta abandona las instalaciones donde fue cargada, hasta que el vehículo llega al lugar de destino y es entregada.

El Escolta: Es un especialista en protección personal (o chofer de seguridad), Que fundamenta su especialidad en la planeación, en la capacidad de identificar los riesgos antes de que se conviertan en realidad y en la habilidad de cubrir y evacuar de la zona de peligro, rápida y eficientemente, sin daños a su protegido.

¿Qué hace un Guardia de Seguridad Privada?

Un Guardia de Seguridad Privada pondrá en práctica las actividades básicas que le fueron enseñadas en su capacitación, apoyándose o siguiendo tres conceptos de seguridad de la supervisión.

Mediante este listado de conceptos, se entiende las responsabilidades y el concepto de supervisión en la empresa Inter-con.

Proteger contra cualquier daño los inmuebles, muebles, instalaciones, vehículos, dinero, valores, maquinaria, materia prima, producto terminado, y en general, todos y cada uno de los bienes y propiedades de la empresa, esenciales para la función de la misma.

Informar y ayudar en todo momento en la investigación de cualquier acto de sabotaje y acción subversiva que atente contra la continua producción.

Mantener el orden y apoyar en el cumplimiento de las normas y políticas internas de conducta para el personal.

Para brindar un servicio Inter-Con proporciona equipo completo a sus elementos, este depende del lugar en donde se proporcione el servicio.



(a)

Uniforme Oficial.



(b)

Uniforme Civil.

Centro de Operaciones y Comunicaciones.

Inter-Con cuenta con un Centro de Operaciones que funciona las 24 horas del día los 365 días del año. En este centro se mantiene comunicación y enlace con cada uno de los servicios de seguridad con los que cuenta.

En este lugar, se activan los planes de reacción a incidentes y emergencias que se susciten en las instalaciones de nuestros clientes, tales como robo, asalto, emergencia médica o bomberos, así mismo se da seguimiento al comportamiento de los servicios, otorgando de esta manera un mayor apoyo y atención para los usuarios.

La Dirección de Operaciones del Interior de la República: Controla los servicios de seguridad de los 29 estados de la República Mexicana con oficinas y representantes en 141 diferentes ciudades de la nación. Cuenta con Gerentes Regionales que atienden a los usuarios del servicio diariamente, mantienen comunicación constante con ellos y con el centro de operaciones foráneas en Inter-Con México con su director de proyecto.

Los servicios donde se tiene presencia actualmente son:

SEDES DIPLOMATICAS.

- Embajada de los Estados Unidos de Norteamérica y todos sus Consulados
- Embajada de Gran Bretaña
- Embajada de Alemania
- Embajada de Italia
- Embajada y Consulado de Polonia
- Oficinas del Consejo Británico
- Embajada de Canadá
- Residencia de Holanda

SECTOR TURISTICO

- Hotel Casa Inn
- Hotel Marina Suites

AEROPUERTOS Y AEROLINEAS

- Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México
- Cía. Panameña de Aviación
- Deutsche Lufthansa
- Loyd Boliviana
- Taca International Airline
- Nicaragua de Aviación
- Air France

INDUSTRIA QUIMICA Y FARMACEUTICA.

- Laboratorios Farmasa
- Colgate Palmolive

FUNDACIONES Y ASOCIACIONES

- El Colegio Nacional
- Fundación Ford
- Residencia Universitaria
- Fundación Teleton
- Fundación Miguel Alemán

SECTOR FINANCIERO

- Visa International México
- Casa de Bolsa Arka
- Bank One
- Administradora Fénix (Bancrecer)
- Grupo Conocer (Nacional Financiera)
- Banco de Montreal
- Royal Bank of Canada
- Banco del Bajío

SECTOR COMERCIAL

- Club Aurrerá (Sam's Club)
- Wal Mart de México (Wal Mart Supercenter)
- Aurrerá (Bodega Aurrerá)
- Distribuidora Cifra Wal Mart
- Grupo Azteca (Oficinas Corporativas)
- 7 Eleven
- Oxxo

SECTOR ALIMENTICIO

- Coca-Cola
- Panamco
- Grupo Lala
- Pilgrim's Pride
- Kellogg's México
- McDonald's

INDUSTRIA AUTOMOTRIZ / SECTOR ELECTRICO Y ELECTRONICO

- Elevadores Schindler
- Schneider Electric México
- Daewoo Electronics Corporation
- Grupo Tyco Electronics
- Radio Shack

INDUSTRIA TEXTIL

- Cía. Industrial de Tepejé del Río

SERVICIOS

- Lucent Technologies Holding
- Comunicaciones Mtel (Skytel)
- Xerox Mexicana
- Cadena Mexicana de Exhibición
- Blockbuster Video

2.4 Organigrama de la empresa Inter-con.

Lo que diferencia a una organización que tiene éxito de otra que no lo tiene,

es, ante todo las personas, su entusiasmo, su creatividad;

todo lo demás se puede comprar aprender o copiar.

Rodríguez E. (1996).

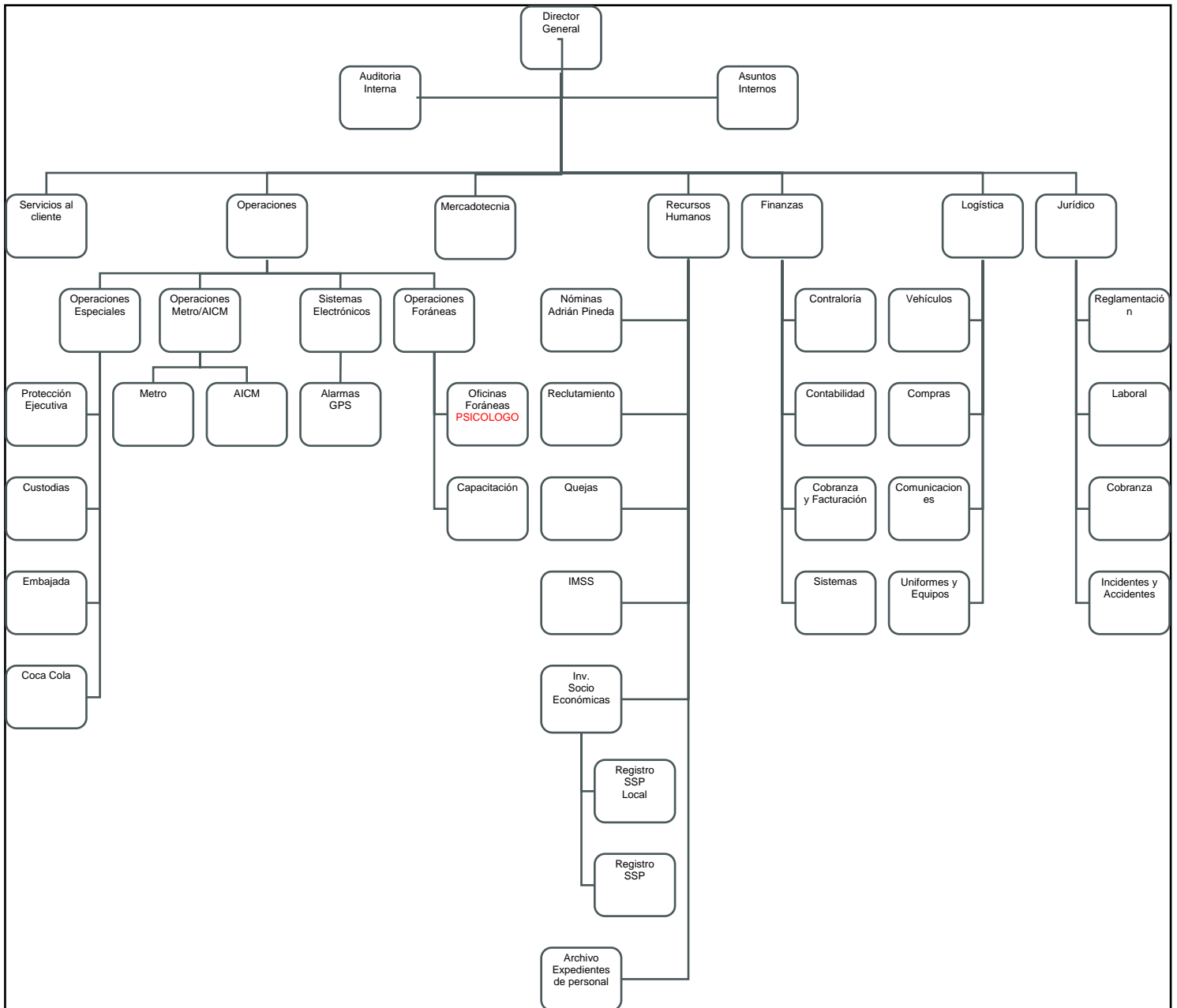
Inter-con considera que es esencial tener personal profesional para suministrar calidad en sus servicios. Es una organización profesional que ha logrado destacar en el medio de seguridad a través de 31 años de experiencia en lugares importantes en diversas organizaciones. Estos profesionales son expertos en la administración, así como en sistemas administrativos y operativos; se involucran en el inicio, durante el proceso y en la administración de cada contrato. La compañía cuenta con un equipo de directivos nacionales con asesoría de personal estadounidense. La dirección general tiene autonomía y control absoluto sobre todos los asuntos de personal, logísticos y financieros de la empresa.

El departamento de Reclutamiento y Selección de Personal es dirigido por el Departamento de Operaciones Foráneas, ya que esta dirección es la más capacitada para cubrir contrataciones masivas por aperturas de servicio. Esta se encuentra apoyada en las plazas foráneas con un Gerente Regional de cada entidad administrativa para Reclutar y Seleccionar a los candidatos idóneos para cubrir los puntos descubiertos que generan las vacantes, estos a su vez les transmitirán los objetivos y políticas de la organización, así como todos aquellos aspectos que la caracterizan para la asignación de funciones y tareas a realizar de cada trabajador, un puesto claro y precisamente definido en cuanto a sus responsabilidades, obligaciones, operaciones y condiciones de trabajo. (Lozada, J. 2002).

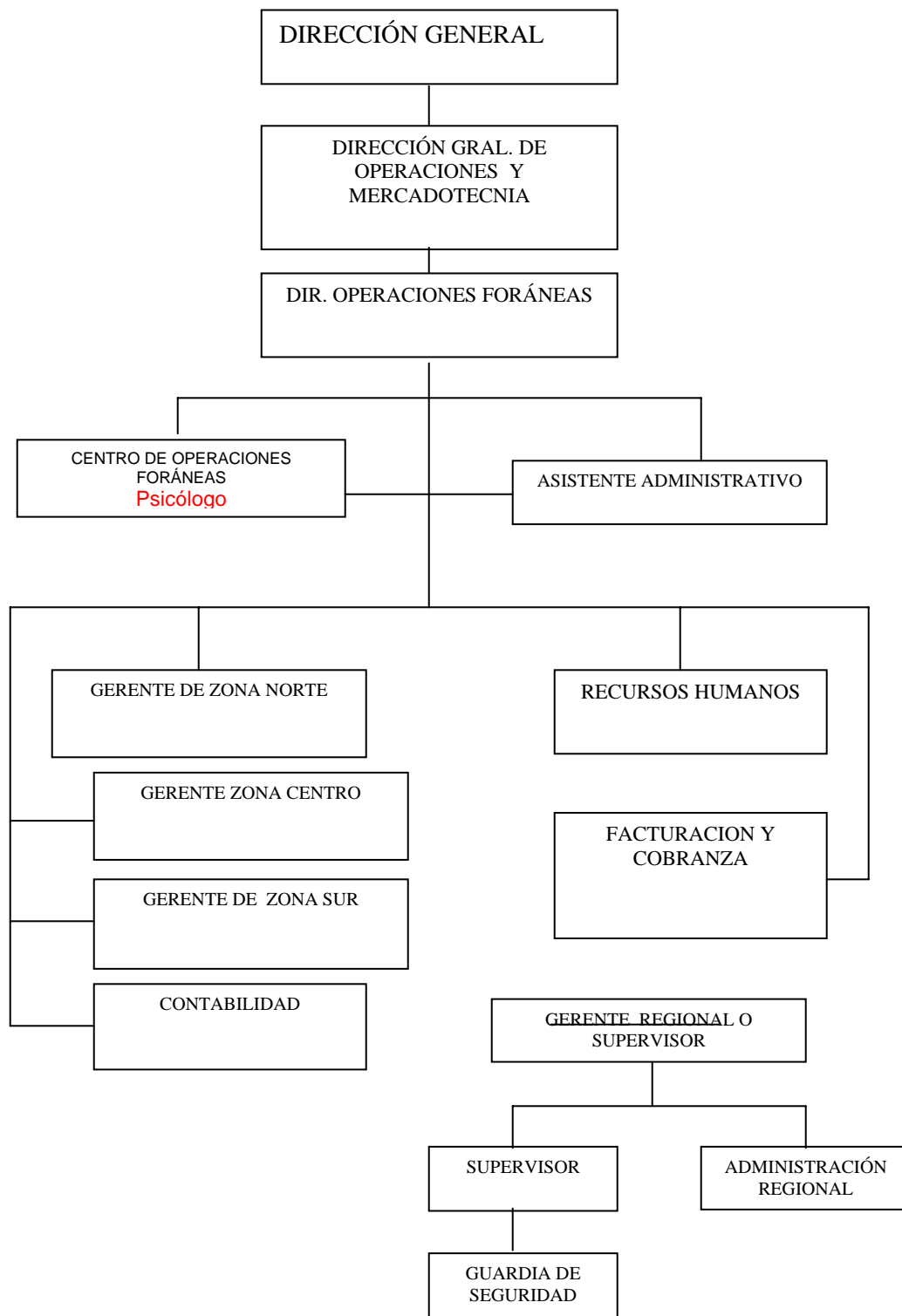
Inter-Con

Organigrama General

Octubre 2002



ORGANIGRAMA GENERAL DE OPERACIONES FORÁNEAS



Capítulo 3: Funciones, Acciones y Resultados del Reclutamiento y Selección de Personal

3.1 Las Funciones que realiza un psicólogo en esta área.

Ribes, Fernández, Talento, Rueda y López (1980), mencionan que las actividades profesionales del psicólogo prevén dos dimensiones bien definidas. La primera es la intervención directa del psicólogo en la solución de los problemas concretos o desarrollo de soluciones nuevas. La segunda es la actividad del psicólogo y es mediada en profesionales y no profesionales. La actividad genérica del psicólogo como profesional, incluyendo dentro de esta su labor como investigador básico y aplicado, se encuadra en aquellas situaciones sociales en las que el factor humano es determinante.

De acuerdo con estos autores dentro del área organizacional se pueden encontrar, definir, y mencionar cinco funciones profesionales del psicólogo que labora en una empresa de seguridad privada Inter-con en relación con el factor humano:

1.- Funciones de detección de problemas: Definidos ya sea en términos de carencias de formas de comportamiento socialmente deseables o de potencialidades cuyo desarrollo es requerido para satisfacer necesidades individuales o sociales.

La actividad de los psicólogos que laboran dentro de Inter-con consiste en interactuar básicamente en cuestiones de Reclutamiento y Selección de Personal, para el cumplimiento de sus funciones en cuanto a detectar problemáticas cada uno de ellos tiene una responsabilidad que es particular de su zona de trabajo u oficina en donde se encuentra asignado. (Seguimiento a las requisiciones de personal, detección de causas en ausentismos en los servicios, falta de preparación del personal para realizar las tareas asignadas a su puesto, falta de conocimiento de políticas y beneficios de la empresa). Por ello dentro de las empresas de seguridad, se puede actuar como asesor para contribuir con la difusión de la psicología organizacional, dirigida a los profesionales y no profesionales de la misma empresa y de otras empresas que adquieren servicios de seguridad privada, para desempeñar labores de supervisión en las áreas de producción, mantenimiento, logística y recursos humanos. Es por esta intervención que el psicólogo en la rama de seguridad privada adquiere la capacidad de detección y evaluación de situaciones que

generan diversas problemáticas en estas áreas, mismas que investiga para poder evaluar y diseñar así alternativas de solución enfocadas a prevenir su repetición.

2.-Funciones de desarrollo: Consisten en promover cambios a nivel individual o grupal para facilitar la aparición de comportamientos potenciales requeridos para el cumplimiento de objetivos individuales y de grupo en lo que a recursos humanos se refiere.

Él psicólogo en esta empresa es capacitado por otros psicólogos con experiencia dentro de la empresa para realizar sus labores de reclutamiento y selección, sin embargo también aprende conocimientos adicionales a su preparación ya que no solo realiza entrevistas, y contratación de personal, sino también es un canal para encaminar con los diferentes departamentos con los que tiene relación indirecta o directamente documentación e información que obtiene del trabajador que ha sido contratado para entregarla a los diferentes departamentos esto es debido a la capacidad de negociación como profesional que tiene y su participación de primer instancia. Los departamentos que tendrán esta información son: el de Seguro Social, con la finalidad de cubrir al trabajador por cualquier accidente dentro de sus labores de trabajo y cuenta con este documento para que se le brinde el servicio medico con prontitud a partir de su primer día de labores, documento conocido en las empresas como alta del seguro social, (Ver Anexo1), que por ley se otorga al empleado de instituciones de este tipo, el Psicólogo revisa que contenga todos los datos requeridos de la persona contratada. Posterior a ello el psicólogo llena su pase de capacitación (Ver Anexo 2) para canalizarlo al departamento de Capacitación esta área funciona como ultimo filtro de contratación. Ya que en este lugar, es donde se realizaran sus prácticas y exámenes de lo instruido, cabe mencionar que en el periodo de capacitación que consta de cinco días algunos elementos desertan o simplemente ya no se presentan esto es aproximadamente de cada diez elementos no finalizan su curso un elemento esto seria un diez porciento en la deserción del personal contratado, la compañía realiza aproximadamente doscientas contrataciones mensuales de las cuales se retiran por no cumplir con su proceso de capacitación alrededor de veinte personas.

La empresa desarrolla la aparición de comportamientos afines al puesto para realizar funciones por medio de capacitación a personas de nuevo ingreso. Esta capacitación está supervisada por el Director de Operaciones Foráneas, quien coordina al departamento de Capacitación para que toda persona que ingrese como nuevo elemento cuente con los

conocimientos necesarios para realizar su trabajo, es decir el 100% de el personal que ingresa debe contar con la capacitación esencial.

Al terminar el curso elemental de Capacitación el nuevo elemento cuenta con conocimientos que serán sus herramientas básicas de trabajo, ejemplo de ello:

PROGRAMA DEL CURSO TECNICO DE FORMACIÓN PARA ELEMENTOS DE SEGURIDAD PRIVADA

MODULO I		
REGLAMENTO DE LA LEY DE LOS SERVICIOS DE SEG. PRESTADOS POR EMPRESAS PRIVADAS (Art. 30), MARCO LEGAL		
Nº	TEMA	TIEMPO
1.1	Historia de la Seguridad Privada	30 min.
1.2	Objetivo de la Seguridad Privada	30 min.
1.3	El elemento de Seguridad Privada	30 min.
1.4	Derechos Humanos y Seguridad Privada	30 min.
1.5	Derechos y deberes del personal de Seguridad Privada	30 min.
1.6	Procedimientos y acciones básicas a desarrollar por el personal de Seguridad Privada durante la Prestación de Servicios según cada modalidad	30 min.
1.7	Límites de actuación de la Seguridad Privada	30 min.
1.8	Uso racional del equipo de que dispone el personal de Seguridad Privada	30 min.
1.9	BASC (Coalición Empresarial Anti-contrabando)	60 min.
TOTAL: 5 HORAS		

Además de la capacitación inicial que reciben los elementos de treinta y tres horas se les proporciona una capacitación acorde al ramo o sector privado en el que el elemento desempeñará sus funciones.

Pero, ¿Qué importancia tiene la Capacitación, y las diferencias que existen con términos como lo son Entrenamiento, Adiestramiento y Desarrollo?

Definición de términos: (Capacitación, Entrenamiento, Adiestramiento y Desarrollo).

Capacitación: Preparación técnica que requiere la persona para llenar su puesto con eficiencia. Adquisición de conocimientos de carácter técnico, científico y administrativo.

Es la adquisición de conocimientos técnicos teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo mental e intelectual de los individuos en relación al desempeño de una actividad. Un programa de capacitación implica brindar conocimientos, que luego permitan al trabajador desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten en su desempeño. Él psicólogo recibe su capacitación dentro de su departamento asignado para realizar sus labores cotidianas y aprende otras habilidades a lo que desempeña por el contacto con profesionales en Contabilidad, Administración, Seguridad, Recursos humanos, Seguro Social, etc. Ya que tiene trato cotidiano con ellos y se familiariza con su forma particular de trabajo.

Entrenamiento: Es considerado como la forma de conocimiento, habilidad y desarrollo de actividades, de igual forma es la preparación que se da por parte de cada área para desempeñar una función, en esta empresa se obtiene con la salida al campo de trabajo acompañado por un psicólogo con experiencia quien muestra al aprendiz donde se ubica la delegación mas cercana para acudir a pedir permisos para volantear anuncios, ubicar de igual forma bolsas de trabajo de la zona donde se requiere cubrir las vacantes dónde se proporcione un servicio.

Adiestramiento: Es el proceso mediante el cual la empresa estimula al trabajador o empleado a incrementar sus conocimientos destrezas y habilidades para aumentar la eficiencia en la ejecución de la tarea. Es la habilidad que tiene un individuo para desempeñar un trabajo.

Desarrollo: Es el proceso de maduración en el ser humano que esta supeditado por tres componentes que forman la unidad indivisible del ser humano: biológico, psicológico y social.

¿Para qué sirve la Capacitación en Seguridad Privada?.

De manera general, la Capacitación sirve para preparar al personal, proporcionando las habilidades necesarias para realizar de manera inmediata las diversas funciones o tareas de la organización. Además, proporciona oportunidades para el continuo desarrollo personal, no sólo en las laborales actuales, sino también para otras funciones en las cuales se pueda desarrollar en un futuro. Por último, la capacitación ayuda a cambiar las actitudes de las personas, con el propósito de crear un clima más agradable entre los trabajadores, incrementar su motivación, lograr en ellos una mejor receptividad en las instrucciones de supervisores o clientes, potenciar las actitudes de comunicación y solución de problemas.

Los elementos de esta empresa reciben cursos de Capacitación adicional en:

Seguridad Personal:

En este curso se habla sobre las medidas que debe tomar cada persona para aumentar su conocimiento de seguridad, reducir sus vulnerabilidades y aumentar su nivel de seguridad. En esta presentación se abarcan temas como: “Seguridad en la Calle”, “Seguridad en la Casa”, “Seguridad al Manejar” y “Seguridad en la Oficina”.

Cursos de Manejo Defensivo:

Inter-Con proporciona cursos que incluyen técnicas de manejo defensivo para ejecutivos y sus chóferes escolta, usando vehículos ejecutivos de acuerdo al tipo de auto que usted maneja preferentemente. Este entrenamiento es proporcionado en una pista local donde nuestros escoltas enseñan a los estudiantes las técnicas para evitar ser interceptado. Utilizando prácticas de prevención de asalto en un semáforo, técnicas de frenado, vueltas de 180° y escape. Lozada, J. (2002).

3.-Funciones de Rehabilitación: Dirigidas a la corrección de aspectos deficitarios en el comportamiento de individuos o de grupos. Comprende actividades de reeducación.

El Psicólogo en la empresa de Inter.-Con tiene como funciones vigilar que el proceso de Reclutamiento y Selección del Personal sea adecuado. Asimismo coordina que las políticas de contratación del departamento de Recursos Humanos se cumplan en cada una de las oficinas externas, proporcionando el abastecimiento del equipo y material

necesario para el desempeño del trabajo requerido de sus compañeros en cada lugar. para el Psicólogo la actividad principal es cubrir una vacante a través de una Selección adecuada del candidato más viable. Al contratar al nuevo trabajador se le promueven hábitos de higiene personal, (limpieza en uniforme, zapatos, limpieza bucal) así como puntualidad y disciplina.

En este sentido el Psicólogo propone actividades que generen cambios en el funcionamiento de las oficinas externas, encaminados a mejorar y simplificar procesos de trabajo y solución de problemas, al reportar y canalizar las fallas y necesidades que se generan a cada departamento responsable de darle un seguimiento y una solución.

4.-Funciones de Planeación y Prevención: Relacionadas con el diseño de ambientes, predicción de problemas a corto, mediano y largo plazo, difusión de algunas actividades profesionales de apoyo entre el personal para profesional y no profesional.

En la apertura de un nuevo servicio se acude al departamento de Reclutamiento y Selección de Personal para que los psicólogos realicen reclutamientos masivos previniendo las contingencias de vacantes. (Apertura de oficina cercana al nuevo servicio, contratación de más reclutadores, requisición de equipo y recursos económicos necesarios para tener mayor difusión en periódicos, volantes, publicaciones de trabajo propias de cada zona etc.). Como ejemplo se puede citar la apertura de los servicios del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México con 700 trabajadores en diferentes puestos y con diferentes funciones, esto genera la realización de perfiles laborales específicos, que se aplican cuando se realiza una nueva apertura de personal (Estos perfiles específicos incluyen edad, sexo, estatura nivel académico y preparación específica del personal que se contratara y dará el servicio, todo ello implica la contratación de capacitadores especializados).

5.-Funciones de Investigación: Que se dirigen a la evaluación controlada de instrumentos de diseño de tecnología y establecimiento de actividades interdisciplinarias en el área de salud y cambio social.

La intervención del psicólogo, quien es un especialista en la modificación de la conducta, es alguien que tiene una incidencia más oportuna para abordar las diferentes problemáticas en las organizaciones, prueba de ello son las interacciones tan complejas que

se presentan entre diferentes niveles jerárquicos, resultados del cambio, crecimiento y desarrollo de los individuos mismos y de la organización en su conjunto, que se dan a partir de los procesos de Reclutar, Seleccionar, Contratar y Capacitar un nuevo candidato esto es importante en la organización, en la medida en que para el empleado significa aprender a funcionar en la organización e "ingresar" a su cultura.

Por lo tanto, el quehacer del psicólogo organizacional es complejo y su campo de trabajo requiere profesionistas altamente competitivos, con habilidades conceptuales, habilidades metodológicas y practicas que les faciliten generar estrategias de intervención oportunas y efectivas.

El Psicólogo en Inter-con, en el ámbito de la investigación adecua los procedimientos operativos de contratación propios de cada servicio que permiten una evaluación cualitativa y cuantitativa adecuada de un contexto en el marco organizacional, de una empresa que contrata un servicio, que por lo regular también lo evalúa (Ver Anexo 3a y 3b). Esta capacidad es esencial porque genera la posibilidad de intervención y la elección del programa de acción adecuado para Reclutar y Seleccionar Personal por parte del psicólogo asignado a cubrir las vacantes específicas del servicio que lo requiere y será su preparación, creatividad e iniciativa lo que le ayude a realizar su trabajo de una forma adecuada, ello le brindara que su localidad laboral tenga una mayor permanencia, lo que genera que se produzca productos y personas con una calidad superior para estar dentro de un mercado competitivo.

Sin embargo el Psicólogo en el ámbito de la intervención en Seguridad Privada tiene un objetivo ético y económico inmediato: Incrementar la eficacia y la eficiencia de los procedimientos para reducir accidentes e incrementar la seguridad laboral, previniendo las pérdidas económicas de las empresas.

En el ámbito de salud y cambio social se realizan actividades deportivas como torneos de básquetbol entre los diferentes servicios, eventos sociales relacionados por el aniversario de la empresa, días festivos, reconocimientos por antigüedad en la empresa, premios por alguna participación sobresaliente (prevención y recuperación de pérdidas, detención de

delinquentes, actos extraordinarios de salvaguarda de los recursos materiales del cliente, etc.).

3.2 ¿Qué significa Reclutar y Seleccionar Personal?

Para Schulz (1985), es un conjunto de procedimientos orientado a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. Es en esencia un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar.

Por lo que la selección de personal trata sobre la adquisición de recursos humanos, lo que nos lleva a definir al reclutamiento como la actividad mediante la cual se reúne un grupo de candidatos que desea incorporarse a una organización y entre quienes se puede elegir a los idóneos Furnham (1997). La Selección del personal la definimos como la elección de la persona adecuada para un puesto adecuado y a un costo adecuado. Aunque es un Proceso que trata no solamente de aceptar o rechazar candidatos sino conocer sus aptitudes y cualidades con objeto de colocarlo en el puesto más a fin a sus características. Tomando como base que todo individuo puede trabajar.

¿Para que se Recluta Personal en las Organizaciones?

El reclutamiento efectuado por una organización no nace del capricho de su directriz, sino más bien, de una necesidad de personal en un puesto que se encuentra vacante y cuyo espacio hay que llenar, o bien que ha sido creado para superar una falla dentro del sistema organizativo o para el mejor desenvolvimiento de la organización. En esto debemos estar claro, el reclutado no es, como bien resulta en muchos casos en la administración pública, un empleado que viene a formar parte de una engrosada nómina de burócratas, sino más bien, es un trabajador más que viene a proporcionarle todos sus conocimientos, capacidades y aptitudes a la organización para que ésta pueda crecer como tal. (Mintzberg, 1991).

Por su parte Schultz (1985) nos menciona que el trabajo de Reclutamiento y Selección de Personal, tiene importancia vital en la obtención e las metas de la organización. Una de sus tareas lo constituye proporcionar las capacidades humanas requeridas por la organización, esto es desarrollar las habilidades y las aptitudes del individuo para hacerlo más satisfactorio a sí mismo y a la colectividad en que se desenvuelve. Elementos que pueden en gran medida garantizarse con el diseño de un sistema de selección de Recursos Humanos que nutra a la organización del material humano que necesita, brindando a la par, posibilidades de desarrollo y satisfacción al personal.

Como se menciona con anterioridad, en los servicios que ofrece la empresa Inter-con, el Psicólogo se inserta en el campo laboral debido al crecimiento constante de la empresa, que se ve en la necesidad de crear nuevas plazas y nuevos puestos para un mejor funcionamiento de sus operaciones en diversos servicios que brinda a sus usuarios. Sin embargo existen movimientos de personal, altas, bajas y cambios que se tendrán que sustituir por otros elementos, esto se da porque el trabajador encuentra otras opciones laborales, la organización no cubre sus expectativas, o no esta de acuerdo con el salario que percibe, etc. Esto conlleva a una requisición de personal para cubrir la vacante que se genere.

El Psicólogo reemplaza al personal que sale de la empresa con nuevos empleados Reclutando, Seleccionando y Contratando para cubrir un puesto de nueva creación, este proceso se notifica a través de una requisición al departamento de Recursos Humanos encargado de estas funciones, señalando los motivos que lo están ocasionando, la fecha en que deberá estar cubierto el puesto, el tiempo por el cual se va a contratar, departamento, horario y sueldo. (Ver Anexo 4).

Ahora bien después de Reclutar a nuestros Candidatos por diversos medios es necesario el Seleccionarlos. Pero; **¿Qué es Seleccionar Personal?, ¿Para qué sirve la Selección de Personal?, y ¿En qué ayuda?**

La Selección de Personal, a simple vista se entiende como la manera de elegir o escoger a una persona que se necesita para un servicio, en donde ésta posee la mayor cantidad de aptitudes y cualidades para desempeñarlo. Consiste en el proceso de filtro en el que se

aplican: pruebas, test psicológicos, entrevistas, entre otras, a candidatos, en donde a partir de un modelo se determina cuáles de entre éstos, cumplen con lo deseado para desempeñar las funciones y actividades del puesto, a satisfacción tanto del propio trabajador, como de la empresa que lo contrata.

Seleccionar Personal es: Un proceso técnico mediante el cual la organización busca, evalúa y escoge a las personas que necesitan. Comprende desde el reclutamiento hasta la contratación. Consiste en un conjunto de técnicas y pasos que nos permiten escoger entre los candidatos reclutados aquellos más adecuados a los cargos existentes en la organización, con miras a mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño personal. (Montes 2003).

En las organización se utiliza la Selección de Personal, debido a que no todos los individuos son iguales, para optar a un puesto o cargo, ya que depende de las características personales que marcan la diferencia, y es por esto que una organización escoge a la persona que cumpla con los requisitos que ya antes se han propuestos. La selección ayuda a la organización en facilitar la elección de candidatos, resolviendo dos problemas fundamentales: la adecuación del hombre al cargo, y la eficiencia de éste, considerando las condiciones del puesto y del entorno.

Importancia de la Selección:

Como lo menciona Mintzberg (1991). En la actualidad las técnicas de Selección de Personal tienden a ser menos subjetivas y más refinadas; determinando los requerimientos de los Recursos Humanos, acrecentando las fuentes más efectivas que permiten allegarse a los candidatos idóneos, evaluando la potencialidad física y mental de los solicitantes, así como su aptitud para el trabajo, utilizando para ello una serie de técnicas, como la entrevista, las pruebas psicológicas los exámenes médicos, etc. Toda empresa busca un proceso de selección eficiente, que permita cubrir los puestos de trabajo de manera que la organización pueda ser operada de manera competente tanto en el presente, como en el futuro, puede ser la clave para el cumplimiento de la misión organizacional de cualquier tipo.

Como se percibe se tienen muchas opciones destinadas a que el solicitante al momento de llenar la solicitud este convencido que la opción de empleo que le brinda Inter-Con le satisfaga. Sin embargo todo candidato en muchas empresas realiza para su aceptación diversas Pruebas o Exámenes que valoran sus diversos conocimientos y habilidades intelectuales, en Inter-con se evalúan y manejan las anteriormente mencionadas.

Para Orozco (1980). La Selección de Personal, es un proceso conformado por una serie de pasos ordenados cronológicamente, con ellos podemos tener los datos para elegir al candidato mas adecuado. Este proceso se detalla a continuación, en donde se describe desde el surgimiento de una vacante hasta la inducción del puesto:

1.- Requisición del Personal: Este se da cuando se notifica la existencia de una vacante dentro de la organización, en esencia es el análisis y la descripción de puesto que un candidato debe cubrir. En la Requisición de Personal se debe especificar, la fecha en que será cubierta, el tiempo por el cual se va a contratar, horario, departamento y sueldo. De igual manera debe contener las características que debe tener el candidato como lo es: Experiencia, escolaridad, conocimientos, cualidades y aptitudes. De gran importancia es la forma en que influye el psicólogo en realizar una adecuada selección y contratación del personal para brindarle al cliente o usuario del servicio la persona adecuada para cubrir sus necesidades ya que muchos de ellos no aceptan al personal que no cumple con el perfil que solicitan, incurriendo en contrataciones inadecuadas .

2.-Análisis y descripción de puesto: Sirve como base en las actividades de la administración de personal ya que tiene como objeto él describir las características del puesto y del candidato en términos específicos así como la naturaleza exacta de las actividades ejecutadas en determinado trabajo. Contiene toda la información de los instrumentos que se utilizan en las operaciones, aspectos específicos del puesto así como los riesgos; además comprende la escolaridad, adiestramiento y la clasificación salarial propia del puesto, aunque en esta empresa son específicas las actividades y las labores de cada servicio como Coca-cola, Cinemex, Home Depot, etc. Es necesario que el psicólogo

realice una búsqueda objetiva del personal que brindara el servicio deseado, proveyéndole al nuevo candidato los mecanismos básicos para ejecutar sus labores.

3.- Reclutamiento: Su función y objetivo básico es la localización de fuentes de reclutamiento y la captación de forma oportuna del elemento humano, que requiere la empresa para cubrir sus necesidades de fuerza de trabajo en todos y cada uno de sus puestos. Por ello el Psicólogo del Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal tendrá que acudir a espacios específicos, o bien utilizar fuentes y medios de difusión para conseguirlos, estos se dividen de la siguiente forma:

- **Fuentes Internas.-** Son todas aquellas que no requieren el recurrir a personas o lugares fuera de la empresa. (Cartera de personal, sindicatos, familiares o recomendados, promoción o transferencia interna de personal, etc.). Se les denomina Internas, por que son en las que el Reclutador puede “echar mano” de información directa a su alcance, es decir, información contenida en la propia empresa.
- **Fuentes Externas.-** Proveen los candidatos totalmente ajenos a la organización. (Bolsas de trabajo, agencias de colocación, centros profesionales y educativos etc.).
- **Medios de Reclutamiento.-** Son aquellos mediante los cuales el Psicólogo da a conocer un puesto vacante: (Anuncios de periódico, revistas, boletines de radio etc.)

4.- Recepción del Solicitante: Es el recibimiento del candidato, donde se revisan aspectos generales de la empresaza forma y trato que se le da al solicitante juega un papel importante ya que en esta parte se realizan con discreción observaciones, anotaciones acerca del comportamiento y la actitud que adoptan poscandidatos al puesto en la recepción.

5.- Solicitud de Empleo: Es el primer documento oficial que llena el solicitante y a través de este proporciona información personal a la empresa, con el propósito de que sea considerado en el proceso de Selección, así mismo cumple la función de presentar

información comparable de los diferentes candidatos. La Solicitud de Empleo proporciona información sobre: datos personales, preparación académica, antecedentes laborales, pertenencia a instituciones, distinciones, pasatiempo y referencias, así mismo es un auxiliar para llevar a cabo la Entrevista Profunda, ya que esta estructurada en orden lógico y es de ayuda en el proceso selectivo.

6. Entrevista Preliminar: Es el primer filtro al que es sometido el candidato, nos dará índices de una decisión si este reúne las cualidades y condiciones que justifica un examen mas detenido.

7. Entrevista Formal o Profunda: Su función es él conocer a fondo los aspectos de personalidad del candidato. (trabajos anteriores, actitudes, cultura e intereses).

8. Exámenes Psicológicos: Estos nos dan las valoraciones de las habilidades y pontencialidades del individuo, así como sus capacidades con los requerimientos del puesto y las posibilidades de su futuro desarrollo. El objetivo de aplicar las pruebas es proporcionar una evaluación objetiva de diversas clases de características psicológicas; tales como personalidad, conocimientos, habilidades, actitud e inteligencia.

9. Entrevista con Jefe Inmediato: Esta la realiza el jefe inmediato o el jefe de departamento, pues es la persona más idónea para evaluar habilidades y conocimientos técnicos ya que tiene la responsabilidad de decidir respecto a la contratación de nuevos empleados.

10. Encuesta Socio-económica: Su finalidad es la comprobación de los datos proporcionados por le candidato en la entrevista y la solicitud de empleo.

11. Examen medico: es una disposición legal para que todo trabajador sea examinado físicamente, sirve para obtener datos referentes a los individuos con respecto a su salud, defectos orgánicos o funcionales.

12. Contratación: La finalidad es la formalización con apego a la ley de la relación de trabajo para garantizar los intereses, deberes y derechos del trabajador como de la empresa.

13. Inducción: Como parte vital de la selección y administración de recursos humanos es una tarea de gran trascendencia para la adecuada integración del nuevo elemento a cualquier organización.

3.3 El Reclutamiento y la Selección de Personal que realiza el Psicólogo en Inter-Con.

En Inter-Con, el proceso de Reclutamiento y Selección de personal que se realiza es muy similar al mencionado por Orozco (1980), sin embargo, hay algunos pasos que por la rotación y políticas de la empresa no se realizan, el proceso que se realiza el psicólogo dentro de esta empresa es el siguiente:

1.- Requisición de personal. Para saber cuáles son las vacantes y el departamento de reclutamiento las pueda trabajar, el gerente de la zona donde se genere la vacante pasa al centro de operaciones la requisición con las características del puesto y el perfil del personal que se requiere para que sea cubierta (Ver Anexo 4).

Una vez que el centro de operaciones tiene la requisición la hace llegar al gerente de Reclutamiento para que los psicólogos que están en esta área puedan empezar a activar las fuentes de reclutamiento más adecuadas para cubrir en tiempo y forma las vacantes.

2.-Análisis y descripción del puesto. En Inter-Con, por ser una empresa de Seguridad privada el puesto que predomina es el de elemento de seguridad con el siguiente perfil:

SEXO:	Masculino ó Femenino.
EDAD:	De 20 a 48 años.
ESTATURA:	1.65 mts. Hombres y 1.60 mts. Mujeres.
ESTADO CIVIL:	Indistinto.
ESTUDIOS:	Secundaria (indispensable)
EXPERIENCIA:	No necesaria.

PRESENCIA : Sin tatuajes y marcas visibles en la piel que causen una mala impresión en su persona.

Estado Físico: Los Candidatos que tomaremos en cuenta, deberán presentarse en condiciones físicas y mentales aceptables sin problemas de salud, sobrepeso, embarazo, enfermedades respiratorias, cardiovasculares, presión arterial y/o que disminuyan su rendimiento o actividad física. Así mismo no debe contar con cicatrices visibles o lesiones, problemas de vista, problemas auditivos y/o enfermedades transmisibles además de no presentar antecedentes en el uso de sustancias tóxicas, (drogas), los candidatos deben contar con agilidad motora, presencia física, agudeza visual y auditiva, discriminación de los colores, resistencia al esfuerzo físico, movimientos independientes y precisos de las manos, adecuado funcionamiento del sistema circulatorio y adecuado funcionamiento del sistema ósteomuscular. Para corroborar dicho proceso se piden exámenes médicos: para precisar la aptitud con relación a las cualidades físicas exigidas por el perfil del puesto.

Es muy importante la observación del psicólogo a su candidato ya que en este apartado se puede mencionar que gran parte de los solicitantes no tienen un buen estado de salud y no son contratables aunque cubran con los demás requisitos solicitados, ejemplo de ello es un ojo de vidrio, o la falta de alguna extremidad de las manos (cualquier dedo)...

Intelectual: El candidato a guardia de seguridad deberá tener habilidades básicas en cuanto a toma de decisiones, facilidad de palabra, escritura, matemáticas básicas, asertividad, presencia y carácter. Es importante mencionar la exigencia de adaptación al puesto y de sensibilización hacia la gente ya que su labor también le exige la orientación de personas de diferente nivel socioeconómico.

3.- Reclutamiento. Para la búsqueda de los candidatos mas adecuado para el puesto de elemento de seguridad, los psicólogos que pertenecen al departamento de reclutamiento recurren a diversas fuentes de reclutamiento que se dividen de la siguiente manera:

a) **Fuentes Internas:** Son en las que el psicólogo “echa mano” de información directa a su alcance, es decir, información contenida e la misma empresa entre ellas se encuentran:

Familiares y/o amistades:

En Inter-Con se utiliza la política de “la contratación de familiares”, tales como hijos, hermanos, primos, cónyuges, etc., además de algún factible nexo familiar de segundo y tercer grado. Esta circunstancia, permite contratar candidatos potenciales muy valiosos para la empresa, con amplia experiencia y capacidad de crecimiento.

Es importante mencionar que debemos tener en cuenta que como consecuencia de esta situación, el empleado que se encuentra laborando en la empresa puede intentar “solapar” o “encubrir” fallas de tipo laboral del recién ingresado, como por ejemplo; justificar faltas impropiedades, buscar una rápida promoción a un mejor puesto, revisar a tiempo los horarios, aun cuando este registre retardos, etc. Sin embargo, para contrarrestar esta política, en Inter-Con no se permite que en el mismo servicio o en puestos de autoridad haya familiares. Ahora bien no por tratarse de la intervención de empleados, ejecutivos y/o altos funcionarios, que derivado de su propia posición, interceden ante el área de reclutamiento y selección de personal para recomendar algún familiar o conocido, sin distinción de persona todo candidato se apegará al proceso de selección.

Promociones y/o Escalafón:

Cuando se origina una vacante en un puesto superior, se realiza una convocatoria a través de la cual se hace una invitación amplia al personal para cubrir el puesto. Para poder determinar si los candidatos al puesto cubren el perfil se realiza una evaluación de habilidades, conocimientos, actitudes, personalidad, inteligencia, para así corroborar si es el candidato idóneo a ocupar la vacante.

Dentro de las promociones, se realizaron cambios de puesto del servicio Coca-cola recíprocamente con otros como Cinemex y Lala México, estos se dieron por la antigüedad de las personas y porque se les valoro como el candidato mas adecuado por parte de las Gerencias de Operación en la empresa.

Cartera de Personal (Candidatos Diversos):

Esta se integra de manera gradual, conforme las personas poseedoras de diversos perfiles y categorías llegan a las instalaciones de la empresa por Iniciativa propia, y en el momento de su visita no se cuenta con vacantes. Por lo que dejan su currículum o solicitud de

empleo y son guardados a fin de dar seguimiento de manera ágil (por ejemplo, se pueden categorizar por procedencia, nombre, fecha, puesto). Es importante resaltar que se cuente con una cartera de un semestre de antigüedad.

b) Fuentes Externas: Son todas aquellas fuentes que se encuentran externas a la misma empresa, pero que nos ayudan a traer más candidatos para la vacante, como fuentes externas utilizadas en Inter-Con se encuentran:

Volanteo Directo:

El Sistema de “Volanteo Directo” es uno de los métodos más objetivos ya que ejerce un efecto inmediato sobre el interesado, puesto que el Reclutador expone de manera breve las necesidades y características deseadas para el puesto, generando en el público la certeza de encontrarse frente a un requerimiento serio y formal. Además, al promover varias vacantes “en campo” a un sector determinado tendrá acceso a un número considerable de personas con diversos perfiles, por lo que es importante, elaborar tirajes considerables para cubrir amplios sectores poblacionales, enfocándose a medios de transporte y lugares estratégicos que alojen grandes grupos de personas (cines, teatros, eventos deportivos, espectáculos diversos, jardines culturales, etc.). (Ver Anexo 5).

Volanteo Indirecto:

Este sistema se deriva un tanto del anterior, ya que también se realiza a través de tirajes aunque en menor cantidad, se utiliza el mismo formato con colores llamativos y se colocan y ubicará en teléfonos públicos, postes situados en la periferia al lugar del servicio y en las zonas de mayor flujo peatonal, pero sin la personalización de un volanteo directo. (Ver Anexo 5).

Pancarta:

Este sistema surge ante la ausencia de un área formal de Reclutamiento y Selección de Personal, y se realiza mediante la elaboración llamativa de Pancartas y/o Mantas a cargo de diversas factorías o empresas con fuerte labor de tipo operativo, tales como Fábricas, Talleres, Manufactureras, Instituciones Oficiales de Seguridad Pública, etc., en los que se

requiere de la contratación de obreros, costureras, albañiles, gente sin experiencia, y generalmente con un nivel mínimo de escolaridad y de bajo estatus social.

Bolsa de Trabajo:

El recurso de la Bolsa de Trabajo es uno de los más conocidos ya que actualmente existen numerosas empresas dedicadas íntegramente a esta función de contener Cartera de Vacantes de diversas empresas y de dar seguimiento a los Candidatos viables, remitidos para la cobertura de las vacantes.

Instituto Mexicano De La Juventud:

Apoya fuertemente a las empresas con las cuales ha establecido un convenio y remite un número considerable de candidatos viables sin costo alguno tanto para el desempleado como para las empresas públicas y privadas.

CEDEPECA:

Son organismos gubernamentales creados por el Departamento del Distrito Federal (DDF) y ubicados en todas las Delegaciones. Es importante resaltar que favorece a la población de bajos recursos desempleados, ya que para generar un apoyo más palpable, inicialmente otorga capacitación a personas carentes de experiencia laboral o de escasa preparación, además, complementa su aportación con una ayuda económica que sustentará algunas necesidades prioritarias del desempleado, brindándole al final de su adiestramiento, la oportunidad de poder laborar formalmente en otras empresas, cerrando así un ciclo de preparación.

Unidad Móvil:

Principalmente las empresas dedicadas a “Servicio al Público” y donde se maneja una diversidad de horarios, y dada la urgencia de contratar grupos numerosos de jóvenes, se torna conveniente crear una unidad móvil de “Reclutamiento y Selección de Personal” con desplazamiento de dos kilómetros dentro de la periferia de sus propias instalaciones, su función es vocear las vacantes con el objetivo de despertar el interés de los factibles

candidatos, mismos que tendrán rápido acceso a su documentación y estimando que podrán laborar en una distancia mínima, con relación a sus propios domicilios.

Anuncios Radiofónicos:

La Radio es uno de los sistemas de mayor alcance en todos los sectores poblacionales del país, por lo que puede utilizarse para captar una gran cantidad de candidatos viables, ya que el anuncio se transmite con base en el formato de la estación y el tipo de audiencia, es decir, en una estación para Jóvenes se promoverá la vacante cuando así lo requiera el puesto, o bien, se optará por una estación de estilo conservador, con la finalidad de establecer contacto con personas de edad adulta, etc. Por tanto aún cuando un anuncio radiofónico resulta costoso, el resultado es redituable ante la demanda obtenida.

Podemos concluir que el concepto de “Difusión Radio” tanto en el Distrito Federal como en Provincia, se ha tornado en ocasiones en una función altruista de la propia empresa de Comunicación, es decir, a manera de Labor Social para el radioescucha desempleado, le otorga facilidades para la consecución de empleo, generándose de manera gratuita. Circunstancia misma que a futuro inmediato, redituará sin duda una marcada elevación de su ‘Rating’ de Audiencia.

Periódico:

La inserción en Periódicos, es una de las fuentes más comunes y más costosas de Reclutamiento y Selección de Personal, por lo que se recomienda elegir adecuadamente el diario en que se hará la publicación, expresando claramente los días en que deberá aparecer el anuncio, tamaño del mismo, sección deseada, y sobre todo, especificando los requisitos detallados, posteriormente los ofrecimientos de la empresa y por último se deberá señalar el domicilio, horarios de recepción, persona y área a visitar, etc., indicando la forma en que se captará al candidato. (Ver Anexo 6).

Periódico de Inserción Gratuita:

Es un medio que contiene todo tipo de Venta Clasificada y un vasto suplemento de “Empleos Diversos” sin costo alguno para el contratante del servicio, convirtiéndose para el particular, en una especie de apoyo económico, y es puesto a la Venta al Público por

semana en tanto se genera el próximo tiraje con nuevas opciones. Para optimizar el resultado de una Inserción en Periódico es necesario tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

Elegir adecuadamente el diario en que se hará la inserción.- Existen diarios que sustentan sus páginas con eventos deportivos y espectáculos, por lo tanto, el porcentaje de lectores es notoriamente masculino. En tanto que otros, contienen información de carácter periodístico o de investigación y no se contempla el rubro: “EMPLEOS”. Sin embargo, es del dominio publico el que ciertos diarios contienen grandes suplementos especiales destinados a este fin, por tanto es allí donde se deberá enfocar nuestra atención.

Se sugiere no perder de vista cualquier indicación especial al candidato, para evitar confusiones en los requisitos solicitados, en los ofrecimientos, y sobre todo, que el prospecto cumpla con las observaciones especiales de presentar la información necesaria, respetar los horarios de atención estipulados, etc.

Es una medida muy importante, realizar la inserción durante los últimos días hábiles de la semana, con el objeto de que aparezca la publicación preferentemente en los días Domingo y lunes, mismos que se estiman los más convenientes para captar a una población mayor.

Finalmente, como una medida que aligerará la fluidez de trabajo del Reclutador, se sugiere no proporcionar los números telefónicos, ya que es muy común que una gran cantidad de candidatos satura las líneas y bloquean las funciones de otros departamentos al intentar obtener la mayor información posible, incluso datos confidenciales, que solo deben otorgarse en la entrevista personalizada.

Juntas de Intercambio:

Este recurso se crea mediante la inscripción gratuita de varias empresas a través de sus Reclutadores como representantes de las mismas.

Los Grupos de Intercambio fueron creados por los propios reclutadores ante la necesidad apremiante de contar con personal potencial que en muchas ocasiones no pueden ser aprovechados por la empresa y decide apoyarlo al remitirlo a otros organismos. “Preseleccionados” algunos por ser provenientes de otras áreas seleccionadoras, acreditando

requisitos de Conocimientos y Actitudes persiguiendo como objetivo fundamental la optimización del servicio. Además representa un ahorro significativo al no generar costo alguno para las empresas por este concepto.

Para poder formar parte de los Grupos de Intercambio se requiere:

-Ser invitado por otra empresa ya integrante del Grupo.

-Presentar el Curriculum de la Empresa, con la finalidad de que el Coordinador con acuerdo del Grupo pacten la aceptación o el rechazo de la empresa invitada

-Una vez que la empresa ha sido evaluada, la aceptación se decide a través de votación.

Cada integrante del Grupo portará dos listados

- Relación de vacantes del mes
- Relación de candidatos disponibles del mes.

Asimismo, cada empresa circulará un ejemplar para cada integrante, de tal forma que al terminó del evento, cada empresa cuente con la información conglomerada de las vacantes y candidatos de cada afiliado.

Pirataje laboral entre empresas:

Este aspecto resulta polémico ya que conlleva un procedimiento que podría considerarse ético por su objetivo, y, en otras circunstancias, se estimaría antiético por “seducir” al prospecto, propiciando la salida de su empleo actual, al tratarse de un candidato potencial, altamente necesario para la cobertura de nuestras vacantes.

Una de las formas de proceder en el Pirataje de Candidatos, es cuando el Reclutador de la empresa “x” en su afán de cubrir rápidamente una vacante y se trata de un perfil sofisticado, se contacta vía telefónica con una empresa “y” al AREA y GIRO de interés para él, solicitando hablar con una persona “z” (*la cual no existe*) ya que se trata solo de enlazar comunicación con factibles prospectos. Es allí precisamente donde Reclutador ejercerá su poder de persuasión, al manifestar sus necesidades pero resaltando ofrecimientos (sueldo y prestaciones superiores a las que pudiera tener en la actualidad el prospecto).

Feria de Empleo:

Se denomina “Ferias del Empleo” al evento que será conformado por la participación de varias empresas (Privadas, de Gobierno o Paraestatal), que cuenten con una trayectoria empresarial significativa e imagen que sea del dominio general. Debiendo ser instaladas principalmente en áreas suficientes en espacio.

A la Feria tendrá acceso el público en general que desee conseguir empleo, se colocará un ‘stand’ destinado para cada empresa, manejando un horario de oficina (atención al público) y donde también se transmita algún vídeo institucional que refleje la imagen y dimensiones de la empresa u organismo de que se trate. Asimismo, el Reclutador recabará la curricula del personal solicitante otorgando al mismo tiempo una Presolicitud o Solicitud de Empleo formal, según considere conveniente. Situación misma con la cual establecerá quien es el candidato más viable para cubrir el puesto y por consiguiente, iniciar las gestiones de contratación definitiva.

Intercambio Empresarial:

Es un método muy común y rápido ya que se obtiene información actualizada y veraz proveniente de una fuente confiable, ya que se establece de Reclutador / Empresa, es decir, se contactan personalmente o vía telefónica comentando sus respectivas necesidades de reclutamiento, e intercambian cartera de candidatos diversos disponibles que podrán ser de gran utilidad.

Este movimiento de Intercambio Empresarial, deriva un beneficio adicional dirigido al propio candidato, ya que si este ha solicitado empleo en una sola institución, y ante el intercambio de información de los Reclutadores, se torna en una especie de “Boletín Gratuito del Candidato” al poder ser considerado por otros organismos.

Finalmente se puede concluir que existe una gran diversidad de Fuentes de Reclutamiento que nos llevaran a encontrar al candidato idóneo para cubrir la vacante y que como reclutador se debe elegir al más adecuado de acuerdo al presupuesto y necesidades que tenga la empresa.

Es importante mencionar que dependiendo el perfil y las condiciones del puesto a cubrir se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos para que el reclutamiento se efectivo:

- Determinación de las necesidades de personal.
- Tiempo disponible para el reclutamiento.
- Nivel del puesto y exigencia respecto a los ocupantes.
- Costo de la fuente de reclutamiento.

4.- Recepción de candidatos: En Inter-Con la los candidatos eran recibidos en las diferentes oficinas de reclutamiento o en la unidad móvil. (Ver Anexo 7).

5.- La Solicitud de Empleo es: El primer documento oficial que llena el solicitante y a través de este proporciona información personal a nuestra empresa, con el propósito de que sea considerado en el proceso de Selección, así mismo cumple la función de presentar información comparable de los diferentes candidatos. (Ver Anexo 8,9,10,11).

Después de realizar la Entrevista a un posible candidato y este cumpla con los requerimientos mínimos (Perfil), se procede a pedir su información de una manera mas formal dándole a llenar una solicitud de empleo antes de ser Seleccionado y Contratado para cubrir alguna Vacante. Pero **¿Que es una Solicitud de Empleo?**

La Solicitud de Empleo proporciona información sobre: datos personales, preparación académica, antecedentes laborales, pertenencia a instituciones, distinciones, pasatiempo y referencias, así mismo es un auxiliar para llevar a cabo la Entrevista Profunda, ya que esta estructurada en orden lógico y es de ayuda en el proceso selectivo.

¿Porque es importante la Solicitud de Empleo?

Ya que es la base del Proceso de la Selección, los demás pasos se cotejan con ella, y es la parte medular del expediente del empleado.

La información que debe resaltar dentro de la Solicitud de Empleo es:

1. Antecedentes personales: estado civil, nacionalidad, enfermedades, accidentes. estudios, antecedentes penales, pasatiempos, intereses, etc.

2. Antecedentes familiares: nombre, estudios y ocupación de los padres, de los hermanos, de la esposa, de los hijos; e integración familiar.

3. Antecedentes laborales: puestos desempeñados, salarios percibidos, causa de la baja, evaluación de su desempeño, comportamiento, etc.

4. Situación económica: presupuesto familiar, renta, colegiaturas, propiedades, ingreso, etc.

Una Solicitud de Empleo puede utilizarse para rechazar amablemente a los candidatos notoriamente inhábiles por razón de sexo, edad, apariencia física, etc., sirve también cerciorarse a “primera vista” de los requisitos más obvios y fundamentales: edad aproximada, presentación, etc.

6.- Entrevista. Una vez que el candidato lleno la solicitud, se realiza una entrevista de valoración con el candidato, y debiendo cumplir lo siguientes objetivos:

- Recabar y verificar datos de la solicitud
- Evaluación del perfil de personalidad vs. examen psicológico
- Valoración de áreas: escolar, laboral y familiar
- Determinar hábitos, honestidad, ética y compromiso
- Ubicar áreas de oportunidad

7.- Exámenes psicológicos: Estos podrán ser de conocimiento o de capacidad, las que tienen como objetivo evaluar el grado de nociones, conocimientos y habilidades adquiridas a través del estudio, de la práctica o del ejercicio profesional, con relación a los requerimientos precisados en el perfil del puesto y/o la posibilidad de desarrollarlos de forma adecuada por vías factibles a la organización desde el punto de vista económico y de tiempo.(Se describe en este trabajo cada una de estas ver capítulo 3.5).

8.- Contratación. Si un candidato pasaba satisfactoriamente las evaluaciones y la entrevista se procedía a la contratación en donde con apego a la ley se formaliza la futura

relación de trabajo para garantizar los intereses, derechos y deberes tanto del elemento de seguridad como de Inter-Con.

¿Cómo se canaliza al personal contratado en la empresa Inter-con?

Cuando el candidato ya estaba contratado se citaba directamente a capacitación para que se le diera la inducción del puesto y sus responsabilidades como elemento de seguridad. Mientras el empleado ya se encontraba en capacitación el psicólogo de reclutamiento realizaba la integración del expediente con el propósito de contar con un control individual del personal activo y del que ha causado baja en la empresa Inter-Con. Posterior a este se entregaba el expediente al Departamento de Investigaciones Socioeconómicas, para realizar el siguiente paso dentro del proceso de Selección. (Ver Anexo 12).

9.- Estudio socioeconómico. En esta fase se verifican los datos proporcionados por el candidato en la solicitud y en la entrevista del proceso de Selección. Se investigan sus condiciones actuales de vida y se verifican sus antecedentes a través de las opiniones expresadas por las personas con las que ha tenido interrelación. Una Investigación Socioeconómica cubre tres áreas:

1. Proporciona información de la actividad sociofamiliar, para conocer los posibles conflictos que puedan influir en el trabajo.
2. Conocer detalladamente sobre la actitud, responsabilidad, eficiencia en el trabajo por actividades realizadas en trabajos anteriores.
3. Comprobar la honestidad y veracidad de la información proporcionada.

Este formato es confidencial y no se muestra al personal de Reclutamiento y Selección, (solo en caso que los datos han sido falsificados por el candidato) causa baja inmediata como personal de la empresa y se le informa a Reclutamiento y Selección de personal que la vacante queda nuevamente descubierta para buscar otro posible candidato.

10.- Examen Médico. Una vez que el empleado contratado se presentaba a capacitación se le realizaba el examen antidoping para corroborar que los nuevos empleados no ingería ningún tipo de drogas (anfetaminas, matanfetaminas, marihuana, o cocaína). Si es mujer el candidato se le realiza la prueba de Embarazo.

Si su examen antidoping salía negativo, y su estudio socioeconómico era satisfactorio, el psicólogo de reclutamiento esperaba a que el empleado saliera de capacitación para entregarlo al centro de operaciones y estos a su vez entregarlo al gerente que tenía el puesto vacante en algún servicio.

La etapa final de estas Pruebas es la entrega de un Informe: El Reclutador a completado el proceso de evaluación, cuenta con suficiente información que deberá procesarse para dar lugar a dos tipos diferentes de comunicaciones, un informe de evaluación para la empresa contratante en donde se aclara si se contrato o no y porque motivo se tomo esa decisión, así mismo se le da una devolución verbal al interesado.

3.4 La Entrevista como parte fundamental del proceso de Reclutamiento y Selección.

Después de conocer como es nuestro perfil, es necesario utilizar una de las herramientas más comunes en Reclutamiento y Selección de Personal, la entrevista:

Pero ¿Qué es una Entrevista?

La Entrevista puede ser definida como una forma de comunicación interpersonal que tiene por objetivo recabar información, modificar actitudes y de la cual se pueden tomar decisiones. Galicia (1986).

Por otra parte también se puede definir como lo menciona Granados y Sánchez (1993) Es la comunicación que existe entre entrevistado y entrevistador que va a ejercer una acción recíproca debidamente planeada, con la finalidad de tomar decisiones que trae consigo beneficio para ambas partes. Aunque es uno de los medios más antiguos para reunir información del solicitante, sigue representando un instrumento clave en el proceso de Selección, lo cual implica el conocimiento de diversas técnicas a utilizar en la misma, dependiendo de las características del entrevistado y del nivel a que se esta seleccionando.

Paralelamente, el entrevistador requiere como profesional que es, un adiestramiento y supervisión adecuados así como una autocrítica que le permita ir valorando los éxitos y limitaciones en la realización de las mismas. Este entrenamiento y supervisión incluye el conocimiento de sí mismo, que va a contribuir en la objetividad, al valorar la información recibida, disminuyendo los prejuicios y la contaminación por limitaciones, que le son propias al entrevistador. La tarea del entrevistador es preparar el ambiente en que se realizará la entrevista y la cual puede condicionarse, dependiendo esto de las reacciones del entrevistado que pretende conocer. En dicho ambiente se incluye la actitud del entrevistador desde el momento en que recibe al solicitante.

El Reclutador dentro de una entrevista inicial manifestará una serie de comportamientos ya que a través de la experiencia es muy difícil que el reclutador se maneje como un robot o una persona que debe de ser imparcial. Según los teóricos, esto en la realidad es diferente ya que mezclaremos sentimientos tanto positivos como negativos, sin embargo el reclutador manifestara siempre sus valores “tanto positivos como negativos” en una entrevista y esto repercutirá en un resultado objetivo.

Por otra parte los teóricos nos enmarcan que se tenga cuidado con las variables extrañas como: interrupciones ya sea por teléfono, de la secretaria, del jefe inmediato, de juntas imprevistas por parte de algún director de área, del lugar donde se utilizaran las entrevistas, este punto es muy importante porque en la actualidad hay empresas donde inclusive las entrevistas se lleven a cabo enfrente de los candidatos que están realizando alguna solicitud, o que se este aplicando exámenes psicotécnicos o bien están esperando turno para pasar a la entrevista con el reclutador, en los pasillos de la empresa o inclusive para puestos de alto nivel los tienen que invitar en restaurantes por que no hay un sitio adecuado para realizar este tipo de entrevista, etc.

Se reitera que es muy difícil que el reclutador pueda manejar esta serie de variables ya que es común en cualquier empresa sea la infraestructura con que cuente el evitar las interrupciones que ya se mencionaron. Por lo que debemos de tomar en cuenta que se van a trabajar con estas variables tratando de evitarlas en la medida de lo posible pero no hay que

perder la objetividad con que se esta haciendo la entrevista debido a estas interrupciones o variables.

Objetividad en cada Entrevista:

Este punto es muy importante, ya que a través de la experiencia que se adquiere al realizar una entrevista, al realizarla con los candidatos, siempre lo hacemos de la misma manera, sin considerar que toda entrevista que se realiza, tiene un objetivo bien definido, aunque las personas adoptan diferentes formas de comportamiento y actitud para llevar a cabo una conversación o dialogo (Ver Anexo 13). Es por eso que en este apartado presentaremos en que consisten algunas etapas básicas para realizar una entrevista por parte del entrevistador que dentro de la empresa es un reclutador. (Psicólogo).

Entrevista de Selección.

¿En que consiste una Entrevista de Selección?

Consiste en una plática formal y en profundidad, conducida para evaluar la capacidad del puesto que tenga el solicitante. Su principal objetivo es ayudar a elegir al individuo que por sus características, habilidades y experiencias satisfaga mejor los requerimientos del puesto a cubrir. Se ha dicho que la entrevista es una de las más valiosas herramientas que dispone el Psicólogo para Reclutar. Lo que se hace para completar datos del solicitante conocida como entrevista de fondo tiene un valor incalculable.

Si las realizamos dentro de un corporativo o localmente, es conveniente que sea correctamente arreglada la sala de espera, por que ella dará al solicitante la primera impresión de la empresa.

Granados y Sánchez (1993) nos mencionan seis etapas de la Entrevista que son:

1.-Apertura: Es la entrevista formal del entrevistado, en donde se obtiene el conocimiento inicial de ambas partes (Entrevistador - Entrevistado).

En esta etapa se forma una preliminar impresión o primer impacto, entre el Psicólogo y el candidato este determinará muchas veces el desarrollo de la entrevista. (Desde luego que es importante la presentación del reclutador, su cargo y el tiempo aproximado de duración de la entrevista).

2.- Rapport: Es aquella corriente afectiva y de comunicación que se da entre (Entrevistador y Entrevistado).

El rapport es imprescindible ya que al establecerse en forma adecuada por parte del reclutador, disminuye esencialmente la ansiedad del candidato.

¿Que es el Rapport o Sometimiento?:

Rapport es el proceso donde se tratara de crear un clima idóneo, de tranquilidad y confianza para llevar un buen desarrollo de la entrevista (Empatia y/o Apatía); sin embargo en la practica no siempre se va hacer el rapport, en ocasiones se va a crear un ambiente tenso de sometimiento debido a que no “nos cayo bien” y se va a tratar de presionar para que desista de la entrevista, de no ser así se le someterá a más presión, sin que esto implique crear una situación de “prueba de resistencia”. (Se tratara de ser objetivo, que es finalmente lo que requiere un reclutador, pero no se debe de olvidar que en la práctica no siempre sucede así, la objetividad queda a un lado cuando el reclutador no deja a un lado sus sentimientos).

Sin embargo hay ocasiones que por el tipo de trabajo en que va a estar el candidato el primer contacto que se hace es en un clima de tensión e inclusive un tanto agresivo para ir analizando que tan funcional y productivo nos va a resultar el candidato ya en el puesto que dadas las características del mismo requiere que sea una persona que soporte presiones fuertes con alto grado de tolerancia a la frustración o criticas.

Empatia y/o Apatía: Es el proceso donde vamos a tratar de ponernos en el lugar del candidato para entender sus sentimientos en el momento de la entrevista; sin embargo podemos caer en el proceso contrario la apatía donde se le presionara llegando quizá a crearle un descontrol para la entrevista y no deje una buena impresión. (Retomando lo del

punto anterior donde en ocasiones por necesidad del puesto que se esta buscando es necesario crear un clima de apatía).

Tips para establecer Rapport:

¿Cómo lo recibieron en la entrada?

¿Lo trataron bien?, ¿No tuvo ningún problema para estacionarse? etc.

Este tipo de preguntas, tienen como fin primordial reducir las tensiones del entrevistado.

4.-Approach: Acercarse, aproximarse, abordar. (Distancia social o distancia psicológica).

El reclutador desde el principio define una distancia social de acuerdo al tipo de entrevista y de los objetivos que se pretenden. ¿Qué distancia social desea conservar? ¿El de aproximación y facilitación de la comunicación? o ¿El de autoridad?, entonces conservaremos el escritorio y/o las actitudes de presión con el candidato

5.-Cima: Su orientación es obtener información cualitativa, más significativa ya que existe el clima propio de confianza espontaneidad y seguridad. (Existe una mayor participación del Entrevistado y la mínima intervención del Entrevistador).

En este apartado el reclutador realizara preguntas de tipo abierto (Sondeo) ejemplos:

“Platíqueme acerca de su trayectoria ocupacional, por ejemplo...”

“Hábleme sobre sus estudios, o su ultimo trabajo”

“Hábleme sobre su familia”

“Hábleme acerca de su religión” etc.

6.-Cierre: Cinco o diez minutos antes de terminar la entrevista es conveniente anunciar que se acerca el final con una transacción como la siguiente: “Le agradezco el haber compartido esta información conmigo.”o “Esta información nos será muy valiosa para tomar nuestra decisión.”

En Reclutamiento y Selección de Personal se incurre en fallas al Entrevistar a nuestros candidatos Furnham (1997) nos menciona algunas de ellas:

1.-Desconocimiento del Perfil del puesto: Este punto es fundamental, ya que si el reclutador desconoce, de las funciones que se deben de realizar en "x" puesto, esto repercutirá en la hora de la entrevista, ya que el reclutador no contara con los elementos mínimos para realizar la difusión de una vacante estos son: escolaridad, edad, actividades diarias a realizar, conocimientos de algún instrumento de trabajo, etc. y por lo tanto estará trabajando a ciegas, por supuesto realizando no un buen reclutamiento, y selección de personal. (Cuando estamos en la entrevista inicial, y con el candidato enfrente y desconocemos en realidad el perfil de puesto, lo único que tendremos que hacer es que el candidato este manifestado lo que se ha venido desarrollando en su vida laboral y anotar todo al respecto a sus funciones realizadas en sus anteriores trabajos y posteriormente, cuando tengamos el perfil del puesto, este cuadrarlo, con lo que nos menciona el candidato).

El Perfil de puesto: Contiene datos referentes al área intelectual, de personalidad, habilidades e intereses. Con relación al área intelectual puede ser relevante la capacidad intelectual, retención, organización y planeación, capacidad de análisis y síntesis, memoria. Respecto a la personalidad, motivación, estabilidad emocional, toma de decisiones, liderazgo, comunicación, adaptabilidad y creatividad, de habilidades, destreza manual, atención a detalles, habilidad psicomotriz, habilidad mecánica. Todas las características contenidas en el perfil están determinadas por el tipo de trabajo que se va a desempeñar. (Ejemplo de ello es el que se pide para contratar un elemento de Seguridad Privada antes mencionado).

2.-Mala Administración del Tiempo Durante La Entrevista: En este punto el reclutador deberá tener cuidado cuando este entrevistando a un candidato, ya que en algunos casos, el reclutador se sale de la metodología a seguir sobre una entrevista inicial y cae en mera charla cotidiana, y de ahí perdería toda su escénica en busca de la información real que nos proporciona el candidato.

Una entrevista inicial como se observa en la mayoría de los reclutadores es de 15 a 20 minutos, no mas tiempo ya que podemos caer en que el candidato nos cayo muy bien mostrando mucha empatía, y sacar mas información que no viene al caso por ejemplo ¿Donde paso sus ultimas vacaciones?, ¿Qué compro en ese lugar?, etc. (Es por eso que

tenemos que tener cuidado en nuestros tiempo ya que no es lo único que tengamos que hacer). Se recomienda:

1. Una buena administración de tiempo:
2. Organizar la agenda
3. Tener contemplado lo mas posible los imprevistos
4. Establecer el tiempo promedio para una buena entrevista.
5. Establecer días de entrevista.
6. Evitar lo más posible llamadas telefónicas.

Para finalizar ¿Qué es una Entrevista de Salida?

Muchas empresas hacen que un representante del departamento de personal sostenga una entrevista de salida cuando el empleado acude por su última paga. Tal entrevista podría parecer una oportunidad excelente para revisar los motivos que originan u salida de la empresa. Por ello en Inter-Con el Psicólogo invita a los empleados a expresar sus sentimientos respecto al puesto y a la situación de trabajo que están abandonando, la naturaleza y forma de su respuesta pueden rendir información útil. Incluso pueden hacer posible conservar a un empleado de valía en este último momento. Ello permite investigar a fondo las causas reales que posiblemente hayan influido en la decisión de renunciar. Una vez que el empleado nos da su renuncia, se intenta que nos de una expresión espontánea y libre de su situación. La entrevista contiene preguntas que ofrecen datos sobre la vida del individuo dentro de la organización para conocer su desarrollo y desenvolvimiento desde su ingreso hasta la fecha de renuncia, preguntas acerca de la imagen de la empresa, percepción del ambiente de relaciones interpersonales.

Se obtienen causas de la renuncia, trato personal de los supervisores, necesidad de capacitación, deficiencias de la organización. Esta entrevista constituye un control sobre el funcionamiento del departamento de Recursos Humanos por una parte y por otra sobre las relaciones de los supervisores y jefes con sus subordinados.

3.5 Pruebas Psicométricas utilizadas en la empresa Inter-con.

La participación del Psicólogo posee una metodología relacionada con el uso de pruebas y métodos de registro, medición y evaluación, lo cual es una actividad propia de su profesión. Cuando el psicólogo participa como evaluador debe de conocer de técnicas de evaluación de conductas, entender las conductas a evaluar y conocer su relación con el puesto a evaluar; debe ser una persona hábil para observar y registrar conductas; tener conocimientos técnicos del proceso así como el conocer las políticas de la organización. (Urbina, 1989).

Pruebas o Tests Psicométricos: Estos podrán ser de conocimiento o de capacidad, las que tienen como objetivo evaluar el grado de nociones, conocimientos y habilidades adquiridas a través del estudio, de la práctica o del ejercicio profesional, con relación a los requerimientos precisados en el perfil del puesto y/o la posibilidad de desarrollarlos de forma adecuada por vías factibles a la organización desde el punto de vista económico y de tiempo.

Los exámenes que conforman esta Batería psicométrica son:

- Evaluaciones Psicométricas:

- **Cuestionario A – D**

Objetivo: Proporciona información y datos relativos a conductas y tendencias delictivas.

Este es un cuestionario de apoyo, directamente relacionado a decisiones sobre la entrevista directa; proporciona información respecto a los hábitos y conductas del examinado, valores sociales y tendencias hacia el delito por lo que independientemente a la calificación general que se obtenga, deberá evaluarse individualmente las respuestas positivas (si) para detectar la tendencia del sujeto hacia las conductas antisociales.

Calificación: Las respuestas positivas (si) obtienen la calificación de 1 (un punto), 0 (cero) para las respuestas negativas (no); si el examinado presenta mas de 8 puntos (5 o más en la segunda sección del cuestionario) el candidato no es contratable. (Ver Anexo 14).

- **Gustos y Preferencias:**

Objetivo: Este examen esta diseñado de acuerdo al perfil del puesto guardia de seguridad (nivel operativo) y proporciona información acerca de la actitud que este debe tener hacia el trabajo, su disponibilidad, hábitos personales y labores, así como la aceptación a normas y a la disciplina.

Procedimiento: Se le solicita al guardia que lea todas y cada una de las frases contenidas en el cuestionario, pidiéndole que conteste con un si a las preguntas con las que se identifica y un no en el caso contrario. Deberán contestar todas las preguntas del cuestionario en el espacio correspondiente sin dejar ningún espacio en blanco. En el caso de que surja alguna duda en el guardia se le puede orientar siempre y cuando no se le mencione la respuesta para evitar manipulación en los resultados

No es un examen de tiempo, el examinado dispone del tiempo que requiera para contestar.

Calificación: Sobreponga las plantillas al examen y califique con un punto por cada respuesta que aparece en el recuadro y sume la cantidad de puntos totales:

Los parámetros de calificación son

0 a 44 obtiene una calificación de bajo promedio. (Actitud de servicio y Disponibilidad baja.- No contratable)

44 a 54 obtiene una calificación de promedio (Actitud de servicio y Disponibilidad media.- Contratación condicionada a la calificación de los demás exámenes).

54 o más obtiene una calificación superior (Actitud de Servicio y Disponibilidad personal alta.- Contratable).

Los resultados que proporciona esta prueba indican el perfil deseable en el guardia, considerando estabilidad personal, motivación al trabajo y responsabilidad al servicio. Se anexa además en el reporte los rasgos negativos y positivos resultado de la prueba. (Ver Anexo 15).

Pruebas proyectivas:

Los Test proyectivos o pruebas de personalidad: son aquellos orientados a explorar aspectos cualitativos, cómo responde un candidato, cómo piensa, cómo se relaciona, cómo resuelve un problema, etc. En Inter-Con se utiliza la prueba de:

- **Frases Incompletas.**

Proporciona datos e información respecto a los rasgos y características de personalidad, conflictos personales y perfil individual.

Objetivo: Es un test proyectivo de diez reactivos adaptado de la versión original de frases incompletas de Saks. Es utilizado para evaluar y detectar los rasgos de personalidad del individuo con relación a su entorno sociocultural, aptitud, actitud, adaptación al medio, madurez y toma de decisiones.

Cabe mencionar que este examen está adaptado a las características de Inter-Con (el examen original tiene 60 frases) y que las frases que contiene engloban elementos suficientes para detectar y evaluar la personalidad del individuo con relación a su entorno sociocultural, aptitud, actitud, adaptación al medio y a los cambios, madurez y toma de decisiones.

Aplicación: Se le proporciona el formato de examen al candidato y se le indica que escriba de forma breve y clara lo que piense, sienta y/o experimente después de leer cada una de las frases que contiene el examen. Se le indica que no hay respuestas buenas o malas sino que la intención de esta evaluación es que él nos dé su punto de vista y su percepción acerca de situaciones cotidianas.

Evaluación: Como los datos que se obtienen son proyectivos, su evaluación depende de la percepción del evaluador, sin embargo los parámetros generales que refleja esta prueba están dirigidos principalmente a la percepción de los individuos hacia el trabajo, su actitud al cambio, la relación con los demás, el trabajo en equipo, relación con figuras de autoridad, auto concepto, tolerancia a la frustración, aspiraciones personales, auto cuidado, valores familiares, autocrítica y conocimiento de límites. Dadas las características subjetivas de esta evaluación, es importante recalcar la necesidad de cotejar esta información con la que se obtenga en la entrevista profunda.

Factores de Exclusión (No- Calificación).

El candidato no es contratable si el resultado de su calificación tiene una tendencia agresiva, depresiva, no adaptativa y/o con conflictos con la autoridad.(Ver Anexo 16).

- **Test de la Figura Humana.**

Objetivo: Es una prueba proyectiva que a través de la introspección plasmada en un dibujo evalúa aquellos elementos que nos permiten detectar y determinar la personalidad del individuo basándose en sus deseos, temores, actitudes, introspección y proyección individual; como son autoconcepto, sociabilidad, adaptación, energía personal, agresividad, estabilidad emocional, autosatisfacción, dependencia pronostico laboral entre otros.

Aplicación: En la parte posterior del examen de Frases Incompletas se proporciona una hoja en blanco al candidato y se le pide que dibuje con lápiz una figura humana completa con una breve historia y al reverso una figura humana del sexo opuesto a la que dibujo primero también con una breve historia

Evaluación: Su calificación hay que centrarla en el tamaño de la figura, la posición, la figura (acorde al sexo)el tipo de línea, la cabeza, el cabello, los ojos, las orejas, la nariz, boca, el cuello, los brazos, manos, piernas pies tronco hombros etc.

Por Ultimo la aplicación de examen Toxicológico o Antidoping.

Sin importar la procedencia de los candidatos, estos deben pasar por una prueba de examen para la detección de uso de Tóxicos Antidoping₂ (drogas). Él cuál se aplica directamente en las instalaciones del corporativo Inter-Con por el personal de (Reclutamiento y Selección de Personal). El examen consta de 1 Recipiente para la toma de muestra de orina del examinado, una tableta de reactivo que reacciona con la orina y nos da su resultado, mmediante la aplicación de este examen se detecta el posible consumo de drogas de un posible candidato.

El examen tiene una confiabilidad del 98 % y provee de información respecto al consumo de Tóxicos en un periodo de 6 a 12 meses a la fecha de aplicación del examen. Aunque existe contraindicación en AMP (prueba positiva) cuando la persona cursa por una tratamiento medico, uso de esteroides y anabólicos, como en control Hormonal, en cuyo caso se requiere la presentación de justificante medico para su uso.

La tarjeta de aplicación considera en Bloques o columnas en el orden siguiente:

AMP	ANFETAMINAS
THC	Canabis o MARIHUANA
COCAINE	COCAINA

Procedimiento de Aplicación.

Abra la bolsa que contiene el examen, tomando el sobre metalizado en presencia de la persona a la que se aplica, se toma la tarjeta del reactivo por las orillas y escriba el nombre completo de empleado, y la fecha de aplicación. Se le pide al candidato que tome el recipiente transparente e indique a la persona deposite una muestra de orina hasta el nivel de identificación, aproximadamente 3 centímetros y tape herméticamente el recipiente, se procure estar atento a este procedimiento para evitar que la persona altere la muestra, se ha demostrado que algunos diluyen con agua corriente la orina, agregan jabón o depositan una muestra previa modificando así el resultado del examen. (En todos los casos la aplicación deberá de llevarse a cabo de manera individual y bajo estrecha supervisión del colector de la muestra).Una vez que el examinado le entrega el recipiente con la muestra de orina se toma la tarjeta del reactivo, preferentemente utilizando un guante quirúrgico o en su defecto con la misma bolsa para evitar contacto y riesgo de infección, e inserte la tarjeta con una inclinación de 75 grados de manera que rompa el sello asegurándose de que la tarjeta entre completamente hasta el fondo del recipiente de manera que el nivel de orina corresponda (rebase) al nivel azul oscuro. Se espera de 3 a 10 minutos para la interpretación del resultado y retire la tarjeta.

Interpretación de Resultados del Examen.

Aparecerán en la prueba dos líneas transversales de color violeta (aun sí esta es difusa o apenas perceptible) para los resultados negativo se marcan las dos líneas y una sola línea en caso de ser positivo.

Antidoping



3.6 Las Actividades y los Resultados como Psicólogo en Reclutamiento y Selección.

Actualmente, el factor humano es reconocido como el más importante y decisivo en el cumplimiento de las metas de cualquier organización, y es el psicólogo organizacional el que debe contar con la formación para analizar y comprender el comportamiento humano en los ámbitos laborales, a la vez de percatarse de la necesidad de trabajar con otras disciplinas de manera muy cercana para un mejor sentido de las condiciones laborales y la planeación de estrategias de intervención que beneficien el desarrollo integral de las personas.

Después de entender el proceso de Reclutamiento y Selección de la empresa Inter-con, es necesario aclarar que las actividades y acciones que el Psicólogo realiza son de acuerdo a los requerimientos de vacantes que comunica el Centro de Operaciones al departamento de Reclutamiento y Selección de Personal.

Aunque en su mayoría el personal requerido para contratación en esta empresa es para cubrir vacantes de elementos de seguridad privada, en ocasiones se requiere por parte de

otras áreas o departamentos personal administrativo que dejan estos puestos por diversos motivos (Asistentes administrativos como lo son: Secretarias, Auxiliares de Contabilidad, Abogados, Contadores, Reclutadores, que serán evaluados y canalizados después de realizar su procedimiento de entrevista por la Dirección de Reclutamiento y Selección de Personal.) son parte de la misma organización que para su funcionamiento deberán ser sustituidos y capacitados a la brevedad posible, para que se integren a las tareas que necesitan ser realizadas para su óptimo funcionamiento.

¿Cómo se da la integración de este nuevo personal?

Dentro de esta empresa, después de Reclutar y Seleccionar Personal, es necesario el comunicar a los candidatos que fueron contratados, el seguimiento que tendrán que realizar a planes y programas de capacitación para su actividad a realizar así como su condición laboral, (obligaciones, responsabilidades y prestaciones). Con el objetivo de acelerar la integración del candidato contratado en el menor tiempo posible al puesto, sin embargo por la gran cantidad de rotación que existe en la empresa en su mayoría la inducción no se puede brindar completamente y muchos trabajadores desconocen acerca de sus prestaciones, ya que por las contrataciones masivas no se hace de su conocimiento a muchos de ellos.

¿Por qué es importante la Integración del Personal dentro de una Organización?

Para Schein (1982), es importante que el nuevo trabajador se integre dentro de la empresa, ya que al momento de incorporarse a una organización, este se va a encontrar inmerso en un medio de normas y costumbres extrañas para él.

Será este desconocimiento el que puede afectar en forma negativa a su eficiencia, así como a su satisfacción y esto puede generar que en corto tiempo este abandone la organización. Es por esta condición que la intervención del Psicólogo es básica para una empresa u organización, ya que le corresponde él difundir una nueva filosofía que implique un cambio de conductas a todos los individuos que componen su estructura puesto es un especialista en la modificación de la conducta, es también alguien que puede encaminar al

personal hacia la mejora continua de procedimientos, ello mejora la calidad del trabajo que realizan los empleados y los servicios que brindan son de calidad.

Con este fin, el Psicólogo desarrolla e implementa instrumentos de Reclutamiento y Selección de personal por medio de los cuales eficiente los procesos para el aprovechamiento óptimo del recurso humano. (Ver Anexo 19).

Para cubrir las vacantes de elementos de seguridad privada el Psicólogo utilizó medios de reclutamiento como lo son el volanteo directo, e indirecto estas fuentes fueron utilizadas para traer personas interesadas en el puesto de trabajo de elemento de seguridad privada los volantes fueron repartidos en las periferias en las zonas donde se tenía vacantes así mismo se asistió a bolsas de trabajo de las delegaciones cercanas donde se encontraba los servicios que lo requería así mismo en las delegaciones se registraban las vacantes donde se especifica el lugar de servicio y prestaciones de igual forma se asistía a los centros juveniles donde se publicaba las vacantes.

Se realizaba una revisión dentro de la zona a donde se pretendía reclutar personal y se rentaba un lugar lo mas cercano ala instalación del cliente, dentro de las actividades del psicólogo se realizaba la asistencia a las feria del empleo donde se contaba con el apoyo de la empresa ya que el psicólogo como el reclutador de la misma recibió apoyo para instalar un espacio (tres por dos metros) para poder captar personal que asistía para ser contratado y en ocasiones dejar su documentación en este lugar, este estaba acondicionada con mantas que incluía información de la empresa, como: el perfil que se solicita, los servicios con lo que cuenta la empresa, la documentación necesaria para ingresar, posterior a ello, en ese lugar se le recogía la documentación original para citarlos en el corporativo y dar seguimiento a su tramite, al llegar los candidatos a los que se les recogió documentación se procedía a que se les atendiera por los compañeros psicólogos a los que se les dejaba estos documentos para su proceso de selección y contratación en caso de cumplir con todos los requisitos.

Por otra parte la forma de trabajo semanalmente consistía en volantear los días lunes, martes, y miércoles en actividades de reclutamiento como lo eran; pegar volantes y repartidos en mercados, tortillería, puestos de periódico, talleres mecánicos, carpinterías,

ferretería, paradero de microbuses y camiones etc. lugares donde concurrían muchas personas y pudieran ver los ofrecimientos laborales de esta empresa.

Cuando los candidatos cumplían los requisitos mínimos se procedía a realizarles las pruebas psicométricas y el examen toxicológico, una vez aplicadas las pruebas se procedía a realizar el llenado de su alta ante el seguro social para que recibieran atención medica y posterior a ello se les daba el pase de capacitación para que fueran canalizados a esta área donde aprendían habilidades propias de las tareas y labores que relazarían en cada uno de los servicios con los que cuenta la empresa para ser asignado como elemento.

Una ejemplificación de ello seria de la siguiente manera: Servicio Coca-Cola.

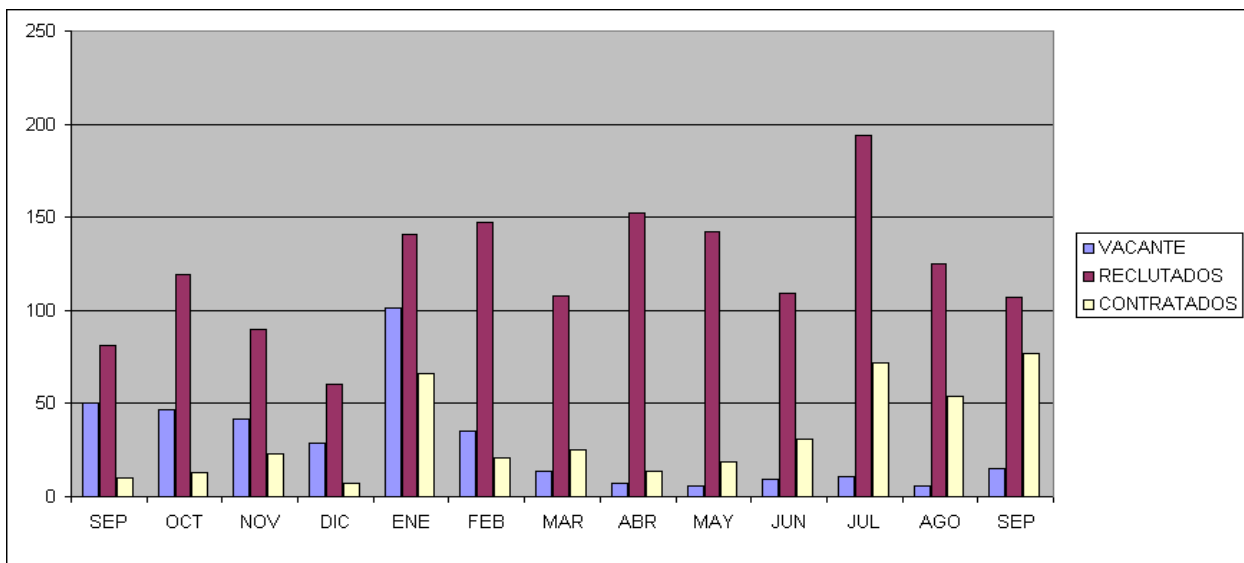
En la grafica 1.1 representación visual del trabajo realizado en reclutamiento selección del área de Coca-Cola, de Septiembre del 2001 a Septiembre del 2002 donde se podrá apreciar las contrataciones del personal y es notorio que se contrata poco personal debido a que no todos cumplen con el perfil (Documentación, estatura, aprobación de exámenes, etc.).Sin embargo aunque disminuye la afluencia de candidatos en el mes de Noviembre y en el mes de Diciembre se dan muchas vacantes después del día 31 ya que reciben su aguinaldo, y hay muchas oportunidades de contratación por temporada, por lo cual disminuye las personas que buscan empleo, con el manejo de plantación se ve reflejado el que en un año las vacantes son menores del 2001 al que se tenia al finalizar el año 2002.

Como psicólogo se atendió un promedio de 1575 personas aproximadamente fueron contratados 442 esto equivale al 26.67 % de personas quienes pasan un proceso de selección y reclutamiento, logrando su contratación, esto implica que no logran quedarse el 73.33% de los candidatos que reclutan los psicólogos.

Cabe mencionar que hay una diferencia significativa entre el personal reclutado y el personal contratado debido a que la mayoría de personas que solicitan el empleo no cumplen con los requisitos que la empresa requiere.

MESES	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
VACANTE	50	47	42	29	101	35	14	7	6	9	11	6	15
RECLUTADOS	81	119	90	60	141	147	108	152	142	109	194	125	107
CONTRATADOS	10	13	23	17	66	21	25	14	19	31	72	54	77

TABLA 1.1. PANORAMA GENERAL DE RECLUTAMIENTO DEL AREA COCA-COLA SEPTIEMBRE DEL 2001 A SEPTIEMBRE DEL 2002



En la tabla y la grafica 1.1 Se muestra como ejemplo un panorama general del trabajo que se realizo en el departamento de Reclutamiento y Selección del área Coca-Cola, de Septiembre del 2001 a Septiembre del 2002, como se puede apreciar se tiene que reclutar una cantidad considerable de candidatos para que sean contratados y de esa manera lograr cubrir las vacantes que se generan en la empresa. Se considero el mes de Julio como indicador ya que en este mes se reclutaron mas personas por la difusión que se realizo, y eso permite una mejor selección del personal y el canalizar al personal que no cubre el perfil para este servicio, sin embargo se le dará oportunidad en otros servicios.

Capítulo 4: Propuestas y Conclusiones de la Intervención Profesional del Psicólogo en el Reclutamiento y Selección de Personal de Seguridad Privada.

4.1 La Intervención Profesional del Psicólogo en la Organización.

La intervención del Psicólogo en el campo de la Seguridad Privada está llena de retos importantes para la investigación y para el trabajo del profesional aplicado. Estos retos pueden considerarse oportunidades para desarrollar los conocimientos de su carrera así como el aportar su conocimiento para lograr y mejorar la calidad de atención a los diferentes servicios proporcionados de las empresas que adquieren este servicio. El psicólogo dentro de las organizaciones brinda un servicio independiente que se caracteriza por la imparcialidad e implica, a su vez, una relación muy compleja con la organización (personal de la empresa) y los clientes (personal a quien se brinda un servicio). (Furnham, 1997). El psicólogo no tiene autoridad directa para tomar decisiones y ejecutarlas pero deberá actuar como promotor de cambio; su labor en esta área es esencialmente un servicio de consultoría, su papel fundamental es aportar sus conocimientos con la finalidad de brindar asesoramiento respecto al Reclutamiento, y la Selección de Personal, y generar las alternativas posibles de solución para resolver conflictos con sus habilidades profesionales.

Ante los desafíos que presenta la integración del Psicólogo en el área de la Seguridad Privada, tendrá que reaccionar a hechos aleatorios que en ocasiones no son pronosticables, por ello se requieren nuevos aportes en cuanto se refiere a herramientas conceptuales y metodológicas, con las que se apliquen medidas más adecuadas para prevenir e intervenir con procedimientos y procesos propios al contexto del desarrollo en esta área.

Desde un enfoque de intervención, la Seguridad Privada no es un estado sino un conjunto de actos que no garantizan la ausencia de eventualidades, pero que tratan de agotar las posibilidades de ocurrencia dentro de costos razonables, en la anticipación de consecuencias no deseables.

En las organizaciones, ese conjunto de actos implican producir de una forma segura procesos que ayuden a que un elemento encargado de la seguridad realice sus actividades de un modo de producir, en actos que tratan de proveer seguridad. La intervención profesional del psicólogo debe ser aplicada a las necesidades propias de cada empresa, en donde se determinaran los métodos mas adecuados para proponer o implementar soluciones ordenadas.

4.2 Propuestas para Reclutar y Seleccionar Personal

Aunque lo ideal para reclutar y seleccionar personal es que podamos encontrar personas con las características adecuadas para que las podamos incorporar al campo laboral no solo al de la Seguridad Privada, sino también a cualquier actividad laboral, la realidad con la que se enfrenta no solo el psicólogo sino también la sociedad en general, llamémosle organizaciones pequeñas o grandes, que es por la condición económica que el psicólogo de hoy se apoya con instituciones reconocidas para realizar su trabajo estas son lugares como las delegaciones, bolsas de trabajo centros de la juventud etc. No obstante las pruebas Psicométricas son de gran ayuda para seleccionar, aunque la ciencia no deja de avanzar y ya muchas empresas pueden elaborar por computadora sus tests, lamentablemente no todas pueden invertir en ello, esto se debe a su elevado costo y porque muchas organizaciones tienen una alta rotación de personal fuera de lugares urbanos.

En la labor realizada como psicólogo y como reclutador es probable realizar propuestas objetivas que se puedan minimizar costos de reclutamiento y selección, contratando en tiempo y forma el personal que requiere la empresa para su funcionamiento.

Pensando en esto, primeramente se debe de ubicar el lugar donde se encuentra la vacante, esto es el sitio más cercano al servicio donde se tiene la requisición de personal solicitada al corporativo, posterior a ello, se realizara un programa de difusión en el cual se procederá a ejecutar un programa de actividades para Reclutar y Seleccionar a posibles candidatos de la zona donde se ubica el servicio que se tiene que cubrir para contratar al personal mas adecuado a las necesidades del cliente.

Para ello se modifica la forma tradicional de trabajo que se realiza cotidianamente (el esperar dentro de una oficina cercana a las vacantes donde los candidatos se presentan y

solo se cuenta con unos cuantos solicitantes para elegir entre ellos), por esa razón una propuesta es realizar Reclutamiento y Selección de personal en la periferia (unas cuadras alrededor del servicio a cubrir), y se elaboran volantes específicos a el lugar que rentaremos para quedarnos (acesorias de mercados, bolsas de trabajo, hoteles cerca del lugar donde se renta temporalmente en lo que se cubren los puestos descubiertos o de nueva creación) un lugar lo mas cercano al servicio y donde no se cuenta con oficina cerca con la las que cuenta el corporativo para realizar su reclutamiento y por ello nos permite mejorar el reclutar, seleccionar ya que a quien se contrate estará cerca de su casa y del servicio no a considerable tiempo del mismo que es en ocasiones causa de abandono.

Realizar preentrevistas: Ya que tienen la finalidad de un contacto interpersonal breve que permite efectuar un chequeo directo de la información a nivel general de requerimientos mínimos que requiere la empresa para aceptar o rechazar a un posible candidato para el puesto que necesita, nos son muy útiles para poder evaluar la presencia, disposición, e interés en el puesto que los solicitantes tengan con respecto al trabajo que se les esta ofreciendo.

Darle al candidato una inducción general: Esto es con la finalidad de dar a conocer conceptos generales de la vacante el psicólogo podrá dar a conocer los posibles candidatos las actividades, funciones, prestaciones, sueldo, horario, beneficios y derechos así como las obligaciones que adquiere un candidato que es aceptado. Dentro de la empresa se le hacen muchas preguntas a los interesados, tantas que en la mayoría de las coacciones no damos a conocer los beneficios y las prestaciones de la empresa y quizá es también por desconocimiento de las mismas que nos enfocamos a sacar la información que necesitamos pero no retroalimentamos a nuestro candidato que puede estar interesado por ejemplo en tener prestaciones personales como fonacot, imss, infonavit, etc. Y podemos perder un candidato que tenga todo lo que pedimos pero por detalles como este lo podemos perder una buena contratación.

Como profesional es importante el psicólogo integre al personal que contrata a la empresa como nuevo trabajador, ya que al momento de incorporarse a una organización, este se va a encontrar inmerso en un medio de normas, políticas y costumbres extrañas para él. El desconocimiento de ello puede afectar en forma negativa a su eficiencia, así como a

su satisfacción y esto puede generar deserción, por lo que el psicólogo le debe dar una inducción a la empresa, para brindarle confianza y esta sea reafirmada en su capacitación, ya que en ocasiones se omite esta integración y el personal se siente ajeno a la organización.

Estas propuestas tienen la finalidad de bajar la rotación de los servicios, ya que al Reclutar y Seleccionar personal en la zona donde se encuentra el servicio, el personal hace menos tiempo en llegar a él, de igual forma a su domicilio. El llevar a cabo una preentrevista, nos apoya mucho ya que será nuestro primer filtro para rechazar amablemente a los candidatos que no cumplan con los requerimientos mínimos de la vacante y además no tengan la disponibilidad de integrarse a la empresa que el reclutador ofrece. Por ultimo gracias a una inducción honesta y con información objetiva podemos obtener de igual manera resultados precisos con los candidatos que estén de acuerdo al perfil y al trabajo que tendrán que realizar, así como estarán mas tiempo en un servicio y esto disminuirá indudablemente las vacantes, las ausencias en los servicios y se tendrá una mejora en cuanto a la calidad que se de a los clientes con respecto al Recurso Humano que solicitan y se les proporciona ya que al tener personal responsable y que esta conforme con su labor lo realizara mejor.

Ahora bien se describe a continuación como se Recluta y Selecciona personal en La Republica Mexicana (comunidades aisladas del corporativo).

¿Qué se entiende por Comunidad Aislada?

Como Comunidad Aislada se entiende: A las personas situadas, sujetos de redes sociales concretas, en los lugares donde viven y donde trabajan. Es un conjunto de personas situadas, ligadas por vínculos de pertenencia común a una totalidad.

La primer actividad, es la ubicación de algún contacto con personal de bolsas de trabajo, donde manifestamos nuestras necesidades de personal con las características apropiadas para el puesto deseado. Posterior a ello se acude a los cafés Internet para elaborar los volantes especificando el lugar de entrevista, los horarios para su atención y cuales son los requisitos que solicita la empresa (Anteriormente mencionados).

Una vez elaborado este volante, se acude a sacar las copias correspondientes con variantes en los tamaños para su distribución en las diferentes, zonas colindantes al lugar de donde se prestara el servicio. La labor se aboca en solicitar permisos para colocar anuncios en mercados, tortillerías, casetas telefónicas, paradas de autobús, centros comerciales puestos de revistas, en las mismas Bolsas de trabajo, se acude a las rancherías, al Palacio Municipal, jardines, se entregan físicamente a todos los transeúntes que contactamos en su andar. Por ultimo, se acude a la compañía editorial de mayor venta en la localidad, para poner anuncio publicitario, haciendo mención de nuestras necesidades, y los requisitos solicitados.

Cuando se presenta la apertura de nuevos servicios en donde no se tiene oficina establecida se requiere de utilizar diferentes técnicas de reclusión, debido a la desconfianza de los solicitantes por no contar con un establecimiento fijo pensando estos en que pueda ser un fraude y correr el riesgo de perder su documentación o ser defraudado.

Lo primero que se requiere es ubicar la oficina de bolsa de trabajo mas cercana registrarse de manera oficial en esta para que el solicitante sienta un poco mas de seguridad. En las oficinas de bolsa de trabajo se proporcionarán todos los datos de la empresa como son:

- a) Razón Social de la empresa.
- b) El tipo de trabajo a realizar a si como el lugar del mismo.
- c) Los requisitos para poder ser contratados.
- d) El ofrecimiento de la empresa como son: sueldo y prestaciones y horario de labores.
- e) Y el lugar donde se realizaran las entrevistas así como el horario de las mismas.

Dependiendo de la cantidad de personal a contratar, si este es mayor de 10 personas, Se recurre a los anuncios de periódicos y a volantes, donde se especifican en estos de manera general la razón social de la empresa, requisitos y prestaciones así como el sueldo ofrecido, siendo este ultimo importante ya que es una de las atracciones principales de los solicitantes.

Las entrevistas pueden darse en dos diferentes lugares para que estos resulten más formales a falta de un local u oficina; en donde pueden ser:

- a) Lobby de un hotel (indispensable que sea de un Hotel de características aceptables para lograr una buena impresión desde un inicio y evitar la desconfianza del solicitante).
- b) Realizar las entrevistas dentro de las mismas oficinas del la bolsa de trabajo (CEDEPECA), con autorización de la dependencia.

Generalmente el candidato al saber que no se cuenta con una oficina o establecimiento próximo dentro de la zona va a requerir de una seguridad que los haga confiar de el reclutador y se convenza que este pertenece a una empresa seria, de lo cual se tiene que seguir la acción de demostrarle al solicitante que se le esta reclutando de una empresa seria siendo los siguientes pasos:

- a) Previa identificación del reclutador con la credencial oficial y actualizada de la empresa.
- b) Presentación de los documentos oficiales de la empresa como el contrato, los oficios de los exámenes todos estos membretados con la razón de la empresa.
- c) Teléfonos de las oficinas corporativas.
- d) Invitar al solicitante se comuniquen a las oficinas corporativas para pedir informes y pierda la desconfianza teniendo la seguridad que se trata de una empresa seria.

Como se menciona con anterioridad y de acuerdo con Chivenatto, (1992). La división de la empresa en departamentos no debe alterar la misión de esta por las tareas o actividades diferentes en cada departamento, ya que cada departamento cumple una tarea que a su vez esta interconectada a otra en otro departamento y si no se lleva a cabo esto afecta a todo el sistema interno y externo de trabajo, por ello el Psicólogo en esta área funge como proveedor del Recurso Humano. Sin embargo también existe una interrelación de Recursos Humanos con otros departamentos para realizar actividades administrativas dentro de la empresa, ejemplo de ello es el tramitar y controlar los pagos mensuales de arrendamiento de las oficinas de Reclutamiento y Selección que se encuentran ubicadas en diferentes partes de la ciudad para la contratación de personal fuera del corporativo principal, lo que genera gastos propios de operación en cada oficina externa, estos son: la impresión de volantes para difusión, pago de periódico, pago de renta de oficinas temporales, pago de gasolina de vehículo asignado a reclutar personal (Vehículo propiedad

de la empresa asignado y acondicionado con mesas de trabajo, sillas para contratar personal, mantas de difusión etc.).

El psicólogo llena solicitudes de cheque con letra legible para solicitar gastos a comprobar para pago de volantes, mantas, pasajes para los recorridos del área en donde se buscaran prospectos por parte de los reclutadores así mismo en donde se repartirán, y colocaran volantes. (Ver Anexo 18).

El Psicólogo también se desenvuelve como monitor, ya que buscar información "afuera" y "adentro" de su actividad Reclutamiento y Selección puesto recibe y comunica la información necesaria para realizar su trabajo de cubrir vacantes en la empresa donde labora. La información es tal vez el aspecto más importante de su trabajo en cuanto a que es promotor. (Distribuye información a la organización y a los posibles candidatos).

4.3 Conclusiones.

En nuestros días la psicología organizacional es reconocida por su desarrollo y ejercicio profesional, por su utilidad práctica en la aplicación de los principios y los fundamentos psicológicos a los problemas relativos a los individuos que operan en el contexto de los negocios y la producción de bienes y servicios. Además de que en el campo profesional de la psicología, es la psicología del trabajo u organizacional la que mayor demanda presenta en el mercado de trabajo, y dentro de ésta, el área de Recursos Humanos representa un ámbito actual y potencial de desarrollo puesto que el factor humano es reconocido como el más importante y decisivo en el cumplimiento de las metas de cualquier organización. Sin embargo la problemática mas marcada para que el psicólogo en esta rama pueda realizar su labor profesional es que los candidatos que recluta muchas veces falsean datos personales en las solicitudes sobre su escolaridad, antecedentes laborales, antecedentes penales, no cumplen con la entrega de su documentación, incurren en ausentismo uso de droga o tienen problemas con seguir instrucciones de sus superiores.

En los últimos años, los conocimientos impartidos dentro de las instituciones de enseñanza superior y la realidad laboral dentro de las organizaciones han obligado al psicólogo recién egresado a reforzar y adquirir habilidades y conocimientos nuevos para poder cumplir con las demandas que las empresas y la sociedad requieren actualmente, ya que el psicólogo no cuenta con conocimientos actualizados o incluso sus herramientas de trabajo ya no son funcionales y han quedado obsoletas dentro del contexto empresarial, puesto que su educación no incluye una formación teórico metodológica que le permita analizar el comportamiento organizacional, las políticas de calidad centrada en los recursos humanos, los sistemas de motivación e incentivos, o una filiación a la empresa, etc. Sin embargo, es posible realizar con pocos recursos, programas correctivos y de rehabilitación para personas con problemas diversos como lo son; farmacodependencia, problemas de pareja, talleres para padres, de género, de violencia, para adolescentes, y de habilidades para estudiar en niños. (elaborados para personal de la empresa así como sus familiares o personas cercanas deseen realmente participar).

Aunque son indudables las contribuciones que brinda la Facultad de Estudios Superiores Iztacala al ser transmitidos los conocimientos que son nuestros instrumentos de trabajo en la vida profesional de cada estudiante, uno de estos aportes es la observación y el manejo de situaciones para indagar aspectos del comportamiento en las personas, es mediante la observación en donde el psicólogo encuentra y percibe la información de los individuos que entrevista, esto es; su presentación, actitud, capacidad de entendimiento seguimiento de instrucciones, que le sirven para aceptar o rechazar a un candidato. Las entrevistas le permiten al Psicólogo encontrar aspectos objetivos para realizar la tarea más importante en los departamentos o áreas donde se integra como profesional (Recursos Humanos) la elección correcta de los candidatos más adecuados para cubrir un puesto o una vacante dentro de las empresas. En lo que respecta al ámbito de la Psicología Laboral se requieren bases más sólidas en cuanto a la aplicación de las Pruebas Psicométricas por ejemplo: ¿Cuáles son?, ¿Para que sirven?, ¿Qué tipo de prueba aplicar y a Quién?, ¿Cómo se interpretan? Ya que el área organizacional no esta estipulada en el plan de estudios, y puede el psicólogo desenvolverse y realizar actividades en este mercado. Es necesario si se desea ingresar en el área Industrial el conocer acerca de los procesos, las pruebas más utilizadas que miden cada una de estas y a que niveles utilizarlas o si es conveniente su aplicación.

Actualmente, el factor humano es reconocido como el más importante y decisivo en el cumplimiento de las metas de cualquier organización, y es el psicólogo organizacional el que debe contar con la formación para analizar y comprender el comportamiento humano en los ámbitos laborales, a la vez de percatarse de la necesidad de trabajar con otras disciplinas de manera muy cercana para un mejor sentido de las condiciones laborales y la planeación de estrategias de intervención que beneficien el desarrollo integral de las personas. Se debe de dar seguimiento a las contrataciones que se realizan dentro del departamento de Reclutamiento y Selección, esto es:

- Llamar al candidato periódicamente después de su último día de capacitación para saber si lo asignaron algún servicio cercano a su domicilio o a una hora de distancia, como lo marca la política de la empresa. (cada mes

por tres meses que es lo mínimo de estancia sin que se le cobre su capacitación).

La sugerencia principal a esta empresa es la prevención para que no exista un alto índice de rotación, ausentismo y deserción sería el evitar maltrato injustificado al personal por parte de sus jefes directos, el pago en tiempo y forma de su salario, tiempo extra y respeto de su asignación de servicio lo más cercano a su domicilio. Todo ello auxiliaría en gran medida el trabajo de Reclutamiento y Selección de personal ya que reduciría el índice de vacantes descubiertas y esto le permitiría al psicólogo realizar otras actividades adicionales a sus labores cotidianas.

Hoy en día son pocas las organizaciones que realmente se preocupan por investigar aspectos o condiciones que puedan influir en la productividad de los empleados, así mismo se ha dejado a un lado el buscar acciones para una mayor permanencia e identificación del empleado a su puesto de trabajo, y a la misma empresa. Por ello este trabajo pretende fortalecer los conocimientos impartidos por la Universidad Nacional Autónoma de México las fuentes de Reclutamiento y Selección de Personal en el área laboral de la Seguridad Privada.

Pretendiendo ampliar la visión y misión que se tiene acerca de un campo de acción limitado a las actividades tradicionales del Psicólogo en cualquier organización, esto es, Reclutar y Seleccionar Personal para las organizaciones, ya que hoy en día estos profesionistas dedican su trabajo a la aplicación de entrevistas y test psicométricos con la finalidad de contratar personal adecuado a cada vacante que sea necesaria cubrir dentro de las empresas donde labora, sin que se cuente con un juicio establecido por el propio psicólogo, ya que cada empresa tiene sus normas, pruebas, políticas, capacitación y adiestramiento y muchas de ellas no son las más adecuadas o actuales, sin embargo es indispensable para incorporarse a estas adaptabilidad al trabajo en equipo, aprendizaje continuo, comunicación, iniciativa, planeación y organización, así como y tolerancia al estrés. Todo ello con el fin de que los psicólogos desarrollen las habilidades y estrategias que permitan su inserción en el campo de trabajo con amplias perspectivas de desarrollo profesional.

4.5 Anexos.

- 1.-** Alta de Seguro Social.
- 2.-** Pase de Capacitación.
- 3a, 3b.-** Evaluación de Servicio.
- 4.-** Requisición de Personal.
- 5.-** Volante.
- 6.-** Anuncio de Periódico.
- 7.-** Dirección de Oficinas.
- 8.-** Solicitud de Empleo.
- 9.-** Solicitud de Empleo.
- 10.-** Solicitud de Empleo.
- 11.-** Solicitud de Empleo.
- 12.-** Integración de Documentos.
- 13a, 13b, 13c, 13d, 13e.-** Tipología del Candidato.
- 14.-** Cuestionario A-D.
- 15a, 15b, 15c.-** Prueba de Gustos y Preferencias.
- 16.-** Frases Incompletas.
- 17.-** Test de Machover.
- 18.-** Solicitud de Cheque.
- 19.-** Plan de Trabajo.

Anexo 1 (Alta de Seguro Social)

AVISO DE ALTA

FECHA ALTA : ___ / ___ / ___

NUEVO INGRESO , REINGRESO

No. EMPLEADO _____

DATOS BASICOS

_____	_____	_____
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE(S)
SERVICIO : _____	CLAVE : _____	-100-
PUESTO : _____	GRADO : _____	
BONO DE INGLES : (SI / NO)	COMP. FRONTERA : (SI / NO)	
FECHA DE NACIMIENTO : ___ / ___ / ___		
R.F.C. : _____	AFILIACION AL I.M.S.S. _____	
No. CTA. S.A.R. : _____	BANCO : _____	
FECHA REGTRO PGJDF : ___ / ___ / ___	FOLIO REGISTRO PGJDF : _____	

DATOS PERSONALES

ESTADO CIVIL : (Soltero, Casado, Viudo, Divorciado, Unión Libre)	SEXO : (Masculino, Femenino)
ESCOLARIDAD : (Primaria, Secundaria, Bachillerato, Universidad)	GRADO MAXIMO : _____
DOMICILIO :	
CALLE Y No. _____	
COLONIA : _____	DELEG. / MPIO : _____
ESTADO : _____	C.P. : _____ TELEFONO : _____
LUGAR NACIMIENTO :	
ENTIDAD / MUNICIPIO : _____	ESTADO : _____

DATOS FAMILIARES

NOMBRE PADRE : _____
NOMBRE MADRE : _____

EN CASO DE ACCIDENTE AVISAR A

NOMBRE : _____	PARENTESCO : _____
CALLE Y No. _____	
COLONIA : _____	DELEG. / MPIO : _____
ESTADO : _____	C.P. : _____ TELEFONO : _____

BAJA

FECHA DE BAJA : ___ / ___ / ___
MOTIVOS DE BAJA : _____

SELECCION DE PERSONAL

RECIBIO RECURSOS HUMANOS

Anexo 2 (Pase de Capacitación)

PASE DE CAPACITACION

NOMBRE: _____ NO. EMP. _____
ASUNTO: _____
LOS DIAS: _____ DE _____ DE 2003

ESTIMADO COMPAÑERO POR FAVOR PRESENTARSE PUNTUALMENTE DE 07:00 A.M. A 19:00HRS.
A SI MISMO LE AGRADECEREMOS SE PRESENTE CON ROPA COMODA, CON UN BOLIGRAFO Y
UN CUADERNO, DESAYUNADO Y CON UNA Mochila PARA TRANSPORTAR SU UNIFORME
LE ROGAMOS TRAER ZAPATOS NEGROS, CALCETINES AZUL MARINO O NEGROS
GRACIAS POR TU COOPERACIÓN.
PRESENTARSE EN.

ATENTAMENTE DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCION

Anexo 3 a (Evaluacion de Servicio)

INSPECCION DE SERVICIOS

ZONA _____

JEFE DE SERVICIO _____

FECHA _____

JEFE DE TURNO _____

SERVICIO _____

REQUISITOS	SI	NO	COMENTARIOS
1. APARIENCIA DEL GUARDIA	2	1	
2. CONDICION DE UNIFORMES	2	1	
3. EQUIPO PERSONAL Y COLECTIVO	2	1	
4. SEGURIDAD FISICA Y ESTADO DE LA CASETA	2	1	
5. PRESENCIA Y CONOCIMIENTO DE LAS ORDENES DE PUESTO	2	1	
6. PRESENCIA Y CONOCIMIENTO DE LAS CIRCULARES	2	1	
7. INSPECCION DEL GERENTE DE AREA O INSPECTOR DE CAMPO EN LAS ULTIMAS 24 HORAS	2	1	
8. SATISFACCION DEL CLIENTE CON EL SERVICIO	2	1	
9. CONOCIMIENTO DE LA ORDEN ECONOMICA	2	1	
10. INVENTARIO DE EQUIPO	2	1	

TOTAL _____

ESTADO DE SERVICIO 9 a 17 puntos DEFICIENTE
18 a 20 puntos EFICIENTE

Anexo 3 b (Evaluación de Servicio)

INSPECCION DE SERVICIO					
OBSERVACIONES DEL INSPECTOR:					

OBSERVACIONES DEL CLIENTE:					
		EXCELENTE	BIEN	REGULAR	DEFICIENTE
¿ ACTITUD DEL GUARDIA ?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿ PRESENCIA ?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿ CORTESIA ?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿ LLEVAN A CABO LAS CONSIGNAS DEL CLIENTE ?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿ LLEGAN A TIEMPO A SU SERVICIO ?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿ HAY COMUNICACION ENTRE LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD Y EL CLIENTE ?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿ LE ESTAMOS FACTURANDO CORRECTAMENTE Y A TIEMPO ?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿ LE ESTAMOS COBRANDO A TIEMPO ?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EN GENERAL ESTOY :					
SATISFECHO <input type="checkbox"/>		NO SATISFECHO <input type="checkbox"/>			
COMENTARIOS: _____					

_____		_____			
FIRMA DEL CLIENTE		FIRMA DEL SUPERVISOR			
TOTAL					

Anexo 5 (Volante)

**SOLICITA LOS MEJORES
ELEMENTOS DE SEGURIDAD**

**SERVICIOS EN TODO
D.F. Y ZONA METROPOLITANA**

¿QUE NECESITAS PARA INGRESAR?

TENER

- Disponibilidad para rolar turnos
- De 18 a 47 años
- Estatura 1.65 mínimo
- Estudios nivel secundaria
- Documentos originales

TE OFRECEMOS

- Pagos puntuales
- Turnos de 12 horas
- Todas las prestaciones de ley
- Capacitación pagada
- Uniformes sin costo

CONTRATACIONES

OFICINA MÓVIL

**AV. LUIS OROZCO ESQ. AV. TLAHUAC
(A UN COSTADO DE LA TESORERIA DE
SAN LORENZO TEZONCO)**



Anexo 6 (Anuncio de Periódico)

Personal de Seguridad

¡URGE PERSONAL PARA HOTELERIA!

Zonas:
• COAPA • NAUCALPAN • TLANEPANTLA • SAN JERÓNIMO

SUELDO HASTA \$3,900.00

OFRECEMOS:
• UNIFORME SIN COSTO • *CAPACITACION PAGADA* • PAGOS PUNTUALES • ESTABILIDAD LABORAL
• LAS MEJORES PRESTACIONES • POSIBILIDADES DE DESARROLLO • ASESORIA JURIDICA

REQUISITOS:
• DOCUMENTACION (ORIGINAL EN REGLA) • C.U.R.P. • ESTATURA MINIMA 1.65 HOMBRES
• EDAD DE 18 A 47 AÑOS • ESCOLARIDAD MINIMA SECUNDARIA (Con preparatoria mayor sueldo)

IC ¡UNETE AL LIDER!

IC INTER-CON

30 AÑOS DE EXPERIENCIA INTERNACIONAL
15 AÑOS DE EXPERIENCIA EN MEXICO

INTERESADOS PRESENTARSE:
De lunes a viernes de 8:30 A 13:00 en todas nuestras oficinas, sábados de 9:00 a 13:00 hrs.
Teléfono: 8295-2231 EXT. 108, 115 y 227.
reclutamiento@intercon.com.mx / jhernandez@intercon.com.mx

MATRIZ:
Lago Muritz No. 84-A, Col. Anáhuac (Cerca de la Torre Pámax)

NAUCALPAN:
Av Gustavo Baz No. 39 Ter. Piso, Desp. 101 (A espaldas del Palacio Municipal)

IZTAPALAPA:
Escritores No. 32 Mo. 4 Lt. 24 Col. Nva. Rosita (Extensión del Metro Agrícola)

UNIDAD MOVIL TACUBAYA:
En la salida del Metro Tacubaya Línea 1 Calle Carlos Lero, a un costado del Mercado Inj. Gonzalo Peña Manterón (Cortagosa)

PANTITLAN:
Rafel Salinas Lozano No. 193 Col. López Mateos (Paradero Pantitlan salida "U", a una calle de la discoteca Osmontown)

CUANTITLAN:
Av. 10 de Septiembre No. 101 Esq. con Calzada de Euzébio Desp. 304 Cuantitlan de Romero (Arriba de Banamex)

ECATEPEC:
Integrantes al Local # 3 Col. El Salvador (a una cuadra de la Cruz Roja, casi Esq. San Juana Justo de la Cruz) con Calles 1001, Ecatepec

SOCLANIA:
Norte 172 No. 363 2da. piso Del. Peñíscola Huixtla Eno. con Exterlinas en la salida del Metro Drenaje Sur 5

PERON DE LOS BAÑOS:
Av Hidalgo No. 170, Col. Perón de los Baños, Del. Venustiano Carranza para contacto del reclutamiento (De las oficinas de Intercon)

Anexo 7

OFICINAS EXTERNAS DEL AREA DE RECLUTAMIENTO

OFICINA	DIRECCION	TELEFONO
CUAUTITLAN	Av. 16 de Setiembre · 101 Despacho 304 Col. Centro Cuautitlan Edo. De Mexico.	58 72 37 94
TLALNEPANTLA	Calle Cuauhtemoc 232-B Col. La Romana	55 65 11 17
NAUCALPAN	Av. FFCC Mexico Acambaro Col. El Molinito	53 01 91 37 044 55 21 14 00 28
PANTITLAN	Calle Raul Salinas Lozano No. 193 Col. Adolfo Lopez Mateos	57 01 04 54
OCEANIA	Calle Norte 172 No. 563 Col. Pensador Mexicano	57 60 35 17
TACUBAYA	Dr. Joubland No. 9 Col. Tacubaya	55 23 94 46 56 87 11 95

Intercon cuenta con 6 oficinas ubicadas en diferentes zonas de la cd. de México

Anexo 8 (Solicitud de Empleo)

Solicitud de Empleo			
(NO ES CONSTANCIA LABORAL)			
Fecha	Puesto Solicitado	Sueldo Mensual Deseado	FOTOGRAFIA RECIENTE
Datos Generales			
Apellido Paterno		Apellido Materno	
Nombre (s)		Edad	
Domicilio Calle y Número			
Colonia		Deleg. o Municipio	Estado
Entre la calles de:			
Tiempo de Residir en esa Dirección		Código Postal	Teléfono
Fecha de Nacimiento		Lugar de Nacimiento	
Estatura	Peso	Estado Civil	
		<input type="radio"/> Soltero <input type="radio"/> Casado <input type="radio"/> Otro	
Documentación que presenta			
-ORIGINAL-			
Reg. Fed. de Contribuyentes No.	Afiliación al Seguro Social No.	Cartilla Servicio Militar No.	
Acta de Nacimiento	Comprobante de domicilio	Certificado de Estudios de Nivel	
Tiene Licencia de Manejo Actualizada		Baja Ejército	No. Contrato del S.A.R.
<input type="radio"/> Si TIPO <input type="radio"/> No <input type="radio"/> A <input type="radio"/> B		Si () No () Fecha:	
Carta de No Antecedentes Penales	Credencial de Elector	Cartas de Recomendación del Último Empleo	

Anexo 9 (Solicitud de Empleo)

Area Familiar

NOMBRE	VIVE	FINADO	DOMICILIO	OCUPACION
Padre				
Madre				
Esposa (o)				
Hermanos y/o Hijos	PARENTESCO		EDAD	OCUPACION

Area de Salud

Como considera su estado de salud actual? <input type="radio"/> Bueno <input type="radio"/> Regular <input type="radio"/> Malo		Padece alguna enfermedad crónica? <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Si (Explique)	
Esta tomando alguna medicina	Practica Ud. algún Deporte? Cuál?	Ha sufrido algún accidente Cuál?	
Tiene alguna cicatriz significativa-Cuáles?		Desayuno hoy?	
Se ha Desmayado Alguna vez? Motivo		Cuenta ud. con la movilidad al 100 % de sus extremidades y del cuerpo en general.	
Tipo de Sangre			

Area Social

Religión _____

Tiene tatuaje (s) Si _____ No _____

Tiene apodo (s) Si _____ No _____ Cuáles? _____

Tiene algún antecedente penal en el D.F., o en algún estado de la República Mexicana?
 Si _____ Dónde _____ No _____

Ha pertenecido a algún sindicato? Si _____ Cuál? _____ No _____

Sabe Ud. el nombre de sus vecinos en referencia a su domicilio? Si _____ No _____

Su vecino a su lado derecho es: _____

Su vecino a su lado izquierdo es: _____

La relación que lleva con ellos es: _____

Buena _____ Mala _____ Regular _____

Podemos pedir referencias de usted a ellos?.

Si _____ No _____ Por qué? _____

Anexo 10 (Solicitud de Empleo)

Area Escolar

NOMBRE DE LA ESCUELA	DOMICILIO	FECHAS	AÑOS CURSADOS	CERTIFICADO
Primaria				
Secundaria				
Preparatoria - Vocacional - Técnica				
Profesional				
Comercial u Otras				
Estudios que está efectuando en la actualidad:				
Escuela _____ Horario _____ Curso o Carrera _____ Grado _____				

Area Laboral

Trabajó anteriormente para Inter-Con? Si _____ No _____
 Fecha de Ingreso _____ Fecha de Salida _____
 En el Servicio _____ Jefe inmediato _____
 Motivo de Salida _____

Ha trabajado para alguna corporación policiaca de gobierno?

Auxiliar () PGR/PJF () Municipal () PBI () Gobernación ()

Empleos Anteriores

CONCEPTO	EMPLEO ACTUAL O ULTIMO	EMPLEO ANTERIOR	EMPLEO ANTERIOR	EMPLEO ANTERIOR
Tiempo que presto sus servicios	de: a:	de: a:	de: a:	de: a:
Nombre de la compañía				
Domicilio				
Teléfono				
Puesto desempeñado				
Sueldos Inicial Final				
Motivo de su separación				
Nombre de su jefe directo				
Puesto de su jefe directo				

Conocimientos Generales

Idiomas que domina	Funciones de oficina que domina
Máquina de oficina que sepa manejar	Otros trabajos o funciones que domina
Manejo de PC (Paquetes o Programas)	Equipo y o curso de seguridad

Anexo 11 (Solicitud de Empleo)

Referencias Personales (No familiares-ni jefes anteriores)

NOMBRE	DIRECCION	TELEFONO	OCUPACION

Referencias Familiares

NOMBRE	PARENTESCO	TELEFONO	DIRECCION

Toxiconomía

Usted fuma? Si _____ No _____
 Usted toma? Si _____ No _____
 Usted consume o ha probado alguna droga? Si _____ No _____

Complemento

Cómo supo de este empleo? <input type="radio"/> Anuncio <input type="radio"/> Otro Medio (anotarlo)		Quién lo recomienda?	
Tiene parientes trabajando en esta empresa? <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Si (nómbrelos)		Tiene usted otros ingresos? Importe Mensual <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Si (describalos) \$	
Su cónyuge trabaja? Percepción mensual <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Si (donde?)		Paga renta? Renta mensual <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Si \$	
Vive en casa propia? Valor aproximado <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Si \$		Tiene deudas? Importe <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Si \$	
Cuanto abona mensualmente? \$		Puede viajar? <input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No (razones)	
A cuánto asciende sus gastos mensuales? \$		Entrevisto?	

EL SOLICITANTE:

Manifiesto que todos los datos que he proporcionado son verdaderos y que de no ser así, faculto a para que efectúe mi baja inmediata e irrevocable, apoyado en el Artículo 47 Frac. I de la Ley Federal del Trabajo. Sin que de mi parte pueda existir algún procedimiento legal, penal o laboral hacia esta empresa o cualquiera de sus representantes.

ATENTAMENTE

NOMBRE _____

FIRMA _____

Anexo 12 (Integración de Documentos)

	RECIBO DE DOCUMENTOS
--	-----------------------------

FECHA _____ NOMBRE _____

_____ ACTA DE NACIMIENTO	_____
_____ CARTILLA LIBERADA	_____
_____ CONSTANCIA DE ESTUDIOS	_____
_____ DOS CARTAS DE RECOMENDACIÓN	_____
_____ CÉDULA CUARTA	_____
_____ EXAMEN MEDICO	_____
_____ 4 FOTOS FRENTE (TAMAÑO INFANTIL)	_____
_____ ACTA DE MATRIMONIO	_____
_____ LIC. DE CONDUCIR (EN SU CASO)	_____
_____ No. DE AFILIACION DEL IMSS	_____
_____ COMPROBANTE DE DOMICILIO	_____
_____ BAJA EJERCITO O POLICIA	_____
_____ COMPROBANTE S.A.R.	_____

ENTREGUE
FIRMA DEL EMPLEADO

RECIBI
RECLUTAMIENTO / SELECCION

RECIBI
DEPARTAMENTO DE
RECURSOS HUMANOS

FIRMA DEL EMPLEADO
RECIBI DOCUMENTOS (CUANDO CAUSE BAJA)

FECHA

Anexo 13 a.

Tipología de los Candidatos.

Los candidatos más comunes que existen y que nos podemos encontrar en busca de una oportunidad de empleo son:

El Tímido:

Cuando este tipo de personas se encuentran diferente con el entrevistador tendera a manifestar serres, sudación de las manos, siempre habrá una disculpa con el entrevistador, se sentirá ansioso, temeroso, tendrá problemas para tomar decisiones, inseguro de decir lo que esta pensando y tomara cualquier tipo de trabajo que manifieste el entrevistador. tendrá dificultad para la socialización dentro y fuera de su trabajo, se sentara en la orilla del asiento sintiendo dentro de la entrevista que el tiempo pasa lentamente, pidiendo que se termine el “interrogatorio” es así como lo percibe el candidato .

El Estresado:

Este tipo de candidatos es algo similar al candidato tímido, con la diferencia que cuando se “encara” con el entrevistador estas personas en su postura de sentarse se aferran a tomarse de las coderas de la silla con bastante rigor, estará sudando continuamente en las manos y cara limpiándose cada instante, este tipo candidatos manifiesta dos tipos de comportamiento: Comportamiento agresivo, el candidato se sentirá amenazado ante las preguntas del entrevistador y estará este a la defensiva. Otro tipo de comportamiento será la persona que es introvertida tendera a que las preguntas que le haga el entrevistador esta serán muy limitadas o parcas que responda el candidato tomando la postura de que quiere descubrirle algo el entrevistador.

El Extrovertido:

Es el candidato que va a manifestar exageradamente su verbalización y con movimientos no verbales en su exposición sobre algún tópico que el entrevistador le vaya preguntado en lo referente a la solicitud que el elabore, este candidato se tendrá cuidado de el ya que en la entrevista , si el entrevistador no esta bien capacitado para dirigir la entrevista, este podría terminar entrevistado por este tipo de candidatos e inclusive desviarse de todo tópico importante sobre aspectos laborales.

Anexo 13 b.

El de Onda:

El candidato que asiste a cualquier tipo de entrevista, este estereotipo de personaje por lo general lo identificaremos por que en su apariencia la mayoría no utilizaran vestuario formal (ya sea traje o camisa de vestir mínimo con una corbata y/o las mujeres no visten con algún atuendo formal), cargaran con lentes típicos oscuros y traerán vestuario o peinados tipo punk, los hombres su típico arete en la oreja o las mujeres aretes insertados en la nariz o cerca de la boca o algún atuendo que este de moda

El Agresivo:

Por lo general este tipo de candidatos llegaran con ustedes a no solicitar sino a exigir algún puesto, es una persona que tiene poca tolerancia a la frustración no le agrada en absoluto que le den una respuesta negativa, de que no hay vacantes o que la vacante ya esta cubierta, demandara e inclusive llegara a pedir audiencia con algún directivo de la empresa e inclusive hasta con el director general, demandando un trabajo. es testaruda, prepotente, insolente, etc.

El Sabelotodo:

Es un candidato como su nombre lo indica sabe manejar cualquier tipo de puesto que usted le ofrezca según el, o la mayoría de ellos le pasan los tips, alguien de la empresa y llega a que el es la persona que usted estaba buscando, ya que el podría suplir hasta puesto obreros con mano calificada hasta ser el asistente del director general, ya que sus conocimientos no tiene limite.

Inclusive si ustedes observan un poco la experiencia académica por lo general no concluyeron alguna carrera profesional o en su trayectoria laboral va manifestar ser una persona que dura poco tiempo en los trabajos e inclusive sus trabajos que a realizado todos sino la mayoría a tenido diferentes funciones.

Anexo 13 c.

El Mentiroso:

Por lo general es una persona “mitómana” el inclusive creará de lo que el ha realizado dentro de su trayectoria laboral, por lo general se calificara como personas no conflictivas, que desarrollan con excelente profesionalismo su función, en sus hobbies es una persona que en lo referente a la literatura el por lo menos lee los beetselers, le agrada la música clásica etc. Aquí el entrevistador si ha manejado este tipo de información, por supuesto mencionar algunos capítulos o alguna obra clásica y es cuando el candidato, mencionara que se le ha olvidada y es aquí cundo uno debe de ser habilidoso para cuadra de la información referente de lo que nos esta mencionando el candidato.

El Don Juan y/o la Seductora:

Este tipo de personajes, por lo general nos los vamos a encontrar a diario en nuestras salas de reclutamiento y selección de personal, ya que hay ciertos tipos de personas que “saben lo que tienen físicamente hablando, y por lo tanto sacaran provecho de su persona”.

Por lo general el entrevistador terminara su “entrevista” en algún restaurante platicando sobre “la problemática de su asunto laboral” y/o en otro lugar hablemos íntimamente que nadie pueda interrumpir “la entrevista”.

Y podríamos preguntar, donde esta “la famosa ética profesional”. ya que esta personas algunas si conseguirán sus propósitos para quedarse con la vacante.

El Molón:

Estos candidato, son de lo mas trivial dentro del proceso de reclutamiento y selección de personal, ya que casi todas las mañanas, tarde, este tipo de personas, no los dejara de “asechar” y/o “perseguir” ya sea por vía telefónica o inclusive lo tendrán afuera de su empresa, preguntado, por la vacante, que si ya se ocupo la vacante o todavía tiene esperanza por ingresar a la empresa.

Anexo 13 d.

El Fresca:

Por lo general este tipo de candidatos, manifestaran un tipo de vocabulario y/o expresión para hablar, su tono seria. me dijeron que aquí requieren una persona que este cursando alguna carrera y/o que ya haya egresado de cualquier escuela pero que sea particular vez. vengo haber si me interesa, pregunto, que me puedes ofrecer ya que yo no tengo necesidad de trabajar por ahora, pero quiero ver que se siente trabajar una vez.

Yo mencionaría, yo no tengo ningún complejo o que estoy en contra de estas personas, como se dice ahora nada personal, lo único que discrepo es que las personas realmente crezcan, hablo de madurez en todos los aspectos, ya que México requiere realmente de estos profesionistas, pero si papi los educo con esta percepción, ya ni modo.

Sin Experiencia:

Este tipo de candidatos, es cuando la mayoría de las personas que son egresados de una carrera técnica y/o profesional y van en busca de un empleo, y llegan con el entrevistador, este mencionara que para el puesto que el requiere si piden experiencia, entonces el candidato, por muchas variables, preguntara si hay otro puesto de lo que fuera el trabajaría. cuando estos muchachos aceptan cualquier empleo, no saben que a futuro inmediato se empezaran a desviar de sus metas propuestas cuando estos fueron egresados de alguna carrera técnica y/o profesional. Una recomendación que podríamos mencionar aquí, es que cuando los muchachos realicen su servicios social o practicas profesionales, no lo tomen como un requisito para culminar su carrera, que realmente lo tomen como si fuera su trabajo ya en forma, de que esto los ubicara para funcionar como un profesionista dentro de su áreas ya especializadas.

Anexo 13 e.

El Desubicado:

Cuando estos candidatos estén enfrente del entrevistador, estas personas pedirán cualquier empleo que tenga la empresa, ya que ellos trabajaran de lo que fuera, tengan la experiencia que tengan o la escolaridad, o también son aquellos que llegan pidiendo grandes sueldos sin tener nociones de cual es el sueldo de acuerdo al puesto que están pidiendo o con la experiencia y/o escolaridad que tengan.

El Recomendado:

Es aquel que va a llegar seguro de que el puesto es ya de el y que casi le esta haciendo un favor al reclutador con acudir a una entrevista con el, que como es recomendado le indiquen donde firma su contrato.

Sabemos que con este tipo de candidato nos vamos a enfrentar frecuentemente, teniendo cuidado en el manejo que se le dé porque en ocasiones va a venir recomendado de alguno de los dueños, por lo que se le debe de dar un manejo adecuado sobre todo si no reúne los requisitos debemos a través de la entrevista y el resultado de las pruebas Psicométricas respaldar el que no se le contrate para el puesto que se le envió; Recomendando aquí lo que seria una carta responsiva (se anexa formato) en caso de que aún demostrando que no cubre el perfil se empeñe la gente en que se le contrate para dicho puesto, nos firme el responsable del área a la que se le va a enviar.

De esta manera se evitan repercusiones a futuro si el candidato tiene un desempeño deficiente en su trabajo.

El Prepotente:

Es el candidato que cree le hace un favor al reclutador con permitirle entrevistarle ya que es una persona que cubre todos los requisitos del puesto pero que tiene que pasar la entrevista contra su voluntad y hacer sentir que la entrevista debe ser breve porque su tiempo es sumamente valioso.

Anexo 14 (Cuestionario A-D)

		PD	PC	PT
QUESTIONARIO A - D		A	D	
Apellidos y Nombre _____		Sexo _____		Edad _____
Puesto _____		Fecha _____		
INSTRUCCIONES: LE PEDIMOS SOLO MARQUE CON UNA "X" YA SEA "SI" O "NO" SI UD. BAJO EL MOTIVO QUE SEA, HA REALIZADO ALGUNA DE LAS SITUACIONES SIGUIENTES SU SINCERIDAD NOS DARÁ EL RESULTADO ADECUADO.				

1 - Alborotar o saltar en una reunión, lugar público o de trabajo.....	SI	NO
2 - Salir sin permiso (del trabajo, de casa o del colegio).....	SI	NO
3 - Entrar en un sitio prohibido (jardín privado, casa vacía).....	SI	NO
4 - Ensuciar las calles/aceras rompiendo botellas o volcando botes de basura.....	SI	NO
5 - Decir palabras fuertes como mentar la madre.....	SI	NO
6 - Molestar a personas desconocidas o hacer escándalos en lugares públicos.....	SI	NO
7 - Llegar tarde al trabajo/ colegio o reunión.....	SI	NO
8 - Hacer trampas (en examen, competición importante, información de resultados).....	SI	NO
9 - Tirar basura al suelo (cuando hay cerca una papelera o bote).....	SI	NO
10 - Hacer pintas en lugares prohibidos (pared, encerado, mesa, etc.).....	SI	NO
11 - Coger fruta en un jardín/huerto que pertenece a otra persona.....	SI	NO
12 - Romper o tirar al suelo cosas que son de otra persona.....	SI	NO
13 - Hacer bromas pesadas a la gente, como empujarlas dentro de un charco o quitarles la silla cuando van sentarse.....	SI	NO
14 - Llegar a propósito más tarde de lo permitido(a casa, trabajo, obligación).....	SI	NO
15 - Arrancar o pisotear flores o plantas en un parque o jardín.....	SI	NO
16 - Llamar a puerta de agüero y salir comiendo.....	SI	NO
17 - Comer, cuando está prohibido, en el trabajo, clase, etc.....	SI	NO
18 - Contestar mal a un superior o autoridad (trabajo, clase o calle).....	SI	NO
19 - Negarse a hacer las tareas encomendadas (trabajo, clase o casa).....	SI	NO
20 - Pelearse con otros (con golpes, insultos, a palabras o palabras ofensivas).....	SI	NO
21 - Pertenecer a una pandilla o banda provocando peleas o crear disturbios.....	SI	NO
22 - Tomar el coche o la moto de un desconocido para dar un paseo, con la única intención de divertirse.....	SI	NO
23 - Forzar la entrada de un almacén, garage, guardamuebles o quiosco.....	SI	NO
24 - Entrar en una tienda que está cerrada, para robar o sin robar.....	SI	NO
25 - Robar cosas de los coches.....	SI	NO
26 - Llevar alguna arma (cuchillo/navaja) por si es necesaria.....	SI	NO
27 - Planear de antemano entrar en una casa/negocio/etc. Para robar cosas de valor (y hacerlo si se puede).....	SI	NO
28 - Coger la bicicleta de un desconocido y quedarse con ella.....	SI	NO
29 - Forcejear o pelear para escapar de un policía.....	SI	NO
30 - Robar cosas de un lugar público (trabajo/colegio) por valor de más de 100 pesos.....	SI	NO
31 - Robar cosas de grandes almacenes, supermercados, etc.; estando abiertos.....	SI	NO
32 - Entrar en una casa/piso/etc. Y robar algo (sin haberlo planeado antes).....	SI	NO
33 - Robar materiales o herramientas a gente que está trabajando.....	SI	NO
34 - Gastar frecuentemente en el juego más dinero del que se puede.....	SI	NO
35 - Robar cosas o dinero en las máquinas tragamonedas, teléfono público, etc.....	SI	NO
36 - Robar ropa de un tendedero o cosas de los bolsillos de ropa colgada en un guarda ropa o closet.....	SI	NO
37 - Conseguir dinero amenazando a personas más débiles.....	SI	NO
38 - Tomar drogas.....	SI	NO
39 - Destrozar o dañar cosas en lugares públicos.....	SI	NO
40 - Entrar en un club prohibido o comprar bebidas prohibidas.....	SI	NO

COMPRUEBE SI HA CONTESTADO A TODAS LAS FRASES

Anexo 15 b (Prueba de Gustos y Preferencias)

SI	NO	
		26.-Me gusta realizar actividades rutinarias.
		27.-Odio que los demás me critiquen.
		28.-Me desagrada rolar turnos.
		29.-Me enfermo con regularidad.
		30.-Puedo hacerme responsable de las pertenencias de los demás.
		31.-Conservo todo lo que tengo aunque no lo use.
		32.-El atender al público me agrada.
		33.-Algunas veces como en exceso.
		34.-Me disgusta realizar mi trabajo estando de pie.
		35.-Me cuesta mucho trabajo levantarme temprano.
		36.-Me gusta trabajar en un lugar bien disciplinado.
		37.-He ido a que me lean las cartas.
		38.-Me gustaría trabajar uniformado.
		39.-Me desespero con facilidad.
		40.-Si mi jefe hece algo indebido lo reportaria.
		41.-He llamado a los teléfonos de chistes.
		42.-Pongo atención a las características de cada persona.
		43.-Hago las cosas bien y a la primera.
		44.-Puedo recordar con facilidad características de las personas.
		45.-Soy desorganizado en mis gastos.
		46.-En un temblor o incendio debo ser el primero en ponerme a salvo.
		47.-Tengo muchos amigos.
		48.-El portar un arma me da derecho a hacer con ella lo que quiera.
		49.-A veces siento que alguien me sigue.
		50.-Hacer el mismo trabajo todos los días es aburrido.
		51.-Me gustan los dulces.
		52.-Puedo trabajar bien tanto de dia como de noche.
		53.-Soy muy confiado.
		54.-Ante una necesidad soy capaz de tomar lo que no es mío.
		55.-Voy a todas las fiestas que puedo.
		56.-Me disgusta dar la misma información varias veces.
		57.-Bebo alcohol con regularidad.
		58.-Trabajo mejor estando sentado comodamente.
		59.-Cuando trabajo me siento útil.
		60.-Estaría contento de formar parte de un grupo tipo militar.
		61.-Soy responsable.
		62.-El trabajar con uniforme no me gusta.
		63.-Mi familia me sobreprotege.
		64.-No tengo la costumbre de hacer notas y menos de redactar algo.
		65.-Estoy acostumbrado a trabajar bajo presión.
		66.-Creo que es importante estar observando a la gente.
		67.-Tomar decisiones es difícil para mí.
		68.-Se me olvidan las cosas con facilidad.
		69.-Soy agradable.
		70.-Siento miedo cuando ocurre un problema fuerte.
		71.-Soy capaz de resolver mis problemas.
		72.-Un uniforme de guardia hace sentirme superior a los demás.
		73.-Gasto mi dinero en cualquier cosa.
		74.-Me molesta estar siempre en el mismo lugar.

Anexo 15 c (Prueba de Gustos y Preferencias)

SI	NO	
		75.-Estoy contento.
		76.-No me gusta trabajar en las noches.
		77.-Me atemorizan los relampagos cuando llueve.
		78.-Tomaria lo ajeno ante un grave problema.
		79.-Tengo muchos problemas.
		80.-Trabajo mejor atendiendo documentos que atendiendo personas.
		81.-Si puedo hablo de otra persona bien o mal.
		82.-Mientras esté trabajando no importa si estoy de pie o sentado.
		83.-No me gusta opinar.
		84.-Siempre he admirado la disciplina del ejército.
		85.-Los días lluviosos me entristecen.
		86.-A mi familia no le gustaría verme uniformado.
		87.-Evito hacer algún quehacer en casa.
		88.-Soy flojo para escribir.
		89.-Quiero permanecer en mi trabajo varios años.
		90.-Me han dicho que soy observador.
		91.-Si se me presenta una mejor oportunidad de empleo lo tomo aunque pierda mi antigüedad.
		92.-Dicen que tengo buena memoria.
		93.-Me gustaría trabajar para alguna dependencia del gobierno.
		94.-Ayudaría a los demás en casos peligrosos.
		95.-Tengo demasiados problemas en mi casa.
		96.-Me daría igual trabajar con o sin uniforme.
		97.-Prefiero a mi jefe varón que mujer.
		98.-Necesito hacer cosas diferentes cada día en el trabajo.
		99.-Siempre que me propongo algo lo logro.
		100.-Me desempeño mejor si solo trabajo de día.
		101.-El día de mi cumpleaños me gustaría faltar a trabajar.
		102.-Si encuentro una cartera con dinero me quedo con ella a pesar de tener los datos del dueño.
		103.-Dicen que soy una persona muy terca.
		104.-Me desespera atender a mucha gente.
		105.-Puedo arreglar aparatos con facilidad.
		106.-No puedo permanecer de pie por mucho tiempo.
		107.-Las labores del hogar son sólo para mujeres.
		108.-No es importante ser disciplinado.
		109.-Soy muy unido con mi familia.
		110.-Mis amigos y amistades se burlarían si me vieran con uniforme.
		111.-Me gustan las revistas de muchos dibujos.
		112.-Yo no reportaría a mis compañeros aunque hicieran cosas indebidas.
		113.-En ocasiones me cuesta trabajo darme a entender.
		114.-Cuando noto algo raro me pongo a observar.
		115.-Descanso en cada oportunidad que tengo.
		116.-No es importante recordar situaciones o datos.
		117.-Mis amigos están orgullosos de mí.
		118.-Soy capaz de mantener el orden en cualquier emergencia.
		119.-me duele la cabeza continuamente.
		120.-Me sentiría diferente si usara uniforme.

Anexo 16 (Frases Incompletas)

INSTRUCCIONES

A continuación encontrará una serie de frases incompletas que deberá completar en la forma más espontánea y rápida posible.

Los factores a estimar en sus respuestas son la sinceridad y rapidez con que trabaje.

1. Con el Trabajo yo busco _____

2. Me llevo a desconcertar cuando _____

3. En situaciones de emergencia lo mejor es _____

4. Cuando estoy en grupo _____

5. La mayoría de los jefes _____

6. La gente supone que yo _____

7. Cada vez que algo sale mal _____

8. Lo que más deseo _____

9. Yo siempre evitaría _____

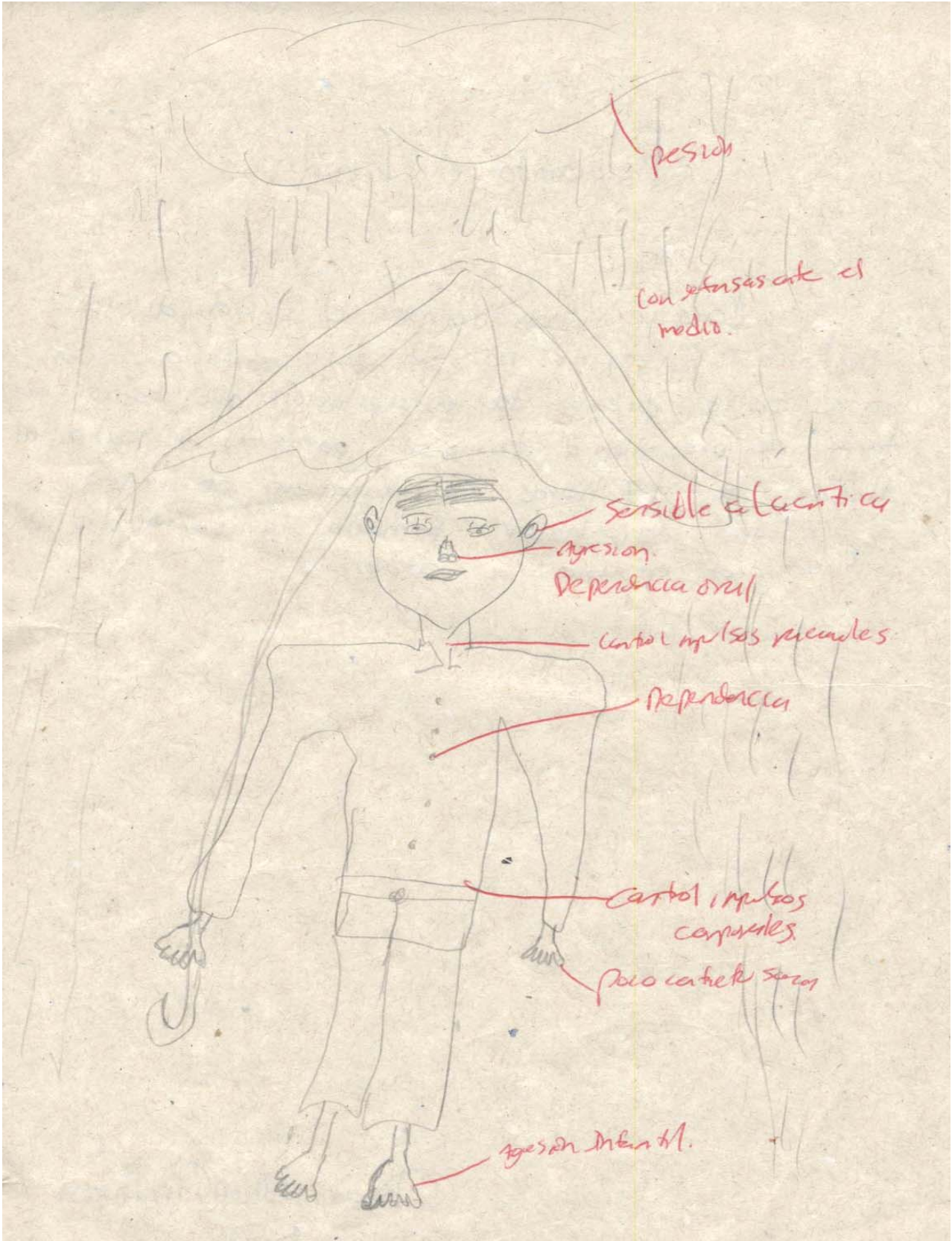
10. Una situación en la que no quisiera verme _____

11. Lo peor que hice hasta ahora _____

12. Nunca he tenido habilidad para _____

EN LA HOJA ANEXA DIBUJE UNA FIGURA HUMANA Y AL REVERSO ESCRIBA UNA HISTORIA RELACIONADA CON LA MISMA.*

Anexo 17 (Test de Machover)



Anexo 18 (Solicitud de Cheque)

SOLICITUD DE CHEQUE

FECHA: _____ CHEQUE No.: _____
A FAVOR DE: _____
SOLICITA: _____ IMPORTE: \$ _____
DEL BANCO: _____
CONCEPTO: _____

CTA.	SUB-CTA	N O M B R E	PARCIAL	CARGO	CREDITO

DEPARTAMENTO: _____ AUTORIZA: _____

Anexo 19

Plan de trabajo para Reclutar y Seleccionar Personal.

Septiembre.

Programa de Actividad Mensual	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
ACTIVIDADES DE RECLUTAMIENTO																															
Reclutar y Seleccionar Personal (Elementos de Seguridad).																															
Volanteo en la zona o comunidad mas cercana.																															
Recepción de posibles candidatos. (Entrevistas y Selección)																															
Recepcion de Documentacion Original del candidato.																															
Aplicación de estudio socioeconomico.																															
Visita a bolsa de Intercambio en las Delegaciones.																															
Poner anuncio en el Periodico (Proximas Vacantes).																															
Inicio de Capacitación.																															

En este anexo se puede apreciar lo siguiente: _

La actividad de Reclutamiento y Selección de personal en Seguridad Privada es continua y se cubre del día lunes al día sábado en las oficinas de la empresa para cubrir vacantes.

4.4.- Bibliografía:

- 1.- Bass, B. M. (1985). Psicología de las organizaciones. México: Continental
- 2.- Blum, M. y Naylor, J. (1976). Psicología industrial. “Introducción”. México: Trillas. pp.- 13-41.
- 3.- Blum, M. y Naylor, J. (1976). Psicología industrial. “Las pruebas psicológicas en la industria”. México: Trillas. pp.-128-207.
- 4.- Blum, M y Naylor, J. (1976). Psicología industrial. “Organizaciones”. México: Trillas. pp.- 668-696.
- 5.-Chivenatto, I. (1992) Administración de Recursos Humanos. Colombia. Mc. Graw Hill.
- 6.- Autor: Clark, J. Compilador; Kolb, D. (1974). Psicología de las organizaciones problemas contemporáneos. “La motivación en los grupos de trabajo”.México: Prentice.hall. pp. 93-111.
- 7.-Diccionario Larouse (2004) El pequeño Larouse. (En red), Disponible en <http://www.larousse.es/sites/catalogo>.
- 8.- Dunnette, M. y Kirchner,W. (1986). Psicología industrial. “selección de personal”. México: Trillas. pp.27-72.
- 9.- Dunnette, M. y Kirchner, W. (1986). Psicología industrial. “Psicología de la organización”. México: Trillas. pp.173-200.
- 10.- Furnham, A. (1997). Psicología Organizacional. “El comportamiento del individuo en las organizaciones.” México. Castillo Hermanos. pp. 1-29.

- 11.-Galicia, A. (1986) Administración de Recursos Humanos. México. Trillas.
- 12.- Gilmer, H. (1976). Tratado de psicología empresarial. “el comportamiento humano dentro de la organización”. Barcelona. Ediciones Martínez Roca. pp. 17-41.
- 13.- Gilmer, H. (1976). Tratado de psicología empresarial. “Climas organizacionales”. Barcelona. Ediciones Martínez Roca. pp. 42-75.
- 14.- Granados, A. J. y Sánchez, E. (1993). La Entrevista en las Organizaciones. México. Manual Moderno
- 15.- Harrsch, C. (1985) “Campos de aplicación de la Psicología” El psicólogo ¿qué hace? España. Alambra. pp. 141-156.
- 16.- Inter-Con Servicios de Seguridad Privada, S.A. de C.V., 2003 Perfil Corporativo Inter-Con México, México.
- 17.-Koontz, H. (1998).Administración una Perspectiva Global.México. Mc. Graw Hill. pp. 501-504
- 18.- Korman, A. (1987). Psicología de la Industria y de las Organizaciones. España: Marova. “Concepto de Psicología de la industria”.
- 19.- Lozada, J. (2002). Manual Interno de Administración y Recursos Humanos. México. Empresa Inter-Con Servicios de Seguridad Privada, S.A. de C.V.
- 20.- Mintzberg, H. (1991). El Trabajo Directivo. Folklore y Realidad “Formación de Directivos”. Madrid. Díaz de Santos S.A. pp.5-25.
- 21.- Montes, G. (2003, Abril).Perspectivas y limitaciones de la Psicología Laboral. (35 párrafos).Artículos de Psicología en Unamos Apuntes (En red) disponible en unamosapuntes@hotmail.com

- 22.- Orozco, R. J. (1980). Proceso practico de Reclutamiento y Selección de Personal. Coparmex. Mexico.
- 23.- Peiro, J. M. (1981). Psicología y teoría de las organizaciones. Revista de Psicología general y aplicada Vol. 36 (6).
- 24.- Pineda, J. (2001). Manual Interno de Reclutamiento y Selección de Personal. México. Empresa Inter-Con Servicios de Seguridad Privada S.A. de C.V.,
- 25.- Ribes, I; Fernández, G.C; Talento, C. M; Rueda, B. M y López, V. (1980). Enseñanza, ejercicio e investigación de la Psicología. México: Trillas.
- 26.- Rodríguez, E. (1996). Psicología del Mexicano en el Trabajo. México pp.11-17 Editorial Mc Graw Hill.
- 27.- Siegel, L. (1975). Psicología de las organizaciones industriales. México: El manual moderno. “Psicología organizacional”.
- 28.- Schein, E. (1982). Psicología de la organización. “El campo de la psicología de la organización”. México: Prentice-hall. pp.- 3-10.
- 29.- Schein, E. (1982). Psicología de la organización. “¿Por qué es tan difícil hacer un análisis del liderazgo”. México: Prentice-hall. pp.- 99-106.
- 30.- Schultz, D. (1985). Psicología industrial. México: pp. 25-32 Editorial Mc.Graw Hill.
- 31.- Turcotte, P. (1986). Calidad de Vida en el Trabajo México: Editorial Trillas, pp. 67-162.
- 32.-Urbina, J. (1989). El Psicólogo, formación, ejercicio profesional y perspectivas. México, UNAM Facultad de Psicología.