

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA,**

---

**EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL  
EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES  
REPORTE DE TRABAJO**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

**DENISSE MEZA PAREDES**

ASESORES: LIC. JOSE ESTEBAN VAQUERO CÁZARES  
MTRA. MARIA CRISTINA BRAVO GONZÁLEZ  
LIC. ÁNGEL ROJAS SERVÍN

LOS REYES IZTACALA, EDO. DE MEX. NOVIEMBRE 2007

---



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

## AGRADECIMIENTOS

Gracias....

### **a mi Mamá, Papá y Paco:**

Porque de alguna forma este logro es también suyo y  
representa una parte de lo que hicieron de mí

### **A mis hermanos:**

Porque han sido grandes maestros en mi formación y sobre  
todo porque han sido ustedes quienes han llenado mi vida de alegría

### **A mis amigos:**

Porque en diferentes momentos y de diferentes maneras  
estuvieron ahí apoyándome y por eso forman parte de esto

### **Víctor:**

Por ayudar a construir lo que hoy soy y por ser  
una parte tan importante de mi vida

### **Vaquero:**

Por el gran apoyo que recibí de tu parte  
para poder concluir este proyecto.

### **A mis compañeros y amigos de trabajo:**

Por darme la oportunidad de estar y de aprender

**A todos ustedes, porque esto lo hicimos juntos, los quiero.**

# Índice

	Página
Resumen	3
Introducción	5
Capítulo 1: Contexto de la psicología laboral	10
Capítulo 2: Historia de Telcel	21
Capítulo 3: Descripción de actividades	31
Capítulo 4: Relación entre la formación académica y la vida laboral	44
Referencias	47

## RESUMEN

El reclutamiento y selección de personal consiste básicamente en buscar y colocar a la persona adecuada en el puesto adecuado para que desarrolle sus habilidades y a su vez, lleve a buen término las tareas asignadas.

El psicólogo dedicado a esta rama, echa mano de diferentes recursos para hacer su trabajo, en la selección de personal, los más importantes son las entrevistas y la aplicación y evaluación de pruebas psicométricas. Dependiendo la empresa son las pruebas que aplican a su candidatos, pero invariablemente, existirán tests para medir el CI así como para saber acerca de su personalidad en diferentes condiciones.

Telcel es una empresa con más de 12107 empleados a nivel nacional (al mes de febrero 2007), es por ello que el reclutamiento y la selección de personal para esta empresa debe ser ágil y constante, para ello, contamos con recursos juntas de intercambio de cartera, ferias de reclutamiento, e-mail, página web, bolsas de trabajo o por recomendación personal; los recursos antes mencionados permiten poder hacer nuestro trabajo eficazmente y en tiempo.

Para mejores resultados en el objetivo final del departamento que es la contratación, nos hemos dividido en tres áreas, una que se encarga de las vacantes administrativas, otra que se encarga de las vacantes de servicio a clientes y la ultima que se encarga de las vacantes de ingeniería.

Este trabajo tiene como objetivo describir las actividades que lleva acabo el Psicólogo industrial dentro de telcel y las herramientas que utiliza. Para ello, se dividió este trabajo en cuatro capítulos:

- En el **primero** se esboza la historia de la psicología industrial y sus ramas
- En el **segundo** encontraremos la historia de la empresa y su descripción;
- En el **tercer** se describen todas las actividades y metodologías empeladas en el proceso de reclutamiento y selección y por último;
- En el **cuarto** capitulo se hace un análisis de la relación de formación del psicólogo de la FES-I contra la vida laboral.

## INTRODUCCION

Se iniciará el presente trabajo por la definición de psicología publicada por la "American Psychological Association" (APA): " La psicología es el estudio de la mente y el comportamiento. Esta disciplina abarca todos los aspectos de la experiencia humana, desde las funciones cerebrales hasta las acciones de naciones enteras, desde el desarrollo infantil, hasta el cuidado de los ancianos. En cualquier escenario concebible en los centros de investigación científica hasta los servicios de salud mental, "el estudio del comportamiento" es el objetivo de los psicólogos (<http://www.apa.org>).

Por otro lado, según Jean Delay (1979) la psicología se considera como el estudio del alma, el estudio de lo que ocurre en la conciencia humana, es por eso que afirma que el hecho psíquico no tiene más que un solo testigo: nosotros mismos.

La idea más aceptada entre los psicólogos es que el objeto de estudio de la psicología es la conducta humana, definiendo como conducta toda aquella interacción establecida entre un organismo y su medio, físico, biológico y/o social, en y a través del tiempo.

Personalmente considero que el campo de acción del psicólogo puede ser cualquiera; puede desenvolverse e intervenir en áreas como ingeniería, economía, política, educación, etc., esto se debe a que su "materia prima" es el ser humano y éste lo encontramos por doquier. Ahora bien, existen terrenos tradicionales de la psicología por la basta investigación existente sobre ellos como lo son el área educativa, la clínica, la industria, el área social, la investigación misma, el deporte y el ambiente. Describiré de manera general cada una de las anteriores.

### **El psicólogo en la educación**

Este es uno de los campos más conocidos en los que el psicólogo interviene, de hecho "a lo largo de la historia buena parte de los estudiosos que han aportado avances interesantes al terreno

psicológico han iniciado sus actividades o han dedicado toda su vida a la educación" (Zepeda, 2003) tenemos como ejemplos a Piaget, Carl Rogers, o a Skinner y Thorndike que han dirigido algunos de sus estudios a esta área. Dentro de la educación existen otras áreas que son en las que más frecuentemente intervienen los psicólogos: educación especial, orientación vocacional y educativa, educación especial, planeación y docencia.

#### **El psicólogo en la clínica**

Un psicólogo clínico atiende a toda una gama de personas con padecimientos diversos que van desde leves desajustes emocionales, hasta psicosis agudas.

#### **El psicólogo en la investigación básica**

El psicólogo dedicado a la investigación destina la mayor parte de su tiempo a estudios en el laboratorio, en los que se mantiene estricto control de las variables que pueden influir en los fenómenos psicológicos (Zepeda, 2003). La investigación básica es aquella que se desarrolla con el fin de incrementar nuestro conocimiento sobre algún tema en concreto.

#### **El psicólogo en el deporte**

La función del psicólogo en el deporte es apoyar a los deportistas con técnicas adecuadas para facilitar la búsqueda del éxito, incrementar su confianza en sus capacidades, para lograr un mejor manejo de sus estados emocionales, a fin de que no sufran consecuencias cuando se encuentren en situaciones de ventaja o desventaja ante sus contrincantes.

#### **El psicólogo ambiental**

La psicología ambiental investiga las percepciones de las personas sobre el ambiente que les rodea. Esta rama de la psicología se encuentra muy unida a la arquitectura y a las ingenierías civil y urbana, así como la manera que las personas afectan al ambiente con su propio comportamiento. Bajo este nombre se incluye el estudio de los espacios interiores, urbanos y de campo abierto.



Es esta rama la que nos interesa para fines del presente trabajo, por lo que profundizaremos en su descripción. Según Zepeda (2003) el ingreso del psicólogo a esta rama es más reciente que en otros campos.

Haller (1978) opina que el psicólogo que trabaja en la industria hace mucho más que administrar Tests (ocupación que muchos creen que es toda su actividad) él aconseja al departamento de relaciones industriales de la empresa durante las relaciones sindicales, o puede proyectar un estudio para determinar las costumbres mercantiles de una ama de casa suburbana cuando recorre el supermercado más próximo; puede exponerle al director de enseñanza laboral la psicología del aprendizaje, y más tarde puede participar en una conferencia sobre el cuidado del estado de ánimo.

Existen campos definidos para su acción: el reclutamiento y selección de personal, la capacitación y el desarrollo organizacional.

En capacitación la intervención puede ser variada, va desde la identificación de necesidades, hasta el entrenamiento que lleve a cubrir las mismas. El siguiente paso es el diseño de actividades y materiales de apoyo que puedan contribuir al cumplimiento de objetivos preestablecidos. Se crea un programa, se imparte y finalmente se evalúa, dando seguimiento a los resultados que provoca en trabajadores y empleados para así, comprobar la efectividad de la acción capacitadora.

Zepeda (2003) define al desarrollo organizacional como "el arte de facilitar el cambio en las organizaciones con el objetivo de crear equipos capaces de aprender de sus propias experiencias y lograr el máximo desarrollo posible.

El área de reclutamiento y selección es probablemente la más conocida de la psicología industrial y el tema central de este trabajo

que tiene como objetivo describir las actividades del psicólogo que pertenece al área de reclutamiento y selección de Telcel.

El reclutamiento y selección de personal consiste básicamente en buscar y colocar a la persona adecuada en el puesto adecuado para que desarrolle sus habilidades y a su vez, lleve a buen término las tareas asignadas.

El psicólogo dedicado al reclutamiento y la selección, utiliza diferentes recursos para hacer su trabajo, en la selección de personal, los más importantes son las entrevistas y la aplicación y evaluación de pruebas psicométricas. Dependiendo la empresa, son las pruebas que aplican a su candidatos, pero invariablemente, existirán tests para medir el Coeficiente Intelectual (CI) así como para conocer acerca de su personalidad en diferentes condiciones.

Telcel es una empresa con más de 12100 empleados a nivel nacional (al mes de febrero 2007), el reclutamiento y la selección de personal para esta empresa debe ser ágil y constante, para ello, contamos con diferentes recursos como juntas de intercambio de cartera, ferias de reclutamiento, e-mail, página web, bolsas de trabajo o por recomendación personal; los recursos mencionados permiten hacer nuestro trabajo eficazmente y en tiempo.

Para mejores resultados en el objetivo final del departamento que es la contratación, nos hemos dividido en tres áreas, una que se encarga de las vacantes administrativas, otra que se encarga de las vacantes de servicio a clientes y la última que se encarga de las vacantes de ingeniería.

Este trabajo tiene como objetivo describir las actividades que lleva a cabo el Psicólogo en la industria dentro de telcel y las herramientas que utiliza. Para ello, se dividió en cuatro capítulos:

En el **primero** se esboza la historia de la psicología organizacional y del trabajo y sus ramas; En el **segundo** se presenta la historia de la empresa y su descripción; En el **tercero**, se describen las actividades y metodologías empeladas en el proceso de reclutamiento y selección y por último; en el **cuarto** capítulo, se hace un análisis de la relación existente entre la formación del psicólogo de la FES-I y la vida laboral.

Fueron exigencias prácticas las que provocaron el nacimiento de la psicología laboral y su desarrollo posterior y éstas seguirán siendo importantes en su evolución futura.

Cuando se iniciaron los primeros esfuerzos psicológicos en estos estudios, que después recibirán el nombre de psicología del trabajo, tuvo gran importancia la actitud de los psicólogos ocupados en este nuevo aspecto, convencidos de que la psicología podía prestar valiosa ayuda tanto al operario como al responsable del trabajo. La psicología industrial y la práctica laboral consiguieron importantes avances y estímulos gracias a la urgencia de aplicar conocimientos psicológicos al trabajo (Alvarez, 1976).

Rodriguez (1998), propone posar los ojos en 3 etapas en la historia que permiten ver la evolución de la psicología organizacional:

- Etapa Inicial (1900-1940)
- Etapa de consolidación (1940-1960)
- Etapa de renovación; 1960 a la fecha

La etapa inicial se caracteriza por la preocupación por incrementar los niveles de eficiencia, rediseñando puestos de trabajo y nuevas herramientas y desarrollando estrategias de dirección. En esta etapa surge la famosa “dirección científica del trabajo” diseñada por Frederick W. Taylor que tiene como supuestos básicos el diseño científico

de los puestos de trabajo a partir de métodos orientados a la eficiencia, la selección de los mejores hombres y adiestramiento de éstos en los nuevos métodos de trabajo, desarrollo cooperativo entre trabajadores y directivos, y con la asunción compartida de responsabilidades en el diseño y conducta de trabajo.

En esta etapa se caracteriza a la psicología del trabajo por su orientación técnico-económica y pragmática.

Los psicólogos, después de las primeras tentativas realizadas en los campos de la selección, entrenamiento y diseño de trabajo, estaban convencidos en su capacidad de ayudar al país también en tiempos de guerra.

Robert Yerkes fue el psicólogo más importante en la aplicación de la psicología en la guerra ya que como presidente de la APA (American Psychological Association), llevó a la profesión a cumplir misiones en el esfuerzo bélico. La APA hizo muchas propuestas, incluyendo métodos para seleccionar y reconocer a los reclutas con deficiencia mental, así como métodos de asignación de reclutas a puestos en el ejército. Comités de psicólogos investigaban las motivaciones del soldado, su moral, los problemas psicológicos causados por incapacidades físicas y la disciplina. Así, se comenzó con la aplicación de Tests con el objetivo de colocar a los soldados en diferentes puestos de trabajo y preparó

deberes y cualificaciones para más de 500 puestos. Estos fueron los inicios de la psicometría.

La revolución industrial sucedida a finales del siglo XVIII provocó un aumento de producción, la aparición de nuevas máquinas, el abandono en muchas ocasiones de las zonas rurales y agrícolas, dirigiéndose en gran número a las grandes ciudades donde se concentran las fábricas y empresas. Con este cambio surgió una necesidad hasta ese momento desconocida: la adaptación del hombre a la máquina y a las nuevas formas de realizar el trabajo, lo que lleva al hombre de la época a enfrentarse a problemas y situaciones desconocidas. Así nace la psicología del trabajo, con la necesidad de resolver problemas prácticos relacionados con el mundo laboral (García, Rubio y Lillo, 2003).

La revolución Industrial significó un nivel cada vez más alto de mecanización de muchas labores y a su vez esto condujo a condiciones de hacinamiento, peligro y profunda insatisfacción...algunos directivos de organizaciones de grandes dimensiones reaccionaron ante esta situación y crearon un departamento de bienestar que se puede considerar como el antecesor directo de los actuales departamentos de personal (Werther y Davis, 1995).

Después de iniciada la revolución industrial, en las organizaciones lucrativas la selección de personal se hacía por parte del supervisor basándose solamente en observaciones y datos subjetivos, y puede decirse que era intuitiva, sin embargo, muchas características de candidato no son apreciables a simple vista (inteligencia, intereses vocacionales, habilidades, etcétera), por lo que se hace necesaria una selección técnica de personal que emplee métodos ideados por psicólogos y administradores (Arias, 1989).

Spector (2002), señala que los psicólogos que empezaron a desarrollar este campo fueron los experimentales, quienes estaban interesados en aplicar los nuevos principios de la psicología a los problemas de las organizaciones; los primeros trabajos se enfocaron en asuntos de desempeño laboral y eficiencia organizacional.

En el área laboral, es hasta principios de del siglo pasado cuando se inicia la selección técnica y, particularmente, es la primera Guerra Mundial la que plantea la necesidad de seleccionar grandes conglomerados de individuos destinados a tareas específicas, valiéndose de las aportaciones científicas logradas hasta esa época (Arias, 1989). Los primeros psicólogos creyeron que podían prestar valiosos servicios a la nación, y algunos vieron la guerra como un medio para acelerar el progreso de la profesión (Muchinsky, 2002).

La psicometría es una herramienta básica en la psicología laboral; Cerda (1978), la define como el conjunto de métodos e instrumentos de medida que se utilizan para la investigación, descripción y comprobación de datos sobre el comportamiento psíquico.

Las primeras aplicaciones psicométricas tuvieron lugar en íntima conexión con los comienzos de la psicología experimental y sirvieron para la investigación de ciertos aspectos de la psicofisiología humana. Mas tarde, las aplicaciones psicométricas se extendieron también al campo de la psicología diferencial, sirviendo de soporte al desarrollo de los "tests mentales", pasando a ser estos instrumentos en si mismos "métodos psicométricos".

El Test es definido por Cerda (1978), como una situación experimental estandarizada, sirviendo de estímulo a un comportamiento. Este comportamiento se evalúa mediante una comparación estadística con el de otros individuos colocados en la misma situación, pudiéndose así clasificar al sujeto examinado desde el punto de vista cuantitativo o bien desde el tipológico.

En esencia la finalidad de los tests consiste en medir las diferencias existentes en una determinada característica o rasgo entre diversos sujetos, o bien entre el comportamiento del mismo individuo en diferentes momentos u ocasiones, es por estas razones que se han



convertido en herramientas indispensables en el área de la psicología laboral, ya sea en el reclutamiento, capacitación, desarrollo, etc.

García, Rubio y Lillo (2003) definen a la psicología del trabajo como “una rama de la psicología que aplica los principios psicológicos al ámbito laboral”. La aplicación de estos principios psicológicos es lo que distingue inequívocamente la Psicología del Trabajo de otras áreas relacionadas con el mundo laboral. Así mismo, Muchinsky, (2002), define la labor del psicólogo como el ocuparse de la conducta en situaciones laborales.

Uno de los objetivos de la Psicología del Trabajo es mejorar el comportamiento laboral del individuo haciéndolo más satisfactorio y útil para él y la sociedad. Para lograr este ajuste entre las personas y el trabajo, el psicólogo podrá intervenir en tres áreas (García, 2003):

1. Seleccionando el puesto más acorde con las características de una persona (orientación profesional), o seleccionando al individuo cuyas características se ajusten más a las demandas de un determinado puesto de trabajo (selección de personal).
2. Sobre el trabajador, diseñando y aplicando programas de formación y entrenamiento, mediante los cuales aumente su nivel de competencia.
3. Sobre el trabajo, diseñando o modificando aspectos relacionados con el nivel de exigencias o demandas del puesto, las

condiciones físicas en las que se desarrolla la actividad, el tipo de herramientas que se emplea, los métodos de trabajo, etc.

El Colegio Oficial de Psicólogos (COP) publica periódicamente los perfiles profesionales de los psicólogos en España, en la edición de 1998, las actividades del profesional de la Psicología del Trabajo aparecen encuadradas en las siguientes áreas: a) investigación comercial y marketing, b) dirección y gestión, c) organización y desarrollo de recursos humanos, y d) condiciones de trabajo y salud laboral. Como funciones del psicólogo del trabajo, el COP señala las siguientes:

- Selección, evaluación y orientación de personal.
- Formación y desarrollo del personal.
- Marketing y comportamiento del consumidor.
- Condiciones de trabajo y salud.
- Organización y desarrollo de recursos humanos
- Dirección y management.

Por otro lado, Muchinsky (2002), agrupa las actividades de los psicólogos industriales en 6 campos:

- Selección y Colocación: los psicólogos que trabajan en este campo se ocupan del desarrollo de métodos de evaluación para la selección, colocación y promoción de empleados. Están dedicados al estudio de puestos de trabajo y a determinar hasta

qué punto las pruebas pueden predecir al desempeño en esos puestos. También se ocupan de la colocación de empleados, a fin de identificar aquellos puestos de trabajo más compatibles con los intereses y habilidades individuales.

- Capacitación y Desarrollo: este campo se ocupa de la identificación de las habilidades de los empleados que deben ser mejoradas para aumentar el rendimiento en el puesto.
- Evaluación y Desempeño: Este es el proceso de identificación de criterios o normas para determinar qué tan bien desempeñan los empleados sus puestos de trabajo.
- Desarrollo de la Organización: es el proceso de análisis de la estructura de una organización para maximizar la satisfacción y eficacia de los individuos, grupos de trabajo y clientes.
- Calidad de la vida laboral: los psicólogos que trabajan en este campo se ocupan de factores que contribuyen a que la fuerza laboral sea saludable y productiva.
- Ergonomía: la ergonomía es un campo multidisciplinario que abarca a los psicólogos industriales, se dedica a diseñar herramientas, equipo y máquinas que sean compatibles con las capacidades humanas.

Según Matrajt (1994), El enfoque de la psicología laboral o industrial tiene características bien definidas:

1. El objetivo es el incremento del rendimiento de la productividad, de la calidad, del rendimiento, del margen de utilidades. A veces el objetivo es más puntual: la disminución del desperdicio, del ausentismo, de las "distracciones", de los accidentes; a veces interviene tratando de evitar el surgimiento de conflictos laborales, o intentando solucionarlos.
2. Desde el punto de vista teórico, la Psicología Laboral o Industrial se nutre de la reflexología, el conductismo, la neuropsicología, la ergonomía, la psicología social y las técnicas publicitarias. De acuerdo con el problema a resolverse variarán los términos de un esquema básico:



Todo el quehacer del psicólogo industrial, se dirige a la modificación de los factores para mejorar el rendimiento.

Estos pueden ser de distinta naturaleza, físicos y humanos.

3. Según Matrajt (1994), los campos en los que interviene el psicólogo son, la selección de personal, la capacitación, modificaciones en la organización de trabajo y organización de actividades extralaborales (social, deportivas, etc.).

Dentro de la psicología laboral, el área de reclutamiento y selección suele ser el principio de un buen desarrollo organizacional, ya que como

mencionan García y Colaboradores (2003), la Selección de personal es el proceso mediante el cual una empresa obtiene los empleados más adecuados para desempeñar sus puestos de trabajo.

El problema por excelencia en la selección y colocación del personal en una organización, consiste en decidir cuáles de las personas disponibles hay que contratar y en qué empleos se les deberá colocar. El psicólogo, tiene la tarea de lograr la mejor correspondencia entre los rasgos de personalidad y los puestos de trabajo "Un empleado es más feliz y más creativo en un trabajo adecuado para él" (Howell, 1979).

Para Sánchez (1997), toda acción de reclutamiento se sitúa en la necesidad que la empresa tiene de ciertos empleados; el reclutamiento consiste en reunir un número de candidatos, lo suficientemente amplio respecto a las vacantes a cubrir, a fin de poder escoger de entre ellos a los más idóneos para el puesto.

Existen dos grandes fuentes de reclutamiento: las internas y las externas. Las internas se refieren a cubrir una vacante existente con personal interno de la empresa, esto tiene como ventajas *la rapidez* del proceso; *la fiabilidad*, ya que los candidatos internos de alguna manera ya pasaron por otros filtros; *la integración*, el candidato ya conoce el medio; *es incentivo* para los Empleados.

Las fuentes de reclutamiento externo son variadas, su utilización depende de factores muy diversos como la situación del mercado de trabajo, las características de las personas que se buscan, el tipo de tarea a realizar, etc. Entre estas fuentes destacan las solicitudes de los candidatos, empresas consultoras, centros de formación, oficinas de empleo, centros de asociación, empresas de la competencia, etc., (Sánchez, 1997).

Por su parte la selección, es un proceso técnico que permite "elegir" de un conjunto de postulantes, al futuro colaborador más "Idóneo", para un puesto o cargo determinado; A este proceso también se le conoce como concurso, porque participan las personas, sometiéndose a una serie de pruebas. El proceso de selección de personal comprende el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a la comprobación de los conocimientos y experiencias de los postulantes, así como la valoración de sus Habilidades, potencialidades y características de su personalidad, mediante la aplicación de pruebas psicométricas elegidas para tal fin. La finalidad de este proceso, es cubrir puestos de trabajo y/o cargos de acuerdo a las especificaciones y necesidades.

En febrero de 1956 se funda la empresa "PUBLICIDAD TURISTICA S.A." como filial de Teléfonos de México, teniendo como actividad principal la comercialización de directorios telefónicos, sección blanca y sección amarilla.

En septiembre de 1974 cambia de razón social por la de "DIRECTORIOS PROFESIONALES S.A. DE C.V." (DIPSA), ya que se especializa en la edición del Directorio Azul por Calles, Directorio de la Construcción, Turismo y otros. En ese mismo año y debido a la importancia que tiene el modernizar las telecomunicaciones para el desarrollo nacional, Teléfonos de México integra a DIPSA la administración de la Radiotelefonía Móvil.

En 1977, se solicita a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) una concesión para instalar, operar y explotar un sistema de Radiotelefonía Móvil en el D.F., y es hasta 1981 cuando se inicia la comercialización de este servicio, el cual fue conocido por el público como "Teléfono en el Auto" con el cual se logra, en un lapso de ocho meses, dar servicio a 600 usuarios.

En noviembre de 1984 se realiza un nuevo cambio de denominación social por el de "RADIOMOVIL DIPSA S.A. DE C.V.", a efecto de no

causar confusión en relación a las actividades que realiza la empresa con esta nueva función, pero siendo Radiomóvil Dipsa una empresa muy dinámica, surge en ella el propósito de utilizar los sistemas más avanzados y colocar a México como el país que posee los servicios de más alta calidad y de inmediato inicia investigaciones y análisis de lo que en otra parte del mundo empezaba a convertirse en la nueva forma de comunicación personal: LA TELEFONIA CELULAR.

Los comienzos de Radiomóvil DIPSA, S.A. de C.V., en la telefonía celular, tienen lugar en el año de 1987 cuando la SCT autoriza la instalación del sistema celular en la ciudad de Tijuana, B.C. Al año siguiente se ratifica ante la SCT la solicitud de modificar la concesión para operar la telefonía celular a NIVEL NACIONAL.

En octubre de 1989, Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., a través de su marca "TELCEL" inicia operaciones de Telefonía Celular en la ciudad de Tijuana, B.C., donde se proporciona el servicio tanto a usuarios mexicanos como estadounidenses.

En febrero de 1990 se inicia la comercialización de la telefonía celular en el D.F. y Area Metropolitana, para cinco meses después cubrir las ciudades de Cuernavaca y Toluca, logrando rebasar los pronósticos más ambiciosos en número de usuarios.



Para el año de 1993, Telcel ofrece cobertura a nivel nacional al completar las 9 regiones celulares con servicio. La empresa mantiene desde entonces su compromiso de inversión financiera y técnica permanente en infraestructura para ofrecer comunicación en más de 100 mil poblaciones, ejes carreteros, zonas rurales y marítimas en todo el país.

En 1996 introduce en México el primer sistema de prepago: *Ficha Amigo* y *Amigo Kit*, que revolucionan el mercado a nivel mundial al ofrecer un acceso "fácil y rápido" a la telefonía celular, y lo que permite en nuestro país que la tasa de adopción penetre a diferentes estratos sociodemográficos y de edad. Al conjuntarse la maduración de este sistema con la entrada en vigor en 1999 de la modalidad de cobro "El que Llama Paga", se inicia el crecimiento explosivo de la telefonía celular en toda la República Mexicana.

En el año 2000 se lanzan los servicios de transmisión de datos y de navegación por Internet vía celular para mercado masivo, trayendo al país la tendencia mundial de no sólo ver al celular como una posibilidad para comunicación sólo de voz, sino también para datos e imágenes.

También en el año 2000 se lleva a cabo una escisión de los negocios inalámbricos e internacionales de Teléfonos de México para la

búsqueda de inversión y expansión del negocio celular, naciendo así la empresa *América Móvil*; la cual desde ese momento controla a Telcel como su subsidiaria, así como a otras operaciones en varios países de la región Latinoamericana, que la convierten a la fecha en una de las principales empresas de telecomunicaciones a nivel mundial.

Para 2002 el liderazgo de Telcel se vuelve a hacer patente al introducir en México la primera red de telefonía en el estándar GSM, el de mayor uso y éxito en el mundo, que le permite ofrecer al mercado mexicano una segunda red de comunicación inalámbrica a nivel nacional con los avances en servicios y terminales como en cualquier otra parte del mundo.

El crecimiento de la telefonía celular y el otorgamiento de concesiones para operar en el país fue a partir de las siguientes fechas:

<b>REGIÓN</b>	FECHA DE OTORGAMIENTO DE CONCESIÓN
9 Metropolitana	7 de Diciembre de 1984

	10 de octubre de 1989 (Ampliación de la concesión)
1 Baja California	19 de Octubre de 1989 8 de Agosto de 1991 (Ampliación de la concesión)
5 Occidente	7 de Agosto de 1990
4 Noreste	10 de Agosto de 1990
2 Noroeste	8 de Agosto de 1991
3 Norte	8 de Agosto de 1991
6 Centro	24 de Octubre de 1991
7 Golfo Sur	24 de Octubre de 1991
8 Sureste	24 de Octubre de 1991

El "Sistema de Telefonía Celular" es un concepto reciente, ya que inicia su operación comercial en E.U.A. en 1984. Desde entonces se ha desarrollado mucho más que otros sistemas de telecomunicaciones. El nombre completo del Sistema es "SISTEMA DE RADIOTELEFONIA MOVIL

CON TECNOLOGIA CELULAR", siendo sus tres características más importantes:

-Radiotelefonía: Se refiere a la telefonía a través de ondas de radio.

-Móvil: Es la capacidad para dar servicio a teléfonos en movimiento, inclusive a altas velocidades.

-Tecnología Celular: Es la técnica que permite reutilizar un número limitado de frecuencias para aumentar "ilimitadamente" la capacidad del sistema, mediante el uso de "celulas".

El término "celular", se refiere a la estructura del sistema, compuesto por áreas geográficas llamadas "células" que juntas forman un área de servicio o "área de cobertura", cada una de estas células se cubre con la señal de radio que emite o recibe la Radiobase para transmitir la señal de los teléfonos localizados en su área.

Nuestro sistema al igual que todos los de telecomunicaciones, cumple con una norma, que en este caso es la denominada AMPS (Advanced Mobile Phone System) que corresponde al estándar EIA/TIA-553, desarrollado en Estados Unidos y que en México existe a través de una NOM (Norma Oficial Mexicana)

**Hoy en día la misión de la empresa es mantener el liderazgo en el mercado nacional de las comunicaciones inalámbricas, con el fin de alcanzar y exceder los objetivos financieros y de crecimiento de nuestros accionistas, anticipándonos a las necesidades de nuestros clientes y superando sus expectativas de servicio.**

Actualmente se cuenta con un total de 12107 empleados a nivel nacional, datos correspondientes a febrero de 2007. Una de las políticas internas de la empresa es no contratar personal externo para puestos que pueden ser cubiertos por promoción (en la medida de lo posible) es por ello que el más del 95% de nuestras plazas pertenecen a los siguientes puestos:

Asesor de Servicio al Cliente

Cajero (a)

Analista Técnico

Analista Contable Administrativo

Recepcionista

Secretaria

Chofer-mensajero

Operador de Pc's

Las prestaciones que se ofrecen son:

- Seguro Social

- Seguro de vida al primer día de ingreso
- Fondo de ahorro (el empleado aporta el 10 % y la empresa la misma aporta lo mismo)
- Aguinaldo (por el 1er año corresponden 25 días de sueldo, a partir del segundo año se incrementa a 38)
- Vacaciones: conforme a la ley más un 80% de prima vacacional, más 9.5 días de sueldo de complemento.
- Comedor (sólo instalaciones)
- \$300.00 en vales que se entregan en la 2da quincena de cada mes
- Días festivos: los que marca la ley más 1 y 2 de Nov. Y jueves y viernes de Semana Santa.
- Plan Empleado: (150 min tiempo aire más servicios adicionales por \$100 mensuales).
- Descuentos entre el 10% y 15% en productos nuevos
- Descuentos en empresas del Grupo CARSO
- Utilidades (Beneficio No Asegurado)

Anteriormente mencionamos las 9 regiones en las que se divide actualmente al país según la COFETEL para efectos de control en el mercado de las telecomunicaciones, dentro de Región 9 podemos ubicar al corporativo que tiene como tarea fundamental, brindar apoyo a las regiones en cualquier materia.

A continuación presento un organigrama de la estructura de la empresa para ubicar mis labores en la misma:





Las actividades básicas en el puesto de analista de reclutamiento y selección son: el reclutamiento, selección y contratación.

## **RECLUTAMIENTO**

El reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. En esencia, es un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades del empleo que pretende llenar (Chiavenato, 2000)

Según este autor, el reclutamiento consiste en realizar actividades relacionadas con la investigación e intervención en las fuentes capaces de proveer a la organización el número suficiente de personas para conseguir los objetivos. Es una actividad cuyo objetivo inmediato es atraer candidatos de entre los cuales se seleccionaran los futuros integrantes de la organización.

El reclutamiento está compuesto por una secuencia de tres fases: personas que la organización requiere, lo que el mercado de Recursos Humanos puede ofrecerle y técnicas de reclutamiento por aplicar.

De ahí se derivan las tres etapas: investigación interna sobre necesidades, investigación externa del mercado y definición de las técnicas de reclutamiento que se utilizarán.

Dentro de Telcel, se inicia el proceso de reclutamiento tomando como base los perfiles existentes, estos han sido creados por el área de capacitación y desarrollo; a esto se le suma el perfil solicitado por el jefe del área requisitante, esta complementación se hace debido que, los perfiles de puesto fueron creados recientemente y se siguen haciendo ajustes.

Para lograr un reclutamiento eficaz nos servimos de diferentes fuentes como: juntas de intercambio de cartera, ferias de reclutamiento, e-mail, página web, bolsas de trabajo o por recomendación personal.

A las personas que cubren con los requisitos mínimos se les cita para entrevista y es aquí donde comienza el proceso de selección.

## SELECCIÓN

Según (Arias, 1989), la selección de personal se define como un procedimiento para encontrar al hombre que cubra el puesto adecuado.

En nuestros procesos, la selección comienza con la entrevista donde se hace un segundo filtro de los candidatos para corroborar que estos cubran con el perfil, la entrevista de selección "es una comunicación generalmente entre entrevistado y entrevistador, debidamente planeada, con un objetivo determinado para tomar decisiones que la mayoría de las veces son benéficas para ambas partes"(Grados y Sánchez, 1993).

Los autores la plantean como benéfica en todo momento ya que, aunque el candidato sea rechazado por no cubrir con el perfil, se le están evitando frustraciones posteriores al enfrentarse a las exigencias del puesto y que sólo se le puede considerar perjudicial cuando la entrevista se realiza para liquidar a un trabajador.

Existen diversas formas de hacer entrevistas:

- La entrevista colectiva, es decir, dirigirse por lo menos a dos candidatos, los cuales deben contestar a todas las preguntas, teniendo cuidado de no mostrar preferencias por ninguno
- Otra modalidad sería que dos o más entrevistadores cuestionar a un candidato con el fin de profundizar en áreas de interés
- Y por último la más común, que es la entrevista que se hace con un sólo candidato

Según Grados y Sánchez (1993), la entrevista consta de siete etapas que se describirán a continuación. La primera es la **apertura**; esta etapa se refiere a la recepción formal de entrevistado, donde se conocen por primera vez las dos partes; la importancia de la misma es que muchas veces de ella dependerá el transcurso de la entrevista.

La segunda etapa es el **rapport**, que es aquella corriente afectiva y de comunicación que se da entre entrevistado y entrevistador; cuando éste se establece adecuadamente, disminuye la ansiedad del solicitante, crea un clima de confianza, espontaneidad y provoca que el candidato se comporte de modo natural de acuerdo con las circunstancias del momento.

El **approach** se ha definido como una técnica que permite plantear, acercarse, aproximarse, abordar, desde el punto de vista sociopsicológico. Se le ha denominado como la "distancia social" que existe entre dos personas y que se caracteriza por el aislamiento y el contacto, según estos autores, es necesario establecer cierta distancia social con el fin de que la entrevista no se salga del control del entrevistador .

La **empatía** viene a ser un punto importante en la entrevista, también se le ha llamado sensibilidad y es la capacidad de sentir lo que otros

sienten, de percibir lo que el otro percibe, así es posible percibir el estado de ánimo de entrevistado y actuar certeramente y con respeto.

**Desarrollo;** es la etapa de la entrevista que implica una gran capacidad de percepción por parte del entrevistador para registrar todas y cada una de las actitudes que emite el entrevistado. Es en esta etapa donde se obtiene la mayor cantidad de información, se sugiere tocar las áreas generales de la vida del candidato y el área escolar.

El **clima.** Mientras en la etapa anterior el objetivo básico era obtener información cuantitativa sobre las diferentes áreas tratadas, en esta etapa el objetivo se centrará en obtener información cuantitativa más significativa, ya que se supone que en este momento existe el clima propicio para hacerlo. Se sugiere entrar en temas de índole ocupacional, concepto de sí mismo y metas.

El **cierre,** cinco o diez minutos antes de terminar la entrevista se debe anunciar que ésta está por finalizar y se le dice al candidato cuáles son los pasos a seguir, en caso de que el candidato no cubra con el perfil, por ética profesional se le debe orientar hacia dónde recurrir.

Cuando los solicitantes cubrieron los requisitos básicos del puesto, son canalizados a exámenes psicométricos a través del sistema que

tenemos (es un software diseñado internamente para la realización de exámenes psicométricos).

En esta etapa se hace una valoración de la habilidad y potencialidad del individuo, así como su capacidad en relación a los requerimientos del puesto y las posibilidades de futuro desarrollo.

Dependiendo del puesto para el que concurse el candidato es la batería de exámenes a aplicar:

PUESTO	PRUEBAS
Cajero/a Chofer Mensajero Recepcionista Operador	Beta-IIR Machover Cleaver
Analista Administrativo Asesor de Servicio a clientes	Novis Cleaver 16 FP
Supervisor	Novis Moss Cleaver MBTI
Jefe	Terman Moss Cleaver

	MBTI
Directivo o Gerencial	Wais Moss MBTI Cleaver

Tabla 1. Baterías de pruebas psicométricas correspondientes a cada puesto.

Con estas pruebas se mide básicamente inteligencia y personalidad. Una vez terminada la evaluación, se procede al análisis de resultados por parte de los reclutadores del área, si los resultados son favorables, es decir, que en el examen de inteligencia obtenga una calificación promedio o superior, el candidato continúa con el proceso; esto

significa que será enviado a entrevista con el jefe del área correspondiente.

Los jefes de área reciben en promedio a tres candidatos por vacante, si ninguno de ellos es seleccionado por él, continuamos evaluando personas y enviándolas al área hasta que el responsable seleccione a alguno.

Los reclutadores hacen un informe de los resultados de los exámenes psicométricos, únicamente cuando esto es solicitado por el área, de no ser así, los resultados brutos se integran al expediente de la persona correspondiente.

Una vez que se ha seleccionado al candidato a cubrir la plaza, se le hace llegar al reclutador un correo electrónico donde se pide la contratación del mismo. Con esto termina el proceso de selección y continúa la contratación.



Este proceso empieza al darle a conocer al candidato la relación de documentos necesarios para la contratación y se concreta la fecha de ingreso y la fecha de recepción de documentos.

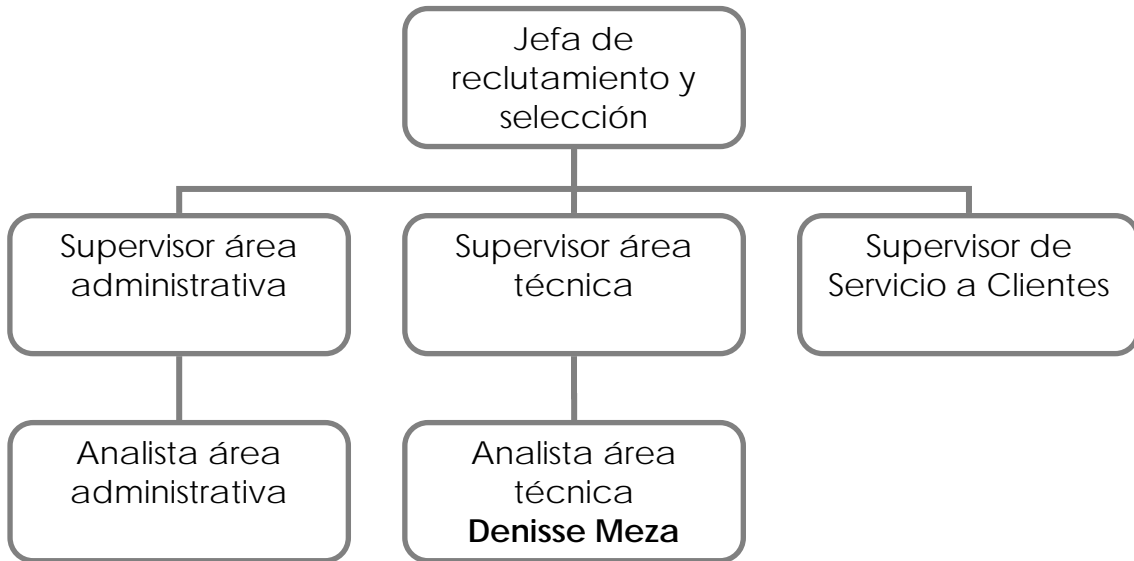
A más tardar dos días antes del ingreso el reclutador debe tener todos los documentos del candidato para así poder darlo de alta como empleado: asignarle número de empleado, tramitar la credencial que le permitirá el ingreso a las instalaciones, darlo de alta oportunamente en el IMSS y realizar su contrato y seguro de vida que serán firmados el día de su ingreso, además, se envía al candidato a un examen médico antes de esta fecha.

El candidato entra a un período de prueba que dura dos meses, en este lapso se le realiza un estudio socioeconómico para detectar algún caso de riesgo y de ser así, el empleado termina su contrato temporal y se le da de baja. Los casos de riesgo que pueden provocar una baja son: abuso de confianza en empleos anteriores, abandono de empleo, falsificación de documentos, demandas laborales, entre otros.

Con los documentos que se solicitaron al candidato, los documentos institucionales correspondientes a políticas de la empresa que ha firmado y con la solicitud y exámenes psicométricos que realizó en su

primera visita, se integra el expediente y éste es canalizado a otra área para su seguimiento.

EL organigrama del departamento es el siguiente:



Como se especifica en el diagrama anterior, el departamento está dividido en áreas para facilitar el reclutamiento y selección de personal y yo soy analista del área técnica, es decir, estoy a cargo de cubrir las vacantes de los departamentos de ingeniería.

Dentro de estas áreas la mayoría de las contrataciones son en las áreas de comunicaciones que tienen como requisitos básicos que sean egresados de ingeniería en telecomunicaciones, comunicaciones y

electrónica, eléctrico-electrónico, telemática y afines, además se ha convertido en requisito indispensable para la mayoría de las plazas el hablar Inglés fluido, ya que estas áreas son el enlace con los proveedores de tecnología que en su mayoría son extranjeros.

Además de las áreas de comunicaciones existen las de sistemas donde el perfil requerido es ingeniero o licenciado en sistemas, computación, informática y afines, también es importante saber inglés pero son menos áreas para las que es indispensable.

Lo descrito en los párrafos anteriores son los perfiles básicos de estos departamentos, pero dependiendo del área que solicite personal, existirán requerimientos específicos, por ejemplo: conocimientos en programación en algún lenguaje específico, o manejo de equipos de medición, experiencia en radiofrecuencia, etc.

Los perfiles solicitados para las áreas técnicas suelen ser complicados ya que el salario que se les ofrece es bajo en comparación de otras empresas de comunicaciones o telecomunicaciones, esto hace que las personas interesadas sean recién egresados y probablemente no contarán con los conocimientos que requiere el puesto o con la experiencia que los responsables de área solicitan. Aquí, es donde el psicólogo interviene como profesional, es necesario encontrar a la persona que cuente con las habilidades, más que con los

conocimientos, para poder realizar las actividades que el puesto requiere.

A continuación presento un cuadro con los números de entrevistas, evaluaciones y contrataciones por mes a partir de Enero del 2006:

MES	#ENTREVISTAS	#EVALUACIONES	# CONTRATACIONES
Enero	14	13	4
Febrero	22	13	6
Marzo	19	10	6
Abril	15	12	7
Mayo	25	18	7
Junio	33	18	14
Julio	28	12	8
Agosto	18	12	10
Septiembre	28	23	8
Octubre	38	29	6
Noviembre	32	24	12
Diciembre	23	15	7
Enero	46	30	6
Febrero	25	18	8
Marzo	32	20	12
Abril	28	23	9

Mayo	31	27	8
Junio	38	25	7
Julio	47	58	17
Agosto	48	37	15
Septiembre	58	49	26
Octubre	65	58	36

## CAPITULO 4

### Relación entre la formación académica y la vida laboral

Resultó complicada la tarea de plasmar las percepciones personales sobre la relación entre la formación académica y la vida laboral, el error estuvo en ver a la misma escindida en dos eventos: antes y después. Desde esta perspectiva era complicado relacionar las dos partes ya que parecía haber mucha distancia entre una y otra, la primera, durante los años de estudio, estuvo llena de análisis, críticas, de búsqueda de nuevos conocimientos, de ensayos de psicología aplicada, de experimentos y en muchos casos, de mucha ambición de llevar a buen fin lo que se estaba aprendiendo. Al inicio de la vida laboral hubo muchas dudas, carencias y falta de herramientas. Escenarios contrastantes.

Esos años de Universidad lo que hicieron con los egresados, particularmente en el caso de la autora del presente, fue desarrollar una serie de competencias o habilidades que hicieron posible la inserción al ámbito laboral. La FES-I forma psicólogos capaces de trabajar en equipo, líderes, críticos, con mucha creatividad, capacidad de análisis, solución de problemas y con iniciativa. Es decir, el alumno egresado de la Facultad termina su formación contando con todas las habilidades necesarias para tener éxito en cualquier campo laboral, llámese clínica, docencia, educativa, ambiental, industrial,

investigación básica o aplicada, etc. Desde mi punto de vista, esta es la función de la formación académica, dotar de habilidades al estudiante que le permitan desarrollarse en el ámbito laboral, lo que quede de los conocimientos teóricos en la memoria de los egresados, sólo depende de cada uno de ellos, pero las competencias adquiridas ya fueron desarrolladas y se puede echar mano de ellas en cualquier momento.

¿Qué pasa cuando el recién egresado se llega al escenario del mundo laboral? Llega con una estela de conocimientos, sin experiencia y ofreciendo todas las capacidades que ha desarrollado y el ímpetu que lo caracteriza en esta etapa en particular. Al insertarse a este medio, se enfrenta con infinidad de situaciones novedosas, tanto en el terreno personal como en el profesional y con la obligación de dar resultados utilizando lo poco que sabe en comparación de lo que se le pide.

¿Cómo supera esta etapa? Más importantes que los conocimientos técnicos que el nuevo trabajador posea, son las herramientas personales con las que cuenta para realizar el trabajo, si llega a tomar el cargo con ellas (cualquiera que éste sea) lo demás se irá complementando con la experiencia adquirida y la formación posterior que se proporcione.

Se concluye entonces que la relación que existe entre la formación académica y la vida laboral es que las dos son partes de un proceso

que nunca termina, pero que va dejando como resultado, la existencia de psicólogos integrales; no existe profesional de la psicología si ha omitido alguna de las dos partes.

Aprovechando el espacio, cabe hacer una sugerencia al plan de estudios de la Facultad, y se refiere a la inserción de materias específicas correspondientes a los campos de la psicología aplicada esto brindará al estudiante la oportunidad de tener una visión un poco más certera de lo que hará al salir a buscar trabajo.



## REFERENCIAS

1. Arias, F. (1989). Administración de Recursos Humanos. México, D.F.: Trillas.
2. Ayala, S. (2004), en Internet en:  
[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/reclutamientoyseleccionpersonal/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/reclutamientoyseleccionpersonal/)
3. Blanco C. (1975). Cómo Seleccionar a Nuestro Personal. Editorial Limusa. Madrid, España.
4. Cerda, E. (1978). Psicometría General. Editorial Herder. Barcelona.
5. Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc Graw-Hill Interamericana, S.A.
6. Delay, J. (1979). Psicología General. Fernand Nathan. París, Francia.
7. Muchinsky, P. (2002). Psicología aplicada al trabajo. Thomson Learning: México
8. Grados, J; Sánchez, E., (1993). La Entrevista en las Organizaciones. El Manual Moderno. México, D.F.
9. García, M., Rubio, S, Lillo, J (2003). Qué es la psicología del trabajo. Biblioteca Nueva: Madrid, España
10. Haller, B. (1978). Psicología Industrial. Barcelona, España: Ediciones Martínez Roca

11. Howell, W. (1979). Psicología industrial y organizacional. El Manual Moderno: México
12. <http://www.apa.org>
13. Matrajt, M. (1994). Estudios en Salud Mental Ocupacional. Ediciones Taller Abierto. México
14. Muchinsky, P. (2002). Psicología aplicada al trabajo. Thomson Learning: México
15. Rodríguez, A. (1998). Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Editorial Pirámide: Madrid
16. Sánchez, J. (1997). Selección de Personal. Guía Práctica. Amarú Ediciones. Salamanca
17. Werther, W., Davis, H., (1995). Administración de Personal y Recursos Humanos. Mc Graw Hill. México
18. Zepeda, F. (2003). Introducción a la psicología: Una Visión Científico-Humanista. México: Pearson Prentice Hall.