



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

---

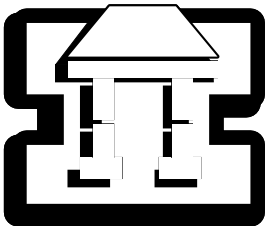
**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
IZTACALA**

**DESCRIBIR EL TRABAJO DEL PSICÓLOGO DENTRO  
DE PETROLEOS MEXICANOS**

**ACTIVIDAD PROFESIONAL  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA  
P R E S E N T A :  
ANGÉLICA DE LA CRUZ MARTÍNEZ**

**DIRECTORA DE TESIS:  
MTRA. MARGARITA MARTÍNEZ RIVERA**

**DICTAMINADORES:  
DRA. MARÍA ANTONIETA DORANTES GÓMEZ  
LIC. JORGE GUERRA GARCÍA**





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.

## **DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS**

A DIOS, por permitirme vivir todos estos años, con salud, fuerza y valor para seguir adelante siempre.

A MIS PADRES, JORGE Y GUADALUPE, por inspirarme todos los días el deseo de superación, y lucha constante, por su apoyo, consejos, por los momentos fáciles y difíciles de mi vida, por alentarme a la culminación de este trabajo, por que me dieron la vida, gracias por compartirlo conmigo. “LOS QUIERO MUCHO”

A MIS HIJAS DIANA Y VIANEY, por ser un regalo de dios, por compartir conmigo todos los momentos, por su alegría, por que me dan fuerza, valor, coraje y energía para enfrentar la vida con respeto, trabajo, dignidad y honradez. LAS QUIERO MUCHO MIS NIÑAS.

A LA MEMORIA DE JOSE ANGEL REYES (MI ESPOSO) porque te fuiste de este mundo al lugar a donde ya nadie regresa, y a pesar de todo te guardamos en nuestra memoria y elevo una oración al cielo, ya que me hubiera gustado compartir este trabajo contigo. ¡QUE DIOS TE BENDIGA A DONDE ESTES Y QUE DESCANSES EN PAZ!

A LA MEMORIA DE MIS ABUELITOS.

A MIS HERMANOS, TIOS, PRIMOS Y SOBRINOS, por fin terminé y muchas cosas en mi vida hubieran sido más difíciles si no hubieran estado a mi lado, porque he aprendido mucho de ustedes, porque los quiero mucho.

A TODOS MIS AMIGOS DE VERDAD, porque tuve la suerte de encontrarlos en mi camino, por ser mis confidentes, por todo su apoyo, por todo lo que me enseñaron, por su tiempo y conocimiento, a los directores de centros de integración juvenil, al centro Psicopedagógico, a la empresa Jonson Controls, Aramark México y PEMEX, porque aprendí y adquirí mucha experiencia con ustedes.

A MIS ASESORES: MARGARITA MARTINEZ, MARIA ANTONIETA DORANTES, JORGE GUERRA GARCIA, gracias por tenerme paciencia y por guiarme profesionalmente a la realización de este trabajo.

GRACIAS A TODOS.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPÍTULO 1. PSICOLOGÍA INDUSTRIAL</b>	
1.1. Antecedentes	13
1.2. Psicología Industrial en México	17
<b>CAPÍTULO 2. LA PSICOLOGÍA Y LA INSTITUCIÓN</b>	
2.1. Antecedentes de la industria petrolera	21
2.2. Historia, misión, visión	25
2.2.1. <i>Las actividades del psicólogo</i>	29
2.2.2. <i>El trabajo del psicólogo dentro de PEMEX</i>	35
<b>CAPÍTULO 3. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS</b>	
3.1. Reclutamiento	49
3.2. Perfiles de puestos	51
3.3. Recursos Humanos	61
<b>CONCLUSIONES</b>	64
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	70
<b>ANEXOS</b>	

## **RESUMEN**

El presente trabajo tiene como objetivo el describir la labor del psicólogo dentro de Petróleos Mexicanos, Hospital Central Norte, en el área de reclutamiento y selección de personal, resaltando la importancia que tiene su trabajo dentro de la organización, ayudando en lo necesario para el cumplimiento de las metas empresariales.

Primeramente se hablará del inicio de la Psicología Industrial, sus antecedentes o historia, de cómo a lo largo de los años ha ido avanzando, tanto en otros países como en México, llegando a convertirse el psicólogo en un elemento importante dentro de cualquier empresa u organización tanto transnacional como del sector privado.

Se hace una descripción del inicio del surgimiento de la empresa petrolera que al igual que la Psicología Industrial se contemplará, sus antecedentes e historia y formación, y como nace el Hospital Central Norte, donde se señala la inserción del psicólogo y su campo de acción.

Además también comprende la especificación de las actividades que realiza el psicólogo, en el área de reclutamiento, selección y la descripción del análisis de puestos. Y tomando en consideración la importancia de mantenerse el psicólogo, capacitado, actualizado para destacar su labor y participación dentro de la empresa.

## INTRODUCCIÓN

Con el paso del tiempo la psicología ha sufrido cambios en cuanto a su objeto de estudio, históricamente se tiene el antecedente que enlaza a la psicología con la Filosofía en primer lugar, y posteriormente continuando con la medicina; tardándose, la psicología como ciencia, en establecer su objeto de estudio principal, una vez que la psicología logra establecer como un objeto de estudio a la conducta humana independiente de las otras ramas de la ciencia, se sentaron las bases para su autonomía como profesión (Ribes y Fernández, 1980 en Bermeo ,2003) .La psicología intenta descubrir y desarrollar modelos y conceptos explicativos de la conducta humana.

En la actualidad se puede decir que la psicología en cualquiera de sus ramificaciones, es la ciencia que se dedica al estudio de la conducta humana, la cual se ha venido desarrollando en varias áreas de investigación y aplicación como la Experimental, Educativa, Social, Clínica y la Organizacional, Ribes y Fernández , 1980 en Bermeo 2003), señalan que el origen formal de la Psicología Industrial, se debe al profesor Walter Dill Scott, quién ofreció una conferencia en la cual subrayó la importancia de la psicología en el campo de la Publicidad y fue el primero en hablar sobre psicología en el campo de la Publicidad y su relación con el mundo laboral. Para 1917, Walter y sus colaboradores comenzaron a manejar aspectos de selección de personal que fueron retomados para la investigación y práctica de la selección del ejército norteamericano en la Primera Guerra Mundial.

Durante la década de 1920 a 1930, Elton Mayo realizó las investigaciones de la conducta humana en el trabajo, en los estudios Hawthorne que se llevaron a cabo en la planta de la

Western Electric Company en Illinois, donde se estudiaron, las condiciones físicas del ambiente de trabajo, por lo que se plantean las siguientes interrogantes. ¿Qué efecto causa la producción de la iluminación? ¿Qué efecto causa en la producción la temperatura y la humedad? ¿Qué sucede si se establecen periodos de descanso? Los resultados demostraron que los obreros se mantenían inalterables y esto los llevó a considerar que hay condiciones socio psicológicas más importantes que las condiciones físicas del ambiente laboral, tales como la organización informal, el espíritu de equipo, las relaciones humanas y la motivación (Schultz, 1992 en Schein, 1992).

Otro acontecimiento importante fue la Segunda Guerra Mundial, ya que a partir de este momento se empieza a hacer uso de pruebas psicométricas que evalúan otras áreas, como son: La Personalidad, Inteligencia, y potencia de trabajo. La gran complejidad de armas y equipos de guerra y el estudio de habilidades psicomotrices del hombre, dieron origen a otra rama de la Psicología Industrial como se le conocía en ese tiempo como: La Psicología de la Ingeniería Humana (Lira, 1993 en Chiavenato ,2004).

En la década de los 50s, cuando Europa y Estados Unidos ajustaron sus sistemas nacionales los psicólogos que participaron en tareas militares encontraron en las organizaciones productivas un lugar donde podrían ampliar sus conocimientos y contar con una actividad laboral bien remunerada; el desarrollo de la Psicología Industrial en Estados Unidos, a partir de 1945 tiene cierto paralelismo con el extraordinario crecimiento de la tecnología y sus empresas, la complejidad de sus negocios han orillado más demandas de los psicólogos y los obliga a mantener y mejorar la eficiencia industrial (Schultz, 1992 en Schein,1992).

De esta manera el psicólogo interviene en organizaciones de consultoría en la industria y el comercio, al igual que en diferentes áreas, con una perspectiva interdisciplinaria. En México, el Consejo Nacional para la Enseñanza de la Investigación en Psicología (Acle, 1992 en Bermeo, 2003).

Define como función genérica del psicólogo, la de intervenir como el profesional del comportamiento, en el cambio individual y social, además el psicólogo detecta, evalúa, planea, investiga e interviene, previene, rehabilita y orienta.

En México en el año de 1929, se crea un área de psicotecnia dentro del Departamento del Distrito Federal, cuya finalidad es evaluar y seleccionar al personal idóneo, para ocupar puestos de policía y tránsito para ello se apoyaban del test Bidet que fue una buena herramienta para la selección de personal ( Smith, 1984 en Díaz, 2003)

La apertura hacia el desarrollo económico durante el periodo de 1938 a 1940, bajo el gobierno de Lázaro Cárdenas, permitió que numerosas empresas transnacionales y del sector privado, comenzarán a invertir en México, dando paso así a la creación de varias plantas productivas que requerían de Recursos Humanos calificados para desempeñarse en los cargos ofrecidos generándose así la necesidad de encontrar más y mejores elementos que permitieron realizar una buena selección. No obstante la atención fue dirigida también hacia la relación entre trabajadores y jefes, por lo que se creó la Confederación Patronal, cuyo objetivo principal era la de mediar las relaciones obrero-patronales y hallar la solución a sus problemas.



Para el año de 1942 el Banco de México inició la selección de Personal como un medio preventivo de hechos antisociales y para asegurar una mayor eficiencia en el desempeño de sus trabajadores. Este proceso de selección comprendía el examen psicotécnico, y una encuesta social, la cual fue dirigida en ese momento por el Dr. Alfonso Quiroz Quarón.

En 1943, y bajo la dirección del Dr. Guzmán Herrera, el Banco de Comercio inicia la selección técnica de sus trabajadores son procedimientos similares a los del Banco de México.

En 1944 también teléfonos de México comienza a aplicar exámenes de admisión de personal. La batería comprendía el test de criterios, percepción visual y auditiva, concentración de números y nombres etc. Esta información permitía detectar los conocimientos mínimos y las aptitudes necesarias para un buen desempeño en los puestos ofrecidos.

Para el año de 1950, comenzaron a surgir varias instituciones que ofrecían servicios psicológicos a empresas tanto de selección, evaluación, investigaciones, sociolaborales, entre otros. Entre ellos surge el Instituto de Personal con el objetivo de incrementar la aplicación de técnicas de administración de personal, a través del análisis y la evaluación de puestos, investigaciones especiales, conferencias y asesorías.

También surge la organización del progreso social, como condición para el desarrollo laboral y económico. Para ello abordaba temas como la formación de Recursos Humanos para la industria, seguridad social, productividad, cooperación, higiene, legislación laboral

entre otros. Iniciaron también otros despachos de Psicología Laboral, el llamado DANDO S.A Y CEIR DE MEXICO, en la que su función fue transferir técnicas psicolaborales y efectuar grupos de trabajo con profesionistas mexicanos (Martínez y Moreno, 2001 en Díaz, 2003).

(Grai, 1991 en Morales 2003), Menciona que la década de los 70s se caracteriza por el movimiento de tecnificación en las grandes empresas, de esta manera se vuelve indispensable la planificación empresarial, con nuevas técnicas administrativas, procedimientos de investigación de operación, así como de cómputo para la planeación de la producción, y en 1992 se oficializa el reconocimiento de la psicología industrial y organizacional como especialidad, durante el primer congreso internacional de Psicología del trabajo en Acapulco, Guerrero.

México se encuentra inmerso en un proceso de profunda transformación, gracias a que la mayoría de los mexicanos así lo han decidido motivados por el deseo de superación y la necesidad de construir un país con mejores expectativas para las siguientes y futuras generaciones (Hernández, 1997)

Estos cambios han sido resultado de los cada vez más intensos esfuerzos de pensamientos de la mente humana y de su capacidad para crear y utilizar nuevos conocimientos para afrontar nuevos y más numerosos problemas y hay mayor atención al proceso de planeación, y a nuevos sistemas de pensamiento de datos que emplean a las computadoras como ramificaciones activas de la capacidad del pensamiento del hombre.

En la época actual hay una gran gama nunca imaginada de problemas presentes y futuros a los que las organizaciones deben hacer frente y por ellos son muchas más que nunca las mentes individuales que tienen ante sí la tarea de pensar en las decisiones que hay que tomar, son estas mentes animosas y libres de trabas las que producen los cambios que todos experimentamos y lo experimentaremos en el futuro, la variedad de recursos que proporcionan los sistemas modernos de información, seguirá desempeñando un papel de importancia creciente en nuestra vida cotidiana (Terry , 1985).

Dubrin, ( 2003) menciona que el estudio del comportamiento organizacional es una búsqueda de ideas prácticas que ayuden a las organizaciones a lograr resultados de alto desempeño actuando siempre de manera ética y socialmente responsable. Una preocupación fundamental en esta búsqueda debe ser el bienestar de todos y cada uno de los miembros de la organización.

La mayor parte de nuestra vida somos miembros de alguna organización, una universidad, un equipo deportivo, un grupo musical o teatral, una asociación religiosa ó cívica, una rama de las fuerzas armadas o una empresa, todas las organizaciones a las que pertenecemos tienen en común varios elementos que es sus metas ó finalidades. Las organizaciones son importantes porque son instituciones sociales que reflejan ciertos valores y ciertas necesidades aceptadas culturalmente. La eficacia con que una organización alcanza sus objetivos y satisface las necesidades de la sociedad depende de cuan bien realicen su trabajo los administradores (Stoner, 1994).

Una organización es un conjunto de elementos en interacción, un conjunto de objetos junto con las relaciones entre los mismos, y además las relaciones entre sus atributos, es un todo complejo y organizado, combinación de partes que forman un todo complejo y unitario, un conjunto de partes ínterdependientes que interactúan, así una persona, un grupo, un departamento dentro de una organización, una empresa, una comunidad son sistemas que se componen de órganos o partes que deben funcionar coordinada e íntegramente (Achilles de María, 2004).

Por lo tanto podemos observar que la psicología de la organización o industrial ha tenido mayor importancia en los últimos años, y si bien es cierto que la disciplina aún no tiene en nuestro país el nivel de desarrollo que se ha tenido en otros países como por ejemplo, Estados Unidos, ya que se tiene un buen camino recorrido que ha permitido valorar el potencial humano y su reconocimiento no sólo en función de sus capacidades físicas para realizar un trabajo, sino también en virtud de sus conocimientos, así como también aptitudes, valores, ideas, creencias y habilidades para producir y realizar en forma más eficiente su trabajo (Ramos, 2004).

Por lo que es importante que el psicólogo se mantenga a la vanguardia de los cambios que en el ámbito laboral se van dando, particularmente dentro del área de Recursos Humanos y entre más capacitado o preparado se encuentre y se tenga mayor interés sistemático por corroborar e investigar nuevas técnicas para controlar, observar, explicar y predecir el comportamiento humano en el ámbito laboral, entre más capacitado se encuentre, y más conocimientos tenga el psicólogo, mejores serán las oportunidades de destacar y defender su posición y mostrándose competitivo en las actividades en pro del desarrollo empresarial

pues puede mostrar sus habilidades tanto en empresas de iniciativa privada como empresas de gobierno (Bermeo, 2003).

Por lo tanto el objetivo del presente trabajo es, *describir la labor del psicólogo, en el proceso de reclutamiento y selección de personal y la elaboración de perfiles de puestos dentro del hospital central norte de Petróleos Mexicanos.*

El contenido del presente trabajo se abordará de la siguiente manera:

Los antecedentes de la Psicología Industrial, origen, desarrollo y la Psicología Industrial en México. Para describir las funciones del Psicólogo Industrial, desde el proceso de reclutamiento y selección de personal, sus etapas y procedimientos que lo conforman dentro de Petróleos Mexicanos.

Por último se hablará de la descripción, perfil y análisis de puestos que se conforman dentro de la empresa. Y finalmente se darán las conclusiones y la bibliografía que se consideró para la realización del presente trabajo.

## **CAPÍTULO 1. LA PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

La Psicología Industrial es uno de los frutos más sabrosos, en el dominio científico y humano de un árbol que empieza a extender sus ramas por todo el mundo, su misión es conciliar al hombre con el trabajo, y adaptarlo a sus tareas de tal forma que vuelva a sentir el prístino alborozo de sus antepasados libres, u otras palabras la Psicología Industrial o del trabajo es una ciencia que mediante técnicas objetivas y rigurosamente controlables, intenta aumentar los dividendos de felicidad en toda la escala jerárquica de la empresa, (Russel, 1976).

Por Psicología entendemos, el estudio de la Conducta Humana y animal con la ayuda de la metodología científica en la cual se emplea el método experimental para hacer observaciones en condiciones controladas para la obtención de datos de identificación, descripción, observación y medición de variables (Díaz, 2003).

Por lo cuál en términos sencillos, (Schultz, 1990 en Schein,1992) , define a la Psicología Industrial como la aplicación de los métodos, acontecimientos y principios de la psicología a las personas en el trabajo cubriendo los problemas humanos de las organizaciones públicas o privadas.

(Blum ,1985 en Schein, 1992), dice que la psicología industrial formula, modifica procedimientos, para satisfacer sus condiciones en las empresas más que un laboratorio, así que no fue más que una aplicación de los principios y datos psicológicos de los problemas relativos a los seres humanos dentro del contexto de los negocios y de la industria.

Según (Barringuete en Díaz 2003) el objetivo principal de la psicología industrial, es tratar de predecir la conducta del individuo en la empresa de tal manera que se logre su integración completa en el trabajo.

Rodríguez (1999) nos dice, que la organización somos todos, quienes trabajamos en compañía de otros somos por esto mismo, administradores, nos toca planear, distribuir, motivar, promover, comunicar, operar, dirigir, controlar e innovar, pues cada ser humano tiene su dotación de habilidades administrativas, pero casi todos necesitamos capacitación para desarrollarlas.

Chiavenato (2004), nos da su punto de vista sobre la psicología industrial u organizacional, y considera que es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella.

Por lo tanto para Schein (1992), la psicología de la organización, es la coordinación planificada de las actividades de un grupo de personas, para procurar el logro de un objetivo ó propósito explícito y común, a través de la división del trabajo y sus funciones, y a través de una jerarquía de autoridad y responsabilidad.

(Arias, 1994 en Magnusson, 1990) nos dice, que la psicología industrial u organizacional, es la disciplina que persigue la satisfacción de los objetivos organizacionales contando para ello con una estructura y a través de un esfuerzo humano coordinado, (el ser humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización).

La psicología industrial u organizacional, representa en sí un enfoque metodológico descriptivo y experimental de las relaciones que se establecen entre los individuos, pero no desde el punto de vista contractual de éstos, si no de las relaciones que se establecen entre los individuos y las organizaciones, ya que todo individuo tiene una expectativa respecto a la empresa y a su vez la empresa hacia el individuo. Dichas expectativas presentan diferencias, las cuáles son llamadas contrastes psicológicos (Gilmer, 1979 en Landy 2005).

Al respecto (Alonso,1987 en Decenzo 2001) menciona que la psicología ha venido tomando cada vez mayor importancia entre los organizaciones, también su campo de acción se ha venido ampliando enormemente, puesto que en principio el psicólogo era una persona que se limitaba a auxiliar en el departamento de personal, puede también encargarse de analizar y establecer estándares de desempeño, de relaciones humanas, de planeación de análisis de climas organizacionales de resistencia al cambio, motivación, aprendizaje y funciones administrativas.

Por lo que la psicología industrial cubre los problemas de comportamiento de toda organización; se ocupa de todos los problemas del personal y factores relacionados, con el ambiente de trabajo. Las organizaciones experimentan cambios rápidos y continuos. Por una parte se ven influenciadas por la tecnología. Al ocuparse de los efectos de las organizaciones sobre aspiraciones del individuo y sus opiniones acerca del ambiente, por lo que esta área se hace multidisciplinaria, todos estos factores son importantes para el psicólogo dentro de las empresas y su labor es detectar las problemáticas y resolver todas esas situaciones que se presenten, (Gilmer, 1979 en Landy 2005).



Los psicólogos han descubierto muchos detalles acerca de lo que requiere un trabajador en su lucha para obtener una posición social, y por el reconocimiento de su esfuerzo, y por otros objetivos que conducen a la satisfacción del trabajo. La psicología en las organizaciones han alcanzado un alto grado de madurez durante los últimos 50 años, prueba de ellos es la creciente demanda de la aplicación de conocimientos psicológicos, que son apropiados por las personas en su ambiente de trabajo, constituyéndose así, la materia de la Psicología organizacional.

La psicología, al estudiar la conducta humana no se remite a los individuos de manera aislada, los hombres, son seres sociales y necesidad de desarrollarse en grupo en cualquier organización. Las organizaciones pueden ser industriales, educativas, deportivas, hospitalarias, comerciales y militares: Son agrupaciones que llevan o se rigen por un orden sistemático, para el logro y realización de los objetivos planteados por la misma, en el medio que hace permisible que el hombre se desarrolle e interactúe con sus semejantes para poder satisfacer sus necesidades.

(Bass, 1993 en Zepeda, 1999) afirma que la psicología industrial u organizacional es una de las muchas disciplinas científicas que se necesitan para llevar a cabo un estudio objetivo, completo del mundo del trabajo. Tiene múltiples conexiones con otras disciplinas, especialmente con la economía, las ciencias físicas y diversas ciencias de la conducta. Se puede hacer uso de las técnicas y conceptos de la psicología social, en el caso de estudiar la forma en que los trabajadores y la administración conciben el movimiento sindical; también la psicología de la educación aporta principios de comunicación, instrucción y

modificación, la psicología clínica, contribuye con conocimientos a la adaptación y reacción ante los cambios en la organización.

### **1.1. Antecedentes**

No es fácil precisar el inicio de la psicología industrial, 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, por consiguiente, al hacer una revisión histórica que ubique este inicio es común encontrar diferentes autores que marcan el inicio de la psicología organizacional o industrial en distintos momentos. La mayoría de ellos coincide en ubicar a la psicología industrial o de la organización a finales de 1901 cuando el Dr. Walter Dill Scout, un psicólogo de la Universidad de Northwestern, le surge la idea para aplicar los principios de la psicología al campo de la publicidad (Blum y Taylor, 1985 en Schein 1992). A esto surgió una serie de artículos escritos de 1901 a 1913 realizando un libro llamado “ La Teoría de la Publicidad”, donde explica la inserción de la psicología al campo de negocios (Smith,1983 en Bermeo 2003), convirtiéndose en el primer profesor de la psicología aplicada el 1 de junio de 1916.

Otros autores como (Siegel y Lane1980 y Schultz1990 en Díaz 2003) mencionan que el inicio de la psicología de la organización, se dio hasta el año de 1913 con la publicación de psicología y eficiencia industrial de Hugo Muestrenberg, quién empezó a dar importancia a la relación entre rendimiento y productivas, aprendizaje, ajuste de las condiciones físicas, fatiga, compra y venta.

Otra aportación importante, es la del conocido como el padre de la administración de F.W. Taylor, quién trabajando en una compañía de fundición, se dedicó al estudio de la economía de los movimientos y la eficiencia del modelo tradicional de realizar el trabajo, observándose que el empresario no tiene idea alguna sobre las capacidades y limitaciones del rendimiento de los obreros, (Churen y Sherman, 1977 en Schein 1992)

Las investigaciones de F. W Taylor, están bajo tres premisas:

- a) Seleccionar a la gente adecuada para un puesto determinado.
- b) Instruirla con métodos más eficientes y economización de movimientos en su trabajo
- c) Proporcionar incentivos altos para los más eficientes, la investigación consistía en proporcionar y capacitar a un conjunto de obreros para cargar cajas de manera correcta, y de esta manera ahorrar tiempo y evitar la fatiga. El resultado que se obtuvo fue la reducción de la plantilla laboral de 500 a 140 empleados que realizan el mismo trabajo, en igual cantidad y calidad de la producción, en el mismo tiempo. Los beneficios fueron: Mejor salud, mejor desempeño, mejores ingresos y se les ofrecía un incentivo adicional por su buen desempeño (Katz, 1977 en Díaz 2003).

El nacimiento de la psicología organizacional como una disciplina reconocida, surgió con La primera Guerra Mundial, a partir de 1917 ante la necesidad de reclutar y seleccionar soldados para el ejército estadounidense (Robles, 1990 en Ramos 2004) , el ejército entonces reunió a un grupo de psicólogos planteándose el problema de cómo seleccionar de entre miles de hombres, a los más aptos para ocupar puestos destacados y especializados únicamente durante la guerra. La solución surgió del supuesto de que la diferencia más

importante entre quienes podían y quienes no podían desempeñar puestos de alta responsabilidad, radicada en la inteligencia para la cual elaboraron un test de inteligencia que podía ser aplicada de manera colectiva llamado Army Alfa, para personas que sabían leer y otro llamado, Army Beta(para analfabetas), teniendo éxito ambas pruebas y se introdujeron otras pruebas destinadas a la selección de oficiales, así como para otras clasificaciones militares en las que se requerían habilidades especiales (Schultz, 1990 en Bermeo 2003).

En ese mismo año de 1917, comenzaron a darse cursos de psicología aplicada, posteriormente de psicología industrial, psicología de personal, psicología vocacional, psicología de la publicidad en algunas universidades y en ese mismo momento aparece “El journal of applied psychology “y es fundada “The psychological corporation” con el objetivo de desarrollar y distribuir pruebas psicológicas así como proporcionar servicios de consultorías a organizaciones industriales.

El período de la pos-guerra fue crucial en el desarrollo de esta disciplina para su aplicación en distintos campos: Selección y clasificación de personal, evaluación del desempeño, condiciones de trabajo, entrenamiento, dirección, psicología de las organizaciones y psicología de la ingeniería (Siegel y Lane , 1980 en Schein 1992).

Mucho de lo que se aprendió y descubrió en la selección del personal militar durante la primera y segunda Guerra Mundial en Estados Unidos, se ha podido aplicar a la industria, creándose nuevos test, dando lugar a nuevas áreas de investigación y permitiendo el estudio

de la conducta humana dentro de las organizaciones, abriéndose así un nuevo campo para el psicólogo basado en tres premisas principales.

- a) En la primera se demostró que el psicólogo puede ser un buen científico de la conducta.
- b) Se aceptó el estudio de problemas emocionales.
- c) Surgió el estudio de la conducta en grupo.

Después de la segunda Guerra Mundial, se crea una sección de psicología industrial y comercial en la American Psychological Association; y en 1945, Kurt Lewin, forma el centro de investigaciones de la dinámica de grupos en el instituto de tecnología de Massachusetts. Este centro despierta el interés de la motivación y de la productividad en la medida en la que se relacionan con la estructura y dinámica de grupo, que es definida como la forma en que las personas se relacionan y trabajan conjuntamente en agrupaciones, por lo que intenta crear una atmósfera dentro de la que varios miembros llegan a hacerse cargo de las necesidades y problemas de la otra persona y de cualquier otro grupo.

El término de psicología industrial evolucionó al de psicología organizacional debido a que el primero se refiere a la aplicación de los principios psicológicos a los problemas referentes a las personas que trabajan en la empresa, en cambio, el segundo amplía su quehacer intentando adaptar a las personas en las organizaciones y a la inversa. Tales como empresas industriales, comerciales, organizaciones y a la inversa. Tales como empresas industriales, comerciales, organizaciones de servicio como Universidades, bancos, hospitales, organizaciones. Militares y públicas enfocadas hacia la producción de bienes o productos, o hacia la producción o prestación de servicios, todas ellas tan diferentes entre sí

tienen como denominador común el recurso valioso “El capital humano”. Para lograr contar con personal de buen nivel cada una de ellas cuenta con un departamento de Recursos Humanos o personal dentro del cual el psicólogo es un personaje importante, donde se ha ido involucrando en campos cada vez más amplios de actividad y dentro de una organización. Y por lo tanto una de las más importantes y principales contribuciones de la psicología industrial u organizacional, es enseñar que el ser humano tiene ciertas necesidades emocionales que deben ser satisfechas, debido a lo cuál centra su interés en predecir el comportamiento humano en el trabajo y su relación con las organizaciones, intentando fusionar las necesidades y objetivos de ambos (Arias, 1994).

## **1.2. La Psicología Industrial en México**

Se puede decir que ya existía la psicología como especialidad, después se conformo como profesión, sin embargo, en el marco general de nuestro país y como respuesta a todas las necesidades socioeconómicas; las agrupaciones de salud mundial y diferentes organismos internacionales empezaban a actuar respecto a los usos de la psicología, así el ejercicio de esta profesión, donde implicaba aspectos muy importantes desde su conformación, y uno de los fundamentales fue su constitución legal a partir del cual se derivarían los conceptos teóricos, morales, éticos y formativos académicos que la regirían (Mendoza en Díaz 2003).

Nos cuenta la historia que el acontecimiento que dio inicio a la psicología industrial en México, corresponde a la creación del primer Departamento Psicotécnico en el Departamento del Distrito Federal en 1929, con el objetivo de evaluar a todos los candidatos que ingresaban al cuerpo de policía y tránsito, después se tomaron en cuenta

hacia otros aspectos laborales sobre todo en cuestiones sobre la relación entre trabajadores y jefes.

Para el año de 1950, se crea el Instituto de personal A.C. Institución que brinda servicios técnicos especializados en nuestro país con el objetivo de incrementar la aplicación de administración de técnicas de administración de personal. Para el período de 1950 a 1970 la OMS consideraba a la salud mental como un problema prioritario, y dedicaba a éste, importantes encuestas y publicaciones, y se insistió en la necesidad de intensificar las acciones contra las enfermedades mentales y los problemas de conducta, así como lo de tomar en cuenta los factores psicosociales de los problemas de salud; y en ésta asamblea la comisión de la legislación después de estudiar los proyectos de ley existentes en varios países de America Latina, y recomendándose los siguientes campos de acción para el psicólogo:

1.- Investigación científica. Esto se refiere a que la psicología debe basarse en el método científico, la confianza que tiene la sociedad en la psicología depende de esto. La observación cuidadosa y sistemática, el desarrollo de hipótesis que puedan ser probadas, la recolección y análisis de datos y una conexión lógica entre los datos y su interpretación, son la base principal en la investigación y en la práctica.

2.- Diagnóstico psicológico. Esto se refiere a la evaluación humana, señalando la idoneidad de una persona para desempeñar una función determinada y su posible conducta.

3.- Orientación vocacional. Esta se lleva a cabo para la asesoría específica de la elección de las diversas carreras ó escuelas que los alumnos elegirán posteriormente, pero en una forma más clara y detallada y así evitar que los aspirantes se deserten de las carreras, perdida de tiempo y dinero.

4.- Selección profesional. Es donde el psicólogo evalúa y recluta individuos o personas para cubrir determinados puestos dentro de las empresas y selecciona al mejor candidato para laborar dentro de la misma.

5.- Asesoría a las organizaciones. Aquí en esta situación el psicólogo trabaja, evalúa, detecta dentro de las empresas todos los problemas concernientes al bienestar humano en sus dimensiones individual y social en las situaciones relacionadas con el trabajo, intentando comprender y/o solucionar los problemas que se le presentan en tal contexto.

6.- Peritaje psicológico de carácter judicial. Es una evaluación que realiza el psicólogo para identificar el carácter humano del individuo (procesado ó detenido ante una autoridad judicial) diagnosticando grados de violencia, trastornos de carácter, grados de peligrosidad, rasgos grafológicos (análisis de la escritura).

También se definió otros puntos relacionados con el entrenamiento de todas las ramas de la Psicología, la carrera de psicología debería tener una duración mínima de cinco años y cursarse en Universidades reconocidas legalmente, además, cada país debería elaborar su propio código, a cargo de los consejos, asociaciones de psicólogos titulados y colegios profesionales. Estas propuestas se concretaron en el año de 1966 con el reconocimiento de



la Psicología como profesión legal y en 1973 se le diseñó un plan de estudios y se ajustaron los criterios metodológicos y las posibilidades tecnológicas de la profesión para resolver las necesidades sociales del país y los objetivos profesionales del psicólogo (Mendoza en Díaz 2003).

Para la década de los 70s el psicólogo pudo laborar en las áreas clínica e industrial como profesional asalariado, sin embargo surge la duda sobre cuál es la función que desempeña el psicólogo con respecto a la población, es decir identificar qué servicios puede proporcionarle. A finales de ese mismo año, un grupo de estudiantes y maestros del colegio de psicólogos acuden al rector, Pablo González para mostrarle su preocupación por la formación profesional del psicólogo, ya que la mayoría se encaminaba a enseñar psicología que ellos mismos no sabían practicar cosas que obstaculizaban la participación de los psicólogos para transformar los sistemas educativos, laborales, políticos y sociales del país.

## **CAPÍTULO 2. LA PSICOLOGÍA Y LA INSTITUCIÓN**

En este capítulo abordaremos el tema de cómo surge la empresa petrolera desde sus inicios, la lucha constante entre varios líderes ó mandatarios y así mismo de los trabajadores de esa época, hasta el grado de llegar a la expropiación petrolera acordada por el ingeniero Lázaro Cárdenas.

### **2.1. Antecedentes de la Industria Petrolera**

Para los habitantes de México antiguo, el petróleo no era una sustancia desconocida; pero los usos que destinaban a ese líquido oscuro, que brotaba de las llamadas chapopoteras, no eran muchos: calafateo de barcos, emplastos medicinales y oros por el estilo, en realidad, mientras el petróleo no tuvo uso comercial y esto sólo ocurrió en la segunda mitad del siglo XIX, el petróleo en la superficie fue más un problema que un beneficio para los propietarios de los terrenos donde se encontraba, pues inutilizaban éstos para la agricultura o la ganadería. Hay dos teorías sobre el origen del petróleo, la primera: La dominante, llamada orgánica, supone que tanto el petróleo como el gas natural se formaron con los restos de las plantas y animales que quedaron enterrados en sedimentos desde hace millones de años, sometidos a grandes presiones y temperaturas. Por un convencionalismo muy explicable, se ha tomado el 28 de agosto de 1859 como el momento en que se inicia la historia comercial del petróleo. A partir de entonces, la sustancia deja de ser simplemente un jugo de la tierra como se le denominaba en la legislación colonial española para empezar a convertirse en unos de los energéticos que darían su carácter a toda civilización industrial del siglo XX (Flores, 2006).

Hacia 1910 poco más de la mitad de la producción petrolera mexicana provenía de las empresas de Pearson es decir una compañía de capital británico. Pese a que en ese momento el capital norteamericano en México superaba al británico, aunque no por mucho tiempo en los hidrocarburos los súbditos de su majestad británica, llevaban la delantera.

Para entonces, Pearson había entrado en una abierta guerra de precios con la empresa que por un tiempo había monopolizado el mercado de hidrocarburos en México. La Waters Pierce del gobierno del general Díaz había dado a la empresa británica una importante ventaja al gravar con un impuesto la importación del petróleo, con lo cuál encareció la materia prima de la Waters-Piece, pues como se recordará, esta filial de la estándar oil importaba todo lo combustible que refinaba en México. La lucha entre Pierce y Pearson, concluyó hasta 1913 cuando la empresa norteamericana admitió su derrota.

En el año de 1911 fue muy significativo en la historia mexicana y, por coincidencia, también la historia de la industria petrolera. Al finalizar 1910 estalló en el norte de México el movimiento insurgente encabezado por Francisco I Madero, miembro de una prominente familia de Coahuila y líder del movimiento nacional antirrelacionista quién al cabo de escasos seis meses de lucha guerrillera logró poner fin a la larga dictadura del general Porfirio Díaz, presidente de México desde 1877 salvo por el cuatrienio en que Manuel González fue el jefe del poder ejecutivo (1880 –1884).

Mucho se ha escrito en torno al papel que desempeñaron los intereses petroleros en la caída del Gobierno de Díaz, consideraba que el interés Nacional de México requería cierto equilibrio entre los intereses económicos de las grandes potencias. El empuje del capital

norteamericano era evidente a principios del siglo, de ahí que el gobierno mexicano hiciera un esfuerzo para alentar la presencia Europea en todas las ramas de la economía, incluida la incipiente industria petrolera.

La actividad petrolera se desarrolló básicamente en la región del Golfo de México en los estados de Veracruz, Tamaulipas y San Luis Potosí. A los campos del norte le correspondió el puerto de Tampico, como núcleo de sus actividades; a los del sur el puerto de Tuxpan y a los campos productores del istmo de Tehuantepec, Minatitlán y Coatzacoalcos, (S/ Autor, 2006).

Para 1911 y 1922 la industria petrolera disfrutó de precios altos y demanda en constante ascenso, situación que estuvo estrechamente ligada a la Primera Guerra Mundial, las exportaciones adquirieron importancia, las zonas petroleras mexicanas se encontraron prácticamente integradas, en lo económico, en lo administrativo, al mercado norteamericano.

El combustible mexicano llegó a exportarse a 22 países, aunque su destino principal eran las refinerías norteamericanas, el otro lado de la moneda fue que prácticamente todo el petróleo crudo importado por Estados Unidos en este periodo provino de México.

Al principiar 1937, la actividad en la industria petrolera iba en ascenso, con 1039 pozos de producción el 40% en Poza Rica y 11 refinerías de las cuáles tenían capacidad para el ciclo completo. El futuro de esta industria dependía del resultado de la lucha política en que se habían enfrascado empresas y gobierno.

A raíz de la decisión de la Suprema Corte de Justicia del 12 de Marzo los representantes de las compañías petroleras ofrecieron por cumplir con los términos económicos de la resolución de las autoridades del trabajo, pero siempre y cuando se modificarán los términos de la contratación del personal de confianza y se le dieran garantías para la política laboral entre empresas petroleras y el STPRM y el sindicato anunció entonces la huelga total a partir de la medianoche, (S/ Autor, 2006)

Pese a todo, las empresas siguieron considerando que las autoridades mexicanas y el STPRM no estaban en capacidad de hacerse cargo directamente de las operaciones petroleras y que tarde o temprano se llegaría a un arreglo. Sin embargo el general Lázaro Cárdenas se había preparado desde días para una solución definitiva, que fue la “EXPROPIACIÓN”. El presidente reunió a su gabinete el 18 de Marzo y le informó su decisión de solucionar de raíz el añejo conflicto entre el régimen de la revolución y las empresas petroleras extranjeras. A las 21: 45 horas de ese día Lázaro Cárdenas firmó el acta de expropiación, y un cuarto de hora más tarde, desde el palacio nacional, dio lectura por la radio al decreto, cuya base legal fueron el artículo 27 constitucional y la ley de expropiación del 23 de Noviembre de 1936. Su mensaje presidencial, la expropiación por causa de utilidad pública de todos los bienes muebles e inmuebles de las 16 empresas petroleras que habían negado a acatar el fallo de las cortes mexicanas era una medida necesaria para evitar que las decisiones de los más altos tribunales mexicanos fueran anuladas por la sola voluntad de una de las partes mediante el simple expediente de declararse insolente. De no haberse tomado la decisión expropiatoria, dijo Cárdenas, la soberanía nacional hubiera quedado a merced de las maniobras del capital exterior. Fue como alcanzó su punto más alto, el nacionalismo revolucionario mexicano, y la nación

reasumió la propiedad directa de un recurso natural no renovable de importancia estratégica para el desarrollo económico en ese momento y sobre todo, en el futuro (Meyer, 1990).

## **2.2. Historia, misión y visión del Hospital de PEMEX**

El 24 de febrero de 1967 fue inaugurado por el Presidente de la República, el Licenciado Gustavo Díaz Ordaz, el hospital central norte de concentración nacional de Petróleos Mexicanos, siendo el primer director el doctor José Pérez Ávila. Un año antes se había nombrado al cuerpo de Gobierno y el 2 de Enero de 1967 se instalaron las oficinas provisionales para supervisar la terminación de la construcción e integrar los diferentes servicios. Desde ese entonces a la fecha son ya 21 generaciones de médicos en siete especialidades lo que se han forjado en este hospital que cuenta en la actualidad con 80 médicos residentes. Su misión, consiste en preservar y restaurar la salud de los trabajadores y sus derechohabientes en base a prevención y humanismo. Su visión, consiste en ser la mejor opción para los trabajadores, reconocida en el país y en el extranjero.

Desde los años 40s recordó el Dr. Romero Fernández, el sindicato demandó a la empresa la creación de un hospital de concentración nacional en la ciudad de México.

Año con año, mientras no se construyó dicho hospital, la prestación de servicios médicos había pasado por varios hospitales subrogados hasta llegar al Hospital Fleming, que fue posteriormente propiedad de PEMEX, y es hasta los primeros años de la década de los 60s que bajo la administración del maestro Mario García Ramos las primeras jefaturas médicas por especialidades.

El doctor Romero Fernández señaló que la construcción e inauguración del Hospital Central Norte, señaló Romero Fernández, que la primera cirugía de oído se llevó a cabo el mes de junio de 1967 con instrumental del propio cirujano, el doctor Vilar Puig pues en muchas áreas aún no se completaba el instrumental.

El incremento de la derechohabencia y el interés de cada servicio promovió en la década de los 70s la asistencia de médicos a cursos y congresos en Estados Unidos, Europa y Sudamérica, lo cual elevó el nivel profesional, pues surgieron nuevas subespecialidades. Durante la administración del doctor Saúl Aguilar (1983-1988), se creó la unidad de cuidados intensivos de Cardiología, así como la jefatura del Banco de sangre.

El doctor Romero Fernández reconoció, por otra parte, el grupo de Trabajo Social que desde un inició han creado club's donde se imparte información de salud a los derechohabientes, dentro de las aulas y aún en los pasillos del Hospital.

El Hospital Central Norte de Concentración Nacional de PEMEX cuenta con 38 especialidades y subespecialidades, entre ellas destacan la Medicina Preventiva, Ginecología Obstétrica, Pediatría, Cirugía, Oftalmología, Otorrinolaringología, Radiología e Imagenología, Odontología, Traumatología y Ortopedia. La consulta externa cuenta con servicios de Medicina General y de todas las especialidades médicas, proporcionando atención durante 12 horas del día. Cabe mencionar que el área de Urgencias se encuentra en servicio las 24 horas del día con el apoyo de todas las especialidades que se requieran, incluyendo las visitas domiciliarias.

Existe un área dotada de salas de exploración general, exploración ginecológica, exploración traumatológica, cuarto de cirugía menor, cuarto de Choque y cubículos de observación. En el área de hospitalización se cuenta con salas de expulsión y quirófanos para las diferentes especialidades quirúrgicas contándose con el equipo más avanzado en cirugía microscópica, laparoscopia y cirugía microscópica y cirugía láser.

Se cuenta con 7 pisos de especialización con más de 200 camas, además de aquellas destinadas a Terapia Intensiva y Unidad de Cuidados Intensivos Coronarios, Unidad de Cuidados Intensivos Coronarios, Unidad de Hemodiálisis, monitoreo fetal y Terapia Intensiva Neonatal.

El área administrativa cuenta con una oficina de Personal donde laboran oficinistas, Administradores y el Psicólogo Industrial, El departamento de capacitación, además de áreas de apoyo para enseñanza como son: Biblioteca Computarizada y servicios de enseñanza y audiovisuales, y como todo hospital el personal de enfermería es importante (ver anexo 1).

Otra parte del área de salud que día a día se esfuerza en actualizar sus conocimientos y que se ha integrado con toda capacidad al grupo multidisciplinario, en beneficio del paciente, tanto del área de consulta externa y hospitalización, es el trabajo social. La jefatura de enseñanza coordina todos los eventos académicos que se llevan a cabo, tanto médicos, como para enfermeras, los cuáles están avalados por la Universidad Nacional Autónoma de México.



El Hospital cuenta con un centro de cómputo donde se llevan a cabo los planes de modernización del Hospital, también es el implemento de la informática médica actualizada en la literatura médica por computación.

El Hospital cuenta con el apoyo total de la institución a través de la subdirección técnica administrativa, la cuál en forma permanente toma conocimiento de la labor que se realiza con el fin de apoyar sus objetivos, para ello, dentro de las instalaciones hospitalarias se cuenta con los siguientes departamentos:

- 1.-Sección Contable
- 2.- Mantenimiento
- 3.- Alimentación
- 4.- Farmacia
- 5.- Almacén
- 6.- Intendencia
- 7.- Transportes
- 8.- Ropería
- 9.- Información
- 10.- Biblioteca
- 11.- Telecomunicaciones
- 12.- Conmutador
- 13.- Vigilancia
- 14.- Guardería
- 15.- Archivo Clínico

- 16.- Trabajo Social
- 17.- Recepción
- 18.- Laboratorio de Análisis Clínicos
- 19.- Rayos x
- 20.-Urgencias
- 21.- Patología
- 22.- Departamento de Abastecimientos
- 23.-Departamento de Personal o Recursos Humanos(el área del psicólogo industrial)
- 24.-Médicos y Residentes
- 25.- Enfermería
- 26.- Checador

Todos estos departamentos antes mencionados son capacitados por el Psicólogo dentro del hospital Central Norte de PEMEX, con la ayuda y cooperación del Secretario de Seguridad e Higiene del SNTPRM de la sección 45, y a la vez y entregando a cada uno de los empleados sus equipos de trabajo y uniformes correspondientes para la realización de cada área de su servicio así como también sus uniformes para estar acorde con el programa de la meta de cero accidentes, cumplir con las auditorias y llegar al objetivo del programa Hospital Certificado.

### *2.2.1 Las Actividades del psicólogo*

Antes de entrar al tema del psicólogo dentro de Petróleos Mexicanos, mencionaremos la labor del psicólogo dentro de las organizaciones. El psicólogo tiene como campo de acción

diversas áreas en cuáles tiene un desarrollo bastante favorable, no sólo como terapeuta u orientador sino además puede surgir como agente de cambio al insertarse a las funciones dentro de las organizaciones, en las cuáles lleva actividades dentro del Departamento de Recursos Humanos incidiendo en todas sus áreas.

La participación de los Psicólogos en las Organizaciones es variada, ya que depende en gran medida de la Organización para la cual se elabore. Sin embargo en la mayoría de los casos confunden la labor del Psicólogo y lo relegan a funciones ajenas a su formación, estos es que llevan a cabo procesos de reclutamiento, inducción y funciones administrativas de personal actividades que son propias del administrador de empresas. Probablemente los primeros pasos de la Psicología Organizacional se dieron en las funciones de reclutamiento y selección de personal, debido a la creación de las primeras pruebas de conducta y personalidad. Las funciones del Psicólogo son las siguientes:

1.- Reclutamiento y Selección de Personal

2.- Análisis y Descripción de puestos

3.-Requisición de personal

4.- Aplicación de exámenes Psicométricos, o batería de pruebas.

5.- Participación en ferias de empleo, bolsas de trabajo, juntas de intercambio. Con diversas empresas periódicos, establece y mantiene una red de fuentes de abastecimiento de personal en condiciones de garantizar razonablemente la localización y obtención de personal adecuado a las necesidades de la compañía. Generar y mantener registros estadísticos mensuales de los resultados por cada fuente de reclutamiento a fin de medir la efectividad de estas.

6.- Entrevistas (historia laboral, historia educativa, rapport, cima, cierre y sus resultados por escrito).

7.- Inducción (orientación al nuevo empleado en la organización, entregando el manual de bienvenida al nuevo trabajador sobre la empresa, se le explica, sueldo, prestaciones, políticas, actividades a realizar, pagos, horarios, seguro social, normas de puntualidad, vacaciones, horas de comida, descansos etc.

8.- Adiestramiento- La habilidad o destreza en el trabajo, preponderante físico, que imparte a los empleados de menor categoría y a los obreros en la utilización y manejo de máquinas y equipos.

9.- Capacitación- El psicólogo le proporciona conocimientos sobre todo en los aspectos técnicos del trabajo a empleados, ejecutivos y funcionarios cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual.

10.- Desarrollo- El proceso integral del hombre y abarca la adquisición de todas las habilidades que son requeridas para el crecimiento de los ejecutivos. La diferencia entre estos conceptos radica en que el primero hace referencia al proceso de enseñanza-aprendizaje orientado a dotar a una persona de conocimientos y habilidades para alcanzar los objetivos de su puesto de trabajo, la capacitación además de hacer referencia al proceso de enseñanza-aprendizaje, desarrolla habilidades y actitudes para alcanzar los objetivos de un puesto diferente al suyo, mientras que el desarrollo es un proceso que abarca la adquisición de conocimientos, fortaleciendo de la voluntad, la disciplina y el carácter así como la adquisición de los hábitos requeridos para el desarrollo de los ejecutivos (Molina, 1994 en Landy 2005).

11.- Detección de necesidades de capacitación- Esto se refiere a las carencias que los trabajadores tienen para desarrollar su trabajo de manera adecuada dentro de la

organización. Esta detección consiste en la recopilación de información que demuestre la existencia de algún obstáculo que impida la efectividad y productividad de la organización observados en una o varias áreas de trabajo (Hernández, 1997).

12.- Administración de Recursos Humanos, esto se refiere a diversas actividades de carácter administrativo para el Psicólogo, pues varían de acuerdo a las funciones y que son las siguientes: Actualización de los expedientes, clasificación y archivo, elaboración de credenciales, elaboración de formas de control de personal, elaboración de listas de asistencia, trámites de baja, hoja de renuncia, aviso de rescisión de contrato, altas o bajas al IMSS y finiquito, cálculo de período vacacional, modificaciones salariales, cartas de recomendación y constancias de trabajo.

Puede observarse que en el caso de la Administración de Recursos Humanos se llevan en su mayoría actividades administrativas, sin embargo el Psicólogo tiene la capacidad de aplicar sus conocimientos en estas funciones.

(Kast y Núñez, 1990 en Schein , 1992) considera el papel de la administración como medio para desarrollar y utilizar los Recursos Humanos; busca la utilización efectiva del personal, siendo este el elemento más importante de la organización y que surge a partir de la preocupación acerca de la productividad, la necesidad del mejoramiento de la calidad, indicadores de una escasez futura de personal entrenado, y la aplicación de leyes y reglamentos protectores de los trabajadores.

La psicología ha demostrado que la conducta normal obedece a ciertas causas que se relacionan con necesidades y/o las consecuencias que resultan de sus actos. El

planteamiento de apoyo del psicólogo para el área industrial dentro de las organizaciones se asocia con el temple del desarrollo. Se ocupa del crecimiento y el desarrollo de las personas para alcanzar niveles más elevados de competencia, creatividad y satisfacción porque las personas constituyen el recurso central de cualquier organización y de todas las sociedades tratan de crear un clima en el que todos los empleados pueden contribuir a desarrollar hasta el límite sus aptitudes que la misma organización ha ayudado a incrementar , (Davis, 1983).

Antes de entrar al tema del trabajo del psicólogo en Petróleos Mexicanos, daremos una explicación del porque la existencia de un Psicólogo dentro del hospital.

Como se ha mencionado a lo largo de este tema, el propósito de todo estudio de Psicología es la persona. Esta es el centro y el punto de partida y llegada de cualquier sistema creado por ella misma. Así la Psicología Organizacional o Industrial tiene a la persona como vértice de su investigación y de acción, existen muchas demandas en las que los encargados de atender al personal de las organizaciones, pero invariablemente son situaciones que se espera sin importar su área de especialización. Por ello la Psicología Organizacional ha resultado a lo largo de los años de especial interés para todos aquellos que requieren administrar el quehacer de seres humanos.

Para la Psicología industrial, el psicólogo estudia el comportamiento, la selección de empleados, el adiestramiento, desarrollo, liderazgo, la participación activa en el trabajo, actitudes, valores, relaciones de grupo, capacitación, satisfacción laboral todo dentro del contexto de una organización, (Zepeda, 1999).

Ninguna empresa puede prosperar por mucho tiempo si no utiliza una administración efectiva, la administración imparte efectividad a los esfuerzos humanos, ayuda a obtener mejor equipo, plantas, oficinas, productos, servicios y relaciones humanas. Se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión e imaginación, el mejoramiento es su consigna constante. La administración es un proceso distintivo que consiste en planeación, organización, ejecución y control ejecutadas para determinar y lograr los objetivos, mediante el uso de gente y recursos, (Terry, 1985).

O como lo menciona Reyes (1994) la administración busca en forma directa la obtención de resultados de máxima eficiencia en la coordinación con el aprovechamiento de recursos materiales tales como capital, materias primas, y máquinas.

El administrador debe de tener cualidades y técnicas que posea para coordinar a todos esos elementos en la forma más eficiente. Dentro del hospital Central Norte de PEMEX el administrador cuenta con el apoyo y trabajo del psicólogo porque ayuda, analiza y facilita el trabajo de este, debido a la gran demanda de vacantes existentes para cubrir personal.

Cabe mencionar que desde la apertura del Hospital Central Norte de Petróleos Mexicanos, el 24 de febrero de 1967, se contrató y reclutó personal, pero de forma simple y sin control, se contrató personal para todos los puestos existentes. Pero no se contaba que de esta manera se presentaran diversos problemas dentro de la misma, uno de ellos fueron los accidentes de trabajo, la falta de capacitación, el no ubicar correctamente a la gente o el personal de acuerdo a sus estudios o habilidades y también diferencias entre los mismos

trabajadores, en ese año de 1967, se contrataba personal, sin estudios, solo se les pedía saber leer y escribir pero recomendados por un trabajador de planta.

Y por estos motivos es muy importante la inserción y el trabajo del psicólogo que junto con el administrador y los médicos,(subdirección administrativa y dirección general) trabajen en forma multidisciplinaria, logrando hasta hoy día, los cambios dentro de la institución y que han sido favorables, pues ahora se recluta y contrata al personal con estudios terminados, tomando en cuenta su experiencia y habilidades, se evalúa psicológicamente y se envía al médico para su rendimiento físico y verificar que el candidato o aspirante cuente con una optima salud.

Ahora se cuenta también con capacitación, inducción, apoyo con uniformes y equipo de trabajo, para que el trabajador realice sus funciones en óptimas condiciones y rinda al máximo mostrando sus capacidades.

### *2.2.2 El trabajo del psicólogo dentro de Petróleos Mexicanos*

Dentro de la empresa se cuenta con tres edificios que son el edificio de hospitalización, el segundo oficinas administrativas y de Recursos Humanos y el tercero que se encuentra a una cuadra del hospital, el Sindicato de Trabajadores Petroleros de la República Mexicana de la sección 45, (ver anexo 1).

En el segundo edificio antes mencionado son oficinas administrativas y de Recursos Humanos, es ahí donde labora el Psicólogo Industrial y sus funciones son las siguientes:



1.- Requisición de personal, generalmente el proceso de reclutamiento inicia cuando se genera una vacante, es decir cuando existe un faltante humano, algunas vacantes pueden ser originadas por la creación de nuevos puestos, por crecimiento de la empresa, por renuncia voluntaria del empleado por despidos etc. Pero el Psicólogo Industrial dentro de PEMEX contrata al personal por medio de una recomendación de un trabajador de planta de 10 a 15 años de antigüedad, para poder ingresar a la empresa.

El Psicólogo después de recibir la requisición del personal el siguiente paso es verificar de la descripción del empleado con la finalidad de obtener una Idea más clara del objetivo del puesto, las funciones a realizar, así como las áreas con las que se relacionará, la persona que ocupe del cargo. Así mismo el psicólogo revisa el perfil del puesto ya que en el se especifican las características necesarias a cubrir por la persona que ocupará el puesto, tales como edad, sexo, escolaridad, conocimientos específicos, experiencia, habilidades y actitudes. Es importante señalar, que tanto la revisión del perfil y descripción del puesto, son muy importantes pues además de especificar las características y atributos necesarios del cargo y la persona que desea para ocuparlo, permite al encargado del área, elegir, las fuentes y medios de reclutamiento más apropiadas para captar al personal idóneo.

2.- Proceso de reclutamiento, el psicólogo en PEMEX, realiza este segundo paso que parece sencillo, sin embargo es una tarea difícil ya que puede darse el caso de que la gente que llegue a solicitar el empleo no cubra el perfil solicitado, por lo tanto es importante agotar todas las fuentes necesarias ya sea internas o externas así como los medios apropiados para atraer el personal que realmente se está buscando y es tarea del psicólogo elegir entre los mejores postulantes, dando así al inicio del proceso de Selección de Personal, por medios de anuncios, eventos, agencias de colocación etc. Pero en el caso de Petróleos Mexicanos

solo ingresan a esta empresa por medio de recomendaciones por los mismos trabajadores de planta.

3.- Proceso de Selección de personal, esta es otra labor del psicólogo en PEMEX, la selección de personal da inicio con la presentación de la solicitud de trabajo por parte del postulante; y se define como un proceso de predicción para el Psicólogo en el que a través de sus métodos y procedimientos trata de pronosticar las posibilidades que tiene un individuo para desempeñar de manera eficiente una actividad particular.

4.- Solicitud de trabajo o currículum vitae es el primer documento impreso que se tiene del solicitante, es un instrumento administrativo que consiste en tener información fundamental como detalles biográficos, familiares, escolares, laborales, etc. El Psicólogo maneja controla toda esta información y de forma confidencial. Los formatos de la solicitud de empleo son diferentes dependiendo de cada empresa pero por lo general se mantienen con las siguientes características.

- a) Datos Generales- que proporcionan información como la edad, sexo, domicilio, teléfono del aspirante etc.
- b) Datos familiares- son aquellos que muestran la situación del candidato en su núcleo familiar.
- c) Datos escolares- son los relacionados con la preparación académica de los aspirantes o candidatos desde su inicio hasta el fin, así como las escuelas o instituciones en que recibió su formación profesional.

- d) Experiencia Laboral- nos da la información de la trayectoria ocupacional del candidato por ejemplo, sus empleos anteriores, el tiempo que permaneció el candidato, motivos de salida, sueldo, prestaciones etc.

El currículum vitae es elaborado por el propio candidato de acuerdo a su propio criterio; pero en general, contiene la misma información que se obtiene de la solicitud de trabajo; y a todos estos elementos le sirven al psicólogo para ir filtrando aquellos candidatos que se acerquen más al perfil requerido; así los candidatos que no cubran con el el perfil para ser archivados por el psicólogo para mantenerlos en cartera de personal interno , los candidatos que si cubran los requisitos o perfiles pasarán a la siguiente fase.

5.- La entrevista - Es una de las fases más importantes que maneja al Psicólogo en PEMEX y antes de iniciarla revisa la documentación del candidato y hace un esquema de los aspectos más importantes para indagarlos durante la entrevista.

- a) al iniciar el Psicólogo recibe al candidato se presenta y se interesa en él, es una fase neutra, de corta duración, encaminada a reducir la posible tensión y fomentar la confianza mutua, ya que se considera que si el candidato se siente bien con el Psicólogo como entrevistador y percibe un ambiente amigable en la entrevista, podrá ser más colaborador y aportará mayor información.
- b) El siguiente paso que maneja el psicólogo es el cuerpo de la entrevista, que es la fase central del proceso, en la que el entrevistador deberá realizar las preguntas y recoger toda la información que pueda ser útil para la valoración del candidato como son: Estudios, experiencia laboral, sexo, estado civil y conoce todo sobre su personalidad del aspirante.

- c) Otra fase por la que el Psicólogo trabaja es el cierre de la entrevista que consiste en despedirse y se le dará opción al candidato de que pueda preguntar sobre el trabajo y en el que se expliquen brevemente los pasos del proceso de selección.
- d) Es la última fase que maneja el Psicólogo, y una vez que finalizó toma tiempo para anotar sus observaciones y hacer la valoración correspondiente para decidir si el candidato continúa o no dentro del proceso de selección y de no ser así, informa al candidato acerca de los motivos por los cuáles ya no se le tomó en cuenta para ocupar el puesto, así como agradecerle su participación dentro del proceso.

Otra de las funciones importantes del Psicólogo, es realizar la evaluación psicométrica, ya que toma en cuenta las características físicas, intereses, capacidades, habilidades, conocimientos etc. tales como diferencias que influyen en su forma de realizar un determinado trabajo, el propósito del Psicólogo al aplicar las pruebas es el de proporcionar información objetiva sobre diversas características psicológicas del candidato como son: la inteligencia, personalidad, aptitud, y conocimiento etcétera..

Dentro del hospital de PEMEX a todos los aspirantes se aplica el inventario llamado MMPI Inventario multifásico de la personalidad, este test o prueba, y fue elaborada en la Universidad de Minnesota por starke R. Hathaway, hace más de 40 años y es sin duda el Instrumento de la Psicología más utilizado en diversas partes o empresas, El MMPI-2 Minesota, se ha prestado a un gran número de investigaciones que tienen ya índice de madurez profesional,( Magnusson, 1990). El Psicólogo en PEMEX maneja esta prueba, entregando un folleto en el que el examinado anota con papel si la respuesta es cierta o falsa. Aquí se requiere que el examinado este familiarizado con la administración de

pruebas de este naturaleza y el Psicólogo explica detenidamente el procedimiento de la prueba a las personas que muestran dificultad en comprenderla.

El MMPI-2, evalúa la personalidad bajo el marco de dos áreas: Clínica y Laboral entre los aspectos evaluados se encuentran la sinceridad, depresión, histeria, esquizofrenia, trabajo en equipo, trabajo bajo presión, capacidad de autocrítica, relación con figuras de autoridad, (Magnusson, 1990).

Se aplica a personas de 16 años ó más que hayan terminado la primaria. El psicólogo aplica el exámen en un tiempo de hora y media y antes de comenzar a responder el psicólogo aclara todas las dudas, se llena con lápiz en sólo dos espacios (cierto) y (falso) lo realiza en formal individual ó colectiva para 25 personas.

6.-La entrevista con el jefe solicitante- En esta fase el psicólogo envía al candidato a una entrevista con el que será su jefe inmediato, a fin de que este último evalúe sus cualidades para el puesto, y verificar si cubre el perfil solicitado, ésta fase dentro del proceso de selección puede darse después de la entrevista y antes de la evaluación psicológica, pero aún cuando se cuente con un candidato cuya entrevista arrojó resultados favorables, así como una excelente evaluación, es posible que para el jefe solicitante no sea de su agrado o no cumpla sus expectativas.

7.- La entrevista con el jefe solicitante- Una vez que fue aceptado el candidato y haber obtenido buenos resultados en su evaluación y si es posible psicométrica, se investiga como se ha desempeñado en trabajos anteriores, con el fin de descartar conductas indeseables que pudieran interferir negativamente en la realización de su trabajo. Para ello se realiza un estudio-socioeconómico, el cual por lo menos deja arrojar información sobre la actividad

socio-familiar a efectos de conocer situaciones que conlleven a conflictos, responsabilidad o eficacia en trabajos anteriores.

8.- Exámen Médico- En esta fase el psicólogo envía al candidato al exámen ya que este es de gran importancia, la productividad, puntualidad, índices de ausentismo, la calidad en el trabajo, la condición física del candidato, existen por ejemplo, actividades muy pesadas físicamente y por lo tanto se requiere personal en buenas condiciones y así evitar algún accidente ó cansancio y permitirle al trabajador desempeñarse eficientemente en sus labores. Este tipo de exámenes son realizados por médicos especializados y por lo general comprenden un chequeo completo de su estado de salud, incluyendo estudios de análisis de laboratorio.

9.- Contratación- Esta es la fase final que maneja el psicólogo dentro de PEMEX, después de una larga evaluación en ese momento se le solicitan una serie de documentos para abrir y conformar un nuevo expediente, solicitándole, credencial de elector, acta de nacimiento, comprobante de estudios, comprobante de domicilio, currículum vitae, 6 fotografías, carta del trabajador de planta que lo recomienda con su nombre y ficha. De acuerdo a sus estudios o habilidades se registran en los diferentes departamentos que se señalaron en el capítulo anterior que se encuentran ubicados en todo el hospital, se entrega en el departamento de capacitación una tarjeta llamada de aptitud (Ver anexo 2) de empleados y capacitarse en diferentes puestos o que cubran el perfil, y con esta tarjeta se práctica durante todo un mes y al término del mes se les aplica un exámen del puesto que solicito y posteriormente el jefe inmediato de cada área firma y autoriza su permanencia en el puesto y da aviso al departamento de personal, en este caso al psicólogo de que el empleado ya se

encuentra capacitado para cubrir dicho puesto(vacaciones, plantas y puestos). También en este momento el psicólogo le tramita su alta a nómina, catorcenal para sus debidos cobros por medio de tarjeta de débito. (ver anexo 3)

El psicólogo le indica al nuevo aspirante pasar al servicio de vigencias y derechos para su alta dentro del sistema SIUU, tomando una fotografía del candidato para su nueva credencial y en el caso de ser casada o (o) el nuevo empleado se registran esposa e hijos y se tomará fotografías de los mismos. (También se tomarán en cuenta a los padres de los trabajadores). Y a cada uno se les entregarán sus credenciales correspondientes.

Posteriormente lo envía a tramitar la prestación de ayuda de gasolina, pidiéndole registrar su automóvil para dicha prestación. En caso de que el trabajador no cuente con automóvil no tendrá derecho a la prestación antes mencionada.

Y finalmente la inducción, en donde el psicólogo realiza esta actividad para proporcionar toda la información necesaria al nuevo trabajador, realiza todas las actividades pertinentes para lograr su rápida incorporación, en todos los departamentos dentro de la institución.

Este proceso hace referencia a la orientación del nuevo empleado en la organización, la inducción constituye una parte significativa porque vigila que todo nuevo empleado que interesa a cualquiera de sus unidades de trabajo, participe en el evento de inducción, programar, organizar y coordina la relación del evento de inducción, laborar y entregar el manual de bienvenida al personal que contemple de manera general los siguientes aspectos:

- 1.-Historia, misión, visión
- 2.- Servicios al personal
- 3.- Sueldos y prestaciones, horarios y reglamentos
- 4.- Estructura Organizacional
- 5.- Políticas de la Organización

También se les dan los siguientes datos de la siguiente manera en cuanto a la empresa:

#### *INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA*

- 1.- Organigrama de la empresa. Como esta estructurada la empresa (ubicación geográfica)
- 2.- Organigrama departamental. Como localizar todos los departamentos laborales.
- 3.- Directorio Telefónico interno. Teléfonos y direcciones de todos los departamentos.
- 4.- Contrato de Trabajo. Donde se le entrega al trabajador su contrato para laboral.
- 5.- Programas de Seguridad e Higiene. Entrega a los trabajadores folletos, instrucciones y programación de cursos para evitar accidentes y mantenerse informados.
- 6.- Programas de Capacitación. Cursos de capacitación a todos los empleados
- 7.- Sindicato. Ubicación del sindicato, presentación de los líderes sindicales de la sección 45.
- 8.- Contrato Colectivo de Trabajo. Dar una introducción del contrato colectivo al nuevo trabajador.
- 9.- Normas de puntualidad. Se le explica al trabajador, de la puntualidad a sus labores o de lo contrario se le descuenta por nómina su retardo o faltas que acumule al mes.
- 10.- Formas de autorización de tiempo extra. Se le explica al trabajador, que solo se dará tiempo extra si son autorizados por el jefe inmediato o el supervisor.

También se les explica a cada uno de los trabajadores, los lugares de pagos, servicios médicos y todo lo relacionado a sus necesidades dentro de la empresa y su ubicación, como son:



## *INFORMACIÓN ECONÓMICA*

- 1.- Lugar de pagos
- 2.- Descuentos por nómina
- 3.- Impuesto sobre la renta
- 4.- Servicios médicos
- 5.- Cajas de ahorros
- 6.- Cuotas sindicales
- 7.- Seguros de vida

## *UBICACIÓN DE LA EMPRESA*

- 1.- Entradas principales
- 2.- Urgencias
- 3.- Hospitalización
- 4.- Consultas externas
- 5.- Estacionamientos
- 6.- Baños
- 7.- Escaleras
- 8.- Teléfonos
- 9.- Mobiliario
- 10.- Vigilancia
- 11.- Zonas de alto peligro
- 12.- Servicio médico

13.- Departamento de Recursos Humanos

15.- Sindicato sección 45

Y se finaliza dándoles información de todo lo relacionado a los horarios de trabajo, derechos y deberes para así cumplir con las normas establecidas.

### *HORARIO DE TRABAJO*

1.- Horarios rolados o mixtos

2.- Matutino y vespertino

3.- Tolerancia de entrada

4.- Días de descanso

5.- Horario de comidas

6.- Vacaciones

7.- Días festivos

8.- Uniformes

OTROS ASPECTOS DE IMPORTANCIA- Con el fin de que el trabajador se familiarice, y conozca todo el Hospital y la ubicación exacta de todos los servicios, donde laborarán, permitiéndoles, sociabilizarse con los jefes inmediatos de todos los servicios, equipos de trabajo, uniformes, y lugares transitables sin riesgo y áreas de peligro.

Recorridos por el hospital, sindicato y Departamento de Recursos Humanos, presentación personal del jefe inmediato, presentación y ubicación del área, actividades sociales de la empresa.( Este recorrido se realiza sólo en áreas administrativas).

Otro punto importante como labor del psicólogo dentro de Petróleos Mexicanos es la CAPACITACIÓN , y aquí su función es dar a todos los trabajadores instruirlos y entrenarlos a como se debe laborar dentro de cada área del hospital, los uniformes que deben portar y equipos de protección que deben usar en los diferentes departamentos, se les da la capacitación con folletos donde se les da todas las instrucciones o pasos a seguir y dibujos ó también se les cita a todos los trabajadores de acuerdo a cada área a presentarse al auditorio del Hospital para escuchar las pláticas informativas y de capacitación para que los empleados conozcan la importancia de utilizar adecuadamente las instrucciones del uso del uniforme, guantes, cubre bocas, batas y todo el equipo de protección que se requiera, así evitar las infecciones ó accidentes en la salud de cada uno de ellos. También se cuenta con el apoyo y la asesoría del presidente del comité de Seguridad e Higiene, apoyando al psicólogo con pláticas, investigaciones, películas o proyecciones y material didáctico para una mejor capacitación a todo el personal. Y al finalizar todas las sesiones se le entrega a cada trabajador una constancia por su asistencia y participación a los cursos. Cabe mencionar que los lugares ó plazas disponibles se otorgarán a los trabajadores de acuerdo a los escalafones, es decir a los años de antigüedad con los que cuentan, y así a ascender con la capacitación incluida.

La capacitación del personal es muy importante para el psicólogo, ya que debido a la alta competitividad que viven las organizaciones, se ve en la necesidad, de tener tanto empleados, como trabajadores actualizados y/o capacitados en las labores a desempeñar, esto con el fin de que los empleados mismos crezcan en sus conocimientos y /o habilidades y a su vez hagan crecer a la organización.

En la función de capacitación, desarrollo y adiestramiento de personal; el psicólogo participa en la realización de formas y programas de capacitación, como en la aplicación de los mismos. El psicólogo describe las características de la actividad laboral y el medio donde se desarrollan; contrasta las habilidades, competencias y aptitudes del individuo, ante esta labor, interviene mediante una situación de aprendizaje dirigida a alternar (incrementar, eliminar o modificar) los repertorios conductuales marcados como requeridos y estima los resultados a corto, mediano y largo plazo de la operación. Pues el objetivo principal de la capacitación es la adquisición de habilidades y conocimientos específicos para un determinado puesto. (ver anexo 2, tarjetas de aptitud del nivel 08 de intendencia y alimentación así como camilleros de transportes). La capacitación, se puede entender como una modalidad de entrenamiento ó instrucción orientada a cualquier actividad, la cual permite que cualquier empresa tenga en sus trabajadores, un mejor rendimiento y para este procedimiento, es muy importante considerar y hacer un análisis de las necesidades dentro de la empresa, como pueden ser, como lo menciona Arias (1994).

- 1.- Análisis de una actividad
- 2.- Análisis de equipo
- 3.- Análisis de comportamiento
- 4.- Análisis de la empresa u Organización
- 5.- Evaluación del trabajo
- 6.- Reunión creativa
- 7.- Tarjetas
- 8.- Comités
- 9.- Comparación

- 10.- Conferencias
- 11.- Consultores
- 12.- Consejo personal
- 13.- Análisis del desempeño del trabajo
- 14.- Entrevistas
- 15.- Observaciones
- 16.- Inventario de habilidades
- 17.- Estudios especiales
- 18.- Quejas
- 19.- Sugerencias.

Todos estos elementos son muy importantes para las necesidades de capacitación, porque ayuda a determinar por donde se debe trabajar, atacar los problemas que se presenten y alcanzar los objetivos deseados. Como se puede observar el trabajo del psicólogo es de vital importancia, aunado con los supervisores o jefes de servicio, de todo el personal en general para así cumplir con las metas dentro de la empresa petrolera.

## **CAPÍTULO 3. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS**

El análisis de puestos, es la piedra angular de la administración de Recursos Humanos, debido a que la información que se obtiene sirve para muchas funciones de dicha administración, el análisis del puesto es el proceso de obtención de información sobre los puestos definiendo sus deberes, tareas, ó actividades, es una exploración sistemática que conforman un puesto de trabajo, es un procedimiento técnico que se utiliza para definir, los deberes y responsabilidades de un puesto de trabajo, planteando con precisión las tareas requeridas, los conocimientos y habilidades necesarias para llevarlas a cabo, así como las condiciones bajo las cuales deben realizarse (Decenzo 2001). Lo que nos lleva a la descripción del puesto por escrito que los titulares del mismo, hacen bajo las condiciones, lo hacen y por que lo hacen. Deben de retratar con precisión el contenido del puesto, su ambiente y condiciones del empleo. Los gerentes de Recursos Humanos utilizan estos datos para desarrollar las diferentes descripciones y especificaciones del puesto. A su vez estos documentos sirven para realizar y desarrollar las diferentes funciones de Recursos Humanos, como el desarrollo de los criterios de evaluación de desempeño y el objetivo final del análisis del puesto, consiste en mejorar el desempeño y la productividad organizacional.

### **3.1. Reclutamiento**

El proceso de reclutamiento representa en sí una compleja serie de etapas administrativas ajenas al que hacer psicólogo, básicamente estas etapas se dividen en análisis, valuación y descripción de puestos, dichas tareas son susceptibles a ser realizadas por ingenieros,

supervisores ó administradores en colaboración con los psicólogos, ya que son ellos los que están más en contacto con el personal obrero o empleados y tienen conocimiento de los requerimientos tanto físicos como intelectuales y laborales que se necesitan para la vacante. Aunque la función del psicólogo en las empresas es básicamente el análisis, evaluación, modificación y predicción de la conducta individual en interrelación en un contexto particular tiene que llevar a cabo dicho procedimiento, aunque no se evalúe ningún tipo de conducta, sino un proceso administrativo bien definido.

Pues la meta básica del análisis moderno de los puestos es ayudar a la Organización a establecer la relación que existe entre el puesto y los requisitos del desempeño, ello ayuda a los empleadores grandes, medianos y pequeños, a cumplir sus obligaciones de acuerdo a las leyes, todo análisis de puesto se debe concentrar en la conducta o conductas laborales y en las tareas relacionadas con ellas.

Por lo general, la realización del análisis de puestos es la principal responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos. Los analistas de puestos son los responsables del programa de análisis, por lo general buscan la cooperación de los empleados y gerentes de los departamentos cuyos puestos analizan. Estos gerentes y empleados son la fuente de gran parte de la información sobre los puestos y quizá se les pida preparar borradores de las descripciones y especificaciones de los puestos para el analista. (Thomson, 2003 en Terry 1985).

El diseño del puesto es el resultado de una combinación de cuatro consideraciones básicas: Objetivos organizacionales, aspectos de ingeniería industrial para analizar los métodos de trabajo y establecer parámetros de tiempo que ajustan las capacidades y las limitaciones humanas a las tareas de puesto y contribuciones de los empleados. El modelo de características del puesto, cinco factores del puesto contribuyen el mejor desempeño y satisfacción, variedad de habilidades, identidad de tareas, retroalimentación, todos estos factores. Deben de integrarse en los puestos, ya que cada uno influye en los distintos estados psicológicos de los empleados. Cuando las tareas se enriquecen mediante el modelo de características del puesto, los empleados experimentan mayor responsabilidad una retroalimentación directa de las tareas que realizan.

Los cambios en los programas de trabajo, que incluyen la semana reducida, el horario flexible, los puestos de trabajo compartidos y el trabajo a distancia, permiten que los empleados ajusten sus periodos de trabajo a su estilo de vida, pudiendo elegir entre técnicas de Recursos Humanos para mejorar satisfacer sus necesidades, al tiempo que aumenta la eficacia organizacional.

### **3.2. Perfiles de puestos**

A continuación daremos la descripción y perfiles del puesto dentro de Petróleos Mexicanos, Hospital Central Norte. Como anteriormente ya se había mencionado en el Hospital se cuenta con diferentes departamentos y tiene las siguientes características:



1.- SECCIÓN CONTABLE- Este departamento se maneja con nivel 20 y la labor de los empleados es administrar documentos de la empresa, manejo de dinero, materiales que se requieren dentro de la misma. Cabe mencionar que se manejan dos tipos de empleados que es el trabajador de planta o el transitorio el que cubre las faltas, ascensos y vacaciones.

2.- MANTENIMIENTO- Su nivel del trabajador es nivel 16 y su labor dentro del hospital, es tener en buenas condiciones toda la planta como son: Controla el manejo del gas, luz, agua caliente y fría, el control del oxígeno para los pacientes con dificultad para respirar y hace todo tipo de reparaciones. Se manejan tres turnos rolados, de 8 horas de turno.

3.- DEPARTAMENTO DE ALIMENTACIÓN- El nivel de este trabajador es 08 y su función es preparar alimentos para entregar a todos los enfermos en cada área donde se encuentran hospitalizados y al finalizar la jornada se lava toda la loza ocupada y a la vez el departamento para tenerlo en óptimas condiciones de limpieza, cabe mencionar que se cuenta con dos dietistas en cada turno de nivel 24 y tres cocineros con nivel 16 en donde se coordinan entrada y salida de todo tipo de alimentos y en este lugar se manejan dos turnos, el matutino y vespertino con 8 horas en cada turno.

4.- FARMACIA- Su nivel del trabajador es 10 y la función es de controlar entradas y salidas de todos los departamentos que han sido solicitados con anterioridad y autorizados por el director del hospital por escrito, también acomoda todo el medicamento y lo surte de acuerdo a las recetas médicas solicitadas por las consultas externas, hospitalización y urgencias, para todos los derechohabientes, y todo se registra en las computadoras, verificando la vigencia de derechos.

5.- ALMACÉN- Su nivel es 08 y la función del trabajador es guardar todo el material del hospital para abastecerlo de todo lo que se requiera, en todos los servicios por ejemplo:

Papelería (lápices, plumas, gomas, resistol, hojas blancas y membretadas, folder's, libretas con el logotipo de PEMEX, para el archivo clínico, urgencias, enfermería, farmacia, departamento de personal, hospitalización , consultas externas, recepción, guarderías y alimentación. Para los módulos de dental se requiere de material de alto costo para el manejo del paciente. Para el departamento de intendencia se guarda todo lo necesario, para el aseo de los tres turnos como son. jabón en polvo, jabón en pasta, clarasol, desengrasante, jergas, ajax, fibras, bactericida, escobas, cubetas etc.

Para el departamento de enfermería, se distribuye, jeringas, ligas, termómetros, sueros, el glucómetro, medicamentos, sabanas, almohadas, cobertores, etc. También se distribuyen cada año los uniformes correspondientes a todos los servicios o departamentos para todo el personal tanto de planta como transitorio, y es importante mencionar para la solicitud de material ó de uniformes se requiere de un vale autorizado por el director administrativo y los encargados de los departamentos de cada servicio.

DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA O INTENDENCIA- El nivel del trabajador es 08 y se manejan tres turnos rolados y sus labores consisten en lavar, desinfectar, sacar, depositar y acomodar la basura que se obtiene en los tres turnos, limpieza y desinfección de baños, vestidores, oficinas, hospitalización, urgencias, consultas externas y a todo el hospital en general.

7.- DEPARTAMENTO DE TRANSPORTES- Su nivel del trabajador es 10 y también se manejan tres turnos y su función de los trabajadores es coordinar entradas y salidas de los pacientes que ingresan al hospital, apoya a la enfermera, junto con el camillero para el traslado y a su hospitalización, bañándolo diariamente al paciente y de acuerdo a la gravedad de su enfermedad se traslada en ambulancia a su casa o al ingreso, el chofer y el camillero acuden a la casa del derechohabiente en ambulancia para ingresarlo al servicio médico.

8.- ROPERIA-El nivel del trabajador de este servicio es de 08 contando únicamente con dos turnos matutino y vespertino de 8 horas cada uno este consiste en controlar las entradas y salidas de almohadas, sábanas, batas, equipos quirúrgicos, recolección y distribución de ropa a todos los servicios de hospitalización y urgencias (ropa limpia o sucia). Posteriormente se entrega toda la ropa utilizada en el servicio para su desinfección y lavado adecuado a la empresa SERVISAN y se devuelve posteriormente al hospital para su uso.

9.- INFORMACIÓN- Este nivel es 10 contando con dos turnos matutino y vespertino, y su función es dar información a los derechohabientes para ubicarlos en el servicio o especialidad médica que requieran de una manera, fácil, rápida y ordenada, en caso de hospitalización la encargada de este servicio canaliza al derechohabiente a trabajo social para sus respectivos trámites.

10.- BIBLIOTECA- Este nivel es 14 y solo esta abierta de lunes a viernes de 7 AM a 15 hrs. la función del trabajador es el control y préstamo de los libros y computadoras, para el servicio de los trabajadores y sus derechohabientes, médicos residentes, enfermeras, auxiliares y todo el personal que se encuentre en capacitación que lo requiera.

11.- TELECOMUNICACIONES-El nivel del trabajador es 20 y su función es controlar todas las extensiones de teléfonos, conmutador, bocinas, micrófonos y reparaciones o fallas.

12.- CONMUTADOR- El nivel es 22 y la función del trabajador es recibir, controlar y transferir las llamadas dentro y fuera del hospital y canalizarlas donde el trabajador lo requiera, en este puesto es importante que el empleado conozca y maneje de memoria todas las extensiones del hospital.

13.- VIGILANCIA- El nivel del trabajador es 11, se rolan tres turnos, y su función es vigilar la entrada y salida tanto de derechohabientes, personal, médico, trabajadores, personal de enfermería y público en general, verifica anomalías, controla las puertas de todo el hospital (abren y cierran con llave) y es requisito indispensable presentar la credencial del SIUU al vigilante al ingreso del hospital y poder ingresar.

14.- GUARDERIA- El nivel de este puesto es 14 para la auxiliar educadora, y para la educadora el nivel es 20 y su función de ambas es cuidar a los hijos de trabajadoras activas, realizan actividades de aseo, recreación, hábitos alimenticios y educativos, se admiten bebés desde los tres meses hasta los 4 años de vida.

15.- ARCHIVO CLÍNICO-El nivel de este departamento es 16 para las oficinistas y para los mensajeros su nivel es 08. La función de estos es controlar las salidas y llegadas y préstamos de los expedientes a todos los servicios y el mensajero se encarga de llevar y traer, repartir y descargar todos los expedientes clínicos, hojas de consulta y placas de rayos

X. El oficinista hace las relaciones diariamente y mensual de los tres turnos, archiva placas de rayos X, hojas de ínter consulta, papanicolaos y registran las programaciones de las operaciones de los pacientes, defunciones, altas y bajas, vigencias y carnet´s.

16.- TRABAJO SOCIAL-El nivel de la trabajadora social es 15 y su función es recibir al paciente para la hospitalización, registra su alta y pide sus datos personales y la ropa, calzado y accesorios para devolverlos al familiar, entrega el reglamento de hospitalización y esta al pendiente del alta del paciente, nacimientos, registros y defunciones.

17.- RECEPCIÓN- En este puesto el nivel de la recepcionista es 15, y su trabajo es coordinar, controlar y recibir en todos los módulos de los servicios médicos y especialidades de todos los derechohabientes, controlan y registran citas y estudios médicos, realizan relaciones de pacientes y solicitan los expedientes al archivo clínico, placas, estudios de laboratorio y programación de cirugías.

18.- LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS- El nivel es 20 y la función del laboratorista es elaborar exámenes de sangre, orina, exudados, parasistoscópicos, coprocultivos y entrega los resultados, ya sea urgentes, ó en una semana, controla y registra los estudios de los pacientes registrados en las computadoras, enviando posteriormente, los diferentes estudios a los diferentes servicios y especialidades. También se envían por mensajería o chóferes, los estudios a las unidades clínicas de Tula, Ecatepec, Vallejo, Satélite y Pastores.

19.- RAYOS X- El nivel de este puesto es nivel 30, y la función del radiólogo es tomar placas a todos los pacientes que lo requieran por fracturas, lesiones, torceduras, tanto de hospitalización como en la unidad de urgencias, se registra la relación diariamente de todos los pacientes de los tres turnos y como en el caso del laboratorista envía por mensajería las placas a todas las clínicas ya mencionadas.

20.- URGENCIAS-En este servicio también se manejan tres turnos y los encargados del mismo son los médicos y enfermeras con nivel 25 y nivel 20, camilleros nivel 10, trabajadora social nivel 15, recepcionista nivel 15, intendencia nivel 08, radiólogo nivel 30, laboratorista nivel 20, vigilancia nivel 11 y archivo clínico nivel 15. Esta es el área más difícil del hospital ya que se atienden pacientes de alto riesgo, lesionados, accidentados, con infartos, presión arterial, fiebres etc. donde se requiere atención urgente especializada para la salud y el bienestar del derechohabiente.

21.- PATOLOGÍA- Su nivel es 14, la persona que labora en este departamento es el oficinista y su función es recibir al paciente en caso de defunción para que posteriormente el médico realiza la autopsia correspondiente, entregando el cuerpo a los familiares, con la ayuda de la enfermera, camillero y trabajadora social para los trámites correspondientes.

También realiza la función de recibir y administrar en computadoras todos los estudios patológicos (papanicolao, ó citológicos) de todos los pacientes que requieran del servicio y es uso obligatorio del equipo especial para uniformarse, el trabajador y evitar contagios e infecciones.

22.- DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTOS- El nivel de este puesto es 29 y la función del trabajador es realizar requisiciones por escrito y con la autorización del Director General del Hospital y el Subdirector administrativo, con el fin de abastecer a todo el hospital de material necesario, para cada uno de los servicios con eficiencia y calidad en el menor tiempo posible, el encargado de este puesto, cita a los proveedores de las empresas, para solicitar medicamentos, equipos médicos, dentales, material para enfermería y todas las relaciones de compra se envían a las oficinas centrales de PEMEX ubicadas en Marina Nacional que se encuentran en el distrito federal, para llevar a cabo un control estadístico para abastecer diariamente al hospital. Y finalmente todo el material adquirido se envía al almacén para guardar, acomodar y surtir a toda la planta.

23.- DEPARTAMENTO DE PERSONAL- El trabajador de este departamento tiene el nivel 25 que son los oficinistas de contratación, nómina, capacitación, codificación y escalafones, vigencias de derechos, pagos, etc. En el caso del Jefe de Recursos Humanos su nivel es 30 y su función es vigilar, controlar, apoyar todo lo relacionado a este departamento. Esta es el área donde labora el psicólogo con el nivel 20 en el departamento.

24.- CONTRATACIÓN- Nivel 20 y la función de este trabajador es recibir de acuerdo a los exámenes médicos y psicológicos, realizados por el médico de examen de admisión y el psicólogo industrial; la documentación para el ingreso del nuevo trabajador. Con los siguientes documentos: Acta de Nacimiento, credencial, currículum, 6 fotografías, comprobante de domicilio, nombre y ficha de la persona que lo recomienda y finalmente la tarjeta de aptitud y capacitación para ingreso a su trabajo y departamento.

25.- NÓMINA- Nivel 20 y la función de este trabajador es realizar cada catorcena o cada catorce días la nómina de pago administrativa a los trabajadores petroleros, tanto de planta como transitorios, recordemos que el trabajador transitorio solo se le pagará de acuerdo a los días que haya laborado, este incluye pago de gasolina (en caso de tener automóvil) ayuda de gas, canasta básica, lavado de ropa. El encargado de nómina entrega los recibos de pago, los días lunes a partir de la 9 a.m. para posteriormente al día siguiente se deposite en las sucursales de los siguientes bancos (BANCOMER, BANAMEX, SANTANDER SERFIN, SCOTIABANK INVERLAT), los depósitos correspondientes por cajeros automáticos y cobren con tarjetas de débito.

26.- CAPACITACIÓN- En este departamento se realizan análisis de todo lo que necesita el trabajador en todos y cada uno de sus puestos, el encargado de este departamento que en este caso también es el psicólogo está al pendiente para capacitar a todos los empleados de la empresa petrolera, y los invita a los cursos llevándoles folletos o se dirige a todos los servicios ó departamentos a motivarlos a acudir al auditorio del mismo hospital a tomar los cursos y al final se les entrega un diploma , constancia ó reconocimiento por su participación.

27.- CODIFICACIÓN-En este puesto se realizan las codificaciones de los trabajadores, por ejemplo: ficha 172612-00 con codificación 08 esposa,06 madre, 05 padre, 12 en las niñas 14, 16, 18 y en el caso de los varones ó niños se registra de manera ascendente en nones 13, 17, 19 etc. Y finalmente se envía a los derechohabientes a abrir sus expedientes al archivo clínico.



28.- ESCALAFONES- El encargado de este puesto realiza las actividades de registrar y contar con los días laborados de cada trabajador, para el caso del trabajador de planta, se cuentan sus años de servicio y realizarle un conteo para su jubilación y en el caso del trabajador transitorio se van juntando por días laborados con el fin de darle la planta definitiva al conteo de 3,000 días laborados. También se toman en cuenta las faltas injustificadas, permisos renunciables, días económicos y estos afectan de manera drástica la antigüedad del trabajador.

29.- VIGENCIA DE DERECHOS- La labor del trabajador de este departamento es realizar las altas para el uso del servicio médico, préstamo de gasolina y demás prestaciones, todo se registra en computadoras con fotografía del derechohabiente y trabajadores.

30.- JEFE DE RECURSOS HUMANOS- El nivel de este trabajador es 30 y su función es verificar que todos los empleados cumplan sus funciones en cada servicio, trabajando a la par con los jefes de cada servicio o departamentos, este departamento lo maneja el psicólogo industrial y esta es un área de mucha responsabilidad y disciplina. También lleva el control de la agencia de trabajo donde se resuelve los problemas presentados con los trabajadores como son anomalías en los departamentos, robos, personas alcoholizadas o conflictivas. Autoriza con el sindicato las plantas definitivas de los trabajadores, autoriza los escalafones, contratos, ascensos y los días sueltos del trabajador transitorio, da trámite y autorización a las pensiones tanto de jubilados y pensiones alimenticias, autoriza la entrega de uniformes para los trabajadores, entrega junto con el equipo de capacitación sus constancias, diplomas y reconocimientos a los empleados, da seguimiento al contrato colectivo de trabajo, apoya, coordina con el sindicato de trabajadores petroleros de la

República Mexicana, los eventos memorables para los empleados como son: (día del niño, día de las madres etc.).

### **3.3. Recursos Humanos**

Por lo tanto el trabajo que se realiza en el puesto auxiliar de Recursos Humanos, se desarrolla desde, el reclutamiento, selección, capacitación e inducción de la siguiente manera:

1.- Reclucción y selección, al personal de nuevo ingreso solicitando la carta del nuevo recomendado por medio de un trabajador de planta con una antigüedad de 10 a 15 años y que envíe el sindicato de la sección 45 (cabe mencionar que si el aspirante no está recomendado por el trabajador de planta y autorizado por el sindicato no podrá ingresar al hospital).

2.- Después se le solicita al candidato su currículum para verificar y conocer sus datos personales como es: Nombre, edad, sexo, escolaridad, estado civil etc.

3.- El proceso de reclutamiento, selección, contratación al nuevo aspirante, es de duración de 6 meses dentro del hospital, y por lo tanto, el reclutamiento se inicia en el primer mes.

4.- En esta fase, se le aplica un examen psicológico llamado MMPI-2 Minesota que es una prueba que evalúa la personalidad y habilidad de los candidatos; se aplica a personas de 16 años en adelante, y se le da al candidato una hora y media de tiempo y antes de comenzar a

responder, se le aclaran todas sus dudas. Esta prueba es de lápiz y papel y se llena en dos espacios (cierto ) y (falso) y se realiza en forma individual y colectiva para 25 personas máximo.

5.- En el segundo mes, se aplica la entrevista y ésta es una fase importante porque ahí se conoce con más detalle al candidato, su experiencia, capacidades, datos personales, escolaridad y esto nos arroja información, y para tener una idea más clara de su personalidad y conocer en que área del hospital lo ubicaremos.

6.- En el tercer mes se les da a los aspirantes los resultados de las evaluaciones, y el de la entrevista, en esta situación el jefe inmediato, junto con el jefe de personal, vuelven a evaluar y dan la autorización para el ingreso de los aspirantes (en caso de haber aprobado las evaluaciones), (si el aspirante no aprobó los exámenes y no resultó favorable en la entrevista, se cancela su proceso de ingreso y se le da aviso por escrito al sindicato de la sección 45), los que autorizan las vacantes, en este caso al secretario general y secretario de trabajo.

7.-Para el cuarto mes, se cita al candidato o candidatos para presentarse al examen médico, en donde se envían dentro del hospital al módulo del control de exámenes de admisión para sus respectivos estudios médicos y así verificar su situación de salud, y se espera a que el médico mande el resultado de sus estudios por escrito..

8.- Dentro del quinto mes, se entrega el resultado de los estudios si el candidato no cuenta con buena salud, no podrá ingresar al hospital a laborar, pero en caso de que halla aprobado todos sus exámenes, se le notifica su ingreso y solicitandole sus documentos en copias como son: Acta de nacimiento, comprobante de domicilio, credencial de elector, 6 fotografía tamaño infantil, acta de matrimonio en caso de ser casado.

9.- En el sexto y último mes, se tiene su expediente abierto, y se le tramita su credencial del Siuu de Petróleos Mexicanos que incluye su número de ficha, y se le entrega el contrato a firmar. Finalmente se presenta en el departamento a donde laborará, le entrego el manual de bienvenida, tarjeta de aptitud, uniformes, aclarando todas sus dudas. Se le da de alta en la nómina con su contrato de inicio de labores de puestos sindicalizados.

Todos estos pasos que se acaban de mencionar son elementos importantes, para llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección del personal, ya que ayuda de la mejor manera a colocar a los trabajadores a los puestos que cubran su perfil en base a sus conocimientos y estudios realizados o habilidades, logrando así un mejor desempeño laboral y evitar accidentes laborales, cumpliendo con los procedimientos, estatutos, políticas tanto administrativas como sindicales, y lograr la meta de cero accidentes.

Pero recordemos que es muy importante que todos los aspirantes para el ingreso del hospital central norte de PEMEX, deberán estar registrados y recomendados por un familiar o trabajador de planta, con una antigüedad de 10 a 15 años de trabajo.

## CONCLUSIONES

La apertura hacia el desarrollo económico durante el período de 1938 a 1940 y bajo el gobierno de Lázaro Cárdenas, trajo como consecuencia que numerosas empresas transnacionales y del sector privado comenzaran a invertir en México, dando paso así a la creación de varias plantas productivas que requerían de recursos humanos calificados para desempeñarse en los cargos ofrecidos, de ahí que se genera la necesidad imperante de encontrar más y mejores elementos que permitieran realizar una buena selección.

Como puede verse la Psicología Industrial ha adquirido mayor importancia a lo largo de los últimos años si es bien cierto que la disciplina aún no tiene en nuestro país el nivel de desarrollo que ha tenido en Estados Unidos, ya se tiene un buen camino recorrido que ha permitido valorar el potencial humano, y su reconocimiento no sólo en función de sus capacidades físicas para realizar un trabajo, sino también en virtud de sus conocimientos.

El hecho de la psicología industrial esté más desarrollada en otros países, reta a los psicólogos a mantenerse a la vanguardia de los cambios que en ámbito laboral se van dando, particularmente dentro de las áreas de recursos humanos. Ya que actualmente se observa que además del psicólogo, las actividades relacionadas con el área son realizadas por otros profesionistas, incluso en una mayor proporción, lo que limita el campo de acción de los psicólogos.

Por lo tanto, en la medida en que se cuente con una mejor preparación, y se tenga un mayor interés sistemático por corroborar e investigar nuevas técnicas para controlar, observar, explicar y predecir la conducta, ó el comportamiento humano en el ámbito laboral, mejores serán las oportunidades de destacar y defender su posición dentro del área, ya que el psicólogo puede intervenir y de manera exitosa en varias actividades en pro del desarrollo empresarial.

Toda disciplina surge a raíz de una demanda social, tal es el caso de la psicología industrial, que surgió a raíz de un mejor requerimiento y desarrollo del potencial humano en toda organización. Sin embargo, el camino no ha sido fácil aunque la psicología en las organizaciones ha sido bien aceptada, todavía existe gran confusión acerca de los alcances de la misma y en algunos casos se considera que la psicología no es necesaria en las organizaciones.

La función del psicólogo, es ayudar al ejecutivo a resolver sus problemas humanos, como son: La selección adecuada de personal que cubra con el perfil requerido, la formación y la evaluación del personal en función de sus habilidades, necesidades, niveles de desempeño, observa y analiza la influencia de las organizaciones sobre las actitudes y el comportamiento de quienes trabajan en ellas. También capacita a los trabajadores a fin de mejorar la productividad y la seguridad de cada uno de ellos.

La investigación psicológica empujada por las dos guerras mundiales, han ayudado a producir experiencia en las pruebas psicométricas, en las técnicas de evaluación del desempeño, y en la teoría psicométrica en general, en los últimos años. En los centros de

investigación y entrenamiento se han hecho progresos de importancia en áreas de adiestramiento, dinámica de grupos y comportamiento en las organizaciones; actualmente en todos los tipos de instrucciones, están siendo utilizadas las contribuciones de la psicología industrial para alcanzar resultados más efectivos en la administración de personal.

Por lo tanto, la psicología presta valiosa ayuda a la administración proporcionando el conocimiento de los factores de personalidad del hombre. El administrador de empresas trabaja fundamentalmente con hombres cuyas características de personalidad difieren considerablemente entre sí. Los rasgos de personalidad deben ser estudiadas, para probabilizar un perfil idóneo, en beneficio tanto para la empresa como para el trabajador.

Así el psicólogo en base a sus habilidades que aporte entre la institución y el trabajador, sirve como base en la coordinación, y no cabe duda que este trabajo multidisciplinario es muy importante para lograr las metas dentro del hospital, evitar los accidentes de trabajo y que el personal, tanto transitorio como el de planta, muestre un mejor rendimiento en su trabajo.

Los psicólogos han descubierto muchos puntos acerca de lo que requiere un trabajador en su lucha por obtener una posición social, y por el reconocimiento de su esfuerzo y por otros objetivos que conducen a la satisfacción en el trabajo. Como por ejemplo darles un ascenso, su capacitación, estimulación, esto se refiere a felicitarlo por su trabajo, puntualidad y no tener incidencias durante el mes, reconocerlo públicamente en su área de servicio, trabajar

con sus uniformes y equipos de seguridad, ponerle atención a todos sus comportamientos dentro de las normas, reglas y políticas de la empresa.

La psicología en las organizaciones ha alcanzado un alto grado de madurez durante los últimos años prueba de ellos es la creciente demanda de la aplicación de conocimientos que son apropiados para las personas en su ambiente de trabajo, constituyéndose así la materia de la psicología organizacional.

Los psicólogos día con día han mostrado tener las habilidades necesarias para desempeñarse en el área organizacional. Pues como se ha visto cada vez más grande y con mayor relevancia su campo de acción, ya que ahora se tocan temas de ausentismo, administración de personal, el análisis de puestos, la capacitación, el reclutamiento y selección, evaluación del desempeño .

En base a la cual las aplicaciones de la psicología han generado su introducción con temas de estudio dentro de universidades y gracias a su formación, el psicólogo ha tenido mayor aceptación dentro de las empresas, ya que sus conocimientos y su experiencia constituyen una utilidad económica para la efectividad y funcionamiento adecuado del ser humano en el trabajo, puesto que pueden apoyar a la mejora de las condiciones empresariales.

El trabajo del psicólogo en Petróleos Mexicanos es un gran reto, ya que su trabajo es ser agente de cambio, promover el trabajo en equipo, dar cursos de capacitación, crear métodos y programas de capacitación, concientizar, motivar y sensibilizar al personal, evaluar, crear



métodos de capacitación y trabajo, recluta y selecciona, y promueve a todo el personal para cubrir determinados puestos, aplicar test psicométricos.

Estas actividades son necesarias para un buen desempeño no solo para el trabajador sino también de la empresa.

Sabemos que la labor del psicólogo es muy importante, pues lo hemos visto a lo largo de este trabajo que es capaz de desempeñarse dentro de empresas tanto que iniciativa privada como empresas de gobierno, tanto en una como en la otra ha mostrado que puede ir avanzando terreno rápidamente a lo largo de los años, aunque se ha observado que el porcentaje de participación de los psicólogos en el campo laboral es muy poco a medida de que se cuente con una mejor preparación y habilidades, al igual que se conozca la verdadera función del psicólogo podrá desempeñarse eficientemente en el área organizacional se hace la participación y reconocimiento de su profesión para su incorporación de cualquier empresa, lo cual es importante para quién egresa de la carrera de psicología.

El trabajo de psicólogo ha ido cambiando a lo largo de los años, pues desde 1967 como nos marca la historia, no se contaba con un profesionalista de este tipo. Lo cual su participación ha contribuído hoy día, a mejorar las condiciones de la empresa petrolera como son: El reclutar de forma adecuada a todo el personal aspirante a fichas de trabajo para laborar dentro de la misma, evaluando sus habilidades y conocimientos, la capacitación que es una herramienta útil para poder desempeñar los puestos ofrecidos y así evitar los accidentes de trabajo, el estudio del comportamiento humano, dentro de la misma, prácticas psicológicas y entender al hombre que trabaja, utilizando su potencial humano con mayor eficacia,

proporcionando el bienestar y satisfacción de los trabajadores contribuyendo al desarrollo de la empresa.

Hoy día la mayoría de las empresas buscan personal bien capacitado y competente, ya que este mundo tan cambiante y lleno de retos es necesario estar a la vanguardia y actualizado para adiestrar personal, y así adquiera nuevos conocimientos y habilidades que las empresas demandan, sobre todo una empresa tan fuerte y transnacional como es Petróleos Mexicanos.

## BIBLIOGRAFÍA

Arias, Galicia, Fernando (1994) *Administración en Recursos Humanos*. Trillas México.

Achilles de María, Melo Fernando (2004) *Desarrollo Organizacional*. Limusa México.

Bermeo Cuellar Leticia (2003) *El papel del psicólogo en el área de reclutamiento y selección dentro de una empresa de venta directa*. Reporte de trabajo FES Iztacala UNAM, Edo. De México.

Chiavenato, Idalberto (2004) *Administración en Recursos Humanos*. MC-Graw-hill México.

Davis, Keith (1983). *El Comportamiento Humano en el trabajo*. MC-Graw-hill México.

Decenzo, David A. (2001) *Administración en Recursos Humanos*, Limusa México.

Díaz, López, Vanesa (2003) Una alternativa de trabajo en capacitación para una empresa manufacturera de productos cosméticos. *Reporte de trabajo* FES Iztacala, Edo de México.

Dubrin, J, Andrew (1997). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*, Thomson México.

Flores Edmundo (2006). *El petróleo en México y en el mundo*. Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología México.

(S/ autor, 2006) *Medicina y Sociedad, el hospital central norte*. Biblioteca de Petróleos Mexicanos México.

Flores Edmundo (2006) *En la ruta de Petróleos Mexicanos*, biblioteca de Petróleos Mexicanos México.

Hernández, Luna, José Ignacio (1997) *Administración por necesidades*, Limusa México.

Landy J. Frank (2005) *Psicología Industrial*, MC Graw-hill México.

Magnusson David (1990) *Teoría de los test*. Editorial Trillas, México, D. F.

Meyer, Lorenzo (1990) *Petróleo y Nación*. La política petrolera en México. Fondo de Cultura Económica.

Morales Ruiz José de Jesús (2003) *Las funciones del psicólogo en una organización*. Reporte de trabajo Fes Iztacala, UNAM Edo. De México.

Ramos, Gómez, Erika (2004) *Análisis del papel del psicólogo en la consultoría empresarial de productividad y calidad. Reporte de trabajo* FES Iztacala UNAM Edo de México.

Reig, Ed ,Thomson (2003) *Los Recursos Humanos*, editorial Madrid, México.

Reyes, Ponce Agustín (1994) *Administración de empresas*, Limusa México

Rodríguez, Estrada Mauro (1987) *Psicología de la Organización*, editorial Trillas México.

Rodríguez, Fernández, Andrés (1999) *Introducción a la Psicología del trabajo*. pirámide México.

Russel, Arnulf (1976) *Psicología del trabajo*, ediciones Morata México.

Schein, H. Edgar (1992) *Psicología de la Organización*, editorial, Prentice-hall, hispanoamericana México.

Stoner A.F. James (1994) *Administración*, Hispanoamericana México.

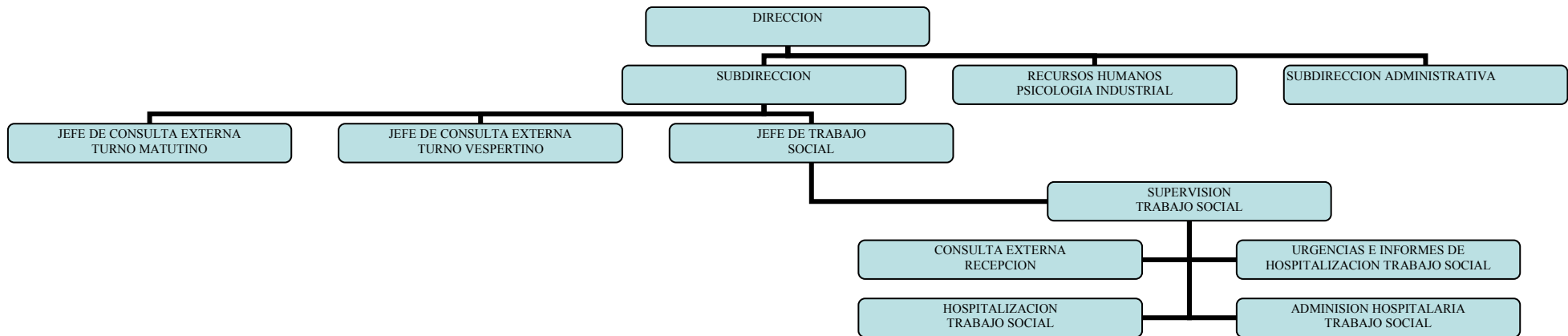
Terry, George (1985) *Principios de administración*, Continental México.

Zepeda, Herrera, Fernando (1999) *Psicología Organizacional*, Addison Wesley México.



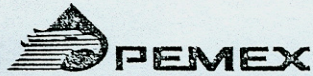
DIRECCION CORPORATIVA DE ADMINISTRACION  
SUBDIRECCION CORPORATIVA DE SERVICIOS MEDICOS  
HOSPITAL CENTRAL NORTE

# HOSPITAL CENTRAL NORTE PEMEX



ANEXO 1. ORGANIGRAMA





PETROLEOS MEXICANOS

PEMEX  
FORMATO N

FECHA	NUM. TARJ. TRABAJO
17.05.2006	0010693046

PEMEX CORPORATIVO TARJETA DE TRABAJO PARA PUESTO SINDICALIZADO AZCAPOTZALCO

FICHA	REGISTRO FEDERAL DE CAUSANTES	NUM. ORDEN DE PAGO	CLAVE DE LA PLAZA	REGIMEN CONT.	JORNADA	LAVADO ROPA
NOMBRE			80478540 12846	TS	07	SI
DOMICILIO			FECHA DE CONTRATACION	FECHA VENCIMIENTO	DIAS	
CIUDAD			14.05.2006	14.05.2006	1	
NACIONALIDAD	ESTADO CIVIL	SEXO	CLASIFICACION	CLASIF. RELEVO	SALARIO TAB. DIARIO	PARTIDA PRESUP.
ESTADO DE SALUD SATISFACTORIO	CONVENIO	FECHA DE CONVENIO	08 74 14		\$ 78.19	18
OTROS CONCEPTOS DE PAGO			CATEGORIA			
			DOMESTICO H2H			
			CENTRO DE TRABAJO			
			804 AZCAPOTZALCO SERVICIOS MEDICOS			
			DEPARTAMENTO			
			78540 HOSPITAL CENTRAL NORTE AZCAPOTZ			
			LUGAR EN DONDE DEBE LABORAR			
			MEXICO, D.F.			
			LUGAR DE PAGO			
			CAJA GENERAL			

MOTIVO DEL MOVIMIENTO	SUSTITUYE A: EMILIO ASSIAN MONTOYA CORDERO	REFERENCIA DEL MOTIVO
ORIGEN DEL MOVIMIENTO	ENFERMEDAD ORDINARIA	REFERENCIA DEL ORIGEN
		GA 32060/2006 MRS

EN CUMPLIMIENTO DE LAS ESTIPULACIONES DE LA CLAUDSULA 38 DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO EN VIGOR, PETROLEOS MEXICANOS EXPIDE LA PRESENTE TARJETA DE TRABAJO A LA PERSONA CUYO NOMBRE SE MENCIONA; EN LAS CONDICIONES QUE SE INDICAN. LA DECLARATORIA DE BENEFICIARIOS PARA EL COBRO DE SALARIOS Y DEMAS PRESTACIONES. EN CASO DE MUERTE DEL TRABAJADOR, SE FIRMA POR SEPARADO. LOS DATOS ANTERIORES, A EXCEPCION DE LOS QUE SE REFIEREN A LAS CONDICIONES DEL

CONTRATO, HAN SIDO SUMINISTRADOS POR EL TRABAJADOR, BAJO SU RESPONSABILIDAD, RESERVANDOSE LA EMPRESA LA FACULTAD DE PROCEDER COMO CORRESPONDA EN CASO DE ALTERACION A LA VERDAD. AL CELEBRAR ESTE CONTRATO, EL TRABAJADOR DA POR TERMINADO POR MUTUO CONSENTIMIENTO, CUALQUIER OTRO SIMILAR QUE TENGA CELEBRADO CON LA MISMA INSTITUCION, EN OTRO CENTRO DE TRABAJO.

FIRMA DEL TRABAJADOR	POR LA SECCION SINDICAL NUM. 45 CARLOS GOMEZ OLIVERA REPRESENTANTE DE LA SECCION SINDICAL	POR PETROLEOS MEXICANOS YANIRA HAZABAL S. JEFE DEPTO. PERSONAL O AGENTE DE VENTAS
----------------------	---	---

CUARTA COPIA

ANEXO 3. DOCUMENTOS DE ALTA A NOMINA



**PETROLEOS MEXICANOS**

**RECIBO DE PAGO No.: 010462**

CLAVE Y NOMBRE DEL CENTRO DE TRABAJO <b>804 AZCAPOTZALCO S. MED.</b>		DEPARTAMENTO <b>78540</b>	NOMBRE DEL TRABAJADOR			NUMERO DE FICHA <b>004189</b>				
BASE ASCENSO TEMPORAL	SALARIO TABULADO <b>81.55</b>	FONDO DE AHORROS FIJO <b>0.00</b>	RENTA DE CASA VARIABLE <b>68.50</b>	DESPENSA <b>23.07</b>	TIEMPO EXTRA FIJO <b>0.00</b>	SALARIO ORDINARIO <b>32.62</b>	REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES	SEXO	REGIMEN CONTRACTUAL <b>TS</b>	CONDUCTO DE PAGO <b>000 BBV</b>
							LIQUIDADO HASTA <b>01/2007</b>	PERIODO <b>07012007</b>	DIA MES AÑO	EXPEDIDO <b>03012007</b>

REFERENCIA	CLAVE	CONCEPTO	D	HORA	N	SALARIO TABULADO	SALDO ADERIDO	PERCEPCIONES	DEDUCCIONES
10782254	0001	SALARIO ORDINARIO PUESTO BASE	7	21	08	81.55		5,040.63	
10782254	0014	PRODUCTIVIDAD	7	0	08	81.55		725.85	
10782254	0435	COMPENSACION POR LAVADO DE ROPA	7	0	08	81.55		24.57	
10782254	0505	PRIMA ADICIONAL LABORAR DESC SEMANA	7	0	08	81.55		288.04	
10782254	0696	AJUSTE REGULARIZ. I. S. P. T.	7	0	00	81.55		1,347.77	
30780029	0001	SALARIO ORDINARIO PUESTO BASE	7	1	08	81.55		240.03	
30780029	0014	PRODUCTIVIDAD	7	0	08	81.55		34.56	
30780029	0435	COMPENSACION POR LAVADO DE ROPA	7	0	08	81.55		1.17	
30780029	0505	PRIMA ADICIONAL LABORAR DESC SEMANA	7	0	08	81.55		72.01	
30780053	0001	SALARIO ORDINARIO PUESTO BASE	0	1	08	81.55		227.74	
30780053	0014	PRODUCTIVIDAD	0	0	08	81.55		32.79	
30780053	0435	COMPENSACION POR LAVADO DE ROPA	0	0	08	81.55		1.40	
30780054	0001	SALARIO ORDINARIO PUESTO BASE	1	1	08	81.55		274.21	
30780054	0014	PRODUCTIVIDAD	1	0	08	81.55		39.49	
30780054	0435	COMPENSACION POR LAVADO DE ROPA	1	0	08	81.55		1.17	



PERCEPCIONES	GAS	CANASTA BASICA	GASOUMA	SUMA PERCEPCIONES FIJAS
DEDUCCIONES	FONDO DE AHORROS *****	CUOTA SINDICAL *****	IS.P.T. *****	SUMA DEDUCCIONES FIJAS
SALDO FONDO DE AHORROS *****	ANTICIPOS * GRAVABLE *****		<b>TOTALES</b>	*****

**CATORCENA**      **CURP - CUMA710802MDFRRN00**

RECIBI DE PETROLEOS MEXICANOS LA LIQUIDACION DE SALARIOS PRESTACIONES Y OTROS ALCANCES QUE CONSIGNA EL PRESENTE Y CORRESPONDEN A LAS FECHAS DETALLADAS EN EL MISMO.

COPIA: TRABAJADOR

**NETO A PAGAR**  
FIRMA DEL TRABAJADOR

**ANEXO 4 DOCUMENTO DE ALTA A NOMINA**