



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
IZTACALA**

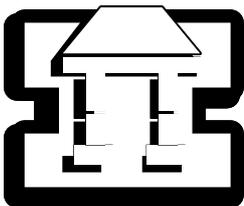
**LA PARTICIPACIÓN DEL PSICÓLOGO EN EL PROCESO
ADMINISTRATIVO DE RECLUTAMIENTO Y
SELECCIÓN DE PERSONAL**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA
P R E S E N T A N :
ANDRADE ESCOTO MIRZA SINAIT
MÉNDEZ LÓPEZ DULCE CAROLINA**

**ASESOR:
MTRO. JUAN ANTONIO VARGAS BUSTOS**

**DICTAMINADORES:
MTRO. ANDRÉS MARES MIRAMONTES
LIC. MARCO VINICIO VELASCO DEL VALLE**



TLALNEPANTLA, EDO. DE MÉXICO

2007



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

MIRZA SINAIT

A mi Mamá:

Quisiera decirte muchas cosas, pero no puedo expresar en tan poco espacio, ni con palabras lo que siento por ti, pero lo que sí te puedo decir es que te amo muchísimo. Te agradezco que me hayas apoyado en mis sueños, deseos y proyectos. Ahora puedo decirte “lo hemos logrado” y veremos qué otras sorpresas nos tiene deparada la vida esperando que sigas caminando a mi lado en este largo camino.

A mi Papá:

Mira papá tu niña ha cumplido uno de sus más grandes sueños y ¿sabes?, eso no lo habría logrado sin ti. Porque eres mi más grande inspiración para realizar mis sueños y mi mejor ejemplo de fortaleza, dedicación, responsabilidad, honestidad, compromiso, anhelo, entre muchas otras virtudes que me has enseñado a lo largo de mi vida, pero principalmente el amor que expresas y demuestras. Espero seguirles dando a ti y a mi mamá más sorpresas y satisfacciones.

A mi Hermano:

Por ser también mi motivación para realizar mis sueños, por apoyarme en mis proyectos, por tener las palabras precisas en los momentos precisos, aunque suenen agresivas, pero sólo así las entiendo. Y aunque a veces nos peleamos, sólo te quiero decir que eso no destruirá el lazo y el amor que nos tenemos como hermanos. Gracias por quererme como me quieres, por no dejarme caer cuando he estado en momentos difíciles, por ser mi apoyo, y por cuidarme como me cuidas.

A Dulce:

¡Quién diría que compartiríamos el mismo sueño y que ahora lo vemos hecho realidad mi niña! Te quiero agradecer que hayas confiado y asumido este reto conmigo, por todos los momentos que hemos compartido llenos de sentimientos, pensamientos, sueños, anhelos, proyectos, risas, lágrimas, y sobre todo, una hermosa amistad. Gracias por ser lo que eres: una persona, compañera y principalmente una maravillosa amiga. ¡Vamos equipo!

A mi familia:

Especialmente a los Escoto, que son el mejor ejemplo de unión, comprensión, apoyo, cariño, dedicación y principalmente amor que han heredado a nuestra generación, ahora sabemos que ha valido la pena los sacrificios, rupturas, reconciliaciones, lágrimas, pérdidas, nacimientos y otros acontecimientos que nos han unido como lo que somos una “FAMILIA”. De ustedes es también este logro.

Este trabajo también está dedicado a un angelito que tristemente ya no está con nosotros, pero sé que desde algún lugar sigue velando por nosotros.

Y porque finalmente veo finalizada una gran etapa de mi vida, que sin su apoyo, amor, comprensión, y tantas cosas que no sé como expresarlas no lo hubiera logrado...

¡Gracias a todos ustedes!

DULCE CAROLINA

Antes de iniciar este maravilloso ciclo de vida mis esperanzas de ingresar a la UNAM se perdían cada que llegaban los resultados de tantos exámenes que presente durante tres años; en el 2001 por suerte, o qué se yo, esta universidad me brindo la oportunidad de estudiar en ella, de formarme como profesionista, de conocer personas estupendas, de cumplir una de mis metas y de lograr compartirla con las personas que han estado a mi lado y que amo; por ello, la tesis esta dedicada para ustedes:

A mis Padres:

Por ser mi vida, mi base, mi fortaleza, mi apoyo, mi ejemplo y mi estímulo para lograr esta meta que también es suya, pero principalmente por darme la vida, y enseñarme a valorarla, por sus consejos, paciencia, cariño y amor, por impulsarme a seguir y no decaer en los momentos mas difíciles de nuestras vidas. Los amo, admiro y viviré eternamente agradecida con la vida por tenerlos como mis padres.

A mis Hermanas:

Por ser mi inspiración para cumplir mis sueños, porque sin ustedes que son mi alegría y mi paz no lo hubiera logrado, por ser más que mis hermanas, por su apoyo incondicional, porque en momentos difíciles de esta meta supieron entender y comprender mis actitudes. Por ser lo que me impulsa a seguir cada día de mi vida y porque siempre estaremos juntas. Gracias mis niñas Ana y Laura, las amo.

A Steve:

Por ser esa fuerza que impulsa mi vida y que me hace tan feliz, porque nunca fuiste un obstáculo para lograr esta meta, por el contrario siempre estuviste conmigo cuando más te necesitaba; por compartir conmigo los momentos de alegría, frustración y enojo de mi formación profesional. Gracias por tu amor, por ser mi novio y amigo; te amo.

A Mirza:

Por ser el angelito que ilumina y alegra mi vida, por compartir momentos y detalles irrepetibles, por tu amistad, por la tranquilidad y soporte que me brindaste desde que nos conocimos, por estar en el mismo camino y perseguir la misma meta, por tu apoyo y comprensión personal y profesional. Fue un placer realizar este proyecto junto a ti... lo logramos nena.

A mis Abuelos:

Por ser los iniciadores de toda esta gama familiar a la que orgullosamente pertenezco, por su enseñanza, por sus sabias palabras que voy comprendiendo día a día. Y aunque dos de ustedes ya no están físicamente con nosotros, vivirán por siempre en mis pensamientos.

A las personas que confiaron en mi:

Por estar ahí en cada uno de mis pasos personales y profesionales brindándome su amor y apoyo incondicional por eso y más, gracias... tíos, primos, sobrinos y amigos.

Gracias...

A nuestros Angelitos:

Hemos de recordar que tuvimos las ocho el mismo sueños, pero por diversas circunstancias tres de ustedes tomaron caminos diferentes, sin olvidar que aún siguen siendo parte importante de nosotras. Aunque tres angelitos inseparables siguen el mismo camino que un día comenzamos juntas, compartiendo alegrías, triunfos, enojos, fracasos, tristezas, risas, enfermedades, conocimientos, viajes y mucho más que es imposible resumir en unos cuantos párrafos. A pesar de que tomemos caminos diferentes seguiremos unidas por todo lo vivido y por lo que nos hace falta por vivir; las queremos mucho y agradecemos a la vida por haberlas conocido y porque siempre han estado ahí como nuestras compañeras, amigas, cómplices, psicólogas, pero principalmente como nuestras hermanas. Gracias Nelly, Elda, Yadira, Dulce O. y Jannete.

A Juan Antonio Vargas Bustos:

Por aceptar ser parte de nuestro sueño universitario, por brindarnos su apoyo y seguridad cuando dudamos, por no soltarnos cuando titubeamos y llevarnos de la mano para el cumplimiento de esta meta. Gracias por la atención y disposición que tuvo hacia nosotras personal y profesionalmente.

Andrés Mares Miramontes:

Por haber iluminado nuestro camino cuando no encontrábamos salida ni respuesta a nuestras dudas, que quizás para usted eran sencillas pero para nosotras fueron la base para cumplir esta meta. Gracias por compartir su sabiduría con nosotras.

A Marco Vinicio Velasco del Valle:

Por ser también parte importante de este proyecto y por aceptar ser nuestro guía aún sin conocernos, esperamos no defraudarlo.

A todos nuestros Maestros:

Por ser la base y parte importante para nuestro crecimiento y formación profesional, ya que todo lo vivido y aprendido con ustedes nos ha servido y servirá en nuestra vida personal y como psicólogas.

A la UNAM:

Por darnos la oportunidad de crecer dentro de esta gran institución y por dejarnos ser de sangre azul y piel dorada...

**Gracias
por creer en nosotras
y por ser parte de este
proyecto y sueño...**

ÍNDICE

▪ Resumen	7
▪ Introducción	8

CAPÍTULO 1. HISTORIA DE LA PSICOLOGÍA

1.1 Antecedentes	13
1.2 El enfoque Cognitivo-Conductual	41

CAPÍTULO 2. LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

2.1 Antecedentes y definición	47
2.2 Posturas psicológicas en la organización	54
2.3 La psicología y la administración	66

CAPÍTULO 3. LA PARTICIPACIÓN DEL PSICÓLOGO EN LAS ORGANIZACIONES

3.1 Reclutamiento y selección	73
3.2 Inducción y capacitación	76
3.3 Desarrollo organizacional	81
3.4 Funciones administrativas	84

CAPÍTULO 4. EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

4.1 Definición	89
4.2 Finalidad e importancia	91
4.3 Proceso	92

CAPÍTULO 5. EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

6.1 Definición	101
6.2 Finalidad e importancia	102
6.3 Proceso	104
▪ Conclusiones	116
▪ Referencias	118

RESUMEN

El presente trabajo implica un análisis teórico sobre la participación del psicólogo en el proceso administrativo de reclutamiento y selección de personal. Para ello, realizamos un análisis histórico conceptual de la psicología enunciando los personajes y acontecimientos más representativos del desarrollo de ésta, lo cual sirvió de contexto para analizar el surgimiento de la psicología organizacional, a partir del enfoque cognitivo conductual, así como su incidencia en la solución de los problemas de las organizaciones.

En este sentido, se describen las diversas actividades que el psicólogo ha desempeñado dentro de las organizaciones, considerando para ello, tanto los aspectos teóricos propios del área como la descripción y análisis del proceso administrativo de reclutamiento y selección que se lleva a cabo para la contratación de personal.

Se concluye que es el psicólogo quien desempeña un papel importante en la investigación, planificación y dirección de las empresas. Ya que cuenta con sistemas de análisis, evaluación y técnicas de modificación conductual y así como de herramientas metodológicas para el estudio de los recursos humanos y análisis del ambiente laboral; siendo por ello el estudio de la conducta su principal interés.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones son una de las más complejas y notables instituciones sociales que el hombre ha construido. Las organizaciones de hoy difieren a las de antaño y probablemente, mañana y en el futuro lejano presentaran diferencias mayores. Por lo que, difícilmente podrían existir dos organizaciones iguales, pues diferirán en tamaño, estructura, actividades, objetivos, mercados, tecnologías, etc.

Para Chiavenato (2004) las organizaciones se constituyen en un sistema de actividades coordinadas, formadas por dos o más personas, cuya cooperación mutua es esencial para la presencia de aquélla, existe cuando hay personas capaces de comunicarse, cuando están dispuestas a actuar conjuntamente y desean obtener un objetivo en común.

Evidentemente, la vida de las personas conforma un sin fin de interacciones con otras personas y con las mismas organizaciones. El ser humano es social e interactivo, no vive aislado, sino en continua interacción con sus semejantes. Los seres humanos tienen que cooperar unos con otros, y deben conformar organizaciones que les permitan lograr algunos objetivos que no podrían alcanzar mediante el esfuerzo individual.

Las personas planean, organizan, dirigen, y controlan las empresas para que funcionen y operen. Sin personas no podría existir ni subsistir una organización, pues cada una de ellas está compuesta por personas de las cuales dependen para alcanzar el éxito, competitividad, estabilidad y vigencia (Spector, 2002).

Es por ello, que las organizaciones se ven obligadas a contar con el suficiente personal para efectuar sus actividades con las cuales llegarán a tener éxito; y la eficiencia con la que debe ser operada toda organización, dependerá en gran medida de la forma en que su personal pueda ser administrado y utilizado.

Andrade, M. y Méndez, D.

Si las organizaciones se componen de personas, el estudio de éstas constituye el elemento básico para estudiarlas precisamente en el área de recursos humanos con la psicología como una de las bases.

Dicha administración según Dunnette y Kirchner (1990) se desarrolla con base a una serie de actividades y programas que permiten seleccionar y reclutar empleados para aquellos puestos que sean más adecuados a sus habilidades, competencias y aptitudes.

Pero si las organizaciones están constituidas por personas y necesitan organizarse para lograr sus objetivos, esta relación no siempre es fácil de alcanzar. Si las organizaciones son diferentes entre sí, lo mismo sucede con las personas. De ahí, que el proceso administrativo del reclutamiento y selección cumpla con la función de proporcionar a la empresa, personal apto para que las expectativas organizacionales en este campo sean cubiertas. Así mismo, las perspectivas y potencialidades de cada individuo en el ámbito laboral deben ser contempladas, para que su integración y desarrollo se ajusten a las demandas de la organización.

En este sentido, si el individuo no cumple con las expectativas de la organización o viceversa, entonces no existirá una integración y adaptación entre ambos (Davis y Newstrom, 1991). Para realizar este proceso de manera más efectiva debe disponerse de información precisa respecto a las cualidades de los individuos que se buscan para desempeñar los diversos puestos vacantes de una organización.

Es por ello, que el proceso administrativo del reclutamiento y la selección de personal resulta de vital importancia ya que gracias a él, si es llevado a cabo adecuadamente, podrá llegarse a una decisión en la cual se dé la interacción (individuo-organización) esperada. Estas funciones por lo general, las realiza el

personal de recursos humanos de cada organización, área en la que se puede desarrollar profesionalmente el psicólogo.

La administración de recursos humanos de acuerdo con Chiavenato (2000, p.35), consiste en “la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desarrollo eficiente del personal en la medida en que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran con ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo”.

El reclutamiento y selección de personas, forman parte de un mismo proceso: introducción de nuevos elementos humanos a la organización. Mientras que el reclutamiento es una actividad de divulgación, comunicación y atracción, la selección es por el contrario, una actividad de clasificación, decisión y elección. Mientras que el objetivo del reclutamiento es abastecer el proceso de selección con materia prima (candidatos), el objetivo de la selección es escoger y clasificar los candidatos más adecuados a las necesidades del cargo y la organización (Chiavenato, 2004).

En este sentido, Dunnette y Kirchner (1990) mencionan que el reclutamiento y la selección forman parte de la administración de recursos humanos que busca explorar las fuentes de abastecimiento del personal, es decir, identificar los lugares en donde se puede encontrar al personal más adecuado para cada organización, escogerlo, y atraerlo a la empresa, así como la forma de que ingrese a ella con todos los requisitos de ley y de la propia empresa.

Por lo tanto, el área de recursos humanos es un aspecto fundamental de toda organización, ya que se encarga de proporcionar y distribuir el personal de cada empresa así como la implementación de métodos y técnicas que permitan alcanzar los objetivos ya establecidos por la misma organización; y donde el psicólogo puede laborar.

Andrade, M. y Méndez, D.

Sin embargo, hoy en día no existe un acuerdo en las actividades que el psicólogo debe desempeñar dentro de las organizaciones a partir de sus habilidades y competencias como: análisis, evaluación, modificación y predicción de la conducta en un contexto particular; ya que el ámbito laboral en el que se ve inmerso el psicólogo se encuentra relacionado con otros profesionistas que se encuentran ejecutando actividades que el psicólogo interesado en esta área debería realizar, probablemente está dado porque se ha confundido el puesto que regularmente ocupa con su especialidad científica y su formación, además de los criterios administrativos de cada organización.

Es por lo anterior que el objetivo del presente trabajo es describir y analizar la participación del psicólogo en el proceso administrativo del reclutamiento y selección de personal en la organización.

Dadas las características de la presente investigación teórica, daremos a conocer el procedimiento que se siguió para cumplir con el objetivo planteado. Para ello, se presenta en el primer capítulo una breve reseña histórica de la psicología así como su evolución y diversificación a través del tiempo que desencadenaron el surgimiento y desarrollo del modelo cognitivo-conductual, esto con la finalidad de basarnos en los conceptos de dicho enfoque.

En el segundo capítulo con el propósito de analizar esta área, se describe el origen y desarrollo de la psicología organizacional; las diferentes posturas psicológicas que determinan la participación del psicólogo en las organizaciones, así como la relación existente entre la psicología y la administración en el campo organizacional.

En el capítulo tres con el fin de ahondar sobre el desempeño del psicólogo en las organizaciones se describe su participación en el proceso administrativo del reclutamiento y selección de personal, inducción, capacitación, desarrollo organizacional y funciones administrativas.

Andrade, M. y Méndez, D.

En el capítulo cuatro, se describe el proceso administrativo de reclutamiento de personal, su finalidad e importancia, así como sus fuentes y medios, esto para identificar y conocer las herramientas que se utilizan en este proceso.

En el capítulo cinco, se describe el proceso administrativo de la selección de personal, su finalidad e importancia, así como las técnicas y métodos utilizados, con la finalidad de identificar y conocer las herramientas que se utilizan en este proceso.

A manera de conclusión se finaliza enunciando los aspectos esenciales que caracterizan la participación del psicólogo en el proceso administrativo de reclutamiento y selección de personal.

CAPÍTULO 1

HISTORIA DE LA PSICOLOGÍA

1.1 ANTECEDENTES

Es imposible fijar con precisión alguna fecha determinada para la fundación de cualquier ciencia en particular. Es evidente que ningún sistema científico puede aparecer formando plenamente en un preciso momento histórico; el señalamiento del origen de una determinada disciplina científica es siempre un procedimiento arbitrario, que se vale de criterios libremente elegidos.

Para Kantor (1990) probablemente, el criterio más aceptable es descubrir cuándo se hizo por primera vez el intento de formular y sistematizar proposiciones acerca de una clase particular de eventos y de las opiniones y teorías forjadas en lo que a ello se refiere.

La psicología, tal y como hoy es concebida, en su carácter de ciencia, en parte natural, en parte social, que versa sobre los fenómenos del comportamiento. A esta situación se ha llegado a lo largo de un proceso en que han variado el objeto, los métodos empleados, incluso la condición misma de su tipo de conocimiento. La psicología se ha desprendido del tronco filosófico inicial en que se hallaba inserta. La delimitación de su objeto de estudio y la adopción de métodos propios para su investigación han hecho posible su constitución como saber independiente.

A lo largo de su historia ha ido variando la concepción de su objeto de estudio y con ello, la definición de la psicología. Durante su evolución se han introducido modificaciones que tendieron a depurar su estructura científica y a consolidar su independencia de otras ciencias (Carpintero, 1998).

Andrade, M. y Méndez, D.

Al tener una larga historia la psicología no se pueden olvidar las condiciones inmediatas, circunstancias del momento y la influencia de los marcos culturales de los tiempos y lugares en que se ha formulado para su evolución.

Es por ello que a continuación se realizará una reseña sobre los personajes más representativos que hicieron de la psicología una ciencia.

Los personajes de la antigüedad proporcionan un gran número de formas diferentes de percibir la naturaleza humana y de aproximarse a los problemas de diversas concepciones de la naturaleza y del universo.

En lo que a la psicología se refiere específicamente las pruebas se apoyan en el desarrollo de los tratados aristotélicos y de sus antecesores como Platón y Sócrates, lo que posee mayor importancia es la disponibilidad de materiales culturales para que los griegos forjasen una clase particular de la psicología. En este sentido se puede tener como punto de partida el trabajo de estos tres personajes griegos contemporáneos entre sí.

Sócrates (470-399 a. C.) se interesa en el ser humano captado en una perspectiva esencialmente moral; más que el individuo en la acepción psicológica con sus facultades de percepción y de conocimiento, y en cuanto tal objeto posible de estudio, constituye el foco de su interés, la persona.

Al alma como principio de movimiento y de vida añade como valor esencial la razón y el carácter moral; de tal modo su meta es buscar, en las fluctuaciones de la vida sensible, "invariables" capaces de dar sostén a ese papel de alma en cuanto a sujeto razonable del conocimiento y de la acción. Descubriéndolas en las nociones (justicia, verdad, virtud, felicidad, belleza) que a su juicio expresan la verdadera naturaleza del hombre y de las cuales se esfuerzan en definir en su esencia idéntica y permanente. Su identificación de la moral y de la verdadera ciencia postula que la acción humana puede y debe estar sometida a principios

Andrade, M. y Méndez, D.

válidos para el ser humano en general. En Sócrates la psicología está totalmente subordinada a la ética, al ser la introspección la función del sentido que se trata de dar a la conducta humana (Mueller, 1984).

Para Kantor (1990) Sócrates logró iniciar la construcción de un modelo científico, formado por dos partes fundamentales: la primera es la *definición universal*; es éste un instrumento que sirve para concentrarse en lo esencial y facilita el análisis y la descripción del objeto de estudio. La otra es el *procedimiento inductivo*, la manera de llegar a una proposición general mediante el examen de los particulares o muestras.

La forma inquisitiva frente a otros hombres es la técnica que denominó “mayéutica”, que consistía en interrogar y responder para llegar a la verdad, superando así el nivel del juego de palabras en el que se solazaban los sofistas (Yurén, 1994).

Además de sus estudios de los procesos mediante los cuales se obtiene y perfecciona el conocimiento, Sócrates se interesó vitalmente en una clase especializada de eventos. Le interesaron primordialmente las ciencias que ahora llamamos sociales o culturales, por encima de las ciencias físicas y biológicas.

Ahora bien, al igual que Sócrates la mayoría de los planteamientos y obras de Platón (427-347 a. C.) son susceptibles de ubicarse en el marco de las ciencias sociales, en este sentido su concepto de alma se erigía como concepto central en la regulación del comportamiento de los hombres de la sociedad en la que vivió, es por ello que su discurso acerca del alma se encuentra más cercano a lo que actualmente se conoce como ética.

Consideraba importante la utilización de las matemáticas en la explicación de los eventos, pues subrayaba que lo verdaderamente inmutable era el conocimiento obtenido por la razón y las matemáticas representaban el tipo

Andrade, M. y Méndez, D.

máximo de conocimiento verdadero e invariante frente a todas las cosas que existen en la naturaleza que “fluyen” y desaparecen; por ello sus planteamientos denotan la supremacía de los contrarios sobre los propios eventos (Kantor, 1990).

En este contexto, Platón establece la necesidad de que exista algo permanente y algo mudable, algo que permanece para siempre y algo que muere; subrayaba que el cuerpo del hombre, de los animales, de las plantas y de los cuerpos inertes tendían a la desaparición, mientras que algo de todos estos permanecía inmutable, sus respectivas ideas.

Según Mueller (1984) Platón entendía por alma tres cosas: a) las cualidades morales del hombre, b) pensar o contemplar, y c) las fuentes conductuales de diversos tipos de acción (como razonar o estimar lo correcto). Suponía que en la medida en la cual los hombres respetarán las normas y organización social establecida en la sociedad griega aseguraba la posibilidad de continuar con vida (toda vez que permanecía la idea), aunque en un cuerpo diferente.

Es importante señalar que Platón recurría a la estrategia de usar los mitos y fábulas como herramientas en una discusión para obtener resultados específicos, en el caso del tratamiento del alma no era la excepción ya que consideraba que era una necesidad creer en dicha fábula. Sin embargo, según Kantor (1990), Platón reconocía de manera clara los límites de tales mitos; lamentablemente el haber recurrido a tal estrategia implicó deformación de sus planteamientos en un momento posterior.

Aristóteles (384-322 a. C.) alumno de Platón, es considerado como el primer historiador y sistematizador del concepto de alma (Kantor, op.cit.), disiente de los planteamientos de Platón ya que éste último tenía una orientación antropológica en sus obras, mientras que las obras de Aristóteles tenían un sentido más naturalista, pues estaban orientadas a dar cuenta de los movimientos que tenían

Andrade, M. y Méndez, D.

lugar en la naturaleza. Por movimiento, Aristóteles entendía cambio de lugar, de cantidad y de cualidad.

El alma, decía Aristóteles, sólo era propia de los seres con vida, en los que incluía a las plantas, animales y al ser humano. Precisamente las posibilidades para realizar movimientos en cada uno de estos elementos, definía al tipo de alma que poseían: las plantas con funciones elementales como crecer, nutrirse y reproducirse, a estas funciones se les caracterizó como alma vegetativa. Los animales además de las anteriores funciones tenían la posibilidad de sentir y moverse, por lo que su alma recibía el nombre de sensitiva. En el hombre se incluían tanto las funciones de las plantas como las de animales, pero a diferencia de los anteriores, Aristóteles señalaba que el hombre tenía la función de intelegir, por lo tanto el tipo de alma fue designada intelectiva. Con esta caracterización, Aristóteles se adelanta por mucho al trabajo realizado por Charles Darwin, en cuanto a organizar formas elevadas de vida y de actuar a partir de las más elementales, lo que valió para que fuese considerado como un auténtico biopsicólogo (Kantor, op.cit.).

Para Aristóteles hablar acerca de alma sólo era posible si se entendían dos planos posibles de existencia: la potencia y el acto. El cuerpo es potencia y dicha potencia está definida por la materia del cuerpo, que a su vez asume una forma particular. Una vez que la potencia se vuelve acto se definirán nuevas potencias. Y la actualización de las potencias de un cuerpo, la realización de las potencias en actos es lo que denomina entelequia o alma (Kantor, op.cit.).

El alma aristotélica es justamente la interacción eficiente entre cuerpos con materia y forma, y sólo de los cuerpos vivos; lo que permite sostener que su planteamiento es de tipo naturalista con la biología como base.

Andrade, M. y Méndez, D.

De acuerdo con Ribes (1997, p.12) “Aristóteles delimitó conceptualmente a las ciencias naturales respecto a otros modos del conocimiento (la metafísica, la ética, la política, la lógica, la retórica y la poética), y aportó las primeras clasificaciones y categorías sistemáticas para el estudio de los fenómenos naturales”.

De esta manera, mientras Platón planteaba una diferencia no en términos lógicos del cuerpo y del alma, sino en términos de la materialidad de ambos (al morir el cuerpo, el alma se eleva al mundo de las formas puras), Aristóteles planteaba que el alma representa a las funciones del cuerpo hechas acto y depende totalmente de él, al morir el cuerpo, hablar de alma dejaba de tener sentido.

Por diferentes cuestiones políticas y sociales, tuvo lugar la mezcla del pensamiento griego con los planteamientos teológicos de la Europa oriental, principalmente la ideología judeo-cristiana. El imperio romano sufre de ataques, invasiones y saqueos de sus acervos culturales, y en uno de los tantos saqueos los textos de Aristóteles quedaron en poder de los árabes en medio oriente, mientras que en Europa se conservaron las obras platónicas.

Fue el período de la transición de la civilización grecorromana a la de la nueva era cristiana, forma de ideología que permeó el pensamiento occidental durante la Edad Media, lo cual desembocó que los planteamientos de diversos personajes sufrieran deformaciones para que compaginaran con los principios teológicos; de esta forma la obra de Platón fue leída de manera acorde a dicha ideología transformándose así la lógica de sus planteamientos. Plotino fue uno de esos personajes, leyó los escritos de Platón y les hizo suficientes cambios para que encajaran con la ideología cristiana. La principal deformación tenía que ver con la existencia independiente e inmortal del alma humana, que al ser dada por Dios adquiriría un sentido divino.

Andrade, M. y Méndez, D.

Alrededor del siglo III d.C. San Agustín (354-430 d. C.) al tener contacto con las obras de Platón y mediado por Plotino, ofreció una visión mucho más teológica que la hecha por este último. Pues asumió que el universo era creación de Dios y que el hombre al estar dentro del universo también era creación de Dios, con la particularidad de que sólo en el cuerpo del hombre era depositada una parte de Dios.

Esta entidad depositada no era otra cosa que el alma, que al ser un fragmento de Dios, contenía el universo dentro de sí misma. Con este razonamiento, San Agustín descarta toda labor de investigación y observación de la naturaleza, pues al estar contenido el universo, el conocimiento y Dios en el alma de cada individuo, ya no era necesario establecer relaciones con el medio ambiente sino que era necesario acercarse a la verdad absoluta (Dios) por medio de la reflexión (que era una suerte de diálogo "introspectivo"), la oración y la flagelación del cuerpo (Kantor, 1990).

El alma que en la obra de Platón hacía alusión a la forma que cobran los cuerpos y su continuo ir y venir de la comunidad de ideas, pasó a ser una sustancia interior, propia únicamente de los humanos, inmortal (capaz de acceder al paraíso eterno), divina y trascendental.

El pensamiento teológico encuentra en los planteamientos de San Agustín argumentos para sostenerse, pues a partir de entonces, hablar de alma y de sus funciones o facultades implicaba realizar tratados teológicos que representaron el detenimiento de los avances científicos pero al mismo tiempo la justificación ideológica del actuar del clero.

Hacia el siglo XIII d.C. aparece otro de los grandes padres de la iglesia, Santo Tomás de Aquino (1225-1274), quien fue educado por árabes y ello le permitió tener contacto con las obras de Aristóteles.

Sin embargo, al vivir en una época en la que el conocimiento y sus impartición eran responsabilidad de la iglesia, Santo Tomás se ve influenciado por la ideología prevaleciente en su época y por ende, da una nueva lectura e interpretación a los principios aristotélicos del alma, haciéndola parecer como fundamentos del pensamiento teológico, por supuesto influenciado de los argumentos neoplatónicos como el de Plotino y San Agustín.

En su obra *Summa Theologica*, Santo Tomás ofrece una de las explicaciones que durante mucho tiempo fue la más contundente acerca de la relación entre el alma y el cuerpo.

El argumento aristotélico de las causas fue el primer planteamiento que sufrió la tergiversación por parte de Santo Tomás, pues mientras el primero sostenía que todas las cosas están hechas de materia y tienen una forma delimitada, Santo Tomás sostiene que todas las cosas están hechas de materia y que en el caso específico del hombre existía una sustancia que le daba forma como tal: el alma.

En consecuencia, sostuvo que el alma y cuerpo son cosas muy distintas, mientras que el cuerpo es materia (corrompible, susceptible al morir) el alma es la forma (incorruptible e inmortal); alma y cuerpo seguían cursos diferentes, podían actualizarse uno sin la otra. Los tipos de alma definidos (y con otra lógica) por Aristóteles como vegetativa, sensitiva e intelectual pasaron a ser las facultades de ella, en completa inconsistencia con los planteamientos originales en los que las facultades de cada tipo de alma además de ser inclusivas estaban en estrecha relación con la materia y forma (Silva, 2002).

Santo Tomás elaboró los primeros planteamientos acerca de la relación del cuerpo y el alma en el ser humano, relación a pesar de que se reconoce que son sustancias independientes. Según Santo Tomás a través de los órganos de los sentidos, el hombre entra en contacto con particularidades de los objetos, pero el significado del objeto (por ende el conocimiento del objeto) sólo puede llevarlo a

Andrade, M. y Méndez, D.

cabo el alma. Santo Tomás elabora aquellos argumentos a partir de los cuales es posible pensar en la validez de la dualidad alma-cuerpo (aunque sean sustancias diferentes), y cómo resulta imposible pensar en un concepto sin el otro para explicar fenómenos cognitivos como pensar, recordar, comprender, imaginar, crear, etc.

El pensamiento de Platón vía Plotino, San Agustín y posteriormente el de Aristóteles deformado por Santo Tomás predominaron en la escena intelectual durante largos siglos en la Edad Media matizando la forma de pensar de muchas generaciones de hombres dedicados al conocimiento, constituyéndose así toda una serie de concepciones ideológicas que serían parte de una matriz cultural muy particular (Kantor, 1990).

En este contexto los científicos o estudiosos no sólo circunscribieron sus estudios a la conducta humana e hicieron caso omiso de la conducta de estos organismos; sino que dejaron de escribir e interpretar la conducta como evento natural, la concibieron como si fuese sobrenatural.

El progreso científico entra en receso, en aquel momento es la iglesia cristiana la encargada de “continuar” con el estudio o comportamiento del hombre. Para exponer fenómenos físicos y mentales se hicieron atribuciones a fenómenos sobrenaturales. El alma o mente no está localizada en la naturaleza sino que se encuentra opuesta a ella, trascendiéndola por ser aquello por lo cual se conocen las cosas naturales, no puede ella misma ser conocida. Tan fuerte era la tradición del alma y su fuente invisible, que simplemente había que aceptar este hueco entre las ciencias (Kantor, op.cit.).

Con el renacimiento, se llega a un gran punto de transición en la historia de la psicología entendida como ciencia, puesto que hasta este momento se hizo el intento por separarla de las ideas que le habían impuesto los neoplatónicos, los padres de la iglesia y los místicos de los siglos oscuros.

Andrade, M. y Méndez, D.

De acuerdo con Ribes (1997, p.13) “las necesidades de separar a la ciencia como modo de conocimiento de la teología como doctrina del ser, obligó a los pensadores de este período a fundamentar los criterios de verdad en la existencia de una entidad espiritual en el hombre (mente o razón). Obligándolos a construir sus propios conceptos para abordar el estudio de los fenómenos de su propia ciencia”.

Algo que caracterizó intelectual y culturalmente al renacimiento fue justamente la recuperación de los autores clásicos que explicaban la naturaleza del universo de parte de aquellos que pretendían nuevamente estudiarle. Aunque hubo un autor que no mantuvo contacto con las obras de los griegos y que sin embargo ejerció una enorme influencia sobre la ciencia, la filosofía y la psicología moderna su nombre: René Descartes (1596-1650), quien deseaba tener una certeza absoluta de la vida en general, pensaba que las matemáticas eran el recurso que lo haría posible si con ellas se desarrollara una ciencia que fuera aplicable a todos los terrenos del saber.

Descartes lleva así al extremo su estrategia para dudar metódicamente incluso de la existencia de Dios y del mundo que lo rodea, no puede asegurar que el mundo en que vivimos no sea mera ilusión, incluso duda que las mismas ideas claras y distintas, que ha concebido como resultado de las estrategias adaptadas en su método sean mera ilusión. En la búsqueda por la certidumbre absoluta, Descartes consideraba que es necesario un método que permita superar todas las dudas. Un método que se base en la duda sistemática para que no haya posibilidad de dudar jamás acerca de algo. Dudar para no dudar, esta es la esencia del planteamiento filosófico de Descartes (Xirau, 1983).

Él quería fundar un sistema de pensamiento que estuviera libre de todo error, creía que hasta su tiempo, las grandes obras filosóficas adolecían de muchas limitantes. Esto lo llevo al extremo de hasta dudar de sus propias sensaciones,

Andrade, M. y Méndez, D.

sentidos y existencia; supuso que había una sustancia que dudaba o que pensaba y una sustancia que ocupaba extensión en el espacio.

En consecuencia, quedó establecido el dualismo en su versión moderna, esto es, el hombre constituido por dos sustancias ontológicamente diferentes, pero incluidas en la naturaleza, el alma como sustancia pensante que trabaja con las ideas (extendida como imágenes iconográficas de las cosas), y el cuerpo como sustancia extensa, que en términos de Descartes, no era otra cosa que una máquina de estructura y funcionamiento complejo.

Con esta distinción surge la diferenciación entre tipos de movimientos: el ocasionado por la acción de otro cuerpo al que llamó involuntario y el movimiento que tenía como origen la actividad del alma, a este movimiento lo llamó voluntario. Y como efecto directo de esta distinción, apareció la asignación de tareas disciplinares, la física sería la disciplina encargada de estudiar el movimiento de los cuerpos, mientras que la psicología heredó la tarea de estudiar el movimiento involuntario, es decir, tenía que abocarse a explicar la actividad del alma y la forma en la cual se relaciona dicha actividad con el cuerpo (Kantor, 1990).

Lo que trata de conseguir Descartes de acuerdo con las condiciones del periodo renacentista de la ciencia, es vincular y adaptar el alma a los aparatos, a los artefactos mecánicos que ocupaban un lugar tan destacado en la cultura europea de su tiempo (Kantor, op.cit.).

A partir de ese momento, quedó formalizado el objeto de estudio de la psicología: la interacción entre el alma y el cuerpo; el impacto social de las obras científicas de Descartes fue enorme, dio carta de naturalización como disciplina científica el estudio del alma o de la razón. Pero siendo justos con él, hay que decir que como todos los científicos, era un hombre de su época, y que la concepción de alma a partir de la cual comenzó a elaborar sus planteamientos

Andrade, M. y Méndez, D.

distaba mucho ya de los planteamientos originales de Aristóteles o incluso de Platón.

De manera por demás admirable, otro científico que tipificó los rasgos del período renacentista con su anhelo de cambio, su agresiva crítica de las concepciones aceptadas anteriormente, el individualismo y la especialización de los diversos investigadores fue Nicolás Copérnico (1473-1543), quien concentró sus intereses y se especializó como matemático y astrónomo, ocupándose mucho más de los cálculos que de las observaciones y efectuó la mayor parte de su trabajo en su estudio y no en el observatorio. Como matemático creía que a través de las matemáticas, y especialmente de la trigonometría podía fomentarse el aprendizaje de la astronomía (Kantor, op.cit.).

El gran mérito de Copérnico estriba en el hecho de que consideró toda la cuestión del movimiento de la tierra y la inmovilidad del sol como problema de la investigación. Aunque era hombre de la iglesia no vaciló en correr el riesgo de que el hombre perdiera su hogar en el centro fijo del universo.

Impulsado por las circunstancias en desarrollo de su época, buscó un mejor sistema planetario como modelo para explicar los sucesos cósmicos. Afirmó que el sol es inmóvil y en torno de él se desplaza la tierra en su propia órbita circular. Amplió el panorama astronómico e hizo de la astronomía un campo más grande para el trabajo científico.

Copérnico y su revolución tienen una significación especial para la psicología debido al hecho de que, aunque la astronomía diste mucho de ésta, exhibe el gran poder que tiene la tradición para embotar la novedad y mellar el filo de los axiomas revolucionarios.

Andrade, M. y Méndez, D.

Los grandes logros geométricos en astronomía fueron igualados y aún superados por los avances de la ciencia terrestre. Debido a que son más fácilmente observables, los eventos mecánicos y ópticos se manipularon cada vez más y se les condujo hasta el dominio interpretativo de la geometría clásica.

Fue Galileo Galilei (1564-1642) quien inició y estableció la ciencia de la dinámica, no sólo formuló una teoría acerca de la caída de los cuerpos, sino que investigó y estableció los hechos reales de los cuerpos en caída.

La fundación de la ciencia de la dinámica y el establecimiento de la ley de la aceleración llevados a cabo por Galileo, pueden describirse como el aislamiento de un campo consistente en cierto número de factores obvios, como los de tiempo y distancia y de las operaciones reales por los cuales éstos pueden relacionarse. A Galileo, debe atribuirse la meritoria intención de abandonar la idea medieval de innumerables propiedades últimas que existen independientemente en la naturaleza, y adherirse en cambio a la noción de las propiedades de las cosas que pueden manipularse y medirse (Kantor, op.cit.).

Debe añadirse el desarrollo de los métodos para medir realmente el tiempo transcurrido ya que se carecía de relojes u otros instrumentos para tal efecto. Uno de los más grandes logros del siglo XVII en materia de mecánica fue, obviamente el de la unificación de las interacciones de las cosas tanto en el reino celeste como en el terrestre.

En su reflexión sobre el calor, Galileo no se percató de la distinción entre el calor como evento no humano y el evento en el cual un organismo reacciona ante estos eventos de calor. En este último tipo de evento, por supuesto, son componentes fundamentales la presencia y la conducta de organismo.

Andrade, M. y Méndez, D.

Ahora bien, la idea central del pensamiento de Francisco Bacon (1562-1626) sostiene que el hombre puede dominar la naturaleza y que el instrumento adecuado para ese dominio es la ciencia.

Bacon fue el iniciador del método inductivo que vino a favorecer el desarrollo de las ciencias naturales. La inducción apareció, como una respuesta a la necesidad de ir directamente al campo de los hechos, al mundo de los fenómenos naturales; ya anotando los casos positivos de lo observado y experimentado, o anotando lo negativo hasta llegar finalmente a lo definitivo (Di3n, 1990).

Se propuso regular la pr3ctica de la observaci3n y experimentaci3n de manera que el investigador dispusiera de una orientaci3n concreta; opinaba que cuando se quisiera tener seguridad de la forma o esencia f3sica de ciertas propiedades, ser3a conveniente practicarlo con tres variantes: en primer lugar habr3a que observar los casos en los cuales si se presenta la propiedad o el fen3meno de inter3s, despu3s habr3a que preparar el experimento de manera que aparecieran los casos donde no se da el fen3meno y en tercer lugar estar3a la preparaci3n del experimento de manera que se pudieran apreciar las circunstancias que influyen en las variaciones cuantitativas del fen3meno (Calder3n, 1998).

Bacon aspir3 llevar a cabo una reforma en profundidad de las ciencias de tipo inductivo que hiciese posible el aumento real de los conocimientos; el apoyo firme en la experiencia, el inter3s por la t3cnica y la intenci3n pr3ctica son algunos de los rasgos caracter3sticos de esa nueva ciencia por 3l propugnada. De esta forma, define la inducci3n como el m3todo requerido para el desarrollo de las ciencias de la naturaleza (Ferr3ndiz, Lafuente y Loreda, 2001).

El renacimiento de la ciencia le dio al hombre el poder de conocer no s3lo el movimiento de los cuerpos ponderables sino tambi3n la capacidad de conocer y controlar las bases imponderables, aunque importantes, de todas las cosas visibles. Isaac Newton (1643-1727) fue uno de los principales normadores en la

Andrade, M. y Méndez, D.

construcción de las instituciones doctrinales que todavía siguen desempeñando un papel importante de la ciencia psicológica.

A través de sus trabajos sobre la óptica, en 1666 desarrolló y puso de acuerdo con la manera idealista de pensar a un núcleo de hechos que es todavía la base de las ciencias físicas, fisiológicas y psicológicas de la luz y el color. Las aportaciones de Newton pueden resumirse diciendo que fueron el descubrimiento de la difracción de la luz blanca, supuestamente homogénea, y la correlación de los componentes individuales de la misma con diversos colores. Forjó una teoría acerca de cómo los rayos de luz cada uno conforme a su propia refrangibilidad, producen en la mente un color particular (Kantor, 1990).

Como nos muestra la historia de la psicología y de las demás ciencias y aún cuando se haya modificado sucesivamente para asimilar nuevos descubrimientos de la anatomía y la fisiología, el modelo de Newton sigue siendo la teoría óptica dominante.

Tomás Hobbes (1588-1679) explica la memoria y el pensamiento como la combinación y transformación de las impresiones de los sentidos. Los demás elementos psíquicos tales como sentimientos y actividades mentales, son reducidos a impulsos instintivos de autoconservación, y los sentimientos de placer y dolor son sólo impresiones sensoriales, la conducta humana se mueve por la persecución del placer y la evitación del dolor (García, Moya y Rodríguez, 1992).

Hobbes fue de la opinión de que todos los eventos psicológicos tienen que ver con cuerpos, es decir, con los seres humanos que son el centro y la fuente de los acontecimientos psicológicos, y son también los objetos y materiales del cuerpo político.

Andrade, M. y Méndez, D.

Para Hobbes, los objetos son hombres, y los hombres son, por supuesto, conceptos. Hay un cuerpo espacial y una mente o alma traspacial. Los actos son también de dos clases. Las acciones corporales son semejantes a las acciones de otras cosas espaciales, mientras que los pensamientos o acciones mentales son cualidades trascendentes o “trenes” de pensamiento (Kantor, 1990).

Para Benito Spinoza (1632-1677) no hay ninguna relación entre el cuerpo y el alma (entre modos finitos de extensión y modos finitos de pensamiento), pues ni uno ni otro son sustancias, por lo que no puede plantearse el problema de cómo ambos se relacionan. En Spinoza late un evidente monismo, ya que defendió que la mente no era algo separado del cuerpo, sino que aquella es producida por procesos cerebrales, de modo que mente y cuerpo serían una misma cosa, aunque puedan ser contemplados bajo dos aspectos (Sánchez-Barranco, 1996).

Spinoza subraya lo teológico o cósmico en su *Ética*, pero al mismo tiempo se interesa en la conducta humana de la manera más detallada y ordinaria; como ejemplo se pone la tarea de tratar a la naturaleza y la fuerza de las emociones humanas como si estuviesen alternando con líneas, planos y cuerpos; sin embargo, expresa su aprobación de actividades concretas.

La valoración, el estudio y la descripción de la naturaleza propusieron para él un interés en los problemas inmediatos de las cosas concretas. El carácter aspectual del pensamiento de Spinoza es probablemente lo que lo distingue como uno de los transicionistas sobresalientes de la historia de la psicología, por ser de los más eficaces postuladores de la naturalización del alma (Kantor, 1990).

Con su énfasis en el aspecto ético del ser, pudo bajar al alma cósmica hasta la región de la actividad diaria del hombre y, de tal modo, ayudó a concretar y naturalizar el alma. Lo que coloca a Spinoza en la psicología, es su gran interés en los individuos, su perfección y su destino.

Andrade, M. y Méndez, D.

Gottfried W. Von Leibniz (1646-1716) elaboró la institución perenne de la mente unificada para la psicología moderna y por sus procedimientos de armonización la hizo parecer compatible con las tendencias atómicas de la ciencia moderna, todo ello gracias a su construido de las mónadas evolucionantes.

El principio monista y totalitario no llevó a Leibniz a hacer caso omiso de la individualidad; antes bien Leibniz abogó por la variación, la diferencia y la separación no menos que por la unidad, la inclusividad y la comprehensividad (Magdaleno, 1986).

Es característico de su pensamiento el que la mónada individual, aunque separada y remota de las demás mónadas represente aún en sí misma el universo entero, sin exceptuar a todas las demás mónadas. Las diferencias entre las mónadas consisten en el grado en que retratan o contienen en sí mismas el conocimiento o la apreciación de otras mónadas. De acuerdo con el rango de Leibniz como mediador entre los modos medieval y moderno de pensar, convirtió a Dios en la mónada suprema, la única desarrollada de tal manera que comprende a la totalidad de la existencia y de la acción. Este atomismo espiritualista resultó ser el medio más flexible para lograr una armonía doctrinal entre las más diversas ideas naturalistas y trascendentales (Kantor, 1990).

El intento de naturalizar el alma quizá plantea inevitablemente el problema de cómo una cosa absolutamente diferente de los objetos materiales puede relacionarse con ellos. Para Leibniz, con sus supuestos básicos de la armonía, de la identidad en la diferencia y de la unidad última a través de todas las graduaciones, la relación del espíritu con la materia pueden armonizarse mediante el principio del paralelismo absoluto.

Por otro lado, según García, Moya y Rodríguez (1992), es John Locke (1632-1704) quien niega la existencia de las ideas innatas, argumentando que el hombre no viene equipado desde el nacimiento con un conocimiento sobre nada.

Andrade, M. y Méndez, D.

La argumentación fundamental de Locke es que la mente está constituida por ideas, las cuales son adquiridas por la experiencia, muchas de ellas a través de los sentidos externos, algunas por reflexión que es el sentido interno por el cual la mente es conciente de sus operaciones.

Aunque Locke emplee el término de ideas para referirse a palabras, estados de conocimiento y a pensamientos es patente que para él las ideas son estados o procesos psíquicos. Las ideas constituyen funcionalmente la base del conocimiento y de todas las demás actividades de la mente; son las mediadoras entre las cosas que están fuera de la mente misma. Y así consideró al alma o mente como un papel en blanco, desprovista de cualesquiera ideas, pero sobre la cual se registran luego ideas que le llegan desde los objetos externos (cuando el cuerpo tiene contacto con los objetos, el alma aprende ideas que son obtenidas mediante la experiencia) (Kantor, 1990).

Intentó transformar el alma en un mecanismo del conocer; el fundamento de esta transformación es el énfasis que pone en las acciones del hombre al entrar en contacto con las cosas y circunstancias de su entorno. Transmutó el problema de la naturaleza absoluta de Dios y el cosmos en la pregunta acerca de cómo conocemos y de la validez de dicho conocimiento.

Ahora bien, otro científico del renacimiento posterior a Locke es George Berkeley (1685-1753) quien argumenta su apoyo en el mundo de las cosas del sentido común y desaprueba las abstrusas fórmulas de los científicos matemáticos. Fue en este sentido como se opuso a la idea de que la materia existe. No se percató de que el construido del espíritu es igual de abstruso y vacío, y simplemente aceptó la larga tradición que ha dominado al pensamiento occidental en todos los siglos de la era cristiana.

Andrade, M. y Méndez, D.

Según Berkeley no se puede demostrar la existencia del mundo físico-real (de la materia) ajeno a nosotros sin acudir a experiencias particulares que no se pueden interpretar de otra manera que por la acción de las cosas sobre nosotros (Yurén, 1994).

El propósito de Berkeley era demostrar que la conciencia o experiencias son la base de todo conocimiento de todas las cosas y de las leyes científicas. La experiencia comienza y acaba en las sensaciones – a las que llamó ideas – y todas las cosas están contenidas en la mente.

Así pues, nada existe fuera de la mente y todo depende de ella; la creencia en la existencia de un mundo externo es falsa y engañosa. Insistió en que no hay cosas materiales fuera de la mente; redujo todas esas cosas a sustancias inmateriales, al espíritu y a las ideas en la mente. Pues la mente no es sólo la medida de todas las cosas, sino también su esencia y su ser exclusivos. El alma para Berkeley es ese espíritu que piensa, quiere, percibe, causa, no es conocida, ya que no es una idea (Kantor, 1990).

Aunque él construyó su psicología epistemológica sobre la base de los cinco sentidos tradicionales, distintos e independientes insistió en la existencia de una mente unificada y efectiva que conoce y percibe la interminable variedad de ideas u objetos del conocimiento.

En años posteriores David Hume (1717-1776), puso un fundamento analógico de partículas psíquicas, levantó un sistema de construidos que impulsó a la psicología una profunda configuración de corpuscularidad y atomicidad. Según él, los bloques de construcción de que está formada la mente son las impresiones, es decir, percepciones e ideas que reflejan las sensaciones (Kantor, op.cit.).

Andrade, M. y Méndez, D.

Define a la observación no como un proceso de contacto directo con la realidad, sino como un fenómeno psicológico consistente en percepciones que pueden ser impresiones e ideas.

En lo que sería su teoría del significado asegura que una palabra no se sostiene directamente por una impresión; tiene significado solamente si trae ante la mente un objeto que pueda ser unido desde una impresión por medio del proceso mental de asociación. El saber para Hume es una articulación de reflejos condicionados colectivos, una articulación cuya verdad en el sentido tradicional no puede ser objeto de una interrogación racional (Yurén, 1994).

Él defiende que la única fuente de conocimiento es la experiencia, entendida ésta como el contacto con los objetos a través de la sensación externa e interna. La fuente primaria de conocimiento es la sensación; de ella resultan las impresiones. También la reflexión es otro tipo de percepción; la reflexión cae sobre las pasiones y los sentimientos; de ella resultan las ideas. Las ideas son imágenes débiles de las impresiones, éstas se representan con más fuerza porque son el resultado del contacto directo con los objetos (Calderón, 1998).

Hume se acercó hasta cierto punto a la idea de campo; pareció tomar en cuenta, el hecho de que, en última instancia, los acontecimientos psicológicos giran en torno a las acciones de los organismos del ambiente. Vio a través de una suerte de espejo oscuro que los eventos conductuales son la fuente de las doctrinas formales. (Kantor, 1990).

Por otro lado, aunque la experimentación haya llegado a la psicología a través de la fisiología y de las ciencias biológicas, surgió también de la gran tradición experimental de la física y otras ciencias afines.

Andrade, M. y Méndez, D.

El origen de una tradición de psicología experimental en el siglo XIX puede retomarse hasta dos destacados logros científicos, a saber, el gran avance de la biología y la evolución de la ciencia de la electricidad. En lo tocante a la biología, cabe decir que su preocupación por los organismos hizo posible la inauguración de una psicología experimental, aunque no sin prácticas evasivas y desviaciones discutibles. Una psicología mejor apareció cuando se renunció a la reocupación exclusiva por los estados mentales o de conciencia y surgió una nueva orientación hacia las actividades de los organismos.

Los investigadores pudieron emplear procedimientos experimentales, en el dominio de la psicología, con cierto grado de eficacia. Esto supuso el paso de los estados psíquicos a las acciones de los organismos. Lo único que se necesitaba era esperar a que los trabajadores del campo de la psicología se fuesen dando cuenta de que la interconducta de los organismos con los objetos de estímulo es el evento esencial de la psicología (Kantor, op.cit.).

Un científico ideal, dotado para mostrar a los psicólogos el camino que conducía a la experimentación; en consecuencia con el carácter inevitable de los procedimientos científicos, en sus experimentos biológicos y psicológicos fue Ernst H. Weber (1795-1878) quien se ocupó de tipos de conducta específicos.

La filosofía de la época en que vivió Weber, encerraba una divergencia entre procedimientos y construidos teóricos. Se consideró como estudioso de la mentalidad extraespacial y no de hechos de la discriminación biológica o psicológica, aunque la discriminación sea un modo de adaptación de un organismo a las cosas y circunstancias que lo rodean (Kantor, op.cit.).

La investigación de la acción discriminatoria está ilustrada por el trabajo de Weber sobre la sensibilidad orgánica, y por los estudios de Fechner sobre lo que llamó psicofísica.

Andrade, M. y Méndez, D.

Weber decía que podíamos experimentar con el cuerpo porque en un momento dado las acciones fisiológicas se relacionaban con la psicología (a través de las acciones fisiológicas podemos estudiar los procesos psicológicos) y la relación entre mente y cuerpo es una suerte de correlato fisiológico (pues a cada evento fisiológico corresponde un evento psicológico). Y estudiando lo corporal se cree que se explicarían los procesos mentales (Kantor, op.cit.).

Es Gustav T. Fechner (1801-1887) quien siguió el método de Weber de averiguar con precisión las respuestas de un organismo en conexión con ciertos aspectos de los objetos de estímulo; estableciendo la unidad de sensación (a la que llamó diferencia apenas perceptible) sobre la base del construido del umbral (Kantor, op.cit.).

Fechner es el fundador de la psicofísica y, por consiguiente, de la psicología experimental; lo que realmente le interesó fue la relación entre el alma y el cuerpo. A pesar de que sus investigaciones estuvieron llenas de misticismo, en el estudio real de la conducta de sus sujetos pudo fundar la psicología experimental, porque actuó sin tomar en cuenta sus creencias místicas, entre las cuales figura la de la dualidad de los organismos.

Su finalidad fue la de capitalizar el trabajo de los fisiólogos, que en realidad no podía guardar la menor relación con sus intereses religiosos a fin de imponer una doctrina teológica sobre la conducta de los organismos.

Las historias convencionales de la psicología resaltan que Fechner condujo directamente a la era experimental y, lo que es más significativo, que sus mediciones abrieron el camino a la experimentación con la mente. Sin duda, estableció la experimentación como la técnica más importante que jamás se haya inventado para la naturalización de la psicología y del alma (Kantor, op.cit.).

Andrade, M. y Méndez, D.

Durante el siglo XIX, Charles Darwin (1809-1882) aportó uno de los más grandes impactos en la psicología: *el desarrollo y la propagación de los principios evolucionistas en la biología, la geología y demás ciencias afines*. Los psicólogos tomaron las ideas de los biólogos para reforzar la noción de psicología entendida como ciencia natural y, de tal modo, la doctrina de la evolución se convirtió en uno de los instrumentos que utilizaron en los intentos de naturalizar el alma (Kantor, op.cit.).

El establecimiento de la teoría de la evolución fue uno de los eventos de mayor importancia no sólo para la psicología, sino para toda nuestra cultura; con ello surgió un retorno a la biopsicología científica de Aristóteles.

La doctrina de la evolución sacó a la superficie un dilema tremendo, a saber, el que o todos los animales tenían alma o ninguno la tenía. El resultado de esta inclinación fue que al final todos opinaron que el alma era realmente conducta.

Otro beneficio que reportó el impacto del darwinismo fue que los organismos psicológicos se convirtieron en organismos biológicos, produciéndose un enorme aumento en las potencialidades de la biología para aclarar la naturaleza del hombre, así como de los demás organismos zoológicos.

La noción de selección natural como factor de la evolución, sumada a las demás doctrinas propuestas, obró a favor de un tratamiento mucho más naturalista del ser humano que el que había sido posible bajo el dominio de las nociones de la creación especial.

Darwin creyó que la mentalidad era una entidad en evolución, en su aplicación de la doctrina de la evolución a las cuestiones psicológicas, consideró a la mente como una entidad a la que pueden atribuirse propiedades de origen y descendencia, como es el caso del cuerpo y sus operaciones. Los medios de que se valió para fundamentar su punto de vista fueron los de suponer que las

Andrade, M. y Méndez, D.

acciones musculares de los organismos, lo mismo humanos que infrahumanos, expresan y reflejan exactamente los procesos mentales llamados emociones. Pensó que los procesos mentales emocionales son transmisibles de padres a hijos, tal y como ocurre en lo que respecta a las células y los tejidos del cuerpo (Kantor, op.cit.).

Con el advenimiento de las tendencias experimental y evolucionista a la psicología, esta disciplina llega a un período de gran expansión. Las instituciones psicológicas ocupan un lugar cada vez más importante en la cultura general. La psicología ha llegado a su madurez y se recurre a ella cada vez más para que ilustre y guíe al clasificador y al seleccionador militar, al empresario industrial, al educador y al médico.

El secreto estriba en numerosos cambios culturales fáciles de discernir. En primer lugar, tenemos que mencionar los grandes aumentos de población y el consecuente número de estudiantes de psicología. La Primera Guerra Mundial, que enlistó a muchos psicólogos, con sus instrumentos de prueba y medición, para el servicio militar. Los cambios efectuados en la situación económica y social, de las diversas clases sociales, trajeron consigo toda clase de problemas conductuales sobresalientes. La multiplicación de los estudios psicológicos condujo inevitablemente al desarrollo de numerosas especializaciones.

La nueva psicología equipó a los trabajadores con test y criterios, además de datos comprobados. Les proporcionó maneras de determinar medidas y errores probables, así como otras técnicas estadísticas refinadas.

Cuando, gracias al auxilio de la doctrina evolucionista, las ideas biológicas generales comenzaron a penetrar en el dominio de lo psicológico, inevitablemente pusieron ante la atención de los investigadores los problemas de las diferencias individuales. De esta manera se generó la especialidad psicológica de la evaluación personal y de la psicometría.

Andrade, M. y Méndez, D.

En este sentido, Francis Galton (1822-1911) es quien idea varias técnicas para descubrir de qué manera las personas se distinguen de otras, descubriendo diferencias en los rasgos y acciones características de éstas, siendo el primero en utilizar la estadística en sus observaciones. Destacó la distinción entre naturaleza y crianza, propuso distinguir entre cualidades psíquicas y acciones hereditarias y evolutivamente derivadas de las actividades adquiridas por hábito y por práctica, es decir, trató de establecer el contraste entre las cualidades permanentes y transmitidas de la mente, y las adquiridas por experiencia (Kantor, 1990).

A Hermann Ebbinghaus (1850-1909) se le atribuyen los primeros estudios sobre la memoria, que parten de en su obra "*Sobre la memoria*", donde quedan reflejados sus estudios de medición de la capacidad para memorizar bajo un método rigurosamente experimental. Primero trabajó con la memorización de sílabas sin sentido, para que el significado de las palabras no pudiera ser de ayuda y luego pasó a sílabas con sentido, y concluyó que la memoria era igual prácticamente en un caso como en el otro.

Mencionaba que para aprender algo nuevo se debe de olvidar algo viejo. Así, con sus estudios demostró la posibilidad de obtener resultados ordenados por medio de procedimientos objetivos cuidadosamente controlados aún tratándose de una función tan compleja y variable como el aprendizaje en la memoria humana.

Por otro lado, William James (1842-1910) hizo una importante aportación referente a la vida mental. Habló de las *aferecias* que son las comunicaciones que se producen entre el interior y el exterior del organismo, y de las *eferecias* que son la respuesta que ejerce el organismo desde el interior al exterior hacia un estímulo. Para James la conciencia es un producto de la evolución, cambia y fluye constantemente; mencionaba que el contenido de la conciencia es menos importante que lo que hace, su función principal de esta es elegir, orientándose siempre hacia un fin, es decir, la supervivencia mediante la adaptación al medio ambiente (Ferrándiz, Lafuente y Loredó, 2001).

Andrade, M. y Méndez, D.

Edward Titchner (1867-1927) concibió a la psicología como una ciencia experimental centrada en el análisis de los elementos mentales básicos, identificándolos con las sensaciones y la determinación de sus atributos. Su exigencia crítica, su rigor experimental y su insistencia en el laboratorio como único marco fiable para la obtención de datos relevantes, terminaron formando parte sustancial de la psicología americana.

El sello distintivo del método científico era la observación, que en su opinión, incluía también la experimentación. Veía el experimento como una observación que se podía repetir, aislar y variar, asegurando de tal forma la exactitud y la claridad. Distinguió el tipo de observación propio de la ciencia física (*mirar hacia fuera*) y la observación psicológica o introspección (*mirar hacia dentro*). Para él, la mente significa simplemente la suma total de los procesos mentales experimentados por el individuo durante su vida.

Al hablar de la historia de la psicología es inevitable pasar por alto a Wilhem Wundt (1832-1920), como tal en la psicología experimental, pues trabajó mediante métodos fisiológicos; promoviendo la idea de la psicología como ciencia independiente de la filosofía, y de la fisiología sólo si usaba la observación, la experimentación y la medición para sus estudios (Sánchez-Barranco, 1996).

En 1879, fundó el primer laboratorio de psicología experimental en el mundo; la mayor parte del trabajo realizado en su laboratorio se consagró a tipos de actividad como los de la percepción, atención y otros estrechamente relacionados con éstos, como del tiempo de reacción. Para Wundt la única forma de conocer lo que ocurre en la mente de un sujeto es mediante la experiencia inmediata, por tanto el método que utilizaba era la introspección, pues sólo a través del propio sujeto se puede saber lo que ocurre en su mente.

Andrade, M. y Méndez, D.

Ivan Pavlov (1849-1936) desarrolló el llamado “reflejo condicionado”, donde declaraba que era posible reaccionar ante diversos estímulos si se presentaban antes de un evento. Considera a la psicología como una rama de la ciencia natural indistinguible de la fisiología del sistema nervioso, mantuvo una concepción mecanicista, atomista y ambientalista respecto al comportamiento.

Defendía que toda la actividad psicológica puede estudiarse desde los principios del proceso conductual descubierto por él: el condicionamiento clásico. Realizó experimentos con animales, especialmente perros. Su investigación se caracteriza por la objetividad en el método, las teorías materialistas sin concesiones y el consiguiente rechazo a toda referencia a la mente; negando cualquier recurso a un agente activo interno.

Con Edward Thorndike (1874-1949), aparece la psicología animal que se basaba en las teorías evolucionistas propuestas por Darwin; el trabajo con animales ya había sido iniciado por él, quien aceptaba que los procesos cognitivos mejoraban el aprendizaje, tomándose en cuenta ciertos procesos cognitivos en conjunción de la conducta. Hizo una psicología sistemática del estímulo-respuesta, estudió el aprendizaje de varias especies, para posteriormente interesarse en el aprendizaje humano con aspectos sociales.

Adoptó un modo de aproximación a la psicología llamándola conexionismo, esto es, el intento de entender la mente como un sistema de conexiones o asociaciones capaces de adaptar las respuestas mentales o comportamentales del organismo a la situación con que éste tiene que vérselas en cada momento. Postulaba que la conducta puede ser analizada en términos de asociaciones de tipo descriptivo, que los procesos conductuales son cuantificables y que todo acto produce satisfacción.

Andrade, M. y Méndez, D.

Es John B. Watson (1878-1958) el creador de una psicología objetiva llamada conductismo, era una psicología sin mentalismos, que pretendía desarrollar un conjunto de conceptos y métodos útiles para la actividad científica concreta a nivel de laboratorio, de clínica y de investigación empírica. Con ello se deseaba reformar a la psicología en el objeto, en el método y en la terminología empleada. Rechazó lo innato de la conducta proponiendo la influencia del exterior como determinante de la misma (Sánchez-Barranco, op.cit.).

Publica un artículo titulado "*La psicología tal como la ve el conductista*", hecho que marcó la inauguración oficial de la escuela conductista, escuela que habría de proponer una forma de explicación más "tangible" de la conducta humana. Aceptó los términos de estímulo y respuesta como elementos de una conducta.

Para Watson la ciencia compañera de la psicología era la fisiología, con la única diferencia no en los principios fundamentales, sino, en el ordenamiento de sus problemas. Mientras que la fisiología se interesa por el funcionamiento de los órganos, corazón, glándulas, etc., a la psicología le interesa lo que los organismos hacen todo el tiempo, pero de una manera molar, es decir, considerándolo como un todo, y así controlar de la misma manera que la física hace con su objeto estudio. Esta postura de Watson, influyó en la formulación de diversas terapias psicológicas, una de ellas, la modificación de conducta.

En este sentido, Burrhus F. Skinner (1904-1990) formuló otro tipo de reflejo diferente al de Pavlov llamándolo condicionamiento operante (Kantor, 1990), en donde se deseaba tanto lo subjetivo como lo fisiológico de la psicología. Su modelo fue llamado triple relación de contingencia compuesto por los siguientes elementos: estímulo-respuesta-consecuencia; con el que trató de dar explicación de toda la conducta animal y humana. En donde el organismo está en proceso de operar sobre el ambiente, significando que está irrumpiendo constantemente; haciendo lo que hace.

Andrade, M. y Méndez, D.

Durante esta operatividad, el organismo se encuentra con un determinado tipo de estímulos, llamado estímulo reforzador, o simplemente reforzador. Este estímulo especial tiene el efecto de incrementar el operante (esto es; el comportamiento que ocurre inmediatamente después del reforzador). Para Skinner, resultan claves los conceptos de control y predicción de la conducta, para él la predicción de la conducta se hace con base en la uniformidad de la misma. Por ello, los métodos de la ciencia se diseñan para clarificar estas uniformidades y hacerlas explícitas (Sánchez-Barranco, 1996).

Así pues, la historia de la psicología es el registro de productos de reacciones, interpretaciones y teorías que se han desarrollado a lo largo de los siglos en lo concerniente a las clases de acciones (como el movimiento, deseo, pensamiento, sentimiento, recuerdo) a las que se les ha dado el nombre de psicológicas.

La psicología como tal, haciendo uso de diversas teorías a través de los años, ha logrado insertarse en diversos campos, ya sea de manera única o a través de trabajo interdisciplinario.

1.2 EL ENFOQUE COGNITIVO–CONDUCTUAL

A parte de las aproximaciones conductuales, existen otra serie de enfoques; uno de ellos es el cognitivo. Esta aproximación se desarrolló independientemente del conductismo de Watson y ulterior a Skinner, y aunque hay quienes la relacionan con el conductismo, constituye una postura psicológica diferente.

Recordemos que fue Watson quien definió por primera vez el objeto de estudio de la psicología, a la vez asentó sus bases conceptuales y metodológicas, razón por la cual algunos autores lo consideran el padre de la psicología (Ribes, 1982); sin embargo según Kazdin (1989), a partir del manifiesto conductista de Watson en 1913, muchos teóricos en desacuerdo con este autor propusieron modelos

para “superar” lo que consideraban una psicología E-R; dichos investigadores se interesaron por temas, según ellos ignorados o tratados insatisfactoriamente por las teorías conductistas: pensamiento, sentimientos, percepción.

El hecho de que distintos teóricos propusieran explicaciones mediacionales en el tratamiento de la conducta tiene que ver, según Kazdin (1989), con la concepción de cada teoría respecto a las diferencias entre conducta animal y humana. De hecho, este autor señala que en las teorías mediacionales se hicieron patentes los cuestionamientos acerca de que los principios del aprendizaje animal no permitían dar cuenta de los problemas de aprendizaje y pensamiento humanos. Algunos autores consideraban que la especificidad de los estímulos no era suficiente para dar cuenta de la conducta; se requería saber cómo el sujeto percibía los objetos y lo que esa percepción significaba; así fue como empezó una postura particular.

A parte de las aproximaciones de tipo mediacional ya mencionadas, a finales de los cincuenta, la psicología recibió tres grandes influencias que promovieron la creación de la llamada psicología cognitiva. Primero la computadora que podía realizar varias actividades “como las humanas”: aprender, almacenar, manipular y recordar información. La segunda influencia derivó de la lingüística, que postulaba la existencia de estructuras subyacentes a la comprensión y producción de lenguaje; el personaje más destacado en ese momento fue Chomsky, quien en su libro *Syntactic structures* presentó un análisis cognitivo de la conducta lingüística. La tercera influencia recae en Piaget y los postpiagetanos, quienes centraron su interés en el desarrollo de las estructuras y procesos que intervienen en los cambios evolutivos en el conocimiento humano y gobernaron una teoría del conocimiento (Mayer, 1981).

Las influencias cognitivas, de hecho, conceptos y procedimientos cognitivos se combinan o incorporan a explicaciones y procedimientos conductuales. Todo ello, bajo la premisa de las limitadas aplicaciones del conductismo. Paralelamente toma

Andrade, M. y Méndez, D.

forma el enfoque cognitivo-conductual con su manera de comprender al hombre; incluyendo en esta tendencia algunas técnicas cuyo origen estaba totalmente desvinculado del conductismo: la terapia racional emotiva, el entrenamiento en autoinstrucción, la terapia cognitiva, el afrontamiento, la detención del pensamiento y la inoculación de estrés, entre otros, dichas técnicas buscan modificar o cambiar patrones de pensamientos, que según contribuyen a los problemas del sujeto.

Por ello, la característica principal del ser humano y la que lo distingue de los demás organismos es el pensamiento como, la capacidad de decidir, imaginar, reflexionar, etc., lo que da como resultado la posibilidad de influir en la persona y en el medio ambiente en el que se desenvuelve.

Feixas y Miró (1993) distinguen tres acontecimientos importantes que dieron origen al modelo cognitivo-conductual:

1) Se considera a Kelly, como el que en un principio presenta una teoría de la personalidad, un enfoque de la clínica y de la terapia que se puede considerar cognitivo. Su teoría se basa en la sistematización de las estructuras de significado del individuo, y su práctica clínica en la comprensión de tales estructuras en los propios términos del sujeto. Por lo que, el cambio psicológico se da de la adopción de una construcción alternativa que aporta un nuevo sentido a sí mismo y al mundo.

2) Albert Ellis y Aaron Beck, son fundadores de las terapias cognitivas, su razonamiento teórico que subyace es que el afecto y la conducta de un individuo están determinados fundamentalmente por la forma en que éste construye el mundo.

Andrade, M. y Méndez, D.

Ellis basó su enfoque en la creencia de que la persona puede sustituir conscientemente pensamientos irracionales por otros que son más razonables; con ello desarrolla la terapia racional emotiva (TRE), su premisa es que gran parte del sufrimiento emocional, es debido a los modos inadaptables en que las personas construyen el mundo y a las creencias irracionales que mantienen. La meta de la TRE consiste en hacer que las personas confronten su pensamiento ilógico; ya que son las creencias sobre los eventos o situaciones activadores las que determinan las consecuencias problemáticas emocionales o conductuales (Meichenbaum, 1988).

Por otro lado, Beck al igual que Kelly y Ellis también se centra en los procesos de pensamiento de la persona; su modelo surgió en su aplicación a la depresión, aunque en la actualidad se utiliza ampliamente para diferentes tratamientos como: ansiedad, fobias, angustias, etc. En su modelo, la depresión parece mantenerse por medio de la presencia de esquemas de significados desadaptativos "protegidos" y fortalecidos por alteraciones cognitivas en el modo de procesar la información, a su vez provocado por la acción de dichos esquemas. Los contenidos de estos esquemas se expresan a través de un tipo especial de pensamiento, denominado pensamiento automático. Ciertas actitudes disfuncionales podrían estar reflejando estos esquemas o supuestos básicos. Beck defiende que los sentimientos negativos son una consecuencia de los pensamientos automáticos negativos, o valoraciones poco realistas de los acontecimientos, que provienen de errores cognitivos como la generalización excesiva, la abstracción selectiva, el pensamiento dicotómico absolutista, etc. (Phares y Trull, 1999).

3) Se considera a Bandura como el iniciador de la tendencia cognitiva dentro del enfoque conductual y además quien demostró la enorme importancia del aprendizaje vicario y el papel de los mediadores cognoscitivos tanto en afecto como en ejecución, enfatizando la importancia de los factores cognitivos en el condicionamiento.

Andrade, M. y Méndez, D.

Según la teoría del aprendizaje social, los modos que tiene los individuos de evaluar las situaciones, fijar expectativas, establecer pautas internas, recordar selectivamente los eventos y poner en acción rutinas de resolución de problemas, son críticos a la hora de comprender su conducta y formular las intervenciones del tratamiento (Phares y Trull, op.cit).

De acuerdo a la teoría del aprendizaje social: una gran parte del aprendizaje humano es mediado cognitivamente y en lugar de responder a las consecuencias ambientales, los humanos responden a las representaciones cognitivas de los eventos ambientales (el individuo atiende selectivamente e interpreta los eventos). Propiciando que se acepte un determinismo recíproco (interacción continua entre las variables conductuales, cognitivas, afectivas, fisiológicas y ambientales) entre el organismo y su entorno, y se postulen procesos básicos de cambio conductual que impliquen mecanismos centrales de tipo cognitivo-simbólico; reafirmando la importancia de la expectativa del refuerzo (concepto cognitivo), para el control de la conducta (Meinchenbaum, 1988).

Otros autores como Mahoney y Meichenbaum, le dieron un papel determinante al autocontrol y Lazarus trabajó con el tratamiento de desensibilización sistemática, postulando la importancia de los componentes cognitivos e imaginativos.

Es importante mencionar que la palabra Cognitivo implica pensamiento, refiriéndose a la manera en que los seres humanos elaboran juicios y toman decisiones, así como la interpretación de las acciones de otros. Este enfoque complementa la teoría conductista, ya que integra el aspecto cognitivo (pensamientos, sensaciones, emociones) y la conducta observable del individuo, además enfatiza la interacción de cinco elementos: ambiente, biología, afecto, conducta y cognición (Hernández, 1998). Implicando con ello modificación de patrones disfuncionales en pensamientos que caracterizan al problema en

Andrade, M. y Méndez, D.

cuestión, ofreciendo así, una conceptualización prometedora para comprender y fomentar el cambio de conducta.

Ahora bien, el interés por el cual utilizamos el enfoque cognitivo-conductual en esta investigación teórica es con el objetivo de mostrar que las herramientas de dicho enfoque se pueden aplicar de una manera eficiente en las organizaciones, ya que como se mencionó las cogniciones determinan las conductas del hombre y si se parte de este hecho, al modificar algunas cogniciones de las personas inmersas dentro de cualquier organización se obtendrá un mejor ambiente dentro de ellas, así como también mayor cantidad y calidad de producción, que conlleva al logro de las metas establecidas por la misma.

CAPÍTULO 2

LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

2.1 ANTECEDENTES Y DEFINICIÓN

En años recientes la psicología se ha enfocado al estudio del hombre en interacción con su medio. Dada la interacción entre personas y ambientes como una unidad de estudio, y teniendo en cuenta que las personas no son individuos aislados sino que están conformadas en grupos más o menos amplios y que los ambientes son construidos por éstos, la psicología se ha aproximado cada vez más al estudio de las organizaciones especialmente al estudio de la conducta humana en ellas. Según Ribes, Fernández, Rueda, Talento y López (1980, p.236) “la psicología es la ciencia encargada del estudio del comportamiento individual, es decir, la interacción que establecen los organismos individuales con su medio ambiente y con otros organismos”, constituyéndose así como un campo de investigación científica que está encaminada a la recopilación de datos para desarrollar conceptos explicativos de la conducta, basados en conclusiones netamente científicas. Como profesión se dirige principalmente a resolver problemas en que interviene como dimensión fundamental al comportamiento humano, ya sea a nivel individual o de pequeños grupos aún cuando los efectos de su acción se extienden a grupos más numerosos (Ribes, Fernández, Rueda, Talento y López, op.cit.).

Hablar del hombre es hablar de organizaciones y como se mencionó ha sido la psicología la encargada del estudio del comportamiento humano. Así mismo existe un área dedicada al estudio de las organizaciones: la Psicología Organizacional, la cual, según Rodríguez (1999) es el estudio del ser humano en sus dimensiones individuales y sociales en las situaciones relacionadas con el trabajo, intentando comprender y/o solucionar los problemas que se le presentan en tal contexto.

Andrade, M. y Méndez, D.

Para Vargas y Velasco (2002, p.185) “la psicología organizacional, como resultado de la circunscripción administrativa, de la demanda del conocimiento especializado por parte de los grupos sociales y de la delimitación hecha por la propia psicología se define como: *el área tecnológica de la psicología que se interesa por operar en el contexto definido como organización* (en términos de la conducta de los sujetos en lo individual, en un contexto definido socialmente)”.

La aplicación de la psicología en este campo según Davis y Newstrom (1991) permite comprender mejor las características, posibilidades y limitaciones de sus recursos humanos e igualmente se aprecia cómo los procedimientos y modelos formales se ven matizados por el elemento humano. Sin embargo, los recursos humanos no son propiedad de la organización; los conocimientos, la experiencia, las habilidades, etc., del individuo son parte del patrimonio personal.

Pero para que tomaran importancia las personas y las organizaciones como una unidad fueron necesarios varios años por lo que, es necesario hacer una breve descripción del surgimiento de la psicología organizacional desde sus inicios.

Es difícil hablar de una fecha exacta en la cuál se pudiera decir que surge la psicología organizacional, ya que la incursión de esta ciencia en las organizaciones responde a las necesidades que han tenido que ser satisfechas a lo largo de la historia; sin embargo hay datos que concuerdan con aspectos que son los desencadenadores para dicho surgimiento.

Kantor (1990), menciona que con ayuda de la doctrina evolucionista las ideas biológicas comenzaron a penetrar en el dominio de lo psicológico, poniendo ante la atención de los investigadores los problemas de las diferencias individuales. Generándose la especialidad psicológica de la evaluación personal y de la psicometría.

Andrade, M. y Méndez, D.

Poco después de la llegada de la teoría de la evolución, Galton, un destacado estudioso de la antropología, ideó varias técnicas para descubrir de qué manera se distinguen unas personas de otras. Descubriendo diferencias en las imágenes y variaciones en toda clase de rasgos y acciones característicos de cada persona. Este interés es lo que consideró como variaciones determinadas biológicamente en la mentalidad de las personas, poco después se orientó a los problemas prácticos de la vida escolar. La culminación de este gran interés fue la preocupación por los test mentales, cuyo objeto era el de estimar y clasificar a las personas conforme a sus capacidades y ejecuciones (Kantor, op.cit.).

En 1897, Ebbinghaus, ideó algunos tests de inteligencia, basándose en el principio de que la inteligencia es la capacidad de integrar o combinar ideas; concibiendo a los tests de terminación de oraciones para determinar la magnitud de esta capacidad. Kantor (op.cit.), considera a Binet y sus colaboradores como los que probablemente alcanzaron la cima de la construcción de tests mentales o de inteligencia. Desde 1905 hasta 1911, Binet se consagró al estudio y revisión de las escalas de inteligencia para su uso en las escuelas y en otras partes. Cuando Stern desarrolló su cociente de inteligencia (CI), es decir, la relación entre la edad mental y la edad cronológica, toda la industria de los tests mentales pasó a ser propiedad común.

Según Garzón (1998) esta área de la psicología se inició en 1901 cuando el Doctor Walter Dill Scott, psicólogo de la Universidad Northwestern, pronunció un discurso, analizando las posibilidades de aplicación de los principios psicológicos al campo de la publicidad, al estudiar el comportamiento de los consumidores; a éste siguió una serie de doce artículos de revistas que se combinaron subsecuentemente en 1903, en un libro titulado: "The Theory of Advertising", sin duda el primer libro que implicaba la aplicación de la psicología al mundo de los negocios.

Andrade, M. y Méndez, D.

A Hugo Münsterberg se le ha concedido el honor de ser el primer psicólogo industrial, quien en 1911 formuló las bases de la aplicación de la psicología científica al ámbito industrial. Aplicó el método científico a gran cantidad de problemas, entre los que se destacan los relacionados con el contexto industrial, los cuales trata ampliamente en su obra "Psychology and industrial efficiency" (Arias, 1994, Gilmer, 1976 y Rodríguez, 1999).

Desde otro enfoque, uno de los principales estudios motores para el surgimiento de la psicología industrial, fue el de Taylor en el año de 1911, quien dio énfasis al estudio sistemático de las técnicas y procedimientos de la administración de personal. Taylor no sólo aumentó la productividad del trabajador sino evitó la realización de esfuerzos innecesarios y pérdida de tiempo, creó oficinas de selección, centralizó las funciones de reclutamiento y selección, y demostró que el adiestramiento de los trabajadores era necesario (Arias, op.cit.). Los principios de los que parte se relacionan con el diseño científico del puesto del trabajo a partir de los métodos orientados a la eficiencia, con la selección de los mejores hombres y adiestramiento de éstos en los nuevos métodos de trabajo, desarrollo cooperativo entre trabajadores y directivos con la asunción compartida de responsabilidades en el diseño y conducta de trabajo entre dirección y trabajadores (Rodríguez, op.cit.).

Posteriormente vendría la Primera Guerra Mundial (1914-1918), en la cual de acuerdo con Flores (1996) los psicólogos formaron parte importante en los programas de reclutamiento y selección, administrando pruebas colectivas para la selección de oficiales y militares, adiestramiento y evaluación del rendimiento, así como análisis de puestos.

Durante este periodo se desarrollaron dos tests: el Army Alfa y el Army Beta, el primero se aplicaba a las personas que sabían leer y el segundo a personas analfabetas. La petición del ejército marcó el nacimiento de la psicología industrial como disciplina y a su vez al desarrollo de pruebas de grupos, pruebas

Andrade, M. y Méndez, D.

profesionales, escalas de calificación e inventarios de personalidad. Binet, Therman, Thurstone, Cattell y Bingham, fueron entre otros, personas que pusieron el estudio de las aptitudes, sobre todo en su delimitación y cuantificación, a niveles que actualmente se siguen utilizando. Después de terminada la guerra, los conocimientos adquiridos se enfocaron a solucionar los problemas que aquejaban a las industrias, los cuales afectaban la productividad (Granados y Rodríguez, 2001).

Gracias a estos trabajos, la psicología avanzó rápidamente, intentando resolver principalmente, el problema de seleccionar a las personas más adecuadas, tomando en consideración las aptitudes que se requerían en cada puesto de trabajo, lográndose pronosticar, hasta cierto punto, el éxito de éstas para desarrollarse en un trabajo. A partir de este momento, la psicología industrial no sólo se desarrolla por las necesidades de resolver problemas prácticos; sino también por las crisis y exigencias que se presentaban en ese tiempo. Es así que en el momento de la post-guerra, algunas empresas comienzan a elaborar programas de investigación personal.

De acuerdo con Gilmer (1976) y UNITEC (2002) entre 1920 y 1930, un grupo de investigadores de la Universidad de Harvard, Elton Mayo y Roethlisberger, Dickson, Whitehead y Homans le dieron un gran impulso al estudio de la conducta humana en el trabajo, al realizar una investigación en la planta de Hawthorne de la Western Electric Company, aplicando un razonamiento directo de bases sociológicas en sus experimentos. En un inicio, el estudio fue concebido como un proyecto que duraría un año, pero se prolongó a medida que se encontraron complejidades en los problemas humanos que incidían en la productividad. Sus experimentos iniciaron con variaciones de factores tales como iluminación, temperatura, humedad, horas de sueño, a fin de observar su efecto sobre la productividad de los operarios. Los resultados fueron sorprendentes, ya que abrieron las puertas de la investigación a un nuevo campo dedicado a las actitudes laborales. Sus hallazgos consistieron en establecer que una

Andrade, M. y Méndez, D.

organización es un sistema social y el trabajador es el elemento más importante del mismo. Demostrando que las personas no son simples herramientas sino personalidades complejas que interactúan en una situación de grupo y con frecuencia resulta difícil de comprender.

Para Gilmer (1976) los resultados que arrojaron estos estudios dejaron de lado la idea de que los problemas de la producción eran simplemente una función de la iluminación, de la fatiga física o de la temperatura ambiente en el trabajo. Ya no se pensó que el cambio de trabajo se debía al deseo de obtener mayores ingresos, se puso de manifiesto problemas en torno a la satisfacción del personal, dirección empresarial, a la supervisión y a las relaciones humanas.

En los años posteriores de la primera Guerra Mundial la industria comenzó a interesarse por los estudios de la psicología industrial. La era comprendida entre la primera y segunda Guerra Mundial, es considerada para la industria como un período de transición de la edad de las máquinas a la edad científica. En este periodo la industria fue empleando cada vez más hombres preparados, es decir, tuvieron que recibir estudios especializados para resolver problemas, reconociéndose también que era necesario tener a alguien capaz de supervisar y poder manejar a los trabajadores (Garzón, 1998).

Según Flores (1996), se puede asegurar que la Segunda Guerra Mundial (1939-1945) fue uno de los factores más importantes para el crecimiento de la psicología en la industria porque la enorme contribución de ésta al esfuerzo bélico demostró a muchas personas que la psicología aplicada podía ofrecer múltiples contribuciones prácticas. Y al igual que en la Primera Guerra Mundial, se hizo gran hincapié en la construcción de pruebas para seleccionar y clasificar a los reclutas; se elaboraron programas de selección de oficiales, varios programas de adiestramiento especializado y técnicas de análisis de puestos y evaluación del rendimiento.

A partir de 1945, hubo un desarrollo económico mundial, y se requirió de una reestructuración en cuanto a la calidad de los productos manufacturados y a una mayor y mejor capacitación del personal en todos sus niveles, por lo que aumentó la demanda de destrezas de los psicólogos, obligándolos a mantener y mejorar la eficiencia industrial, con ello se ampliaron las áreas en las que el psicólogo intervenía, ya no sólo era en el reclutamiento y selección de personal, sino también en el ámbito de la capacitación, desarrollo y motivación, involucrándose también en el manejo de los problemas interrelacionados y ligados al sistema social de las industrias (Shein, 1982).

Es importante resaltar que la psicología industrial y la psicología organizacional no son dos campos distintos de conocimiento, pues parecería, ya que es común encontrar en algunos autores confusión en el uso del término. Según Vargas y Velasco (2002, p.184) "... son Taylor (1971) y Fayol (1966) los primeros en utilizar el término organización para referirse a la división del trabajo en la elaboración de productos; posteriormente a finales de la década de los 60's, se le asignó el nombre de organizaciones a las empresas, ya que sus funciones estaban encaminadas a la producción, comercialización y servicio, como un proceso continuo, tomando de ahí la psicología su apellido de industrial a organizacional..."

Autores como Shultz (1985), Dunnette y Kirchner (1990) y Shein (1982), señalan que se denomina psicología organizacional y no psicología industrial, ya que son pocas las personas que trabajan de manera aislada, sin embargo, su labor tendrá lugar dentro de una organización y ésta posee su propia estructura, políticas y atmósfera. A diferencia de la psicología industrial, la psicología organizacional, no sólo se ocupa de problemas tales como el reclutamiento, evaluación, selección, entrenamiento, análisis de cargos, incentivos, condiciones de trabajo, etc. sino también del comportamiento de los grupos y subsistemas de trabajo y de la respuesta de la organización en su conjunto ante estímulos internos y externos. Aunque el cambio de nombre según Vargas y Velasco (2002) no

obedece a una consideración psicológica, sino al cambio en las teorías de la administración y sistemas de trabajo.

En esta época moderna de grandes y constantes cambios económicos, políticos, sociales y culturales; definitivamente la psicología organizacional forma parte activa en la solución de los problemas de las organizaciones contribuyendo con estrategias metodológicas que permiten identificar los factores conductuales que intervienen dentro del ámbito laboral para lograr el éxito, por lo que, la efectividad de la organización depende de una compleja combinación de factores, pero sobre todo de la eficiencia del desempeño de los seres humanos que la conforman, ya que es indispensable que todo recurso humano de una organización se encuentre satisfecho y motivado para que desarrolle al máximo sus habilidades y capacidades, evitando de esta forma problemas de insatisfacción, ausentismo, rotación de personal que en determinado momento afectan la productividad y los objetivos de toda organización.

Así el estudio de las personas es el elemento básico para comprender las organizaciones, y el estudio de ellas es fundamental para la administración de recursos humanos, ya que las personas constituyen el recurso más valioso para la empresa. De esta manera la psicología al centrarse en el estudio de la conducta del individuo dentro de la organización despertó mayor interés e incremento la participación de los psicólogos en este contexto, la cual abordaremos en el próximo capítulo.

2.2 POSTURAS PSICOLÓGICAS EN LA ORGANIZACIÓN

La psicología organizacional tiene como objetivo primordial mejorar las condiciones que se deriven del empleo para que de este modo el trabajador tenga un mayor rendimiento laboral y personal; para lograr lo anterior el psicólogo inmerso en esta área ha utilizado diversas, posturas y modelos que ofrece la psicología.

Andrade, M. y Méndez, D.

Diferentes posturas teóricas han tratado de cubrir las necesidades del trabajo psicológico en las organizaciones; son cuatro las principales posturas teóricas que se han visto inmersas en este contexto: el psicoanálisis, el cognitivo, el conductismo y el modelo cognitivo-conductual. De acuerdo con Vargas y Velasco (op.cit, p.178) “estas posturas difieren en cuanto a la concepción de lo psicológico...en la significación de la operación psicológica de la misma...Y dependiendo del enfoque teórico, no sólo se afectará la interpretación de lo psicológico, sino también el tipo de objetivo y de los procedimientos empleados por el psicólogo en las organizaciones”. Por ello se describirá cada una de las posturas para verificar cuáles han sido sus aportaciones en el contexto organizacional:

Psicoanálisis

Freud sostuvo que la personalidad se desarrolla en una serie de etapas críticas durante los primeros años de vida, y que los conflictos inconscientes del individuo influyen mucho en el pensamiento y en la acción del ser humano. Ampliada y revisada por los colegas y sucesores de Freud, esta teoría sentó las bases del estudio de la personalidad y de los trastornos psicológicos (Marchesi, 1995).

La teoría psicoanalítica representa la contribución más amplia al campo de la personalidad. Lo que comenzó como una corriente vacilante de ideas polémicas basadas en unos cuantos pacientes neuróticos vieneses, se transformó en un raudal que cambió para siempre el rostro de la teoría de la personalidad y la práctica clínica.

Dicha postura sostiene que no existen conductas gratuitas sino que todas las conductas tienen una motivación inconsciente, pero que resulta difícil conocer, y que a veces da lugar a comportamientos inadecuados o patológicos, que pueden ponerse de manifiesto mediante la terapia psicoanalítica.

En la medida en que explican e interpretan fenómenos psicológicos, los psicoanalistas no sólo subrayan los principios internos, sino que entienden que éstos son principalmente psíquicos. Operan más con determinación psíquica, las fuerzas inconscientes, la vida mítica y los instintos de muerte el ego, el id y el superego, que con personas reales en situaciones personales, familiares, económicas y culturales en general (Kantor, 1990).

Según Vargas y Velasco (2002, pp.178-179) “La psicología organizacional, desde la perspectiva psicoanalítica, surge directamente de la labor clínica; los estudios e intervenciones en casos individuales identificaron una tipología que colocaba al comportamiento en categorías clínicas... Es de esta manera que la psicología se encaminó a descubrir a cuál de estas categorías corresponde un tipo de personalidad específico. Al no poder encontrar evidencia concreta o “tipos” que correspondieran exactamente a las categorías enunciadas, se recurrió a definir rasgos de personalidad que podían, conceptualmente, incluir diversas variaciones en una sola entidad, convirtiendo a la personalidad en el resultado del acomodo de las diferentes tendencias personales de actuar, y que determinan radicalmente el desarrollo del individuo... Aunque Freud, Adler y Jung, en el período de formación de la teoría psicoanalítica... establecieron los fundamentos que hoy rigen la labor clínica y de diagnóstico de la personalidad, no existen datos de que estos autores realizaran algún tipo de cuantificación de datos o medición de las características detectadas en sus sujetos” .

Francis Galton ideó varias técnicas para descubrir de qué manera se distinguen unas personas de otras. Por supuesto, descubrió diferencias en las imágenes y variaciones en toda suerte de rasgos y acciones particulares. La culminación de este gran interés fue la ferviente preocupación por los tests mentales cuyo objeto era el de estimar y clasificar a las personas conforme a sus habilidades y ejecuciones (Kantor, 1990).

Galton dedicó gran cantidad de esfuerzo a la aplicación de métodos cuantitativos a la comprensión de las diferencias entre las personas, búsqueda de sus intereses en agudeza sensorial, habilidades motoras y tiempo de reacción, lo llevó al establecimiento de un laboratorio antropométrico en 1884. Esta tradición se acrecentó aún más por el trabajo de James Mckeen Cattell, quien volcó su atención hacia diferencias en tiempos de reacción en personas. Consideraba, al igual que Galton, que ésta era una manera de acercarse al estudio de la inteligencia. De hecho, acuñó el término pruebas mentales para describir mediciones, utilizando una batería de diez pruebas, en la selección y entrenamiento de personas; en estos trabajos se pueden ver los primeros pasos del movimiento de evaluación con pruebas (Phares y Trull, 1999).

Para Kantor (1990, p. 550) “La cima de la construcción de test mentales o de inteligencia probablemente la alcanzaron Binet y sus colaboradores desde 1905 hasta 1911, Binet se consagró afanosamente al estudio y la revisión de las escalas de inteligencia para su uso en las escuelas y en otras partes”.

El principal ímpetu para las pruebas proyectivas ocurrió cuando Hermann Rorschach, publicó el *Psychodiagnostik* que descubrió el uso de manchas de tinta para realizar diagnósticos. Su trabajo sugería que cuando las personas responden a un estímulo ambiguo de prueba ponen de manifiesto algo de sus respuestas a las experiencias de la vida real. Otro aspecto del movimiento proyectivo lo representa la publicación en 1935, la Prueba de Apercepción Temática TAT, (*Thematic Apperception Test*) por parte de Morgan y Murray. Esta prueba requiere que la persona vea imágenes ambiguas, después invente una historia para describir las actividades, pensamientos y sentimientos de las personas que aparecen en esas imágenes. El TAT ha resultado ser un instrumento proyectivo de amplio uso y es probable que quede en segundo lugar después de Rorschach, en cuanto a su popularidad entre las pruebas proyectivas (Phares y Trull, 1999).

Según Vargas y Velasco (2002, p.179) “el psicoanálisis se utiliza en la evaluación de la selección de personal. Los tests psicoanalíticos utilizados actualmente se dividen principalmente en dos tipos: inventarios de personalidad y de técnicas proyectivas.

- Los *inventarios de personalidad* evalúan los rasgos emocionales, intelectuales y del carácter, y las variaciones de éstos que forman su estructura de personalidad única para cada individuo.
- Las *técnicas proyectivas* se aplican para identificar la estructura del “yo” ante una situación que le permite al sujeto atribuir a otras situaciones, objetos o personas, rasgos de su personalidad que no pueden manifestar concretamente, porque residen en el inconsciente”.

Para Cattell (1972 citado en Vargas y Velasco, op.cit., p.179) “los resultados encontrados al aplicar únicamente tests psicoanalíticos en las organizaciones no han sido alentadores, debido a que no aportan datos relacionados estrictamente con el interés de los empleadores, como la capacidad laboral, el rendimiento o la especialización de los trabajadores por lo cual la tendencia actual es incluir pruebas psicométricas para cubrir las carencias de evaluación”.

Cognitivo

A finales de los cincuenta, la psicología recibió tres grandes influencias que promovieron la creación de la llamada psicología cognitiva. Primero, la computadora que podía realizar varias actividades “como las humanas”: aprender, almacenar, manipular y recordar información. La segunda influencia derivó de la lingüística, que postulaba la existencia de estructuras subyacentes a la comprensión y producción de lenguaje; el personaje más destacado en ese momento fue Chomsky, quien en su libro *Syntactic structures* presentó un análisis cognitivo de la conducta lingüística. La tercera influencia recae en Piaget y los postpiagetanos, quienes centraron su interés en el desarrollo de las estructuras y

Andrade, M. y Méndez, D.

procesos que intervienen en los cambios evolutivos en el conocimiento humano y gobernaron una teoría del conocimiento (Mayer, 1981).

A partir de ese momento la psicología se orienta hacia el estudio de las cogniciones, los procesos complejos y la creación de modelos que sirvan para comparar la información proveniente del medio ambiente y estructurar las respuestas hacia ella.

Dichos psicólogos consideran que las personas realizan procesos de elaboración e interpretación de los eventos y estímulos del medio ambiente. Estas elaboraciones e interpretaciones son tan importantes que el comportamiento de las personas se ajusta sobre todo a estas representaciones internas. Tales representaciones, pensamientos, expectativas y percepciones son conocidos como cogniciones. Los psicólogos cognitivos contemporáneos estudian un rango extenso de tópicos entre los cuales se encuentran el aprendizaje, la memoria, la formación de conceptos, la solución de problemas, la toma de decisiones y el lenguaje (Puente, 1998).

Las influencias cognitivas, de hecho, conceptos y procedimientos cognitivos se combinan o incorporan a explicaciones y procedimientos conductuales. Todo ello bajo la premisa de las limitadas aplicaciones del psicoanálisis en las organizaciones y de que el manejo conductual es insuficiente en dicho campo.

Uno de los psicólogos que mayor impacto produjo en dicha psicología es Frederic Bartlett, quien estudió la memoria utilizando historias y no sílabas sin sentido como lo hizo Ebbinghaus, apoyándose en la noción de *esquemas* y en una metáfora que acentúa los procesos de construcción (en lo perceptivo) y de reconstrucción (en el recuerdo). En otras palabras, nuestra mente activamente interpreta las experiencias con base a lo que conocemos y creemos. Las interpretaciones o esquemas están almacenadas en la memoria. Una vez formados los esquemas guían constantemente nuestros pensamientos y acciones.

En la configuración y desarrollo de la psicología cognitiva han contribuido otras áreas de conocimientos; por ejemplo, la ingeniería de las comunicaciones ha impactado con una analogía entre la mente humana y el sistema de procesamiento de información. De acuerdo con esta analogía el cerebro recibe información y la procesa de varias maneras, produciendo resultados en formas de ideas, palabras y acciones. La analogía del procesamiento de información estimula a los científicos de los ordenadores para que diseñen programas que simulen los pensamientos humanos (Puente, op.cit.).

Las pruebas de inteligencia son el claro ejemplo, por una parte, del establecimiento de medidas y valoraciones de lo psicológico, y por otra, de la incorporación de conceptos como desarrollo y aprendizaje. De acuerdo con Vargas y Velasco (2002, p.181) “los tests cognoscitivos utilizados en el área organizacional se articulan en una batería de pruebas que incluyen tests psicoanalíticos, e intentan evaluar tres aspectos principales: inteligencia, personalidad y aptitudes académicas. De tal forma que los demás procedimientos psicológicos utilizados en las organizaciones, se encaminan a detectar y desarrollar las habilidades de los individuos en los procesos administrativos de capacitación y desarrollo organizacional. El objetivo principal de estos procedimientos es perfeccionar las capacidades mentales y rasgos de personalidad involucrados en el trabajo. Desafortunadamente, no se ha podido lograr que la buena calificación de un test o el perfeccionamiento de capacidades mentales aseguren un correcto desempeño laboral, por lo que adicionalmente se ha ido incluyendo una categoría que permite observar a los sujetos en la realización de una tarea particular: la evaluación del comportamiento”.

Conductismo

Para Kantor (1990, p.573) “el desarrollo del conductismo psicológico es sin duda alguna uno de los eventos más significativos de toda la ciencia moderna. Ciertamente ningún otro evento de la historia de la psicología, desde los griegos,

Andrade, M. y Méndez, D.

ha sido tan excitante y revolucionario. La importancia del conductismo psicológico descansa en dos consideraciones sobresalientes. En primer lugar, demanda que la psicología tenga su propia materia de estudio. En segundo lugar, esta revolución en psicología es de gran importancia para toda la ciencia, ya que una psicología científica puede tener una influencia beneficiosa en las demás ciencias y, de tal modo ayudar al avance de la ciencia en general”.

Por ello, la conciencia, no es un objeto de investigación propio de una ciencia debido a que no puede ser medida objetivamente. Lo más importante es el estudio de la conducta observable. Esto queda expresado con claridad en los propios términos de Watson (1913, pág.158, citado en Marx y Hillyx, 1992) *“la psicología tal como la ve un conductista es una rama puramente objetiva y experimental de la ciencia natural. Su meta teórica es la predicción y control de la conducta”*.

Esta definición condujo a los primeros conductistas a un nuevo tipo de investigaciones; empezaron a estudiar cómo los estímulos del ambiente influyen en el aprendizaje de determinadas respuestas en los animales.

El gran interés en la conducta comparada de diferentes clases de organismos, condujo a la realización de estudios importantes sobre la inteligencia y los hábitos de los animales. La exitosa acumulación de conocimientos acerca de las actividades de los animales, indicó que no se necesitaban procesos mentales internos para explicar tal conducta, la cual, antes bien, podía explicarse en términos de las condiciones circundantes (Marx y Hillyx, op.cit.).

Pavlov en sus famosos experimentos de salivación con perros y en muchos otros, obtuvo información sobre lo que hoy se conoce con el nombre de condicionamiento clásico. Demostró que este tipo de aprendizaje se produce si un nuevo estímulo se presenta inmediatamente antes de una secuencia de estímulo-respuesta ya aprendida; descubrió que si un nuevo estímulo (el condicionado) se presentaba una y otra vez poco antes del estímulo incondicionado previamente

Andrade, M. y Méndez, D.

aprendido, con el tiempo empezaba a provocar la respuesta incondicionada (Puente, 1998).

Watson afirmó que toda conducta representa el aprendizaje de respuestas a estímulos particulares; rechazó la noción de diferencias innatas o temperamento. No sólo hay instintos, tampoco existe ninguna habilidad que sea transmitida genéticamente. Creyó que controlando los estímulos del medio ambiente se podía moldear el carácter de las personas en la dirección deseada.

Para Skinner el concepto de mente es totalmente innecesario para explicar el comportamiento de la gente, insistió en la necesidad de llevar los descubrimientos con animales al terreno de las aplicaciones humanas. Un ejemplo de esto fue el Walden Dos, defendiendo la posible planificación de una cultura con base a la tecnología de la conducta a partir de la aplicación de los principios del condicionamiento operante al ambiente de trabajo.

La concepción de la simple acción fisiológica como un conjunto de respuestas con objetos alternos equivalentes, proporcionó una base conductual para explicar cualquier clase de actividad psicológica. El condicionamiento simple se convierte en aprendizaje complejo, y el simple factor de la contigüidad o de la copresencia de organismos y objetos; proporcionó numerosas maneras de excitar y reforzar tipos de relaciones organismo-objeto o estímulo-respuesta previamente desconocidas o no ejecutadas (Kantor, 1990).

Hoy en día una de las influencias más importantes en el desarrollo del conductismo, es la elaboración y propagación de las técnicas de condicionamiento aplicada en las organizaciones. Consistiendo precisamente en el hecho de que sirven de modelo objetivo para el desarrollo y la modificación de las interacciones de los organismos con los objetos de estímulo.

Andrade, M. y Méndez, D.

Según Vargas y Velasco (2002, pp.182-183) “el uso más frecuente de la teoría conductista en las organizaciones ha sido para incrementar o eliminar los comportamientos ligados a la alta o baja producción, el uso adecuado y eficiente de equipo y maquinaria, la transformación de materia prima en productos, el manejo de materiales y la conducta social funcional; enfocándose en las habilidades (los repertorios conductuales que los sujetos exhiben) como resultado directo del aprendizaje de cada individuo...”

De acuerdo con Jiménez (1976 citado en Vargas y Velasco, op.cit., p.182) “en México, los primeros estudios conductuales en la industria surgen a mediados de los años 70. Estos aparecen en las tesis de titulación de Licenciatura en psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México, porque muchos psicólogos formados dentro de la orientación conductista encuentran, como una de las principales fuentes de trabajo, el escenario organizacional. Los temas abordados son: selección del personal y productividad, en función de la determinación de objetivos (o conductas meta) a detectar o desarrollar”.

Cognitivo-Conductual

Actualmente se está sufriendo un gran cambio en la administración de las organizaciones ya que las situaciones que se están viviendo dentro de ésta no están siendo idóneas debido a las transformaciones que se presentan en el nuevo siglo, donde los enfoques tradicionales que tratan de mantener a los empleados satisfechos mediante incentivos como el dinero, buenas condiciones laborales, seguridad en el trabajo, prestaciones, ya no son suficientes debido a que no se toma en cuenta la satisfacción personal y profesional de los trabajadores, lo que da como resultado empleados insatisfechos que a la larga perjudican a la organización.

Andrade, M. y Méndez, D.

Se han combinado dos enfoques utilizados en el transcurso del pasado siglo dentro de la psicología que han resultado satisfactorios. El primero es el enfoque cognitivo que define la conducta en función de procesos cognitivos, incluyendo los valores personales; es decir, este enfoque determina que los estados cognitivos son causantes de la conducta de los individuos.

El segundo enfoque explica la conducta en función de las consecuencias ambientales siendo su origen el aprendizaje. Los aspectos fundamentales de dicho enfoque, están constituidos por la conducta observable dentro de la organización y sus consecuencias.

La combinación de estos dos enfoques o posturas según Davis y Newstrom (1991) ha dado como resultado un conjunto de técnicas que pueden convertirse en una alternativa que permite modificar el comportamiento dentro de las organizaciones llamado modificación de la conducta organizacional; este enfoque es conocido como cognitivo-conductual que es el resultado de la evolución del conductismo.

De este modo, la importancia de la cognición como tema central en el aprendizaje fue explicado por Tolman afirmando que los organismos desarrollan cogniciones sobre distintos estímulos y que la formación de estas condiciones constituían el aprendizaje. Frente a la mera conexión entre estímulos y respuesta propuesta por Watson; Tolman mantenía que el organismo aprendía estrategias de respuesta y percibía relaciones generales en su ambiente.

Por lo tanto, cognitivo se refiere al estudio de los pensamientos y sus antecedentes, es decir, al estudio del desarrollo, formación, contenido, y efecto dinámico de los pensamientos.

Andrade, M. y Méndez, D.

El modelo cognitivo-conductual tiene como objeto principal explicar el comportamiento humano a través de variables personales, ambientales y la propia conducta interactuando entre sí (Fernández-Ballesteros, 1980).

Este enfoque es transferible a cualquier ámbito en donde se encuentre presente la conducta del ser humano, por lo tanto, es un modelo que se emplea eficazmente en el área organizacional ya que son presentadas constantemente conductas que el individuo tiene que aprender y que permite su mejor desenvolvimiento y desarrollo dentro de la empresa.

Kazdin (1989) señala que este modelo se desarrolla a partir de la insatisfacción de las explicaciones restringidas a estímulo-respuesta y resaltando el poder de los procesos cognitivos en la modificación de las conductas desadaptativas. Buscando la manera de construir un modelo que reúna por un lado el análisis de la conducta y por otro su aplicación colocando su interés en la conducta manifiesta y los acontecimientos ambientales que la influyen.

Por lo anterior, se puede apreciar que la intervención de los psicólogos dentro de las organizaciones ha venido ampliándose, debido fundamentalmente al crecimiento de los conocimientos de la psicología y el cúmulo de teoría o modelos explicativos del comportamiento humano que de algún modo contribuyen a la mayor capacitación del profesionalista que al aplicar tales conocimientos le brinda un marco de referencia para facilitar su labor.

Aunque, de acuerdo con Vargas y Velasco (2002, p.183) “las contradicciones teóricas y los problemas relativos a este tipo de eclecticismo han impedido el establecimiento de un área psicológica organizacional coherente, quedando a criterio del psicólogo responsable de la organización los mecanismos de aplicación a tales procedimientos”.

2.3 LA PSICOLOGÍA Y LA ADMINISTRACIÓN

La administración busca en forma directa precisamente la obtención de resultados de máxima eficiencia en la coordinación, y sólo a través de ella, se refiere a la máxima eficiencia y aprovechamiento de los recursos de la organización (materiales, humanos, capital, etc.). El buen administrador no lo es precisamente por ser buen contador, buen ingeniero, buen economista, buen abogado, etc., sino por las cualidades y técnicas que posee específicamente para coordinar a todos esos elementos de la forma más adecuada y eficiente (Reyes, 1994).

Por consiguiente, la coordinación es la esencia misma de la administración, implica ordenamiento simultáneo y armonioso de varias cosas. Supone, que hay diferentes personas, diversos medios orientados a la realización de un fin único. De esta coordinación depende la eficacia de los resultados de cualquier organización.

Al aplicar la psicología en la administración, su forma de explicar los actos humanos, y por consiguiente la forma de predecirlos, da la razón de las acciones que el hombre realiza en cualquier contexto.

Dado que el administrador va a coordinar personas, y por consiguiente, el actuar de estas mismas, con objetos, otras personas, sistemas, etc. Necesita, por lo mismo, conocer los diversos aspectos psicológicos para tratar de influir en el logro de la cooperación de los hombres, como base para su coordinación.

Para Reyes (1994, p.53) “la administración, al dar sus reglas para la eficiencia del aspecto funcional de dichos fenómenos, no puede prescindir de los principios y consideraciones psicológicas. El administrador necesita saber influir eficazmente en la conducta de los demás, y de ello depende en gran parte su éxito. La psicología, indica por lo mismo, qué métodos son más adecuados, y proporciona bases técnicas para intervenir en la manera de actuar de quienes integran la

Andrade, M. y Méndez, D.

organización, de tal forma que el modo de realizar las acciones que les correspondan las realicen lo más eficientemente posible”.

Según Reyes (op.cit.), la psicología puede ayudar en tres formas al administrador:

1. Ofreciéndole técnicas de carácter esencialmente psicológico, pero que son utilizadas por el administrador como un medio para coordinar a las personas dentro de una organización.
2. Analizando los aspectos psicológicos de algunas técnicas de naturaleza administrativa para su modificación y lograr que sean más eficaces al momento de aplicarlas dentro de la organización.
3. Auxiliando al administrador para establecer los procedimientos que deben seguirse, el orden de las observaciones, los estudios a realizar, y a quiénes debe aplicarse. Por medio del método científico intervendrá en la modificación de problemas, ya que también proporciona elementos alternos para describir, explicar, predecir fenómenos y las consecuencias de determinadas acciones.

La psicología y la administración están estrechamente ligadas, no sólo porque a la psicología dentro de la administración se le considera como una ciencia auxiliar. Quizá el elemento fundamental de esta relación radica en la aportación de la psicología al área de recursos humanos, ya que no sólo es el proceso administrativo de reclutamiento y selección de personal, sino que además se encarga de iniciar al sujeto a sus labores y al perfeccionamiento de su participación de una manera más eficaz a su trabajo para el bien de la organización y del trabajador mismo; y a la solución de problemas derivados de las relaciones entre los individuos u originados por diferentes circunstancias administrativas.

Andrade, M. y Méndez, D.

De esta manera, la diferencia entre ambas radica en que la psicología estudia la interacción del individuo con su medio ambiente (conducta) donde prescinde de su liga con el logro de una finalidad determinada; y la administración requiere y aplica sólo los principios y técnicas psicológicas que pueden referirse a cómo obtener la máxima eficiencia de los hombres que forman una institución.

CAPÍTULO 3

LA PARTICIPACIÓN DEL PSICÓLOGO EN LAS ORGANIZACIONES

Así como el individuo requiere diferentes medios para alcanzar sus objetivos y cubrir sus necesidades, lo mismo sucede en las organizaciones. Éstas se ven obligadas a contar con el suficiente personal para realizar actividades que las lleven al éxito; y la eficiencia con la que debe ser operada la organización, dependerá en gran medida de la forma en que su personal sea administrado. Esta administración se desarrolla con base a una serie de actividades y programas que permiten reclutar y seleccionar empleados para aquellos puestos que sean más adecuados a sus habilidades; inducirlos a sus labores y al perfeccionamiento de su participación en la organización, a la solución de problemas derivados de las relaciones entre individuos u originados por diferentes circunstancias administrativas; sin embargo, para realizar este proceso de manera más efectiva se debe de contar con información precisa y continua respecto a las características de los procesos administrativos dentro de una organización.

Dichos procesos generalmente, son llevados a cabo por el personal del departamento de recursos humanos, lugar en el que puede desarrollarse profesionalmente el psicólogo, pues según Smith y Wakeley (1983) debe atender todos los eventos relacionados con la conducta de los empleados, utilizando las funciones y habilidades adquiridas durante su desarrollo académico para atender los problemas que se presentan en cualquier grupo de trabajadores, pues es el psicólogo quien cuenta con bases teóricas para establecer los factores que determinan el comportamiento de un trabajador dentro de su área laboral logrando una interacción y bienestar (individuo-organización) esperado.

Andrade, M. y Méndez, D.

Debido a la existencia de múltiples opiniones y con el propósito de conformar las funciones profesionales del psicólogo particularmente en México, el Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación (CNEIP) define al psicólogo como un profesionista universitario que tiene como objeto de estudio el comportamiento individual, siendo su función genérica la de intervenir como experto del comportamiento en la promoción del cambio individual, desde alguna postura interdisciplinaria (Robles, 1990).

El punto de operación del psicólogo se basa en los elementos que participan en la interacción del individuo con su medio ambiente, en este caso el contexto organizacional (Vargas y Velasco, 2002).

Ribes, Fernández, Rueda, Talento y López (1980) plantean las siguientes funciones profesionales que desempeña el psicólogo como especialista en el comportamiento, aplicándolas en diferentes áreas y escenarios sociales:

1. **EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO.** Definiéndose en términos de carencias, de formas de comportamiento socialmente deseable, o de potencialidades cuyo desarrollo es requerido para satisfacer prioridades individuales o sociales.
2. **CAPACITACIÓN.** Promueve cambios a nivel individual o de grupos, facilitando la aparición de comportamientos potenciales requeridos para el cumplimiento de objetivos individuales y de grupo, en lo que a recursos humanos se refiere.
3. **PLANEAR.** Soluciona y relaciona hechos, así como formula y usa suposiciones con respecto al futuro en la visualización y desarrollo de las actividades propuestas que se crean necesarias para alcanzar los resultados deseados en la organización.

4. INTERVENIR PARA MODIFICAR UN PROBLEMA. Esto es una actividad cotidiana en el quehacer del psicólogo, ya que establece los procedimientos que deben seguirse, el orden de las observaciones, los estudios a realizar, y a quiénes debe aplicarse. Por medio del método científico intervendrá en la modificación de problemas, ya que también proporciona elementos alternos para describir, explicar, predecir fenómenos y las consecuencias de determinadas acciones.

5. PREVENIR. Prepara con anticipación propuestas y estrategias con base a los resultados que se obtuvieron en la intervención relacionada a una demanda, para que puedan valorar los efectos e implicaciones; incluyendo los recursos necesarios y los posibles cursos de acción de lo que puede hacerse.

6. INVESTIGAR. Utiliza un método o técnica para establecer procedimientos, observaciones, estudios, etc., que le permitan evaluar, planear, intervenir, predecir, explicar y describir ciertos fenómenos que surgen en una organización y así satisfacer las misiones que se le encomienden. Comprende estudios de productividad y actividades relativas tanto a la fatiga de los trabajadores como a la iluminación y el ambiente general de trabajo.

El psicólogo organizacional es un profesionalista competente cuyo campo de acción serán los procesos administrativos de las diferentes áreas laborales de una organización, siendo por lo tanto su colaboración muy valiosa si retoma dichas funciones para demostrar que es capaz de proporcionar a las empresas personal preparado para enfrentarse a los nuevos retos que conllevan competitividad y calidad en el trabajo. Cumpliendo de esta manera, la formación adecuada que le permitirá cubrir con el perfil requerido en el área organizacional.

Andrade, M. y Méndez, D.

Grados (1988) señala que las actividades que realiza el psicólogo organizacional con mayor frecuencia son:

Reclutamiento y selección	37.5 %
Análisis de puestos	18.75 %
Desarrollo organizacional	8.75 %
Inducción y capacitación	6.25 %
Sueldos y salarios	1.25 %

Para Vargas y Velasco (2002) son tres los procesos y funciones administrativas en los que la participación del psicólogo es pertinente dentro de una organización:

- Reclutamiento y selección
- Inducción y capacitación
- Desarrollo organizacional

“...podemos notar que los procesos administrativos de selección, capacitación, y desarrollo, no son áreas o técnicas determinadas por criterios psicológicos. Basta con mencionar de manera general las tareas que se realizan en cada uno de los procesos...” (Vargas y Velasco, op.cit. p. 185).

El primer paso a efectuar en una organización es el análisis de puestos en donde se determina qué habilidades y aptitudes deben de poseer los individuos dentro de una organización.

Para Reyes (1997), el análisis de puestos es una técnica que responde a la necesidad de organizar y describir con precisión lo que cada trabajador hace y las aptitudes que requiere para realizarlo. Dicha técnica sirve a los altos directivos, debido a que determina las obligaciones y características de cada puesto; a los supervisores para saber las actividades asignadas a su vigilancia; a los trabajadores para realizar mejor y con mayor facilidad sus labores; y por último al departamento del personal, ya que es indispensable que conozcan las actividades

que pueden coordinar si quieren cumplir con la función de propiciar la eficiencia y cooperación de los trabajadores.

Según Grados (2003) este tipo de información se adquiere a través de la requisición y descripción del puesto.

- La requisición. Consiste en una explicación por escrito del conjunto de actividades del puesto, así como las características generales que debe poseer el candidato para ocupar una vacante.
- La descripción del puesto. Es un documento con información concisa que indica la tarea por cumplir así como las responsabilidades inherentes a ésta.

Con base en la información contenida en la descripción del puesto, el psicólogo describirá el perfil indicado que tendrá que cumplir el posible candidato para ocupar el puesto. Cuando se conoce perfectamente el perfil continúa el proceso de reclutamiento y selección.

3.1 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

Para Dessler (2001), el reclutamiento es el procedimiento por el cual se determinan los deberes, la naturaleza de los puestos y tipos de personas en términos de capacidad y experiencia laboral. Se refiere al procedimiento mediante el cual se busca, elige y obtiene al candidato de un total de aspirantes que se acerquen más a los requisitos demandados por el puesto a cubrir.

Para Chiavenato (2000) el reclutamiento “es un conjunto de procedimientos que tienden a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar cargos dentro de la organización. Básicamente es un sistema informativo mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos oportunidades de empleo que pretende llenar” (p.173).

Grados (1988) define al reclutamiento como la “técnica que está encaminada a proveer de recursos humanos a la empresa u organización en el momento oportuno” (p. 166).

Con lo anterior podemos decir que el reclutamiento es un proceso que consiste en buscar y obtener candidatos que reúnan las características adecuadas para cubrir los puestos requeridos en la organización. Ésta debe ser una labor continua y preventiva, encaminada a cubrir todos los puestos vacantes en los diferentes departamentos de cada empresa.

Una de las fases más importantes del reclutamiento la constituyen la identificación, selección y mantenimiento de las fuentes de reclutamiento, divididas según Grados (1988) en internas y externas. Las primeras son definidas como aquellas que sin necesidad de recurrir a personas o lugares fuera de la empresa, proporcionan el personal requerido en el momento oportuno.

Las fuentes internas de reclutamiento más conocidas son:

- Sindicatos.
- Archivo o cartera de personal.
- Familiares o recomendaciones.
- Promociones.

Por otro lado, las fuentes externas son a las que se recurre de acuerdo a las características solicitadas, en cuanto al aspecto profesional, educativo o técnico y que son totalmente ajenas a la empresa. Las fuentes externas más conocidas son:

- Bolsa de trabajo.
- Agencias de colocación.
- Universidades.
- Organizaciones profesionales.

Existen diferentes medios para reclutar personal, Grados (1988) los define como las formas en las que se dará a conocer la existencia de un puesto vacante, transmiten la información tanto a estructuras socioeconómicas bajas como altas, campos profesionales y técnicos, para el personal de mano de obra o altamente calificado. Los principales medios que se utilizan son:

- Prensa.
- Radio.
- Televisión.
- Boletines.
- Anuncios
- Internet

Como se pudo identificar anteriormente, cada organización busca, explotar las fuentes y medios de reclutamiento idóneos para su actividad; cuando se ha reunido una cierta cantidad de candidatos potenciales, el psicólogo establece los criterios mediante los cuales se evaluarán sus aptitudes para elegir a aquél o aquéllos que presenten mayores posibilidades de obtener el cargo vacante y desempeñarlo de manera eficaz, es decir, seleccionar al candidato idóneo.

Para Arias (1994), la selección del personal es un procedimiento para encontrar a la persona adecuada que cubra el puesto, tomándose en cuenta las necesidades de la organización así como la satisfacción que el trabajador encuentre en el desempeño del puesto; para que éste desarrolle sus habilidades y potencialidades a fin de hacerlo más satisfactorio a sí mismo y a los propósitos de la organización.

Grados (1988), la define como la serie de técnicas encaminadas a encontrar a la persona adecuada al puesto adecuado y se habla de selección de personal en el momento en que se tiene a los candidatos probables para ocupar la vacante.

En este sentido Chiavenato (2000) menciona que se escoge a la persona adecuada al puesto adecuado de entre los candidatos reclutados a aquellos más aptos a desempeñar los cargos existentes en la empresa, que puedan mantener o aumentar la eficiencia y desempeño del personal.

Chruden y Sherman (1980), señalan que la selección del personal es un proceso en donde se determina cuáles de entre los solicitantes son los que llenan mejor los requisitos del trabajo a desempeñar y a los que se les debe ofrecer posiciones en la empresa con base a sus habilidades, intereses, aptitudes y personalidad. Generalmente para el proceso de selección se evalúan por medio de instrumentos los siguientes aspectos:

- Experiencia laboral
- Trayectoria académica
- Aspectos psicológicos

La participación del psicólogo en dicho proceso administrativo es de vital importancia debido a que tiene la responsabilidad de predecir si el candidato actuará o no con satisfacción y si es el más apto para desempeñar las tareas de manera eficaz y óptima en el puesto vacante. Propiciando de esta manera el bienestar del trabajador y de la misma organización. Cuando se seleccionan a el o los empleados que cubran la vacante, comienza el proceso de inducción y posteriormente la capacitación.

3.2 INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN

La inducción significa proporcionar a los nuevos empleados la información básica sobre la empresa, información que necesita para desempeñar satisfactoriamente sus labores; es un componente del proceso de interacción que utiliza la empresa con sus nuevos miembros, involucra el inculcar en todos los empleados las

actitudes, estándares, valores y patrones de conducta prevalecientes que espera la organización y sus departamentos (Dessler, 2001).

De acuerdo con Grados (2003) y Chiavenato (2004), no es posible determinar cuándo se inicia y en dónde termina la introducción del personal de nuevo ingreso; de hecho ésta principia desde el momento en que la persona es recibida para presentar su solicitud de empleo y se le proporciona información sobre la vacante que se pretende cubrir. Por lo regular, se considera como terminada cuando el empleado ha tenido suficiente tiempo para digerir la información requerida y aplica con éxito lo que ha estado aprendiendo durante esta etapa de inducción.

Para estos autores, dicho proceso es llevado a cabo para que el nuevo empleado se adapte lo más pronto posible a su ambiente de trabajo, a sus compañeros, a sus nuevas obligaciones y derechos, a las políticas de la empresa, etc., y que incluyan varios aspectos que pueden ser complementarios o no:

- Conferencia, curso, taller o plática;
- Películas,
- Red de cómputo locales o por Internet,
- Presentar al nuevo empleado de manera personal, amistosa y cordial a su jefe inmediato y compañeros;
- Asignar un mentor,
- Descripción del puesto a desempeñar por escrito,
- Junta de bienvenida,
- Proporcionar un manual de bienvenida que consiste en un folleto gráfico y que debe contener información detallada de la empresa con: bienvenida, historia de la compañía, misión, distribución geográfica, principales instalaciones, descripción de los productos y servicios que proporcionan y a qué tipo de consumidores va dirigido, filosofía, organigrama, cantidad de personas que laboran, reglas de seguridad, políticas de la empresa, y prestaciones.

Es importante la utilización de la inducción sin importar el tamaño de la empresa; aunque es necesario recalcar que para llevar a cabo este proceso existen diferentes métodos, que varían de una organización a otra y que dependiendo del objetivo o perspectiva que tengan deberán considerar si la imparten o no.

Este proceso administrativo en cualquiera de sus formas, no implica gran costo y, en cambio sí proporciona beneficios al empleado y por tanto, a la empresa. Por ello, es conveniente mencionar que vale la pena refinar y actualizar este proceso permanentemente.

A pesar de que no existen parámetros fijos, es necesario que la inducción se realice lo antes posible después de la contratación de la persona, preferentemente dentro de la primera semana, pero siempre antes de un mes (Grados, 2003).

La inducción es parte vital de la capacitación para la adecuada integración de los nuevos elementos, de acuerdo con Reyes (1997), sus objetivos son:

- a) Configurar y establecer relaciones que mantendrá el nuevo trabajador en la empresa.
- b) Ayudarle a que se ajuste a su nuevo ambiente de trabajo.
- c) Informarle las políticas, reglamentos, prestaciones y beneficios de la empresa.
- d) Crear actitud favorable hacia la empresa y objetivos.
- e) Reducir la rotación de personal.
- f) Ahorrarle tiempo y esfuerzo al trabajador y a la empresa.

Ahora bien, la capacitación es otra técnica de formación que se le brinda a una persona o individuo en donde puede desarrollar sus conocimientos y habilidades de manera más eficaz. Permite brindar conocimientos, que luego el trabajador

aplicará en el desarrollo de su labor para que sea capaz de resolver los problemas que se le presenten.

Según Dessler (2001), la capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. La capacitación, por tanto, podría implicar: mostrar a un operador de máquina cómo funciona su equipo, a un nuevo vendedor cómo vender un nuevo producto de la empresa, o inclusive a un nuevo supervisor cómo entrevistar y evaluar a los empleados.

La capacitación para Chiavenato (2000), es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos bien definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del trabajador para desarrollar ciertas habilidades; cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos.

La capacitación en la organización, debe brindarse al individuo en la medida necesaria, haciendo énfasis en los puntos específicos para que pueda desempeñarse eficazmente en su puesto. Una exagerada especialización puede dar como resultado un bloqueo en las posibilidades del personal y un decremento en la productividad del individuo.

Dicho proceso administrativo tiene como objetivos (Dessler, 2001):

- Proporcionar a los trabajadores la oportunidad de desarrollar las conductas exigidas para un adecuado desempeño de tareas y responsabilidades en el puesto.
- Facilitar el ajuste personal de los trabajadores a sus actividades.

Andrade, M. y Méndez, D.

- Permitir una mayor y eficaz ejecución de los empleados para proponer ascensos y transferencias.
- Proporcionar a los empleados habilidades específicas.

Cabe destacar que la capacitación no sólo se les da a los nuevos empleados sino que el adiestramiento y perfeccionamiento de los conocimientos, habilidades y actitudes del empleado son relativamente continuos, ya que representan principalmente beneficios económicos reduciendo déficits en la empresa. Además esta capacitación debe ser continua a causa de los cambios tecnológicos y sociales que repercuten en lo económico y en el aprovechamiento de los recursos humanos. La participación del psicólogo en este proceso administrativo es brindar y propiciar a la organización el cumplimiento de una adecuada capacitación cubriendo los siguientes aspectos propuestos por Chiavenato (2000):

- *Detección de necesidades.* Éstas pueden ser detectadas por medio de reportes verbales de los jefes inmediatos de personal, por cuestionarios, por observación sistemática o casual de los empleados en su desempeño. Con base a los resultados obtenidos se elabora un reporte, y se procede a la planeación de la capacitación (Siliceo, 1992).
- *Redacción de objetivos.* Estos tienen que redactarse en términos de lo que se espera de los participantes a lo largo y en el término de la capacitación. Deben redactarse en términos de conductas observables y cuantificables para conocer los efectos de la intervención.
- *Elaboración de planes y programas.* Una vez elaborados los objetivos se realiza un esquema de trabajo a desarrollar, tomando en cuenta: el tipo de población con la que se va a trabajar, materiales con los que se trabajará, el procedimiento que incluye la forma en que se desarrollará el programa, las sesiones, el contenido de las mismas, dinámicas, tiempos, etc.

Andrade, M. y Méndez, D.

- *Ejecución de planes y programas.* En esta parte, se lleva a cabo el programa de capacitación aplicando cada uno de los pasos mencionados en la planeación de los mismos.
- *Evaluación.* Una vez aplicado el programa de capacitación, se necesita evaluar sus efectos en el personal. Se realiza una evaluación pretest-postest, es decir, se aplica un cuestionario al inicio del curso que contenga los temas a tratarse a lo largo de éste y al finalizar se vuelve a aplicar para establecer una comparación de los resultados entre una y otra prueba, con el fin de detectar los conocimientos y habilidades adquiridas a lo largo del curso.
- *Seguimiento.* Se realiza una observación al concluir la capacitación y después de un tiempo determinado, con el objetivo de conocer el impacto del curso en el empleado al momento de desempeñar su labor en la organización.

3.3 DESARROLLO ORGANIZACIONAL

El escenario actual de las organizaciones acentúa un mundo de cambios discontinuos y acelerados; como fenómenos políticos, económicos, sociales y tecnológicos que interactúan en el ambiente de las organizaciones. Creando con ello un desequilibrio que les permitirán una permanencia o estabilidad en el contexto donde se encuentran.

Las organizaciones como las personas que trabajan en ellas se enfrentan a dichos cambios; en este sentido, se revisan y modifican objetivos, estableciéndose otros nuevos; se crean nuevos departamentos, se reestructuran los viejos; las personas dejan la empresa o cambian de cargos, se contratan nuevas personas; los productos varían, la tecnología avanza, las personas aprenden cosas nuevas,

Andrade, M. y Méndez, D.

modifican su comportamiento, tienen nuevas motivaciones, crean nuevos problemas (Chiavenato, 2000).

El cambio en las organizaciones es parte de su crecimiento que puede representar derrumbes o la desaparición completa de las mismas, sin embargo, muchas de ellas aprovechan este movimiento para crecer en cada una de sus áreas. Para lograr el cambio en ellas, se creó un método o programa denominado desarrollo organizacional.

Chiavenato (2004), menciona que el concepto de desarrollo organizacional (DO) se asocia con los conceptos de cambio y capacidad de adaptación de la organización a los diferentes fenómenos que se le puedan presentar. Debido a que el ambiente que rodea a las organizaciones es cambiante y dinámico, exigiendo de ellas una gran capacidad de adaptación para poder sobrevivir ante tales condiciones.

De Faria (2003) considera que el desarrollo organizacional es una actividad de cambio que involucra a la empresa como totalidad, orientada a mejorar los procesos de solución de problemas y renovación de una organización mediante una administración basada en la colaboración y efectividad de los que integran la empresa.

Autores como Ferrer (1986), De Faria (2003) y Chiavenato (2004), coinciden que el desarrollo organizacional tiene las siguientes características:

- a) Se basa en la investigación y en la acción. El desarrollo organizacional utiliza el diagnóstico de situación y una intervención para modificar tal situación, para posteriormente estabilizar y mantener la nueva situación que se generó.
- b) Aplica conocimientos de las ciencias del comportamiento. Con el objetivo de mejorar la eficacia de la organización.

Andrade, M. y Méndez, D.

- c) Modifica actitudes, valores y creencias de los empleados. Para que identifiquen e implementen los cambios necesarios para el buen funcionamiento de la organización.
- d) Cambia el rumbo de la organización. Para mejorar la solución de problemas, flexibilidad, capacidad de respuesta, incremento en la calidad del trabajo y aumento de la eficacia.

Es por esto que el desarrollo organizacional es considerado como el medio más eficiente para cambiar toda una organización. Debido a que es el conjunto de esfuerzos para modificarla a través del cambio de actitud y comportamiento de las personas que trabajan dentro de ella.

El psicólogo puede llevar a cabo dicho proceso administrativo; pues es capaz de detectar el área (o áreas) problema (diagnóstico) en forma sistemática entrevistando a las personas o grupos involucrados, influyendo en la decisión que tome el cliente para que sea "la ideal" así como para aquellos aspectos que se eligieran y que considere desfavorables a la organización, mediante talleres y análisis entre las personas y grupos involucrados, con el fin de determinar las acciones y el rumbo adecuado para el cambio.

Según Aguirre (1997) para que la participación del psicólogo en el proceso administrativo de desarrollo organizacional sea eficiente debe de identificar y conocer los siguientes factores de la organización:

- a) La estructura (jerarquías, funciones, programas, unidades e individuos).
- b) El tipo de organización. El cómo se toman las decisiones y quién o quiénes las toman.
- c) Los sistemas de recompensas relacionados con la tarea más que con el puesto que desempeñan.
- d) El tipo de comunicación, las reglas o normas.

Andrade, M. y Méndez, D.

- e) Si existe competencia y colaboración intragrupo e intergrupo.
- f) Si las recompensas están diseñadas para que lo esperado se mantenga.
- g) El cómo opera la organización con base al aprendizaje, llevando evaluaciones continuas del estado actual y si se planea de manera adecuada las mejoras y el desarrollo de la misma.

Según Silverstein y Shvarzblat (1978, citado en Rodríguez, 1995) el psicólogo interviene dentro del proceso administrativo de desarrollo organizacional en los siguientes puntos:

- Identificar o desarrollar una necesidad de cambio.
- Establecer una relación de cambio.
- Diagnosticar el problema.
- Examinar las metas y curso de acción alternativos.
- Convertir la intención en acción.
- Estabilizar el cambio y evitar las suspensiones.
- Lograr el término de la relación.

3.4 FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

Rodríguez (1995) menciona que el psicólogo además de ser un especialista en la ciencia de la conducta, debe tener conocimientos administrativos generales y específicos para tener más herramientas para realizar su trabajo en la organización.

Por tal razón, actualmente al psicólogo se le exige en el área organizacional que tenga conocimientos administrativos como el manejo de nómina, prestaciones (Hacienda, IMSS, ISSSTE, seguro de gastos médicos, INFONAVIT, planes de educación, pensiones, etc.), elaboración de manuales de políticas y

Andrade, M. y Méndez, D.

procedimientos, análisis y descripción del puesto, asistencia, retardos, horas extra y contratación (Grados, 1988). Algunos de estos conocimientos se describirán de manera breve en este apartado.

La relación de trabajo se establece formalmente por medio del contrato de trabajo, cumpliéndose así lo que dispone la legislación que se encuentre vigente. Este contrato de trabajo permite determinar cuáles son las responsabilidades y derechos que tienen tanto los trabajadores como la organización.

De esta manera, es necesario que junto al contrato de trabajo el nuevo miembro firme su hoja de registro de incorporación a las instituciones o sindicatos respectivos.

Al respecto, UNITEC (2002) menciona que cada organización tiene su propio paquete de beneficios y prestaciones para trabajadores en adición a los que por ley otorga la Seguridad Social (IMSS, ISSSTE), el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) y el Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR).

Otros beneficios que se les otorgan a los trabajadores en las organizaciones y que se especifican en el contrato son: planes de pensiones o retiros complementarios a los que da la seguridad social, seguro de vida, seguro de gastos médicos mayores, servicio médico adicional al de la Seguridad Social, préstamos para los trabajadores (a corto, mediano, largo plazo), fondo de ahorro, vales de despensa, vales de gasolina, servicio de comedor, etc. (UNITEC, op.cit.). Lo anterior son sólo ejemplos de beneficios que existen para los trabajadores, algunos de ellos tienen un costo muy alto para las organizaciones y dependerán de las políticas de éstas para brindarlos.

Ahora bien, UNITEC (2001) define a los sindicatos como “una de las formas de organización colectiva para los trabajadores y los directivos, con la finalidad de defender sus intereses” (p.124), y son considerados como la oportunidad de establecer comunicación con los trabajadores, por un lado y, por otro como una vía de comunicación con los representantes de las empresas y de acuerdo con la legislación laboral, los trabajadores tienen derecho a formar sindicatos con el propósito de mejorar los salarios, horarios de trabajo, prestaciones o beneficios y las condiciones de trabajo (UNITEC, 2002). Cuando no existían, los empresarios eran los que establecían todas las condiciones de trabajo, la evaluación del desempeño y las compensaciones.

De acuerdo con lo anterior, Arias y Heredia (2004) indican que se abren dos registros que son llenados al ingreso del nuevo trabajador y se encontrarán en el área de recursos humanos:

- **Expediente:** el cual se integrará con los documentos que ayudarán a formar el historial del trabajador en la organización; estará compuesto por una carpeta con su solicitud de empleo, copia de contrato de trabajo, avisos de alta al sindicato, al Seguro Social, al Registro Federal de Causantes, aumentos de sueldo, evaluación del desempeño, amonestaciones, beneficios, etc.
- **Hoja de servicios:** registro donde se incluye de forma resumida y clara los datos personales más importantes del trabajador como: escolaridad, antecedentes de trabajo, promociones y transferencias; evaluación del desempeño, control de asistencias, capacitación, ascensos, separación de la empresa (en su caso); es decir, un resumen de todo lo que aparezca en su expediente. Este registro permite una consulta rápida de las características principales del trabajador.

Andrade, M. y Méndez, D.

Algunas organizaciones han incluido esta información en una base de datos a fin de manejarlos estadísticamente y para obtenerla en el menor tiempo posible, permitiendo obtener lo siguiente (Chiavenato, 2000):

1. Datos personales de cada empleado.
2. Datos sobre los ocupantes de cada cargo.
3. Datos acerca de los empleados de cada sección, departamento o división.
4. Datos sobre salarios e incentivos salariales.
5. Datos acerca de los beneficios, prestaciones y servicios sociales.
6. Datos de los candidatos sobre cursos y actividades de capacitación.

Morari, (1992) indica que estos datos se emplean en las diferentes áreas del departamento de recursos humanos, éstas son:

- Área de reclutamiento y selección del personal: se explora las fuentes de abastecimiento del personal, es decir, se identifican los lugares donde se puede encontrar al personal más adecuado para la organización.
- Área de capacitación de personal: se busca que los individuos dentro de la organización sepan realizar su trabajo de manera eficaz.
- Área de organización y compensaciones: se encarga de lograr que la remuneración global que recibe el trabajador sea adecuada al puesto en el que se encuentre laborando. UNITEC (2001) y Dessler (2001) mencionan que las compensaciones son las formas de pagos o recompensas destinadas a los empleados que se otorgan por su labor.
- Área de administración del personal: su función principal es llevar todos los registros, expedientes de personal, manejo de archivos, nóminas y relaciones laborales.

Andrade, M. y Méndez, D.

Estos son los procedimientos y áreas más comunes en donde participa el psicólogo dentro de las organizaciones, es importante señalar que lo anterior sólo es una forma de tantas que existen para llevar a cabo estos procedimientos, todo dependerá de los conocimientos, habilidades y preferencias del psicólogo encargado, además de las políticas de cada organización.

Cabe mencionar que “la influencia y el impacto de las conclusiones y acciones derivadas de la labor del psicólogo están mediadas por criterios administrativos: la toma de decisiones para la aplicación de una determinada acción en la organización no depende exclusivamente de él” (Vargas y Velasco, 2002. p. 186).

CAPÍTULO 4

EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

El creciente desarrollo de las organizaciones y la importancia que éstas le dan a su personal en la actualidad, exigen la existencia de técnicas y procedimientos administrativos de reclutamiento y selección de personal cada vez más avanzados para obtener recursos humanos más calificados y adecuados para la organización; tanto ésta como el psicólogo deben buscar y seleccionar procesos adecuados de reclutamiento y selección acorde a sus necesidades basada en una serie de investigaciones que permiten desarrollar y acoplar dichos procesos para lograr obtener personal con calidad que permita el éxito de una organización.

Podemos determinar que el proceso administrativo de reclutamiento y selección de personal debe asegurar el suministro de recursos humanos requeridos en diferentes departamentos de cada organización, mediante la implantación de técnicas de reclutamiento y selección que garanticen la eficiencia tanto del personal como de la empresa. Para establecer un proceso adecuado, es necesario primero definir reclutamiento y selección, así como mencionar su importancia, finalidad, objetivos y explicar el proceso que se lleva a cabo para abastecer a la organización del elemento humano.

4.1 DEFINICIÓN

Según Chiavenato (2004), personas y organizaciones no nacen juntas, las organizaciones escogen a las personas que desean como empleados y las personas escogen a las organizaciones donde pretenden trabajar y aplicar sus

Andrade, M. y Méndez, D.

esfuerzos. Esta elección recíproca depende de diversos factores y circunstancias; para que esta la relación sea posible es necesario que las organizaciones comuniquen o divulguen sus oportunidades de trabajo para que las personas sepan cómo buscarlas e iniciar su relación. En este sentido, el papel del reclutamiento es divulgar en el mercado las oportunidades que la organización pretende ofrecer a las personas que poseen determinadas características.

Hellriegel, Jackson y Slocum (2002), mencionan que “el reclutamiento es el proceso de búsqueda dentro y fuera de la organización, de personas para llenar vacantes. Cuando dicho proceso es eficaz no sólo atrae individuos a la organización, sino que aumenta las probabilidades de retenerlos una vez contratados” (p. 353).

Para UNITEC (2002) el reclutamiento “es el conjunto de actividades que utilizan las organizaciones para atraer candidatos a los puestos de trabajo en quienes se busca posean los conocimientos, habilidades y las actitudes que se necesitan para alcanzar los objetivos organizacionales” (p. 72).

Grados (2003) define reclutamiento como la “técnica que está encaminada a proveer de recursos humanos a la empresa u organización en el momento oportuno” (p. 209).

Con lo anterior podemos decir que el reclutamiento es un proceso que consiste en buscar y obtener candidatos que reúnan las características adecuadas para cubrir los puestos requeridos en la organización. Esta debe ser una labor continua y preventiva, encaminada a cubrir todos los puestos vacantes en los diferentes departamentos de cada empresa.

4.2 FINALIDAD E IMPORTANCIA

El reclutamiento es un proceso importante de comunicación con el área de recursos humanos, cuyo objetivo es atraer candidatos de entre los cuales se seleccionarán a los futuros integrantes de la organización. Tiene la finalidad de identificar personal capacitado que se interese por desarrollarse dentro de una empresa, busca cubrir las necesidades que vaya generando la organización en cuanto a las vacantes, tanto a corto como a largo plazo, es decir, se debe mantener un reclutamiento constante y por consiguiente preventivo que cubra las necesidades de toda organización. Su importancia radica en que una empresa dependerá en gran medida de la calidad de personal que la integre, ya que si el reclutamiento es el adecuado hay más posibilidades de que las personas que acudan a la organización sean las más afines para ocupar un puesto determinado.

Para Espinosa y Espinosa (1992, p.15) los objetivos de un buen reclutamiento de personal son:

- 1) Abastecer al proceso selectivo de candidatos.
- 2) Realizar las labores de reclutamiento de personal de la manera más efectiva para contribuir con el desarrollo de la empresa.
- 3) Contar con el personal adecuado en un número y cantidad suficientes para efectuar el proceso de reclutamiento.
- 4) Contar con los recursos humanos, técnicos y materiales suficientes para realizar las labores de reclutamiento.
- 5) Actualizar el sistema de reclutamiento de personal siempre que sea necesario.
- 6) Mantener actualizado al personal que conforma el sistema de reclutamiento.
- 7) Establecer una buena comunicación con el resto de la empresa para conocer las necesidades de requerimiento de personal.

- 8) Usar fuentes de reclutamiento idóneas para las circunstancias que se presenten.
- 9) Allegarse de candidatos con el número adecuado para cubrir vacantes existentes.
- 10) Mantener la cartera de personal actualizada para agilizar el trabajo realizado.
- 11) Buscar, evaluar, obtener la aprobación y orientar a los nuevos empleados para que ocupen los puestos requeridos para conducir exitosamente el trabajo de la organización.

4.3 PROCESO ADMINISTRATIVO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

Para iniciar el proceso administrativo de reclutamiento y selección de personal es necesario contar con un análisis de puestos; ya que en este se determinan qué características, funciones y habilidades deben poseer los individuos para ocupar una vacante dentro de una organización.

El proceso administrativo de reclutamiento, varía según la organización, Grados (2003) menciona que en el momento en que la empresa obtenga un psicólogo capacitado en dicho proceso, éste deberá plantearse los siguientes cuestionamientos: ¿cómo, dónde y cuándo encontrar a los recursos humanos más idóneos para ocupar las vacantes existentes? Es él quien tendrá que recurrir a lugares específicos, o bien utilizar los medios de difusión o comunicación para obtenerlos. A estos lugares se les denomina fuentes de reclutamiento y a los medios de comunicación o difusión como su nombre lo indica, medios de reclutamiento; representados en el siguiente diagrama (Figura. 1):

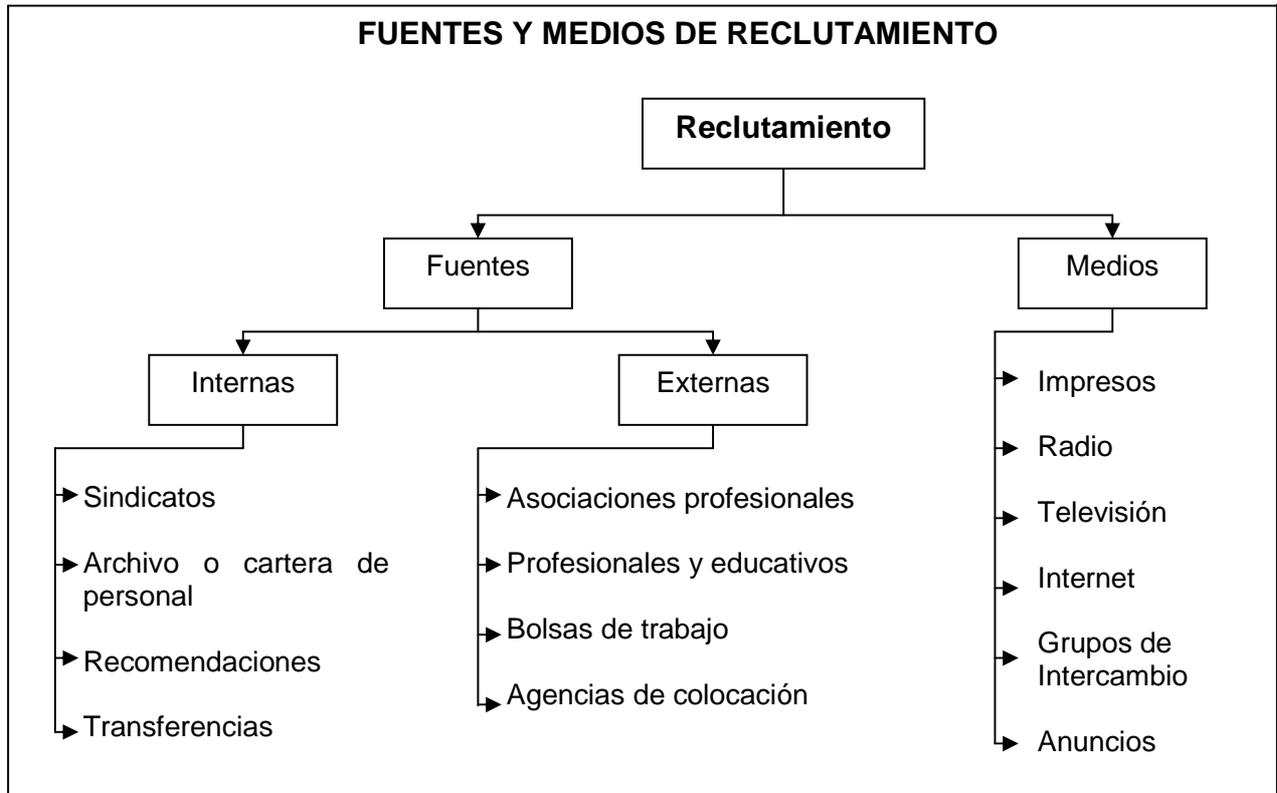


Figura. 1. Muestra las fuentes y medios de reclutamiento utilizados en las organizaciones.

De acuerdo con nuestro diagrama existen dos formas de reclutamiento: fuentes y medios. Autores como Grados (2003), Chiavenato (2000 y 2004), UNITEC (2002), Stoner y Freeman (1994), Scherman, Hunt y Osborn (2004) y Arias (1994) indican que existen dos fuentes de reclutamiento: internas y externas.

Fuentes internas

Para Chiavenato (2004), cuando se presenta una vacante, la empresa la cubrirá con los candidatos que trabajan en la organización; es decir, con sus empleados, para promoverlos o transferirlos a otras actividades más complejas o motivadoras.

Por otro lado, Grados (2003) menciona que las fuentes internas son aquellas en donde no se necesita recurrir a personas o lugares fuera de la empresa, proporcionando el personal requerido en el momento oportuno.

Las fuentes internas más empleadas en las organizaciones según Grados (op.cit.) son las siguientes:

- **Sindicatos.** Por la reglamentación del contrato colectivo, ésta es por necesidad una de las principales fuentes en lo que respecta al personal sindicalizado. Se acude a esta fuente en el momento que la organización requiera personal para una vacante o vacantes que entran en el dominio del sindicato.
- **Archivo o cartera de personal.** Se integra con las solicitudes de los candidatos que se presentaron en reclutamientos anteriores y que fueron archivados probablemente en una base de datos computarizada, facilitando la búsqueda de candidatos que cubran el perfil requerido.
- **Familiares o recomendados.** Si la política de la empresa lo permite, se hace uso de esta fuente cuando se divulgan las vacantes entre los propios trabajadores de la organización, a fin de establecer contacto con los familiares o conocidos que reúnan las características o requisitos del puesto vacante.
- **Promoción o transferencia interna de personal.** Se basa en datos e informaciones para saber si existe un candidato viable para ocupar la vacante como: los resultados obtenidos en las pruebas de selección a las que se sometió para su ingreso en la organización, resultados de las evaluaciones de desempeño, resultados de los programas de capacitación, análisis y descripción del cargo que ocupa el candidato en la actualidad y el cargo para el cual se está considerando con el fin de evaluar si puede desempeñar el nuevo cargo de manera eficaz y las condiciones de ascenso del candidato y de reemplazo (en el caso de que el candidato ya tenga un sustituto) (Chiavenato, 2000).

Andrade, M. y Méndez, D.

Para Arias (1994) y Chiavenato (2004) estas fuentes internas permiten que se realice un movimiento interno de recursos humanos, sus principales ventajas son: que se da una mejor integración del personal de nuevo ingreso ya que no se requiere de socialización organizacional de los nuevos miembros, pues ya conoce las políticas y miembros de la organización; se aprovecha mejor el potencial humano de la organización, motiva el desarrollo profesional de los actuales empleados, es rápido y es económico.

Sin embargo, para Arias (op.cit.) este reclutamiento representa mayores desventajas por las fricciones o conflictos que surgen con el personal cuando no es aceptado el candidato o cuando está desempeñando sus labores, disminuye la objetividad de los familiares en los casos en que se sancionan a sus parientes o se les niegan asensos generando conflictos entre los miembros de la organización.

Por otro lado, Chiavenato (2000) menciona que las principales desventajas que se presentan en este reclutamiento son el bloqueo de nuevas ideas, experiencias y expectativas, favoreciendo la rutina, funcionando como un sistema cerrado de reciclaje continuo del recurso humano de la organización, generando conflicto de intereses entre los miembros de la misma, creando una actitud negativa frente a ésta.

Fuentes externas

La situación que prevalezca en el mercado de trabajo determinará las estrategias para elegir las fuentes de reclutamiento. Sin embargo, se ha observado que durante periodos de alto desempleo, son los candidatos los que se anuncian o se acercan a las empresas, y al revés, cuando el mercado de trabajo está saturado, son las empresas las que se anuncian. Asimismo, determinan las fuentes externas de reclutamiento que les ayudarán a cumplir su objetivo: reclutar candidatos para ocupar los puestos vacantes.

hiavenato (2000), menciona que las fuentes externas operan con candidatos que no pertenecen a la organización y que al existir una vacante, la organización intenta llenarla con personas de fuera, es decir, con candidatos externos utilizando diversas técnicas para influir en los candidatos y atraerlos.

Para Grados (2003), las fuentes externas son “aquellas a las que el psicólogo puede recurrir, de acuerdo con las características requeridas en cuanto al aspecto profesional, educativo, o técnico y que son totalmente ajenas a la empresa” (p. 212).

Las fuentes internas más empleadas en las organizaciones según UNITEC (2002) y Grados (2003) son las siguientes:

- **Agencias privadas de contratación.** Estas agencias cobran por sus servicios buscando específicamente lo que el cliente desea y existen algunas agencias especializadas para ciertas ocupaciones o campos profesionales.
- **Instituciones educativas.** Las universidades y otras instituciones de educación media superior y superior son una fuente de reclutamiento cuando se requieren candidatos a ocupar puestos técnicos, de mandos intermedios o de dirección.
- **Asociaciones de profesionistas.** Ésta es una fuente directa cuando lo que se busca es un profesionista en algún campo específico de conocimiento.
- **Bolsas de trabajo.** Se dedican a proporcionar información con respecto a las vacantes existentes en diversas organizaciones. Prestan sus servicios de manera gratuita, por ejemplo en las universidades, se anuncian o se registran las empresas y los puestos que ofrecen.

- **Agencias privadas buscadoras de ejecutivos de alto nivel.** Estas agencias se dedican a buscar y encontrar al candidato específico para cada puesto. Estas agencias no buscan precisamente a sus candidatos entre los desempleados sino en los que se encuentren trabajando. Estos candidatos con frecuencia se van a otra organización porque la compensación económica, los retos y las oportunidades de desarrollo son mejores, beneficiándose ellos mismos y a la nueva organización donde van a laborar.

Medios

Siguiendo nuestro diagrama existen también diferentes medios para reclutar personal, Grados (op.cit.) los define como la forma en la que se dará a conocer la existencia de un puesto vacante, transmitiendo la información tanto a estructuras socioeconómicas bajas como altas, campos profesionales y técnicos, para el personal de mano de obra o altamente calificado, siendo de gran utilidad por su gran difusión, pues penetran en distintos ambientes. Los principales medios que se utilizan son:

- **Impresos.** La prensa es el medio más empleado para reclutar personal, ofrece la seguridad de que la información emitida llegará con mayor rapidez y veracidad a los lugares y personas deseadas. Otros medios impresos son los boletines o volantes.
- **Radio y televisión.** Debido a su alto costo, no se utilizan con frecuencia; por ejemplo, los anuncios de televisión tienen un costo elevado, el cual depende de los horarios, minutos y canal en el que se transmitirá la información.
- **Internet.** Es un nuevo método que se está empleando para reclutar personal, permite la utilización de bolsas de trabajo virtuales, utilizándose principalmente el correo electrónico ya que es un medio que facilita el envío de documentos, imágenes, textos, etc.

- **A través de anuncios.** Éste es uno de los métodos más comunes y de bajo costo para contactar candidatos. Tienen la ventaja de llegar a un gran auditorio.

Para Chiavenato (2004) el uso de las estas fuentes externas y medios tienen varias ventajas como introducir ideas nuevas y renovadas con la incorporación de nuevos talentos, habilidades y expectativas, enriqueciendo el patrimonio humano, renovando la cultura organizacional actualizándose con respecto al ambiente externo manteniéndose al tanto de lo que ocurre en otras organizaciones.

Pero también para Chiavenato (2000) el uso de éstos tiene sus desventajas, principalmente su alto costo, debido a que exige gastos inmediatos en el uso de los anuncios de prensa, honorarios de agencias de reclutamiento, artículos de oficina, formularios, entre otros documentos. También se requiere la aplicación de técnicas selectivas para elegir a los nuevos candidatos, reduce la fidelidad de los empleados al ofrecer las oportunidades a “extraños”. Considerándolo menos seguro, en el sentido de que los candidatos son desconocidos y la empresa no está en condiciones de verificar con exactitud sus orígenes y trayectorias profesionales ya que en ocasiones se necesita ocupar la vacante en el menor tiempo posible.

Reclutamiento externo

Es importante mencionar que cuando el mercado local de recursos humanos está bastante explorado en un área o estado determinado, la empresa puede utilizar el reclutamiento en otras ciudades o localidades. En consecuencia, el psicólogo realiza viajes a distintos estados de la república y se instala en algún hotel para publicar anuncios en la radio y prensa locales. Después de un periodo de prueba, los candidatos reclutados se transfieren a la ciudad donde está situada la empresa, con una serie de beneficios y garantías (Chiavenato, 2000).

Al respecto, Grados (2003) menciona que “cuando por las condiciones o exigencias en las actividades específicas de un puesto vacante, en el lugar donde se labora no existen los recursos humanos que en un momento dado podrían cubrir los requisitos técnicos, se está detectando la necesidad de *reclutamiento externo*. El psicólogo tendrá que recurrir a las fuentes o medios que pueda proporcionar los candidatos para cubrir dicha vacante” (p.217). Para ello, existen dos formas de reclutamiento externo: foráneo e internacional.

De acuerdo con Grados (op.cit.) en el *reclutamiento foráneo* se hallan dos tipos:

- *A nivel estatal*. El cual se realiza en la capital o principales ciudades de un estado, a través de la obtención de información acerca de los periódicos de mayor circulación y la estación de radio de mayor audiencia, con el fin de utilizar el medio que más convenga a las necesidades del psicólogo, es importante mencionar que se debe de hacer la contratación con anticipación para que los anuncios sean emitidos antes de la llegada de éste. Sin olvidar que esto debe planearse previamente para determinar un presupuesto tomando en cuenta los viáticos, gastos de representación y de transporte.
- *A nivel municipal*. En ocasiones, algunas empresas necesitan personal que por sus características, no se puede conseguir en las zonas urbanas, por lo que el psicólogo se ve en la necesidad de trasladarse a algún municipio o poblado donde se consigan candidatos que llenen los requisitos establecidos por la organización.

Este mismo autor menciona que se emplea el *reclutamiento internacional* cuando las necesidades de personal en una empresa no pueden ser satisfechas con las fuentes que proporciona el país donde está localizada, al no existir una actividad tecnológica o mano de obra, es necesario recurrir al país que posea

Andrade, M. y Méndez, D.

dicha tecnología. Hay que señalar que esto sucede con poca frecuencia y sólo se da en organizaciones que se dedican a actividades específicas no existentes en una localidad, o realizan labores que requieren autorización de asociaciones mundiales debido a la naturaleza de las mismas.

Como se pudo identificar, cada organización busca explotar las fuentes y medios de reclutamiento idóneos para su actividad; cuando se ha reunido una cierta cantidad de candidatos potenciales, el psicólogo establece los criterios mediante los cuales se evaluarán sus aptitudes para elegir a aquél o aquéllos que presenten mayores posibilidades de obtener el cargo vacante y desempeñarlo de manera eficaz, es decir, seleccionar al candidato idóneo.

Al respecto, Chiavenato (2004) menciona que “el proceso de reclutamiento termina cuando el candidato llena su solicitud de empleo o presenta su curriculum vitae a la organización. La solicitud de empleo es un formulario que el candidato llena anotando datos personales, formación académica, experiencia profesional, conocimientos, dirección y teléfono, para establecer contactos posteriores. Las organizaciones exitosas siempre tienen las puertas abiertas para recibir candidatos que se presentan espontáneamente, aunque no tengan oportunidades que ofrecer en ese momento. El reclutamiento debe ser una actividad continua e ininterrumpida contribuyendo a una adecuada selección de personal” (p. 97).

CAPÍTULO 5

EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

5.1 DEFINICIÓN

El proceso administrativo de selección de personal forma parte de la provisión de personal de una organización, y viene luego del reclutamiento; éstas son dos fases de un mismo proceso que tienen como propósito: brindar a la organización el elemento humano necesario para el cumplimiento de sus objetivos.

Por un lado, el reclutamiento es una actividad de divulgación, de llamar la atención; por tanto, una actividad de invitación que le corresponde atraer a los candidatos que cumplan con los requisitos mínimos que un cargo vacante exige mediante varias fuentes y medios. Por otro lado, la selección es una actividad de comparación, opción, decisión, de escoger entre los candidatos reclutados a aquellos que tengan mayores posibilidades de adaptarse al cargo ofrecido y desempeñarlo de manera eficaz (Chiavenato, 2000).

Arias (1994) señala que la selección del personal es un procedimiento para encontrar a la persona adecuada que cubra el puesto, tomando en cuenta las necesidades de la organización así como la satisfacción que el trabajador encuentre en el desempeño del puesto; para que éste desarrolle sus habilidades y potenciales a fin de hacerlo más satisfactorio a sí mismo y a los propósitos de la organización.

Andrade, M. y Méndez, D.

UNITEC (2002) menciona que “es un proceso mediante el cual la organización escoge de una lista de solicitantes a la persona o personas que mejor llenen los criterios de selección para el puesto disponible, considerando las condiciones que prevalezcan en el medio ambiente externo” (p. 76).

Grados (1988) la define como la serie de técnicas encaminadas a encontrar a la persona adecuada al puesto adecuado y se habla de selección de personal en el momento en que se tiene a los candidatos probables para ocupar la vacante.

En este sentido, Chiavenato (2004) menciona que funciona como un filtro que permite que sólo algunas personas puedan ingresar en la organización; es decir, aquellas que presenten las características deseadas por ésta. Escogiéndose a la persona adecuada al puesto adecuado de entre los candidatos reclutados a aquellos más convenientes a desempeñar los cargos existentes en la empresa, que puedan mantener o aumentar la eficiencia y desempeño del personal.

Chruden y Sherman (1980), complementan las definiciones anteriores diciendo que el proceso administrativo de selección de personal determina cuáles de entre los solicitantes son los que llenan mejor los requisitos del trabajo a desempeñar y a los que se les debe ofrecer posiciones en la empresa con base a sus habilidades, intereses, aptitudes y personalidad.

5.2 FINALIDAD E IMPORTANCIA DE LA SELECCIÓN

Si no hubiese diferencias individuales y si todas las personas fuesen iguales y reuniesen las mismas condiciones para aprender a trabajar, el proceso administrativo de selección sería innecesario, pero la variación humana es enorme: las diferencias personales, tanto físicas como psicológicas llevan a las personas a comportarse de manera diferente, a percibir situaciones de modo diferente y a desempeñarlas de manera diferente con menor o mayor éxito. Las

personas difieren entre sí en la capacidad de aprender una tarea y en la manera de ejecutarla después del aprendizaje; la estimación anticipada de estas dos variables (tiempo de aprendizaje y nivel de ejecución) es un aspecto importante en el proceso administrativo de selección de personal. Completando dicho proceso se debe realizar un diagnóstico actual y futuro respecto de dichas variables; no sólo una idea actual, sino una proyección de cómo se situarán a largo plazo el aprendizaje y la ejecución (Chiavenato, 2004).

Grados (2003) y Spector (2002) consideran que una buena selección radica en tener mejores expectativas de un trabajador en el desarrollo de sus actividades dentro de la empresa, debido a que es un proceso que se lleva a cabo para que toda organización se haga del personal necesario para el buen funcionamiento de ésta. Al respecto, Stanton (1997) menciona que la calidad del personal de toda empresa es con frecuencia el factor que determina la prosperidad de la organización.

Con lo anterior, queda claro que una buena y apropiada selección de personal ayuda en gran medida a disminuir considerablemente problemas futuros dentro de la organización, como por ejemplo, la rotación del personal y ausentismo. Debido a que se elegirá a la gente que muestre ser la más afín a los intereses mismos de la organización; con esto la selección no es infalible, sino que ayuda a incrementar la calidad del trabajo.

Según Espinosa y Espinosa (1992) los objetivos de la selección para incrementar la eficiencia en una empresa deben ser:

1. Analizar las habilidades y capacidades de los solicitantes, con el fin de decidir cuales son los que tienen mayor potencial para desempeñarse en el puesto con posibilidades de desarrollo personal y de la misma organización.

2. Lograr un equilibrio entre las personas contratadas y las necesidades de la fuerza de trabajo de la organización mediante procesos adecuados.
3. Satisfacción de los empleados en el puesto para la realización eficaz del trabajo asignado.
4. Mantener actualizados y capacitados a los empleados que se ocupan de la selección.

5.3 PROCESO ADMINISTRATIVO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

El proceso para seleccionar recursos humanos así como su secuencia varía tanto de organización a organización como de puesto a puesto. Esto es, lo mejor no es lo que contenga más elementos, sino lo que sirva más dentro del propio contexto y realidad de la organización y el determinarlo es una decisión que corresponde al psicólogo que labore en el área de recursos humanos.

La selección de personas es un proceso de varias etapas o fases secuenciales que atraviesan los candidatos y quienes superan los obstáculos continúan hacia las etapas siguientes si no consiguen superar las dificultades, son rechazados y salen del proceso. En las etapas iniciales según Chiavenato (2004) se aplican las técnicas más sencillas, económicas y fáciles; en las finales se aplican las técnicas más costosas y sofisticadas. En el proceso administrativo de selección se utilizan generalmente la combinación de varias técnicas y procedimientos que varían de acuerdo con el perfil y la complejidad del cargo vacante.

Según Chiavenato (2000) cada técnica de selección proporciona cierta información sobre los candidatos, y es común que en muchas organizaciones se utilicen varias de ellas para obtener la información necesaria de los candidatos. Cuanto mayor sea el número de técnicas de selección, tanto mayor será la oportunidad de obtener información de selección para trabajar y menor el tiempo y su costo operacional, el siguiente diagrama es un ejemplo de dicho proceso:

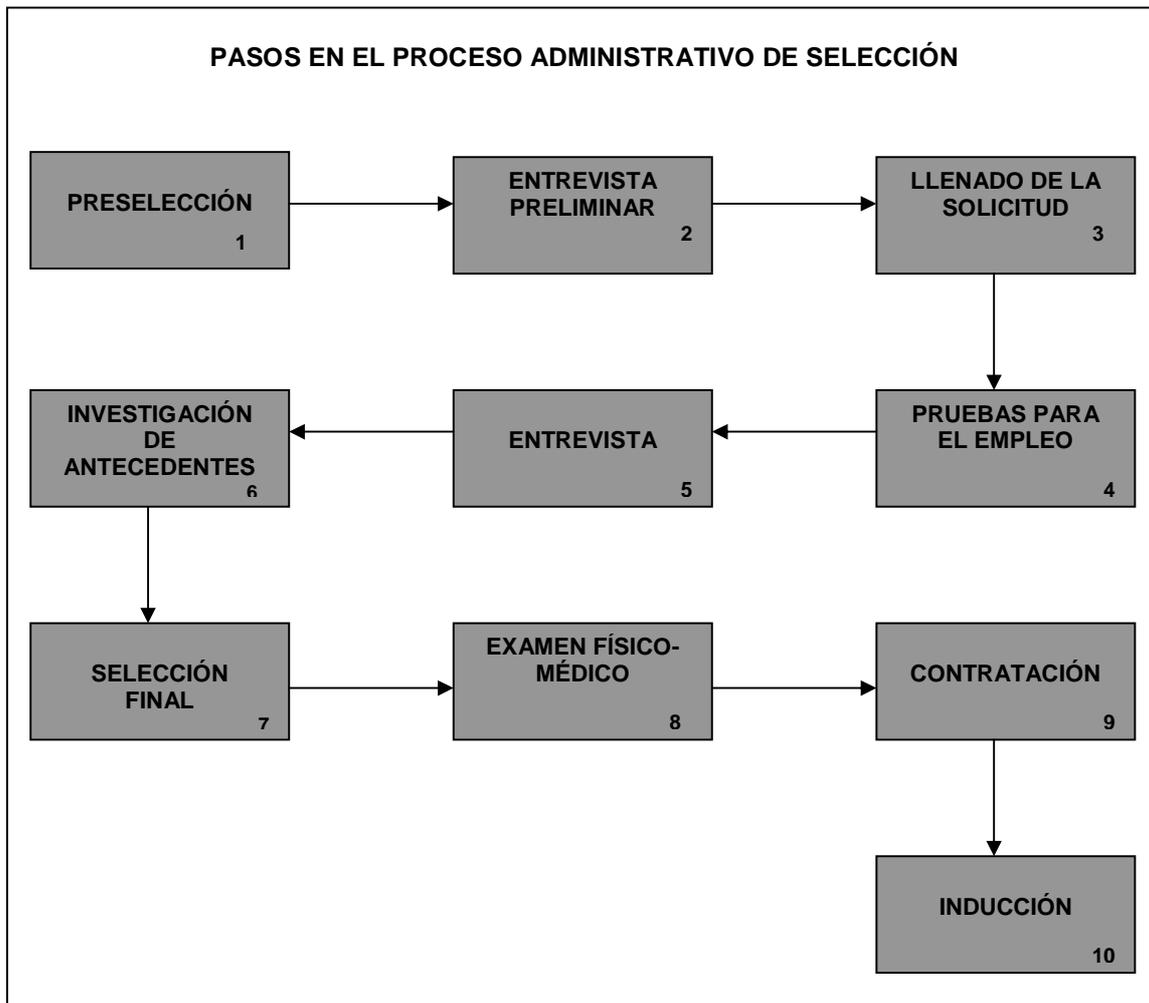


Figura. 2. Muestra el proceso administrativo de selección de personal.

El diagrama muestra de manera general un ejemplo del proceso administrativo de selección e inicia con: la preselección de los candidatos que suministró el proceso administrativo de reclutamiento (1); éstos pasan a una breve entrevista que sirve también para detectar a los que no califican para los puestos (2); los que sí califican, se les entrega una solicitud que deberán llenar (3). El siguiente paso tiene por objeto efectuar una prueba de trabajo o de conocimientos (4); los que aprueban se les aplica una entrevista más extensa que la primera y que se contrasta con la investigación de antecedentes (5); los candidatos que llegan a esta etapa pueden pasar a una selección preliminar o definitiva (6) la que hace el jefe del área de recursos humanos (7). A los candidatos seleccionados se les

Andrade, M. y Méndez, D.

efectúa un examen de salud (8) el cual, si es aprobado, se procede a la contratación del interesado ubicándolo en el puesto vacante (9) y finalmente se le darán a conocer las políticas de la empresa (10).

A continuación se describe específicamente cada uno de los pasos del proceso administrativo de selección de personal:

1) Preselección. Una vez recibidos los currículos provenientes de las fuentes o medios de reclutamiento, se clasifican para examinar los conocimientos y la experiencia de los candidatos, con el objetivo de llegar a una primera distinción entre candidatos posiblemente adecuados e inadecuados con información fácil de obtener sobre los requisitos formales del puesto (Richino, 1996).

Se trata de comprobar si los candidatos reúnen las condiciones mínimas solicitadas que se han exigido en el anuncio de selección (si se publicó) o en el análisis de puesto. Este sistema es rápido y de bajo costo; además es necesaria porque a menudo no se puede citar a todos los candidatos para una entrevista.

2) Entrevista preliminar. Tiene la finalidad de corroborar los datos obtenidos en la solicitud o currículum, tener contacto visual con el candidato y hacer un registro observacional de su conducta, para detectar de manera general en el menor tiempo posible, los aspectos más ostensibles del candidato y su relación con los requerimientos del puesto; por ejemplo: apariencia física, facilidad de expresión verbal, habilidad para relacionarse, etc. (Arias, 1994).

Lo anterior con el objeto de descartar aquellos candidatos que de manera manifiesta no reúnen los requerimientos del puesto que se pretende cubrir; además durante su desarrollo se proporciona al candidato información con respecto a la vacante: la naturaleza del trabajo, el horario, la remuneración ofrecida, las prestaciones, a fin de que él decida si le interesa seguir adelante con el proceso. Si en la requisición se piden algunos documentos como título

profesional, carta de pasante, cédula profesional, cartilla, etc., ésta es la fase indicada para conocer si el candidato cuenta con ellos (Grados, 2003). Si existe interés por ambas partes, se pasa a la siguiente etapa.

3) Llenado de solicitud. Una vez que ha terminado la entrevista preliminar, se les pide a los candidatos que llenen el formato de solicitud de empleo de la organización, que según Arias (1994) abarca básicamente datos personales (nombre, edad, sexo, estado civil, IMSS, Registro Federal de Causantes, etc., datos familiares, experiencia ocupacional, puesto, sueldo deseado, disponibilidad para iniciar labores, planes a corto y a largo plazo).

En términos generales, el formato de solicitud proporciona una sinopsis relacionada con el desempeño en el puesto en el cual los candidatos deben informar lo que ha hecho en su vida laboral, sus habilidades y sus logros.

Para De Cenzo (2000), las solicitudes son también importantes porque le permiten a la organización obtener la información que desea. Además, el llenado de la solicitud cumple también el papel de filtro; esto es, si el puesto requiere que la persona sea capaz de seguir instrucciones, y no puede hacerlo al llenar la solicitud, se tendrá una razón para rechazar su candidatura. Por último, las solicitudes requieren de una firma que atestigüe la veracidad de la información proporcionada, así como el permiso para verificar las referencias.

4) Pruebas para el empleo. Históricamente las organizaciones han puesto un gran énfasis en las pruebas como una herramienta más en el proceso administrativo de selección de personal. Para Arias (1994) en esta etapa se hace una valoración de las habilidades y potencialidades del individuo, así como de su capacidad en relación con los requerimientos del puesto y las posibilidades de futuro desarrollo.

Así pues, para contratar al candidato en un determinado puesto, se hace necesario aplicarle una serie de evaluaciones que complementan lo obtenido en las anteriores etapas y conformen de una manera más integral y concreta el perfil del aspirante. Dentro de las pruebas existentes en las organizaciones están las siguientes:

- *Pruebas técnicas.* Según Chiavenato (2004), estas pruebas son instrumentos para evaluar con objetividad el grado de los conocimientos y habilidades adquiridos mediante el estudio, la práctica o el ejercicio de los candidatos exigidos por el cargo vacante, como: nociones de informática, contabilidad, redacción, inglés, tecnología, producción, etc. Dichas pruebas constituyen muestras de trabajo utilizadas para comprobar el desempeño y habilidad para ejecutar ciertas tareas, de manera que sólo los mejor preparados tendrán la posibilidad de seguir en el proceso de selección.

Es importante subrayar que la evaluación técnica debe realizarse antes que la psicológica, para que la empresa ahorre en tiempo y costos; de hecho, no tiene ningún objeto que continúe con las siguientes fases de selección la persona que con base en el análisis de puestos no reúna los requisitos técnicos pedidos por la empresa (Grados, 2003).

- *Pruebas prácticas o de competencias.* Cuando se trata de puestos técnicos o especializados es frecuente solicitar al candidato una demostración de sus competencias. En estos casos, se prepara una muestra de tarea específica para su resolución. Por ejemplo, a un auxiliar de oficina puede demandársele la captura de datos en un paquete computarizado (cuyo dominio ha sido declarado por el propio candidato) para obtener ciertas estadísticas. Desde luego la muestra de la tarea debe ser lo más cerca posible a las que deben efectuarse en la vacante a cubrir (Arias y Heredia, 2004).

Según Arias (1994), la realización de dichas pruebas las hace habitualmente el jefe inmediato, a fin de comprobar que el candidato cuenta con las competencias laborales que el puesto exige.

- *Pruebas psicológicas.* Constituyen una medida objetiva y estandarizada de una muestra del comportamiento referente a aptitudes de la persona. Las pruebas psicológicas se utilizan como medida de desempeño y se basan en muestras estadísticas de comparación, las cuales se aplican en condiciones estandarizadas; los resultados de las pruebas de una persona se comparan con estándares de resultados en muestras representativas (Chiavenato, 2002).

Según Caballero y Lahera (1998), De la Cruz (2002) y Grados (2003), las pruebas psicológicas más conocidas en las organizaciones son:

- a) *Inteligencia.* Se refieren a la medición de la capacidad intelectual y sus distintas formas de funcionamiento como: razonamiento, comprensión verbal, memoria, aptitud numérica, etc. Entre las pruebas de inteligencia más utilizadas en el ámbito organizacional encontramos: WAIS, RAVEN, DOMINOS, ARMY BETA, WONDERLIC, OTIS, BARSIT, THERMAN MERRIL, DANDOSA, entre otras.
- b) *Personalidad.* Se refiere a la medición de los factores del estilo de afrontamiento a la vida de la persona como la motivación, juicio social, etc., que son factores importantes para el éxito o fracaso de algunos empleados. Entre las pruebas de personalidad más utilizadas en las organizaciones encontramos: HTP, MACHOVER, BENDER, CLEAVER, SACKS, MMPI, KILMAN, ZAVIC, CPI, MOSS, ALPORT, TAT, LUCHER, entre otras.

Andrade, M. y Méndez, D.

Arias (1994) deja claro que las pruebas psicológicas son instrumentos y como tales no son ni buenas ni malas, depende para qué han sido diseñadas, sus limitaciones, en qué se utilizan, quién las utiliza, etc. Tales herramientas en sí no constituyen una solución absoluta, ni están llamadas a sustituir al profesional ni a otros instrumentos y sí a proporcionar información complementaria a la obtenida en la preselección, entrevista, pruebas técnicas o de competencias, examen médico, investigación socioeconómica, etc.

5) Entrevista. Es definida como el proceso de comunicación entre dos o más personas que interactúan, realizada a través de una conversación personal y directa, cara a cara, entre el selector (entrevistador) que trata de obtener información y el candidato (entrevistado), que será quien la proporcione (Nahoum, 1990). Tienen cabida las distintas modalidades que se pueden establecer en función de la forma en que se realice o del grado de estructuración que presente, comprendiendo: la entrevista estructurada, la no estructurada y la semiestructurada.

Esta última, es la más utilizada en el ámbito organizacional, de ahí la importancia que el psicólogo organizacional no sólo conozca el manejo de la técnica, sino que, a través de un adecuado entrenamiento adquiera las habilidades de un buen entrevistador, pues de esta forma podrá obtener información más completa (características personales, habilidades, experiencia) del candidato que pueda contrastar con el perfil buscado.

La entrevista persigue un objetivo común, la obtención de información relevante para tomar decisiones benéficas para ambas partes (candidato-organización), dicha información debe ser ordenada y jerarquizada para determinar qué áreas quedan poco claras en los pasos anteriores del proceso administrativo de selección (preselección, solicitud, pruebas técnicas, pruebas prácticas, y pruebas psicológicas). Además sirve para profundizar en información relevante para el puesto en cuestión; asimismo, evalúa el grado de probabilidad de que el candidato

se adapte y funcione adecuadamente dentro de las condiciones relacionadas con el puesto a cubrir. Siguiendo una serie de etapas en su realización, para Arias (1994), Ibáñez y López (1996) y Grados (2003) éstas son:

- ★ *Apertura*. Recepción formal del entrevistado, donde por primera vez se conocen ambas partes: entrevistado-entrevistador y recíprocamente se forman una primera impresión.
- ★ *Rapport*. Es aquella corriente afectiva y de comunicación que se da entre entrevistado y entrevistador. El rapport es imprescindible ya que crea un clima de confianza, espontaneidad y provoca que el entrevistado se comporte en forma natural de acuerdo a las circunstancias del momento.
- ★ *Desarrollo*. Es la etapa de la entrevista que implica una gran capacidad de percepción por parte del entrevistador para registrar todas y cada una de las conductas que emite el entrevistado, se percibe al entrevistado con una mayor solidez que facilite obtener información cada vez más significativa. Las áreas que se sugieren tocar en esta etapa son: datos generales (nombre, edad, estado civil, domicilio, etc.) y escolares.
- ★ *Cima*. Esta etapa se enfoca a la obtención de información cualitativa más significativa. Se caracteriza por la mayor participación del entrevistado y la mínima del entrevistador, aquí es conveniente realizar las preguntas de tipo abierto o que son llamadas exploratorias o de sondeo. Las áreas que se sugieren tocar son: ocupacional, concepto de sí mismo, familiar, pasatiempos y metas.
- ★ *Cierre*. Es un anuncio por parte del entrevistador de que la entrevista va a finalizar, es conveniente preguntarle al entrevistado si hay algo más que quiera agregar, o bien, si no tiene alguna duda que desee aclarar y finalmente, se le da a conocer cuál es el siguiente paso a realizar.

Las técnicas de selección mencionadas anteriormente (prueba técnica, prueba de competencias, prueba psicológica y la entrevista) permiten rastrear las características personales del candidato a través de muestras de su comportamiento y son el mejor mecanismo de predicción del buen desempeño futuro del candidato en el cargo y según Chiavenato (2004), en la práctica, se elige más de una técnica de selección para cada caso.

6) Investigación de antecedentes. Para De Cenzo (2000) y Grados (2003) el siguiente paso del proceso administrativo de selección de personal consiste en emprender la investigación de los antecedentes de aquellos solicitantes que aparentemente ofrecen un potencial como empleados. Para ello, se puede establecer contacto con los anteriores patrones con la finalidad de constatar si el candidato trabajó realmente en esa o esas empresas que mencionó, si desempeñó el puesto anotado y si percibió el sueldo señalado en la solicitud; además esto nos sirve para conocer su valoración acerca de su desempeño como: honestidad, puntualidad, responsabilidad, capacidad para recibir órdenes, etc. Conjuntamente, se hace una investigación de cartas de recomendación, si fueron solicitadas, y de antecedentes penales; sólo en caso de que el puesto lo requiera. Toda la información obtenida debe estar respaldada por documentos que ratifiquen la veracidad de los datos.

Según Dessler (2001) las referencias o antecedentes se comprueban antes de emplear al candidato en la organización por dos razones: para constatar la veracidad de los datos que el solicitante presentó previamente y para descubrir si existe información falsa en los antecedentes como sería el caso de los antecedentes penales o licencias de conducir vencidas.

7) Selección final. Según Arias (1994) y Grados (2003) con la información obtenida en cada una de las fases del proceso administrativo de selección, se procede a evaluar comparativamente los requerimientos del puesto con las características de los candidatos. Hecho esto, se presenta al jefe inmediato, jefe

de personal, jefe de departamento o área, e inclusive el dueño de la organización, para su consideración y decisión final, para aceptarlo o rechazarlo.

En este paso resulta importante insistir que es recomendable que la decisión final corresponda al jefe o jefes inmediatos del futuro empleado, por ser él o los directo(s), responsable(s) del trabajo del futuro subordinado; al psicólogo corresponde un papel de asesor en dicha decisión final, sin embargo, como menciona Vargas y Velasco (2002) “su influencia y el impacto de sus conclusiones y acciones derivadas de su labor están mediadas por criterios administrativos...por ejemplo, políticas de la empresa, como sexo, religión, lugar de procedencia, nivel económico, falta de algún documento, prejuicio de la organización, etc..” (p.186).

8) Examen físico-médico. El siguiente paso consiste en hacer que el solicitante se realice un examen físico-médico. De acuerdo con Arias (1994), De Cenzo (2000), Grados (2003), Arias y Heredia (2004) legalmente está prevista la realización de un examen médico de admisión, ya que éste redundaría en beneficios individuales, colectivos y nacionales. La realización de dicho examen es financiada por cada organización y deberá ser llevada a cabo por un médico especializado en medicina del trabajo, con el conocimiento del tipo de actividades que desempeñará el futuro trabajador y las exposiciones a los agentes nocivos para la salud, a fin de determinar si las condiciones físicas permiten al trabajador desempeñar eficientemente su trabajo.

Además de su uso como herramienta de evaluación, existen según Dessler (2001) cinco propósitos en los exámenes físicos-médicos:

- a) Determinar si el solicitante tiene las cualidades físicas requeridas para el puesto.
- b) Saber si tiene alguna limitación clínica que se deba tomar en cuenta para colocar al solicitante en la organización.

Andrade, M. y Méndez, D.

- c) Establecer un registro y una línea base de la salud del solicitante para efecto de reclamaciones futuras como el seguro o compensaciones.
- d) Detectar problemas de salud disminuyendo los problemas de ausentismo y accidentes.
- e) Detectar enfermedades contagiosas que el solicitante tal vez desconozca.

La realización del examen médico de admisión comprende el aspecto clínico (un interrogatorio y una exploración física) que deberá ir acompañada con varios estudios de laboratorio y de rayos X para confirmar el estado de salud del solicitante. El registro se mantiene como “estrictamente confidencial” y se comunica al departamento de recursos humanos.

Para Arias (1994), en el proceso administrativo de selección de personal debe tenerse en cuenta en relación al examen médico los siguientes puntos para evitar:

- Un mayor índice de ausentismo
- La aparición de enfermedades contagiosas
- La disminución del rendimiento de trabajo
- Trastornos en la organización de la producción
- Menor calidad de producción

9) Contratación. Para Arias (1994), UNITEC (2002) y Grados (2003), esta etapa es la que formaliza la aceptación del candidato como parte integral de la empresa. Estipulándose la fecha de inicio de labores, el horario de trabajo, la compensación, etc. En general se estipulan los derechos y obligaciones del trabajador. En la fase de contratación el nuevo trabajador recibe un nombramiento en el que indica en qué puesto entrará, de qué adscripción, en qué categoría, la fecha de inicio del nombramiento y el sueldo, además de otras prestaciones que recibirá en forma periódica.

Según Grados (2003), las formas de contratación están regidas por la Ley Federal del Trabajo y, dependiendo de las necesidades específicas de la empresa, pueden existir relaciones laborales de los siguientes tipos:

- Contrato por obra determinada
- Contrato por tiempo determinado
- Contrato por tiempo indeterminado

10) Inducción. Cuando se selecciona y contrata a uno de los aspirantes a ocupar un puesto dentro de la organización es necesario no perder de vista el hecho de que una nueva persona va a integrarse a ella. El nuevo elemento va encontrarse de pronto inmerso en un medio con normas, políticas, procedimientos y costumbres extrañas para él. Arias (1994) menciona que el desconocimiento de todo ello puede afectar de forma negativa su eficiencia así como su satisfacción; entonces, la propia organización debe preocuparse por informar al respecto a todos los nuevos elementos, y establecer planes y programas cuyo objeto será acelerar la integración del individuo en el menor tiempo posible al puesto, al jefe, al grupo de trabajo y a la organización en general.

Para que no quede inconcluso el proceso administrativo de selección de personal no debe descuidarse la importancia y trascendencia que implica la inducción del personal de nuevo ingreso, la información que se le proporciona y su progreso en el trabajo. Con procedimientos administrativos que son obligatorios de acuerdo a diversas leyes y de aquellos que pueden adoptarse por iniciativa propia, como por ejemplo: los contratos, sindicatos, prestaciones, etc.

Cabe señalar, que según el tipo de organización de que se trate, la aplicación del proceso administrativo de selección descrito anteriormente puede presentar variaciones.

CONCLUSIONES

Históricamente, la psicología como profesión se ha conformado de acuerdo a las demandas sociales. La aparición del área tecnológica de la psicología encargada de operar en el contexto definido como organización es del resultado de la demarcación administrativa, de las necesidades de resolver problemas prácticos, de la demanda del conocimiento especializado por parte de grupos sociales y de la delimitación hecha de la propia psicología.

Para ello, es necesario identificar los diversos problemas del contexto organizacional y analizar en qué medida el psicólogo como especialista en conducta puede intervenir para resolverlos y prevenirlos; ya sea a nivel individual y de pequeños grupos aún cuando los efectos de su acción se expandan a grupos más numerosos.

En consecuencia, el enfoque que se utilizó para esta tesis es el cognitivo-conductual que reconoce que el estado del ánimo influye en las cogniciones y a la inversa, y que esas cogniciones influyen también en la conducta; es así, como explica el comportamiento humano a través de las variables personales, ambientales y la propia conducta interactuando entre sí; ya que como sabemos las cogniciones determinan las conductas del hombre y si se modifican algunas se obtendrán beneficios tanto personales como organizacionales: cantidad, calidad de trabajo y producción, un mejor ambiente laboral, logro de metas establecidas por la organización, etc.

Al ser la base de la psicología organizacional la interacción de los individuos en su medio ambiente, según Vargas y Velasco (2002) son tres los procesos administrativos en los que la participación del psicólogo es pertinente dentro de una organización: reclutamiento, selección, inducción, capacitación, y desarrollo organizacional.

Andrade, M. y Méndez, D.

Sin embargo, de acuerdo con la literatura revisada el psicólogo inmerso en esta área también debe tener conocimientos administrativos generales y específicos de la organización como: manejo de paquetes administrativos, nómina, prestaciones, elaboración de manuales y políticas, análisis y descripción de puestos, asistencia, retardos, horas extra, contratación y conocimientos sobre la ley federal del trabajo; por ser el primer filtro y contacto que tiene el candidato con la empresa.

Con lo anterior y referente a nuestra investigación notamos que en la mayoría de los casos confunden la labor del psicólogo y lo relegan a funciones ajenas a su formación; debido a que su trabajo lo realiza de manera multidisciplinaria, originando una confusión en cuanto a las actividades que debe realizar.

Lo anterior no limita al psicólogo en las funciones que desempeñe en una organización en tanto no pierda de vista el punto de interés de su profesión: la conducta; aplicando los conocimientos adquiridos durante su formación académica tales como: análisis, evaluación, modificación y predicción de la conducta individual en un contexto particular. Aunque, no hay que olvidar que el psicólogo inmerso en esta área utiliza diversos enfoques o teorías que ofrece la psicología y dependiendo de ello afectará los procedimientos empleados en la misma.

Ahora bien después del análisis y descripción sobre la participación del psicólogo en el proceso administrativo de reclutamiento y selección de personal concluimos que es él, el indicado para proveer a éstas del elemento humano para cubrir adecuadamente sus necesidades de fuerza de trabajo en todos los puestos y niveles para lograr una interacción individuo-organización esperada. Sin olvidar que estos procesos planteados en esta investigación teórica no son determinantes, sino que serán diseñados y elegidos de acuerdo a las políticas, estructura y necesidades de cada organización. Esto debido a que las decisiones y conclusiones tomadas por el psicólogo no dependen exclusivamente de él, sino que están mediadas por criterios administrativos y jerárquicos de la organización para al cual labora el psicólogo.

REFERENCIAS

1. Aguirre, V. (1997) *El papel del psicólogo en el desarrollo organizacional*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México Campus Iztacala. Edo. Méx.
2. Arias, F. (1994) *Administración de recursos humanos*. México: Trillas.
3. Arias, F. y Heredia, V. (2004) *Administración de recursos humanos. Para el alto desempeño*. México: Trillas.
4. Caballero, M. y Lahera, D. (1998) *El papel del psicólogo en las organizaciones*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México Campus Iztacala. Edo. Méx., México.
5. Calderón, P. (1998) *Historia de las doctrinas filosóficas*. México: Pearson.
6. Carpintero, H. (1998) *Historia de las ideas psicológicas*. España: Pirámide.
7. Cattell, R. (1972) El análisis científico de la personalidad. Barcelona: Fontanella. En: Mares, G. y Guevara, Y. (2002) *Psicología Interconductual. Avances en la investigación técnica*. Facultad de Psicología FES Iztacala y Dirección General de Asuntos del personal Académico de la UNAM y Sociedad Mexicana.
8. Chiavenato, I. (2000) *Administración de recursos humanos*. México: Mc-Graw Hill.
9. Chiavenato, I. (2004) *Gestión del talento humano*. Colombia: Mc-Graw Hill.
10. Chrudden, J. y Sherman, A. (1980) *Administración de personal*. México: Continental.
11. Davis, K. y Newstrom, J. (1991) *El comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc-Graw Hill.
12. De Cenzo, D. (2000) *Administración de los recursos humanos*. México: Limusa
13. De Faria, F. (2003) *Desarrollo organizacional. Enfoque integral*. México: Limusa.
14. De la Cruz, A. (2002) *La selección de personal y las habilidades del psicólogo egresado de la FES-I*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México Campus Iztacala. Edo. Méx., México.
15. Dessler, G. (2001) *Administración del personal*. México: Pearson.
16. Dión, C. (1990) *Curso de Lógica*. México: Mc Graw Hill.

17. Dunnette, D. y Kirchner, K. (1990) *Psicología industrial*. México: Trillas.
18. Espinosa, V. y Espinosa, U. (1992) Reclutamiento y selección de personal, puntos claves para el buen funcionamiento de la empresa En: Armenta, S y Tapia, A. (2002) *Propuesta de mejoramiento al proceso de reclutamiento y selección de asesores de venta de la agencia 004 grupo Jardines del Tiempo*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México Campus Iztacala. Edo. Méx., México.
19. Fernández-Ballesteros (1980) *Evaluación conductual, metodología y aplicaciones*. España: Pirámide.
20. Ferrándiz, A., Lafuente, E., y Loredó, J. (2001) *Lecturas de historia de la psicología*. España: Lerko.
21. Ferrer, L. (1986) *Guía práctica de desarrollo organizacional*. México: Trillas.
22. Feixas, G. y Miro, M. (1993) *Aproximaciones a la psicoterapia. Una introducción a los tratamientos psicológicos*. Barcelona: Paidós.
23. Flores, G. (1996) *El papel del psicólogo en la planeación estratégica de las organizaciones*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México Campus Iztacala. Edo. Méx., México.
24. García, L., Moya, J. y Rodríguez, (1992) *Historia de la psicología I. Introducción*. México: Siglo XXI.
25. Garzón, L. (1998) *La función del psicólogo y el desarrollo de carrera en la empresa*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México Campus Iztacala. Edo. Méx., México.
26. Gilmer, H. (1976) *Tratado de psicología empresarial*. Barcelona: Martínez Roca.
27. Grados, J. (1988) *Introducción, reclutamiento y selección*. México: Manual Moderno.
28. Grados, J. (2003) *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal*. México: Manual Moderno.
29. Granados, N. y Rodríguez, A. (2001) *El psicólogo de Iztacala y su inserción en las organizaciones, un programa de intervención para incrementar la productividad en las organizaciones*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México Campus Iztacala. Edo. Méx., México.
30. Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2002) *Administración: Un enfoque basado en competencias*. México: Thomson Learning.

Andrade, M. y Méndez, D.

31. Hernández, M. (1998) *ISO 9000 y su vinculación con la psicología*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México Campus Iztacala. Edo. Méx., México.
32. Ibáñez, A. y López, A. (1996) *El proceso de entrevista. Conceptos y modelos*. México: Limusa.
33. Jiménez, A. (1976) Análisis experimental de la conducta aplicada al escenario industrial. México: Trillas. En: Vargas, J. y Velasco, M. (2002) *Psicología organizacional: consideraciones generales*. En: Mares, G. y Guevara, Y. (compiladores) (2002) *Psicología interconductual. Avances en la investigación técnica*. México: Facultad de Psicología FES Iztacala y Dirección General de Asuntos del personal Académico de la UNAM y Sociedad Mexicana de Psicología A. C.
34. Kantor, J. (1990) *La evolución científica de la psicología*. México, Trillas.
35. Kazdin, A. (1989) *Modificación de la conducta y sus aplicaciones prácticas*. México: Manual Moderno.
36. Magdaleno, J. (1986) *Filosofía. Introducción e historia*. México: Publicaciones Cruz.
37. Marchesi, A. (1995) *Psicología evolutiva I. Teorías y métodos*. Madrid: Alianza.
38. Marx, M. y Hillyx, W. (1992) *Sistemas y teorías psicológicas contemporáneas*. México: Paidós.
39. Mayer, R. (1981) *El futuro de la psicología cognitiva*. España: Paidós.
40. Meichenbaum, D. (1988) Terapias cognitivo conductuales. En: Linn, S Garsake. *Psicoterapias contemporáneas. Modelos y métodos*. Bilbao: Desclée de Brower
41. Morari, Z. (1992) Manual práctico del área de reclutamiento, selección y contratación. En: Armenta, S. y Tapia, A. (2002) *Propuesta de mejoramiento al proceso de reclutamiento y selección de asesores de venta de la agencia 004 grupo Jardines del Tiempo*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México Campus Iztacala. Edo. de México.
42. Mueller, F. (1984) *Historia de la psicología. De la antigüedad a nuestros días*. México: Fondo de Cultura Económica.
43. Nahoum, C. (1990) *La entrevista psicológica*. Madrid: Paidós.
44. Phares, E. y Trull, T. (1999) Antecedentes históricos: cronología y análisis. En *Psicología Clínica. Conceptos, métodos y práctica*. México: Manual Moderno.

45. Puente, A. (1998) *Cognición y aprendizaje. Fundamentos psicológicos*. Madrid: Pirámide.
46. Reyes, A. (1994) *Administración de empresas. Teoría y práctica*. México: Limusa
47. Reyes, A. (1997) *Administración moderna*. México: Limusa.
48. Ribes, E. (1982) *El conductismo: reflexiones críticas*. Barcelona: Fontanella.
49. Ribes, E. (1997) *Psicología general*. México: Trillas.
50. Ribes, E., Fernández, C., Rueda, M., Talento, M. y López, F. (1980) *Enseñanza, ejercicio e investigación de la psicología. Un modelo integral*. México: Trillas.
51. Richino, S. (1996) *Selección de personal*. Argentina: Paidós.
52. Robles, R. (1990) *La selección de personal y algunas otras funciones de psicólogo en las organizaciones laborales*. Tesina, Universidad Nacional Autónoma de México Campus Iztacala. Edo. Méx.
53. Rodríguez, A. (1999) *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid: Pirámide.
54. Rodríguez, I. (1995) *El desarrollo organizacional y la función del agente de cambio*. Tesina, Universidad Nacional Autónoma de México Campus Iztacala. Edo. Méx., México.
55. Sánchez-Barranco, A. (1996) *Historia de la psicología. Sistemas, movimientos y escuelas*. México: Lavel.
56. Schermehurm, J., Hunt, G. y Osborn, R. (2004) *Comportamiento organizacional*. México: Limusa Wiley.
57. Shein, E. (1982) *Psicología de la organización*. México: Prentice-Hall.
58. Shultz, D. (1985) *Psicología industrial*. México: Interamericana.
59. Siliceo, A. (1992) *Capacitación y desarrollo del personal*. México: Limusa.
60. Silva, H. (2002) *Tipos funcionales de retroalimentación y emergencia del comportamiento creativo*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México Campus Iztacala, Edo. Méx., México.
61. Silverstein, G. y Shvarzblat, J. (1978) El psicólogo del trabajo como agente de cambio en el proceso de planeación integral rural. En: Rodríguez, I. (1995) *El desarrollo organizacional y la función del agente de cambio*. Tesina, Universidad Nacional Autónoma de México Campus Iztacala, Edo. Méx., México.

Andrade, M. y Méndez, D.

62. Smith, S. y Wakeley, H. (1983). *Psicología de la conducta industrial*. México: Mc-Graw Hill.
63. Spector, P. (2002) *Psicología Industrial y organizacional*. Investigación practica. México: Manual Moderno.
64. Stanton, E. (1997) *Sistemas efectivos de solicitud de selección de personal*. México: Limusa.
65. Stoner, J., y Freeman, E. (1994) *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
66. UNITEC (2001) *Derecho laboral*. México: Universidad Tecnológica de México.
67. UNITEC (2002) *Administración III. Psicología industrial*. México: Universidad Tecnológica de México.
68. Vargas, J. y Velasco, M. (2002) Psicología organizacional: consideraciones generales. En: Mares, G. y Guevara, Y. (compiladores) (2002) *Psicología interconductual. Avances en la investigación técnica*. México: Facultad de Psicología FES Iztacala y Dirección General de Asuntos del personal Académico de la UNAM y Sociedad Mexicana de Psicología A. C.
69. Watson, J. (1913) Psychology as the behaviorist views it. En: Marx, M. y Hillyx, W. (1992) *Sistemas y teorías psicológicas contemporáneas*. México: Paidós.
70. Xirau, R. (1983) *Introducción a la historia de la filosofía*. México: UNAM.
71. Yurén, A. (1994) *Conocimiento y comunicación. Estructuras para una ciencia*. México: Alhambra.