



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**“ANÁLISIS DE LOS REQUERIMIENTOS Y
COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL MERCADO
LABORAL DE LA LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA EN LA
BOLSA UNIVERSITARIA DE TRABAJO DE LA UNAM”**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA
P R E S E N T A :**

CLAUDIA MELGAREJO SOLANO

**DIRECTORA DE TESIS:
DRA. MARÍA DEL CARMEN GERARDO PÉREZ**

**REVISOR DE TESIS:
LIC. JUAN VARELA JUÁREZ**



**® Facultad
de Psicología**

MÉXICO, D.F.

2009



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.

Agradecimientos

Gracias, es una palabra tan pequeña pero con un gran significado...y que en estos tiempos, no se pronuncia tan a menudo como se debería, hoy la utilizo para agradecer a todas las personas que hacen posible este proyecto de tesis y que han sido participes en mi proyecto de vida, comencé esta tesis con una visión como toda empresa se dice que una visión sin acción es un sueño y una visión con acción una realidad, hoy por hoy vivo una realidad llena de logros y por eso doy gracias a las siguientes personas:

A Dios por darme la dicha de vivir y de compartir mis triunfos con mi familia, porque todo o parte de lo que he querido se me ha dado, hoy te doy gracias Dios porque me dejas terminar una etapa más en mi vida, ya que esta tesis es un gran logro y el cumplimiento de una meta más.

A mis padres: a Guadalupe Solano y a Francisco Melgarejo, por brindarme un hogar lleno de cariño, de amor, de respeto, de mucha confianza y sobre todo de comunicación que ha dado pie a que cada miembro de la familia sea libre de elegir lo que quiere, gracias por su apoyo y por enseñarme que la perseverancia y el esfuerzo son el camino para lograr objetivos.

A mis hermanos Paco, Karen y Miguel Ángel gracias por confiar en mi y por acompañarme en mi trayectoria de vida, por esos momentos tan especiales que pasamos juntos.

A mi hermana Santa Fabiola porque me ha brindado su cariño, su atención y su apoyo sin pedir nada a cambio, gracias por ser más que mi hermana, eres la mejor de las amigas, hemos compartido tantas cosas juntas que solo me queda pedirle a Dios que te llene de felicidad, de amor y de grandes bendiciones.

A mi Directora de tesis la Dra. Maria del Carmen Gerardo por ayudarme en este proyecto, porque sin conocerme me dio la oportunidad de trabajar con usted.

Gracias Dra. por sus recomendaciones, por su generosidad, su atención, por brindarme confianza y sobre todo por su afecto y sus valiosos conocimientos.

A Gloria Olvera mil gracias, porque creíste en mi en todo momento, me diste la oportunidad de conocer mucho más de ti, de tus conocimientos y sobre todo de tu saber sobre la vida. No me cansare de agradecerte por brindarme tu valiosa amistad y por los consejos de animo y fortaleza que me dabas en cada momento.

Al Lic. Juan Varela por haber aceptado ser mi revisor de tesis y por ser el profesor ejemplar que todo alumno quiere. Gracias por su apoyo y valiosas sugerencias.

Gracias a todos los maestros que me apoyaron y creyeron en mí, por sus conocimientos y por sus atenciones.

A mis tíos, tías, primos y amigos, por su aliento, cariño y por confiar en mí.

Gracias al tiempo que es como un símbolo para mí, por brindarme minutos, horas, días, semanas y meses para trabajar con él, como un equipo en todo momento, por ahí decía Charles Chapulín: El tiempo es el mejor autor: siempre encuentra un final perfecto. Ahora puedo reír de alegría porque he encontrado ese final perfecto, un proyecto de tesis para obtener el título de licenciada en Psicología, una carrera tan hermosa que me deja un aprendizaje maravilloso, en mi vida personal y profesional.

Gracias a la UNAM por facilitarme la enseñanza, el aprendizaje y los conocimientos necesarios para poder desarrollar competencias en un mundo labora en el que vivimos; gracias por darme un segundo hogar en mi trayectoria como estudiante, porque la UNAM es y será la mejor casa de estudio por esos soy orgullosamente UNAM “Por mi raza hablara el espíritu”

Dedicatorias

Dedico este proyecto de tesis a un ángel que aunque ya no esta aquí conmigo, siempre estará en mi mente y corazón. Esta tesis ha sido realizada pensando en ti abuelita querida, mi abuelita María, tu que estuviste ahí en todo momento para mi y de mis hermanos, gracias por creer en mi, por quererme y se que en donde estés estarás orgullosa de lo que he logrado.

A mi Mama Lupita le dedico esta tesis porque la quiero mucho, porque ha confiado en mí y me ha brindado su apoyo, su cariño y comprensión en todo momento.

A mis padres y hermanos este proyecto es para ustedes, por su apoyo, confianza, cariño y comprensión.

A mi tía Martha Melgarejo porque eres una amiga que escucha, que comprende y sobre todo que brinda cariño en todo momento, va por ti, porque me has apoyado sin pedir nada a cambio, además me has dado confianza y aliento para salir adelante, que Dios te bendiga y llene tu vida de grandes alegrías y bendiciones. Gracias de todo corazón.

A mis motivos porque gracias a ellos se ha hecho realidad un sueño, una meta más y porque son motivos que me dan aliento, me dan fuerza, porque están en mi mente, en mi pensamiento y en mi corazón. Gracias a ellos he podido escribir y redactar este proyecto tan especial.

A mis amigos y a mis dos familias: la familia Melgarejo y la familia Solano, por su gran apoyo, cariño, comprensión y su constante estímulo, gracias a mi padrino Gerardo Melgarejo, Beatriz Zertuche, a Emilio Melgarejo, a Ma. de Jesús Solano a Alberto Ramírez, a Gilberto Solano, Blanca Alicia Muñoz, Juan Solano y Sirenia. Son parte de mi familia que me ha brindado su apoyo de manera incondicional.

Dedico mi tesis a todos aquellos maestros que hicieron posible el término de mi carrera y por todo el conocimiento adquirido.

iiiiiiMil Gracias!!!!!!

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I. RECLUTAMIENTO DE PERSONAL Y BOLSA

UNIVERSITARIA DE TRABAJO 1

1.1	Reclutamiento de personal.....	1
1.2	Tipos de Reclutamiento.....	3
1.3	Fuentes de Reclutamiento	5
1.4	Medios de Reclutamiento.....	9
1.5	La DGOSE y la Bolsa Universitaria de Trabajo	13
1.6	Talleres de la Bolsa Universitaria de Trabajo.....	19
1.6.1	Obteniendo el trabajo que deseo.....	19
1.6.2	Elaboración de mi Curriculum.....	22
1.6.3	Preparando mi entrevista de trabajo	25
1.7	Ferias de empleo UNAM.....	27

CAPITULO 2 MERCADO LABORAL..... 30

2.1	¿Qué es el Mercado Laboral?.....	30
2.2	Mercado de trabajo y convenio colectivo de trabajo.....	31
2.3	El mercado laboral, el encuentro entre oferta y demanda de habilidades y competencias.....	32
2.4	Situación Laboral en México.....	34
2.5	La educación superior y el mundo laboral.....	36
2.6	Requerimientos del Mercado Laboral.....	37
2.7	La identificación del perfil como requisito en el mercado laboral...	51
2.7.1	Perfil Profesional del Psicólogo.....	52

CAPITULO 3 COMPETENCIAS PROFESIONALES 55

3.1	Definiciones de Competencias Profesionales.....	55
3.2	¿Dónde y cómo se aprenden estas competencias?.....	63
3.3	Importancia de las competencias.....	64

3.4	Clasificación de las Competencias.....	65
3.5	Tipos de competencias.....	68
3.6	Teorías del Modelo de Competencia.....	69
CAPITULO 4 CENTROS DE EVALUACIÓN O ASSESSMENT		
	CENTER	73
4.1	¿Qué son los Centros de Evaluación?.....	73
4.2	¿Quiénes participan en los Centros de Evaluación?	78
4.3	¿A quiénes se les aplican las Evaluaciones?.....	79
4.3.1	Cupo y duración de los CE.....	82
4.3.2	¿Cuánto cuesta un CE?	83
4.4	¿Qué es la Evaluación de Competencias en un CE?.....	83
4.5	¿Qué beneficios tiene la Certificación de Competencias?.....	86
4.6	Situación actual de los Centros de Evaluación.....	88
4.7	Sugerencias para enfrentarse a un Assessment Center.	91
CAPITULO 5 MÉTODO.....		
5.1	Justificación.....	99
5.2	Planteamiento del problema.....	99
5.3	Objetivo General.....	100
5.3.1	Objetivo Específico.....	101
5.4	Variables.....	101
5.4.1	Variables sociodemográficas.....	101
5.4.2	Variables Independientes.....	102
5.4.3	Variable Dependiente.....	118
5.5	Sujetos.....	118
5.6	Tipo de Muestra.....	118
5.7	Muestreo.....	118
5.8	Escenario.....	118
5.9	Instrumento	119

5.10	Tipo De Estudio.....	119
5.11	Procedimiento.....	119
5.12	Análisis Estadístico.....	120
5.13	Resultados.....	120
5.14	Conclusiones.....	133
5.15	Aportaciones.....	134
5.16	Limitaciones y Sugerencias.....	138
5.17	Referencias.....	140
5.18	Anexos.....	144
5.18.1	Anexo 1 Empresas participantes en la Feria de Empleo UNAM.....	144
5.18.2	Anexo 2. Nombre de algunos de los puestos solicitados en las ofertas de la BUT, especificando el nivel de puesto y las áreas de estudio de la psicología: del trabajo, educativa, clínica y social.....	148
5.18.3	Anexo 3. Competencias Profesionales requeridas y que deben poseer los psicólogos de las áreas del trabajo, educativa, clínica y social.....	153
5.18.4	Anexo 4. Grupo CON COM (Consumer Companies) empresas que lo conforman.....	155

RESUMEN

En la actualidad la oferta y la demanda de trabajo se vuelve cada vez más exigente; a los candidatos a ocupar un puesto en una organización les solicitan tanto requerimientos y competencias profesionales propios del puesto, como aspectos más personales, tales como sensibilidad social, flexibilidad, sí como comportamientos, conocimientos, habilidades y motivaciones que son características que determinan su capacidad para desempeñarse en el puesto y que les ayudarán en el proceso de reclutamiento y selección para ocupar una vacante.

El reclutamiento al ser el proceso de atraer y proveer de candidatos a la empresa u organización, además de buscar un conocimiento general o una formación académica, busca personas con competencias desarrolladas o al menos que tengan la posibilidad de aprender a ponerlas en acción, es por ello, la tarea de la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos a través de la Bolsa Universitaria de Trabajo (BUT), es brindar un servicio oportuno a las organizaciones laborales a través de su sistema electrónico mediante su página <http://bolsa.trabajo.unam.mx>, que permite que las organizaciones laborales, a los alumnos y/o egresados de la UNAM tengan acceso a publicar y revisar ofertas de trabajo. Además la BUT apoya a los Universitarios en su la búsqueda de empleo a través de sus tres talleres.

El análisis de los requerimientos y competencias profesionales de información registrada de 4572 ofertas de empleo exclusivas de la Licenciatura en Psicología del año 2003 al 2007 de la BUT, se realizó con la finalidad de apoyar al psicólogo en su inserción al mercado de trabajo, aportándole datos que le ayudarán a identificar las áreas de la psicología más solicitadas por el mercado laboral, perfiles de puesto, los requerimientos y competencias más requeridas de acuerdo al área y al nivel del puesto.

Palabras clave: Bolsa de trabajo, reclutamiento, mercado laboral, requerimientos y competencias profesionales.

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se realizó un análisis de los requerimientos y competencias profesionales del mercado laboral de la Licenciatura en psicología en la Bolsa Universitaria de Trabajo en la UNAM, contando con información registrada de 4572 ofertas de trabajo del año 2003 al 2007, con la finalidad de proporcionarle al estudiante y/o egresado de la carrera de Psicología información útil en su incorporación al mercado laboral; tomando en cuenta que dentro de la sociedad, las personas se rigen por sí mismas, por sus características y habilidades individuales que son las que determinan su capacidad de competencia, lo cual significa que las peculiaridades personales son parte importante del desempeño dentro de una organización, de la sociedad y del ámbito familiar.

Las tendencias actuales del mercado laboral y los requerimientos del puesto imponen nuevas exigencias a la economía nacional e internacional y la obligan a buscar alternativas para que las personas desarrollen conocimientos y habilidades. De ahí la importancia de contar con personas competentes dentro de un mercado de trabajo donde los intereses, culturas y visiones son variadas, esto se debe a los frecuentes cambios sobre requerimientos y necesidades del mercado laboral. De este modo, el mercado laboral requiere cada vez más de personas multifuncionales, personas que sean capaces de cambiar sus propios paradigmas, personas positivas, capaz de enfrentar los cambios y los retos.

Hoy en día, la inserción del estudiante o egresado de la UNAM en el mercado laboral sigue siendo la punta de lanza que preocupa no sólo a quien decide estudiar una determinada carrera dentro de ella, sino también a las autoridades en general y en particular a quienes tienen en sus manos esta tarea: la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos (DGOSE) que busca brindar un servicio oportuno tanto a los universitarios como a las organizaciones laborales a través de su Bolsa Universitaria de Trabajo (BUT) y de su Sistema Universitario de Bolsa de Trabajo que abarca a escuelas y facultades.

La BUT mediante su Sistema Electrónico, permite que las organizaciones laborales lleven a cabo un registro mediante su página <http://bolsa.trabajo.unam.mx>, y del mismo modo publiquen sus ofertas, tomando en cuenta los requerimientos y competencias laborales que el mercado de trabajo solicita.; además de su sistema electrónico, realiza reclutamientos masivos en el que las empresas u organizaciones le solicitan candidatos de determinados perfiles, atrae y provee de candidatos a las empresas u organizaciones; el proceso de reclutamiento busca un conocimiento general o una formación académica específica, en la actualidad se buscan personas con competencias desarrolladas o al menos que tengan la posibilidad de aprender a ponerlas en acción y que garanticen no solo el cumplimiento de tareas, sino la proyección de los resultados y la ejecución en un cargo determinado.

El análisis de los requerimientos, competencias profesionales, la oferta y la demanda que conforman el mercado laboral, arrojan resultados importantes, aportándole al psicólogo de las distintas área de la psicología perfiles de puestos que le ayuden a identificar los requerimientos y sus propias competencias laborales con relación a un puesto de trabajo; sea egresado, titulado o estudiante tiene la oportunidad de encontrar ofertas de trabajo que le permitirán desarrollar sus habilidades, motivaciones, comportamientos y conocimientos que lo llevarán a desempeñarse de la mejor manera en el ámbito laboral y de ser candidato a un puesto vacante.

Esta investigación cuenta con cinco capítulos que ayudaran al psicólogo identificar los requerimientos y competencias profesionales, el primer capítulo trata sobre el reclutamiento de personal como proceso y como se lleva a cabo en la BUT mediante la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos mediante los tres talleres que imparte. En el segundo capítulo el Mercado laboral, sus indicadores, situación actual en México, los requerimientos y como el psicólogo puede identificar su perfil. En el capítulo tres, encontrará definiciones de Competencias profesionales, dónde y cómo se aprenden, su importancia, tipos y teorías de Modelos. El capítulo cuatro, habla de los Centros de Evaluación (CE),

qué son, quiénes participan, cuánto cuestan, a quiénes se les aplica, y algunas sugerencias para que el psicólogo se prepare para un CE.

Y finalmente el capítulo cinco que contiene la metodología, los resultados, la conclusión, aportaciones y limitaciones para el psicólogo.

CAPÍTULO 1. RECLUTAMIENTO DE PERSONAL Y BOLSA UNIVERSITARIA DE TRABAJO

1.1 Reclutamiento de Personal

Las organizaciones han cambiado la forma como reclutar y seleccionar a sus colaboradores, los constantes cambios en las estructuras organizacionales, las nuevas tendencias del mercado, la apertura a nuevas formas de conocimiento, el acceso a otras culturas y la necesidad de mejorar cada día los resultados en términos no solo económicos sino de calidad y competitividad han hecho que el mundo laboral se haya vuelto complejo y cambiante (León, 2008, p. 32)

En la actualidad buscar y tener acceso a un empleo implica cumplir con una serie de requerimientos que hacen bastante interesante el proceso, dado que la nueva estructura de reclutamiento y selección implica atraer y proveer a candidatos de calidad que puedan demostrar más allá de determinados niveles de formación académica y de nivel de estudios, cumplir con una serie de exigencias como son: la capacidad de desarrollo de ciertas tareas en condiciones específicas, la puesta en juego de destrezas concretas, el poseer y aplicar conocimientos especializados y demostrar habilidades que permitan o no desenvolverse en un cargo.

Todo este fenómeno está ligado a que las organizaciones desde hace un tiempo se han propuesto mejorar los resultados y la eficiencia que sus colaboradores le ofrecen con el fin de apoyar el desarrollo estratégico y la misión que se ha planteado como camino de acción dentro de su estructura y esto ha impactado directamente la forma como buscar nuevos individuos que pasen a integrar su planilla de empleados (León, 2008, p. 35)

Más allá que atraer y proveer de candidatos a la empresa u organización, el proceso de reclutamiento busca un conocimiento general o una formación académica específica, en la actualidad se buscan personas con competencias

desarrolladas o al menos que tengan la posibilidad de aprender a ponerlas en acción y que garanticen no solo el cumplimiento de tareas, sino la proyección de los resultados y la ejecución en un cargo que se integre a todos los procesos organizacionales.

El reclutamiento es el proceso o conjunto de actividades encaminadas a ponerse en contacto con una determinada empresa u organización que oferta vacantes, por lo tanto, hace una búsqueda de candidatos, que puedan reunir las condiciones o requisitos, para ser contratados por la empresa en sus necesidades constantes de suplencia, renuncias, despidos o jubilaciones.

El reclutamiento de personal es una función continua que sirve para hacer una buena selección de los sujetos que más se acerquen al perfil del puesto, es decir, personal, es decir, se escoge a la persona adecuada que cumpla con las características que tiene la vacante, en donde a través de algunas técnicas, se verifican las capacidades para desempeñar el puesto y desarrollarse satisfactoriamente.

El proceso de reclutamiento depende de la línea, es decir, se tiene que hacer una toma de decisiones de parte del órgano que posee el puesto vacante. A esta actividad generalmente se le conoce con el nombre de requerimientos del personal.

La finalidad del reclutamiento es:

Conseguir un grupo numeroso de candidatos, que permita seleccionar a los empleados calificados necesarios.

Contar con los recursos humanos (RRHH) disponibles en el momento oportuno.

La importancia que tiene:

Es un proceso selectivo; mientras más organizado y específico sea el reclutamiento, más y mejores candidatos se presentarán para el proceso selectivo.

- ❖ Permite encontrar más y mejores candidatos cuando la capacidad de la empresa genera la atracción de las personas para formar parte de su plantilla de empleados, esto es, depende de la reputación de la empresa, el atractivo de su ubicación, el tipo de trabajo que ofrece, entre otros aspectos.
- ❖ Asimismo, se puede contar con una reserva de candidatos a empleo, dado que sin el reclutamiento, no habría candidatos para seleccionar ni ocupar las vacantes existentes en la empresa.

“Es hacer de personas extrañas a la empresa, candidatos a ocupar un puesto en ella”. (León, 2008, p. 40)

1.2 Tipos de Reclutamientos

Hay diversos tipos de reclutamiento, que ayudan al reclutador a llevar a cabo este proceso, más adelante se describen dos tipos: el reclutamiento interno y externo.

Reclutamiento Interno

El reclutamiento es interno cuando al presentarse determinada vacante, la organización intenta cubrirla mediante la reubicación de los empleados, los cuales pueden ser ascendidos o transferidos con promoción.

Entonces el reclutamiento interno tiene varias ventajas como son: es más económico para la empresa, es más rápido, presenta un mayor índice de validez y seguridad, el empleado cuenta ya con los conocimientos que el puesto requiere, también se puede tomar como una motivación para los empleados, ya que tienen la posibilidad de un ascenso dentro de la organización; sin embargo, el reclutamiento interno de personal también tiene algunas desventajas como por ejemplo: exige que los nuevos empleados deben estar en las condiciones de potencial de desarrollo para que de esta manera puedan ser promovidos.

Reclutamiento externo

El reclutamiento es externo cuando al existir determinada vacante una organización intenta cubrirla con personas extrañas, vale decir, con candidatos externos atraídos por las fuentes de reclutamiento, por ejemplo: candidatos que se presentan a la organización y dejan su curriculum, por la presentación de candidatos por parte de personal de la empresa, los anuncios en el periódico, agencias de reclutamiento, contactos con las universidades o también con algunos sindicatos. (León, 2008, p. 52)

En cambio la selección es una actividad de impedimentos, de opción y decisión, de filtro de entrada, de clasificación y por consiguiente, restrictiva.

El reclutamiento y selección de personal, es la técnica de escoger o elegir entre un conjunto de candidatos o postulantes y/o personas más adecuadas, para ocupar los puestos existentes en una empresa; por ello, el objetivo principal del reclutamiento, es tener el mayor número de personas disponibles, que reúnan los requisitos de los puestos o cargos a cubrirse en la organización.

Como proceso, el reclutamiento y selección de personal implica, por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a la búsqueda, selección e incorporación de personal idóneo para cubrir las necesidades de la empresa de acuerdo a los requerimientos y especificaciones de los diferentes puestos de trabajo de la organización.

Toda empresa u organización requiere de personal con especialidades, capacidades y perspectivas que estén en coherencia con lo que se quiere lograr. Por ello, es conveniente establecer programas de planificación de personal para prever necesidades futuras, búsqueda de candidatos que se sientan atraídos por la organización, evaluación y selección posterior para su integración en la empresa.

1.3 Fuentes de Reclutamiento

Las empresas u organizaciones utilizan fuentes de reclutamiento para atraer y proveer candidatos; el siguiente esquema (figura 1) muestra las fuentes más utilizadas y sobre todo de las cuales el reclutador se sirve para seleccionarla que mejor le de resultados.

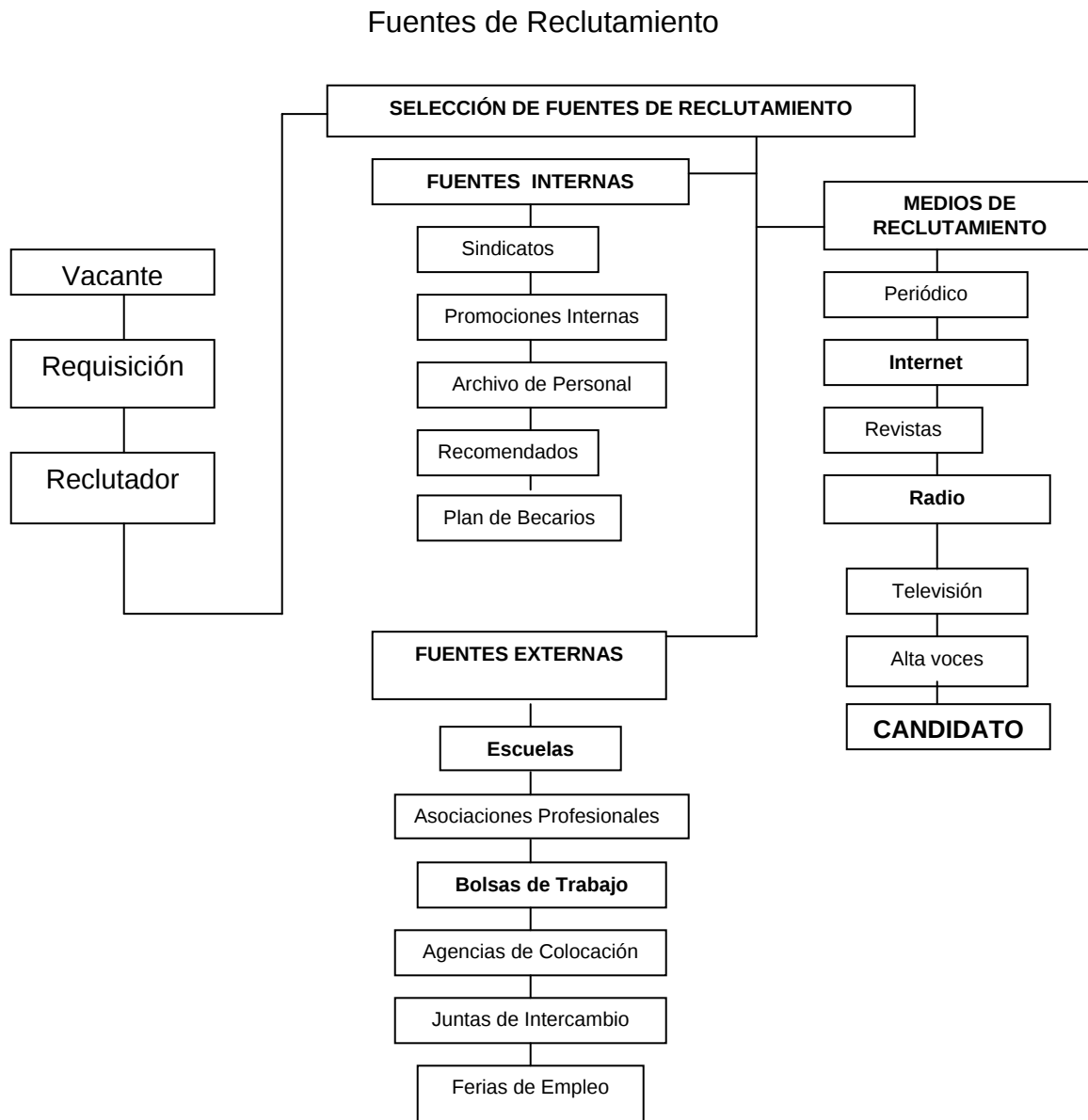


Figura 1. Fuentes más utilizadas para el reclutamiento de personal (Varela, 2007)

A continuación se explica brevemente cada uno de los pasos del proceso de reclutamiento de personal.

Una vacante es una posición que será ocupado por un candidato viable para el puesto que se encuentra disponible; al realizar el reclutamiento y posteriormente la selección de los candidatos se tomará la mejor decisión para elegir al que cumpla con los requerimientos que el puesto demande.

La requisición de personal es un documento, tipo cuestionario estructurado que cuenta con tres aspectos fundamentales: Requisitos del puesto, requisitos del ocupante, reemplazo-autorizaciones.

El reclutador es aquel que identifica las vacantes mediante la planeación de recursos humanos a petición de la dirección. Se referirá tanto a las necesidades, habilidades del puesto como a las características y habilidades de la persona que lo desempeñe, poniéndose en contacto con el gerente que solicitó el nuevo empleado.

El reclutador debe considerar el entorno en que habrá de moverse. Los elementos más importantes que influyen en el entorno son:

- Disponibilidad interna y externa de recursos humanos
- Políticas de la compañía
- Planes de recursos humanos
- Prácticas de reclutamiento
- Requerimientos del puesto (Chiavenato, 2004, 4ª ed.)

Las organizaciones al tener una vacante disponible, se valen de las fuentes de reclutamiento para ocuparla, es por ello, que el reclutador puede seleccionar:

Fuentes internas de reclutamiento que son los lugares físicos permanentes que se encuentran dentro de la organización a donde vamos a encontrar a los candidatos para cubrir las vacantes por cuestiones de procedimientos y políticas.

1. Los sindicatos. Por medio del Contrato Colectivo de Trabajo es el reclutador el encargado principal de cubrir las vacantes de trabajadores sindicalizados.

2. Promoción Interna. Es cuando un trabajador se promueve a otro puesto de trabajo superior al que tenía, con el cual se va a reclutar una vacante de puesto inferior a la generada inicialmente.

3. Archivo de persona. Son los expedientes o solicitudes de candidatos que por alguna causa no se quedaron en los puestos solicitados y forman parte de la cartera de candidatos viables en las organizaciones.

- a) Para reclutamiento, saber lo que el reclutador tiene y pueda ocupar después (actualizar cada 6 meses).
- b) Cubrir un requisito de una fuente externa en juntas de Intercambio.

4. Recomendados. Son los candidatos conocidos o familiares de trabajadores que son recomendados por ellos con previa autorización del sindicato. Este tipo de fuente en muchas organizaciones esta prohibido por las políticas de las organizaciones.

5. Plan de becarios. Son estudiantes de los últimos semestres que se contratan en calidad de aprendices y han sido entrenados profesionalmente en algunas áreas de la organización, por lo que se consideran candidatos potenciales o semillero de profesionistas para futuras posiciones de la organización.

Fuentes Externas son los lugares físicos que se encuentran fuera de la organización en donde se van a encontrar a los candidatos para las vacantes que no fueron cubiertas.

a) Escuelas. Son los centros educativos tanto a nivel técnico como profesional, con los cuales las organizaciones han realizado convenios de colaboración, aquí se van a reclutar para puestos en los cuales la experiencia no sea un factor importante.

b) Asociaciones profesionales. Son agrupaciones de profesionales los cuales se reúnen por diversos intereses, principalmente para dignificar su profesión y en dichas reuniones se puede realizar el reclutamiento, los puestos a reclutar por esta fuente son aquellos que requieran experiencia en su área principalmente.

c) Bolsas de Trabajo. Son aquellos lugares que se encuentran en algunos municipios, delegaciones políticas, organizaciones, instituciones, o Internet, entre otros, cuyo objetivo es tener candidatos disponibles para apoyar a las organizaciones que requieran personal para cubrir sus vacantes que ofertan en ese lugar y a la vez, colocar a esos candidatos. Tal es el caso, de la Bolsa Universitaria de Trabajo, que apoya tanto a las Organizaciones como a los estudiantes y/o egresados de la UNAM.

d) Agencias de colocación. Son despachos de profesionales, los cuales ayudan a reclutar y colocar candidatos que por algún motivo no se han empleado.

e) Juntas de Intercambio. Son reuniones que se realizan mensualmente, entre representantes de las áreas de reclutamiento de personal de diferentes empresas del mismo giro o zona geográfica, con la finalidad de intercambiar cartera de candidatos y mejorar sus prácticas en recursos humanos.

f) Ferias de Empleo. Son eventos masivos de reclutamiento en donde existen locales especiales para cada organización con una lista de sus puestos vacantes, así como la asistencia con previa cita de candidatos viables para su contratación.

1.4 Medios de Reclutamiento

Los medios de reclutamiento son medios masivos de comunicación que ayudan a las organizaciones a encontrar al candidato adecuado los más importantes y conocidos son:

1. Periódico.

Los periódicos son medios de comunicación que ofrecen métodos efectivos para la identificación de candidatos, los avisos que en él se presentan pueden llegar a un mayor número de personas para cubrir la vacante.

Es importante identificar el nombre del periódico y los días de anuncio, dependiendo el nivel de puesto que la persona esta buscando.

Por ejemplo:

Las personas que buscan empleo a un Nivel Operativo es conveniente el periódico "Esto" Día de anuncio: lunes.

El Nivel Medio: "El Universal" Día de anuncio: lunes

El Nivel Superior: "El Excelsior" Día de anuncio: Domingo

Estos son los periódicos más recomendables para que una persona que esta en búsqueda de empleo pueda revisar las vacantes correspondientes al nivel en el que se encuentre.

Elementos que contiene un anuncio de periódico:

Debido a que el costo del anuncio será proporcional a la extensión del texto, siempre es preferible ser breve y conciso:

1. Razón social, logotipo: Nombre de la empresa
2. Encabezado: Eslogan o lo que este en ese momento de moda en la empresa.
3. Nombre del puesto: Resaltado
4. Requerimientos: Perfil que busco del puesto
5. Ofrecimientos: Que me da la empresa u organización
6. Fuentes de contacto: No es conveniente poner la dirección completa.

2. Internet

El Internet es un medio rápido en el cual la mayor parte de las personas tiene acceso para la búsqueda de empleo, en este medio se les recomienda a las personas las siguientes agencias de empleo como son:

- Manpower
- Apolo.com
- Serví empleo
- Web laboral
- Bumeran.com
- Servicios de trabajo
- Apocalipsis, entre otras.

3. Boletines

Son anuncios que recolocan en sitios estratégicos para que las personas puedan tener contacto o bien acceso a ellos, no deben de contener mucha información, es recomendable poner los requerimientos que solicita la vacante, así como el nombre de la empresa o razón social para mayor credibilidad.

4. Radio

Es el medio masivo más penetrante, es decir, la mayor parte de las personas tiene acceso a él, es el más utilizado cuando se preparan reclutamientos masivos y el costo de este medio depende de la estación de radio en la se publican las ofertas.

5. Revistas especializadas

Son revistas utilizadas principalmente por empresarios e inversionistas las más recomendables son:

- * Revista inversionista
- * Manufactura: Áreas de ingeniería, publicadas cada semana.
- * American Chamber en México www.amcham.com.mx

6. Televisión

Es casi nula la utilización de este medio ya que es muy costoso, aunque en algunos estados de la república si lo utilizan.

7. Altavoces

Son más utilizados cuando se realizan reclutamientos masivos principalmente en las ferias de empleo cuando las empresas u organizaciones realizan entrevistas y se usan los altavoces para avisar de ciertas actividades. (Varela, 2007)

El reclutamiento de personal a través de Medios Masivos de Comunicación:

Este método de reclutamiento es generalmente la forma más rápida y en muchas ocasiones, la más económica para cubrir los puestos vacantes de una organización, permite en un sólo esfuerzo masivo dirigido al público en general, lograr la captación y respuesta inmediata de aquellos que cumplen con la mayoría de los requisitos de una vacante y que además, tienen interés en participar en una propuesta de empleo, logrando incluso en un mismo esfuerzo, la contratación de más de un elemento.

Diseño y publicación de Anuncio

Con base a los requerimientos y ofrecimientos del puesto vacante, el reclutador diseñará el anuncio que aparecerá en un periódico, mismo que sin costo adicional sobre el precio de la publicación, deberá incluir el logotipo de la empresa u organización.

La empresa deberá realizar diversas actividades para la publicación de dicho anuncio, directamente en la casa editora, misma que le solicitará el pago anticipado de éste, pudiendo escoger los días y el tamaño que considere más convenientes para la publicación, no obstante, deberá coordinarse con el reclutador para verificar con anticipación la disponibilidad de tiempo y reservar así, los días de trabajo correspondientes.

Requisición de Personal

En el momento de la contratación de este servicio de reclutamiento, la empresa deberá especificar con detalle las características de el o los puestos a cubrir, tanto en lo que se refiere a los requerimientos, a los perfiles humanos de éstos, así como, definir cuáles son las políticas generales de aceptación o rechazo que la empresa ha establecido para la vacante o bien, para los posibles concursantes a ella.

Funciones y Responsabilidades del reclutador:

- Atender y orientar personalmente a quienes acudan al llamado para que llenen formatos de registro y omisión de datos curriculares.
- Realizar la entrevista de exploración de trayectoria laboral y preselección, con el fin de indagar de una manera precisa, su experiencia y antecedentes laborales, determinado si ésta es compatible con los requerimientos del puesto.

Al finalizar todas las recepciones de currícula, el reclutador hará una preselección de los candidatos que en apariencia, por su actitud durante la exploración laboral y por su experiencia misma, cubran de mejor forma el perfil del o los puestos vacantes, procediendo a programar a los concursantes finalistas, a una entrevista con la empresa.

La responsabilidad del reclutador como ya se mencionó, consiste en seleccionar del grupo de interesados que hayan acudido a su cita, al mejor o mejores conforme a los requisitos proporcionados por la empresa, sin embargo, el reclutador se desliga de toda responsabilidad en cuanto a cubrir el o los puestos vacantes, ya que no puede garantizar el número de personas que acudan al anuncio publicado, el tipo de preparación y experiencia que éstas tengan, ni las características personales que posean y que en un momento dado puedan no

ajustarse a las demandas del puesto, o bien, que aún adaptándose a éstas, los candidatos sean o no del agrado del que sería su jefe inmediato, por esto, nuestros honorarios son independientes al hecho de si se cubre o no, el o los puestos vacantes.

Si así lo desea, la empresa u organización tendrá derecho a revisar toda la Currícula de las personas atendidas, y no sólo aquellas que a juicio del reclutador cumplan con los requisitos exigidos, sin embargo, todos los que no resulten de su interés, pasarán a formar parte de la cartera de candidatos para el reclutador. (Asesoría y Sistemas para la Optimización de Recursos, S. C., 2004).

1.5 La DGOSE y la Bolsa Universitaria de Trabajo

La Dirección General de Orientación y Servicios Educativos (DGOSE) de la UNAM, es el lugar en donde se da atención a los universitarios, sea dentro del área de la orientación educativa y vocacional a través del Centro de Orientación Educativa (COE) quien recibe a los universitarios, los registra y los canaliza al área correspondiente, al Departamento de Información (para consultar datos sobre las profesiones que imparte la Universidad, así como otras instituciones de nivel técnico, superior y de posgrado, videos de carreras, entre otros), o en su defecto, al Departamento de Orientación Especializada para la asistencia a cursos sobre diversa índole, los cuales tienen que ver con su permanencia dentro de la Universidad; o canalizarlos para una orientación profesional al Departamento de Bolsa Universitaria de Trabajo.

A través de su historia, la DGOSE, ha heredado una tradición de más de 40 años de Orientación Educativa en la Institución, considerando una especial atención a la Orientación profesional y ocupacional en una etapa del país en el que la globalización y las telecomunicaciones generan un futuro incierto para el estudiante y egresado universitario.

Originalmente se le conocía a esta Dirección como la DGOV (Dirección General de Orientación Vocacional) en donde exclusivamente se daba el servicio a universitarios y alumnos de otras instituciones, sobre la elección de una profesión, siendo la atención individualizada o en grupo, a través de talleres sobre elección de carrera y técnicas de estudio. Posteriormente en el mes de agosto de 1997, se inicia una coordinación funcional entre la Orientación Vocacional, la Bolsa Universitaria de Trabajo y el Servicio Social que se consolida en marzo de 1998, con la creación de la actual Dirección General de Orientación y Servicios Educativos. Esta nueva estructura es el punto de partida para agilizar, actualizar y brindar servicio a los alumnos y egresados facilitándoles su inserción al mercado laboral con mayor probabilidad de éxito profesional.

La Bolsa Universitaria de Trabajo (BUT) desde su creación en abril de 1954, fue instaurada gracias a la preocupación de un grupo de autoridades universitarias que se cuestionaban qué sucedía con los estudiantes al término de su estancia en la Universidad, por ello, cuando se forma la actual DGOSE, en el año antes citado, la BUT se dio a la tarea de buscar las posibles empresas que en esos tiempos pudieran brindar más oportunidades de desarrollo a los profesionistas que egresan de las carreras de la UNAM; realizó un trabajo de investigación, citó al personal del área de recursos humanos de las empresas que más les solicitaban publicaran sus ofertas de empleo y que pertenecían a todos los giros que la BUT tenía como clasificación. Se les solicitó informaran sus procesos de reclutamiento y selección de personal, entre otros puntos de suma importancia.

Este trabajo arrojó información que permitió identificar, que la mayoría de las grandes organizaciones llevaban a cabo su selección de personal a través de competencias laborales. El personal de la BUT fue capacitado al respecto, de hecho, obtuvo un listado de cuarenta y dos competencias y precisamente sobre esto, se formó un grupo de enfoque que ayudó a identificar las veinte competencias más solicitadas por los empleadores de organizaciones de diversos giros.

De este trabajo tan extenso, se obtuvo la realización de un taller que ayudara a los universitarios en su proceso de búsqueda de empleo, dicho taller llamado Obteniendo el Trabajo que Deseo (que más adelante se detallará), permitió un acercamiento tanto con los universitarios, como con los empleadores y se vio la necesidad de mantener un estrecho vínculo con las diversas organizaciones, así como ampliar este taller a toda la población universitaria, es decir, en todos sus campus, para que el universitario no tuviera que asistir desde Cuautitlán a Ciudad Universitaria a tomar ese taller.

La DGOSE que siempre ha buscado brindar un servicio oportuno tanto a los universitarios como a las organizaciones a través de la BUT, por ello creó el Sistema Universitario de Bolsa de Trabajo, que pretende extender los mismos servicios que ofrece y hacerlos extensivos a Escuelas y Facultades ubicadas tanto en los campus universitarios (Ciudad Universitaria, Aragón, Zaragoza, Iztacala, Acatlán, Cuautitlán), como en las Escuelas que se encuentran más aisladas, tales como la Escuela de Enfermería y Obstetricia, Escuela Nacional de Artes Plásticas, entre otras. Asimismo, creó su sistema en línea a través de un servicio electrónico que permite que las diversas organizaciones lleven a cabo un registro mediante su página electrónica (<http://bolsa.trabajo.unam.mx>), para publicar sus vacantes y a la vez, los universitarios publiquen su currículum para que ambas entidades mantengan una relación más oportuna y directa sin que tengan que comunicarse primero a la Bolsa Universitaria de Trabajo.

Cuando ingresan por primera vez las organizaciones (públicas y privadas), deben anotar el registro federal de contribuyentes, una contraseña (para futuro ingreso al sistema), así como datos de localización de la organización, nombre del director, del jefe del área de recursos humanos, así como del responsable de las ofertas que publicarán, también su giro y servicios principales que ofrece. Asimismo, al momento de publicar sus ofertas, se les solicitan los siguientes datos: nombre del puesto, horarios, sueldo mínimo y máximo, lugar en donde se va a laborar, así como disponibilidad para viajar y/o cambiar de residencia, tipo de contratación, la

carrera y/o carreras afines, las actividades y habilidades que debe de tener el candidato para ocupar el puesto, los conocimientos necesarios; el nivel de estudios: titulados, becarios, licenciatura y/o posgrado; idioma desglosado por porcentaje de dominio; paquetería de computo; habilidades y conocimientos. Posteriormente se seleccionan las competencias requeridas para el puesto las cuales están divididas en 5 rubros:

Personales: Adaptabilidad, Aprendizaje continuo y crecimiento, Creatividad e innovación, Confianza, Energía, Impacto, Iniciativa, Integridad, Tolerancia al estrés, Tenacidad.

Interpersonales: Asesoría, Comunicación, Trabajo en equipo.

Liderazgo: Liderazgo, Compartiendo responsabilidades, Participación en reuniones.

Toma de decisiones: Toma de decisiones, Planeación y Organización.

Negocios/ventas: Orientación al Cliente, Habilidad de persuasión.

(BUT, UNAM, 1998)

De las cuales se deben de seleccionar siete de las veinte competencias que los empleadores quieren ver en sus organizaciones. Para finalizar con el registro de ofertas, el empleador debe definir si requiere o no de experiencia profesional en su vacante, si es el caso, indicar el tiempo y mencionar el área de experiencia.

Al publicarse la oferta y ser aprobada por la BUT, las organizaciones tienen habilitada la opción para buscar a través de la base de datos a Universitarios con las características que requieran y establecer contacto directo con ellos. De esta manera se agiliza más el servicio, tanto a universitarios como las diversas organizaciones.

Es por ello, que la Bolsa Universitaria de Trabajo, brinda atención a los estudiantes y/o egresados de la UNAM para que tengan acceso a los ofertas vacantes, pero para ello, debe de cumplir con los siguientes pasos: Anotar el

número de cuenta y fecha de nacimiento para ingresar al sistema, proceder al llenado de su currículum a través de un formato, en el que se le pide: nombre, edad, nacionalidad, estado civil, teléfono, correo electrónico y domicilio, así como el objetivo profesional que pretende el universitario; su área de interés laboral; sus competencias profesionales; último nivel de estudios; cursos y diplomados; conocimientos y habilidades técnicas (paquetería de cómputo), idioma (s), experiencia profesional y áreas de interés laboral. Al finalizar y enviar la información, los universitarios pueden revisar todas las ofertas de su carrera, así como aquellas que no lo son, de este modo podrán contactarse directamente con las organizaciones laborales que publican la oferta.

Asimismo, la BUT está en contacto con una diversidad de organizaciones de diversos giros que le solicitan candidatos para reclutamientos muy específicos, dichas organizaciones se sirven de fuentes de reclutamiento como lo es la UNAM para cubrir sus vacantes. También esas organizaciones trabajan en juntas de intercambio, en las cuales postulan cartera de candidatos finalistas que tuvieron para cubrir sus vacantes y al no ser de su interés ya en ese momento, los proponen a otros miembros de la junta, de esta manera, cuando ninguna organización postula candidatos, la Universidad apoya con currícula para cubrir la demanda. Como ejemplo se tiene al grupo de empresas de consumo masivo llamado CON COM (Consumer Companies) (Anexo 4), el cual le solicita estudiantes y o egresados, mediante perfiles específicos. Por ejemplo, le solicitan a un Psicólogo Laboral con los siguientes requerimientos y competencias profesionales mediante un perfil de puesto:

Puesto: GENERALISTA DE RECURSOS HUMANOS

Plazas: 1

Sueldo mínimo: 18.000

Sueldo máximo: 22.000

Horarios 9:00 a 18:30

Disponibilidad de horario: Si

Lugar de trabajo: México, D. F.

Nombramiento: Contrato

Previa Cita: No

Disponibilidad para Viajar: Si

Cambio de Residencia: No

Edad mínima: 24

Edad máxima: 29

Edo Civil: Soltero

Sexo: Indistinto

Exp. En: Recursos humanos, procesos de administración de personal, desarrollo organizacional, definición de políticas y procedimientos, clima laboral, control y sistemas de evaluación, administración de contratos colectivos de trabajo.

Tiempo: 3 años en

Licenciatura: En psicología

Porcentaje de avance: Titulado

Competencias requeridas: adaptabilidad, comunicación, toma de decisiones, tolerancia al estrés, liderazgo, trabajo en equipo, iniciativa.

Este es un ejemplo de perfil de un puesto con la licenciatura en Psicología que le solicitó una organización del grupo Con Com a la Bolsa Universitaria de Trabajo, por lo tanto, para que la BUT pueda atender esta demanda, realiza el primer filtro a través de la comunicación de la vacante a la comunidad universitaria que considera va más acorde a cubrir el puesto, publicando por medio de boletines y correo electrónico, sobre la vacante en cuestión, de esta manera recluta a los candidatos informándoles sobre los requerimientos de la empresa u organización y les solicita que envíen su curriculum a una dirección electrónica siempre y cuando cumplan con el perfil, posteriormente, esa currícula que fue reunida, se les envía directamente a la empresa para que ésta los cite y continúen con el procedimiento pero bajo sus propias características. Si es el caso de un reclutamiento masivo, es el mismo procedimiento, sólo que en este caso, la BUT fija una fecha y lugar en donde se realizará el reclutamiento y acuden la organización (para explicar su

proceso y requerimiento) y los universitarios para que continúen el proceso si es de su interés.

1.6 Talleres de la Bolsa Universitaria de Trabajo

La Bolsa Universitaria de Trabajo imparte tres talleres: Obteniendo el trabajo que deseo, Elaboración de mi currículum, Preparando mi entrevista de trabajo, estos talleres le permiten al Universitario contar con estrategias y herramientas que le faciliten su incorporación al mercado laboral, que le ayudan a satisfacer sus expectativas y motivaciones, dichos talleres se imparten en la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos.

1.6.1 Obteniendo el trabajo que deseo.

Obteniendo el trabajo que deseo es un taller diseñado y promovido por la Secretaría de Servicios a la Comunidad Universitaria de la UNAM, a través de la Dirección de Orientación y Servicios Educativos, este taller tiene como objetivo apoyar a alumnos y/o egresados de la UNAM dotándolo de herramientas necesarias durante su proceso de búsqueda de empleo, mediante su modelo de competencias profesionales.

El contenido de este taller ayuda al psicólogo a encontrar la mejor opción o al menos a ubicarse en un puesto de trabajo de acuerdo a su perfil. .

Todo estudiante o recién se pregunta: ¿Qué voy a mostrar de mi en una entrevista de trabajo si no tengo experiencia profesional?, ¿Cómo responder a las preguntas qué me hacen en una entrevista sobre mis capacidades y cualidades en relación con las personas que sí tienen experiencia?, ¿Cómo demostrar a los entrevistadores que yo soy la mejor persona para el puesto que necesita cubrir?, y sobre todo, ¿Saber si realmente soy el o la mejor candidato (a) para ese puesto y si el puesto verdaderamente me atrae y podré obtener un desempeño sobresaliente en él?.

Son algunas preguntas que se contestan al tomar dicho taller, ahí se resuelven dudas y sobre todo el universitario al llegar con una taza vacía, se va con una taza llena de técnicas y herramientas modernas que le ayudaran en su colocación en un puesto.

Como se menciona anteriormente el taller obteniendo el trabajo que deseo apoya al universitario mediante algunas técnicas una de ellas es: La Estrella de STAR'S, Situación-Tarea, Acción y Resultados.

La situación - tarea (responsabilidades) que conducen a las acciones de los candidatos. La condición tarea se combina y forma la introducción, la acción que forma el cuerpo principal de la respuesta y el resultado debe ser su conclusión. Las acciones que realizó el candidato durante la situación es el contenido más importante que determina lo que realmente hizo y por consiguiente los resultados son aquellos cambios o logros que dichas acciones han causado.

Una estrella completa guía al entrevistador de selección hacia una comprensión cabal de cada una de las experiencias pasadas que han sido expuestas por el candidato.

La persona que fue capaz de solucionar un problema la semana anterior, el mes pasado o repetidas veces a lo largo de los dos últimos años, será capaz de resolver un problema similar que se le presente hoy. Los entrevistadores llegan a la conclusión de que la persona ha solucionado un problema o que supo hacer bien el trabajo que se le pidió en el pasado, puede hacer lo mismo repetidas veces.

Averiguar en una entrevista lo que el candidato ha hecho en el pasado, es en realidad, el corazón de una selección acertada o por competencias.

Este taller al igual que el de elaborando mi currículum y preparando mi entrevista de trabajo, cuentan con un manual; el de obteniendo, lo proporciona la BUT y los

otro dos, se tienen que comprar en el mismo lugar y a mitad de precio con credencial.

El manual de Obteniendo el trabajo que deseo, contiene ejercicios que con práctica y dedicación se podrá llevar a cabo una buena entrevista de trabajo y sobre todo ejemplifican la forma en la que el reclutador va a preguntar al candidato.

Las organizaciones hoy en día, demandan de la gente que va a emplear a personas flexibles, con habilidades que les permitan adoptar nuevas ideas y tomar retos. Para estos identifican sus estrategias, sus factores claves para obtener resultados y enfocar sus esfuerzos adecuadamente.

Un enfoque de competencias permite a las organizaciones, ubicar a las personas adecuadas a los puestos adecuados; identificar cambios en el mercado y asegurar que los empleados tienen la capacidad adecuada para hacer frente a esto. Así, también, permite tener consistencia en la operación y en los sistemas que la apoyan y hacen flexibles a los ocupantes de los puestos, entender lo que se espera de ellos, haciendo más fácil la administración de su desempeño.

El primer paso en el proceso basado en competencias, es obviamente, la identificación de las competencias en las que se requerirá la persona o el puesto.

Normalmente al aceptar una oferta de trabajo, nos concentramos en lo que podemos hacer para el puestos sin hacer un análisis detallado de cuáles son los aspectos de un trabajo que nos agrada, por eso es muy importante evaluar el grado de motivación que se tendrá como ocupante del puesto.

Al estar en búsqueda de empleo como candidato se debe tener motivación para el desempeño de ciertas actividades, tomando en cuenta algunas dimensiones: Sí el

candidato se ajusta al puesto, ajuste a la organización y sobre todo se es capaz de ajustarse a la ubicación geográfica

1.6.2 Elaboración de mi currículum

Un curriculum contiene líneas que pueden marcar la diferencia y sólo se tiene una oportunidad para darla la mejor cara profesional, el taller elaboración de mi currículum le brinda al universitario una guía para redactar un curriculum efectivo. Además es un taller cuyo objetivo es apoyar a los alumnos y egresados en la elaboración de un curriculum efectivo, de acuerdo con el puesto de interés y las competencias que este demanda.

¿Cuántas veces hemos enviado un currículum a una empresa u organización, esperando que nos soliciten ansiosamente al trabajo de nuestros sueños con una llamada telefónica?, muchos se quedan esperando ese momento, pero ¿de qué depende que nos llamen? Primero, claro, que haya una plaza disponible o bien un puesto vacante y segundo que nuestro Curriculum Vitae CV sea lo suficientemente atractivo para llegar más allá de una entrevista.

El currículum es una carta de presentación y como tal debe usarse para deber venderse, para convencer a ese alguien de que se puede ser una buena opción, el candidato ideal para tal puesto o para otro futuro.

Para que la carta de presentación llame la atención y consiga esa primera entrevista, es recomendable tomar en cuenta varios factores: entregar un CV breve, claro y ordenado, pero lo más importante, con un lenguaje exacto para quien va dirigido.

Con base a la información anterior el taller elaboración de mi currículum prepara a los universitarios en la redacción de un currículum efectivo, destacando principalmente las partes de lo contienen, posteriormente se presenta un formato que le ayudará al psicólogo en la elaboración de su CV.

En la actualidad las organizaciones buscan en los candidatos a un empleo, además de los conocimientos adquiridos en el aula, diversas habilidades, actitudes, comportamientos y motivaciones que les permita desarrollar con éxito su trabajo, y para saber esto el primer contacto que tendrá el empleador con el candidato será a través de su curriculum. Si esté es claro y esta bien escrito, sin faltas de ortografía, le abrirá las puertas al candidato para una entrevista exitosa.

Formato Curriculum Vitae.

Profesión

Nombre y apellidos

Nacionalidad

Fecha de nacimiento o edad

Estado civil

Teléfono- Tel. recados

Correo electrónico

Domicilio

OBJETIVO PROFESIONAL: Menciona la orientación que quieres darle a tu carrera profesional, basado en tus competencias laborales y motivaciones más fuertes Verbo en infinitivo + Función + 3 competencias mínimo.

ESTUDIOS

Posgrado - maestría en:

Institución educativa:

Fecha: mm/aaaa

Título de tesis:

Reconocimientos si es el caso:

Licenciatura en:

Institución educativa:

Fecha: mm/aaaa

Título de tesis:

Reconocimientos si es el caso:

CUROSOS Y DIPLOMADOS

Institución:

Nombre del curso:

Fecha: mm/aaaa

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES TECNICAS

Idiomas: inglés: Hablado ____% escrito ____% traducido ____%

Otros

SOFTWARE: Paquetería, lenguajes de programación y sistemas operativos de cómputo.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

El orden de presentación es de la experiencia más reciente a la más antigua.

Puedes considerar tu servicio social y prácticas profesionales.

EMPRESA Área:

Fecha:

Puesto:

Descripción del puesto:

Logros:

ÁREAS DE INTERES LABORAL

(Taller Elaboración de mi Currículum, Instructora Carmen Libertad Vázquez 2008)

1.6.3 Preparando mi entrevista de trabajo

Este taller introduce a los universitarios a prepararse para una entrevista de trabajo exitosa, dándole de ejercicios que le ayudarán a venderse en dicha entrevista. Tomando en cuenta que los tres talleres que imparte la BUT, se llevan a cabo mediante un enfoque de competencias profesionales, posteriormente se explican algunos tips que como candidato a un puesto o como psicólogo reclutador se prepara una entrevista de trabajo por competencias.

Las entrevistas de personal por competencias procuran encontrar hallazgos de comportamientos en el pasado de la persona que sean exitosos y que puedan demostrarse en su desempeño actual para un cargo específico. Para ello se vale de preguntas que indagan competencias, conocidas como preguntas de incidentes críticos o de eventos conductuales.

Ejemplo de ellas son: ¿Dime un ejemplo de una sugerencia o idea nueva que le haya propuesto un supervisor en los últimos seis meses? O describa las tres mayores responsabilidades de su último trabajo.

Otro aspecto de suma importancia es considerar la descripción del puesto, con base a esta el reclutador realizará un formato de guía de entrevista y otro de comparación entre el puesto y el candidato, además la descripción de puesto nos hablará de las necesidades de la entrevista.

En la entrevista basada en competencias debe estar encaminada a determinar las características personales, físicas, profesionales y conductuales de los candidatos.

Sus objetivos son:

- Ψ Recabar información inicial sobre el candidato.
- Ψ Explorar su trayectoria profesional y personal, así como sus competencias conductuales específicas para el puesto.
- Ψ Explorar el área motivacional del candidato y su posible ajuste socioafectivo al equipo de trabajo.

- Ψ Aportar información sobre el puesto para el que se le selecciona, para que candidato evalúe con profundidad su interés en él.
- Ψ Motivar y alentar al candidato para que continúe en el proceso de selección hasta el final.

Como el principal propósito de la entrevista es evaluar la adecuación o no del candidato al puesto de trabajo es fundamental ahondar en su historia con preguntas como: ¿Qué paso?, ¿Dónde?, ¿Con quién?, ¿Cuándo?, ¿Cómo?, y apuntando a las tareas específicas: ¿Cuál era su tarea concreta en la situación?, ¿Qué resultados debía obtener?, ¿Por qué eran importantes esos resultados?, para completar son: ¿Qué hizo usted?, ¿Qué dijo?, ¿A quien?, ¿Qué paso?, ¿Cuál fue el resultado?, ¿Cómo lo supo?

Preparación de la entrevista.

Como en muchas otras actividades dentro del trabajo, la entrevista debe prepararse y planearse, antes de llevarse a cabo, para tener mayores probabilidades de que sea efectiva.

La guía de entrevista debe considerar, al menos, los siguientes puntos:

- Ψ Completar o explicar datos de la solicitud que falten o estén confusos.
- Ψ Averiguar lo que llevo al solicitante a esa empresa en particular.
- Ψ Conocer que espera el candidato encontrar en ese trabajo.
- Ψ Averiguar que necesidades tiene el solicitante: dependientes económicos, deudas.
- Ψ Saber que sueldo espera y que trabajo le gustaría desempeñar.
- Ψ Conocer algunos de sus logros y derrotas en trabajos pasados.
- Ψ Conocer la manera de desenvolverse y su estilo de comunicación.
- Ψ Conocer y validar algunas otras habilidades, valores y actitudes del candidato, etc.

1.7 Ferias de empleo UNAM

La Secretaría de Servios a la Comunidad de la UNAM, a través de la Dirección de Orientación y Servicios Educativos y los servicios de Bolsa de Trabajo de las facultades y escuelas invita a estudiante, egresados y empresas a participar en las ferias de empleo que organiza la UNAM, como lo fue el 10 y 11 de septiembre en la VIII Feria del Empleo UNAM 2008.

Con el objeto, de ofrecer a los alumnos de los últimos semestres y a los egresados de la Institución de nivel licenciatura y posgrado, la oportunidad de conocer el mercado de trabajo y entrar en contacto con los oferentes de empleo, como estrategia para facilitar su incorporación al mercado laboral, en condiciones que satisfagan las necesidades de los universitarios y de las empresas.

Existe personal encargado de la planeación y organización de la Feria, el cual a través de subcomités, lleva a cabo la realización anual de cada feria. Misma que se presenta en una extensión de 3,600 metros cuadrados en el estacionamiento para aspirantes, en donde las diferentes empresas e instituciones ofertan sus vacantes, dichas organizaciones, son representativas de los sectores:

- ❖ Comercio
- ❖ Servicios
- ❖ Industria manufacturera
- ❖ Construcción
- ❖ Comunicaciones y transportes
- ❖ Minería y extracción del petróleo
- ❖ Agropecuario, entre otros

A lo largo de los dos días de duración, el expositor tiene que:

Da a conocer las ofertas y vacantes de empleo para egresados de licenciatura y posgrado, así como los requisitos y competencias que demanda el mercado laboral.

Informa sobre los programas de beca-trabajo y de prácticas profesionales para estudiantes de los últimos semestres de nivel licenciatura.

Incrementa su cartera de candidatos con el perfil acorde a sus necesidades, reduciendo con esto tiempo y costo en el proceso de selección y reclutamiento de personal.

Es dirigida a estudiantes de los últimos semestres y egresados de los niveles de licenciatura y posgrado de las Facultades y Escuelas UNAM.

Actividades complementarias:

En forma paralela se lleva a cabo un atractivo programa de actividades complementarias en donde expertos de la Universidad y de las empresas participantes ofrecen conferencias, mesas redondas y proyección de materiales audiovisuales sobre temas relacionados con el campo y mercado de trabajo de las profesiones; así mismo se imparten talleres orientados al desarrollo de estrategias que faciliten la incorporación al mercado laboral de los egresados.

Reclutamiento masivo

En una sala acondicionada para llevar a cabo reclutamientos, los universitarios participan en los procesos de selección para ser candidatos a las ofertas de empleo, programas de becario, trainees y prácticas profesionales que ofrecen las empresas participantes

Cubículos para entrevista

En un espacio acondicionado con diez cubículos, las empresas solicitan un lugar para realizar entrevistas de preselección a candidatos universitarios para ocupar vacantes o participar en los programas de becarios y prácticas profesionales.

Empresas Participantes en la Feria del Empleo 2008 Anexo 1.

Resultados de Ferias que realiza la UNAM.

Informe de la Lic. Laura Montoya jefa del Departamento de la Bolsa Universitaria de Trabajo.

Como se mencionó anteriormente, la Feria del Empleo UNAM, se realiza anualmente desde el año 2001, los resultados a la fecha han sido muy positivos tanto para los empleadores, tanto para la UNAM como institución.

Los resultados obtenidos por año son los siguientes:

2006 = 10,000 asistentes

2007 = 12,000 asistentes

2008 = Entre 14 y 15,000 asistentes, de los cuales un 87% se colocan en un puesto vacante de las distintas organizaciones que participan en la feria, de un 37% a 40% tienen trabajo y de un 26% son estudiantes.

Cada año el número de asistentes ha aumentado, gracias a los buenos resultados que se han obtenido, al igual que las empresas ya que empresas nuevas han solicitado un lugar en la feria. Posteriormente la UNAM llevará a cabo la Novena Feria del Empleo 2009, que se llevará a cabo el 9 y 10 de septiembre del mismo año.

La UNAM ha organizado varias Ferias, la más actual y una de ellas es la VIII Feria de Empleo UNAM 2008, pero la UNAM también ha participado en otras ferias de empleo como la de Gobierno del Distrito Federal, en la que orienta a las estudiantes y egresados exclusivamente de la UNAM acerca de la Bolsa Universitaria de Trabajo y los talleres que en ella se imparten y los reclutamientos de las distintas empresas que acuden a ella para cubrir sus vacantes. (UNAM, 2008)

CAPÍTULO 2 MERCADO LABORAL

2.1 ¿Qué es el Mercado Laboral?

Referirse al mercado laboral implica abordar una disciplina muy importante como lo es la economía global, la cual se está transformando rápidamente y en ella se adquiere una importancia creciente de las actividades de la economía del conocimiento; es decir, aquéllas en las que el potencial de crecimiento depende fundamentalmente de la capacidad para desarrollar, adoptar o adaptar innovaciones tecnológicas, o para generar nuevos productos. Dicha capacidad, a su vez, depende de la cantidad y calidad del capital humano e intelectual con el que cuentan las organizaciones, éste es su activo más importante. El mercado laboral debe asignar constantemente recursos humanos para hacer de su uso los más productivos en el área profesional. La magnitud de esta actividad es asombrosa porque se desarrolla en una sociedad compleja que busca gente productiva y empleadores capaces de comprender el círculo del desarrollo profesional.

Se llama mercado laboral a aquel que constituye la oferta y la demanda de trabajo. Esta denominación "mercado laboral" ha sido cuestionada porque en términos económicos, un mercado es un espacio en el que se ofrecen y demandan las mercancías que son objeto de comercio. Debido a la naturaleza peculiar del trabajo, se ha establecido que el trabajo no debiera ser considerado como una mercancía.

Es por ello que mercado de trabajo tiene peculiaridades que lo diferencian de otro tipo de mercados como: el financiero, inmobiliario, etc., ya que se relaciona con la libertad de los trabajadores, es decir, el mercado de trabajo suele estar influido y regulado por el Estado a través del derecho laboral y por una modalidad especial de contratos y convenios colectivos de trabajo. (Robles, 2001, p.1)

En la práctica, el mercado laboral tiene dos grandes clasificaciones relacionadas:

Una individual, que suele manifestarse mediante la solicitud pública “la oferta” de trabajadores por parte de una organización seguida de una entrevista con los candidatos y que finaliza con la selección y contratación del trabajador elegido

Una colectiva, en la que uno o más sindicatos negocian con un grupo de organizaciones las condiciones de contratación laboral, estableciendo los acuerdos en un convenio colectivo de trabajo.

2.2 Mercado de trabajo y convenio colectivo de trabajo

Debido a la gran desigualdad que suele existir entre el trabajador individual y el empleador, se considera que no puede hablarse de relación laboral libre a aquella que no se encuentra regulada por una negociación empleador o los empleadores de un mercado, y un conjunto de trabajadores asociados en un sindicato. Esa posibilidad se denomina libertad sindical, libertad que integra el conjunto de derechos humanos básicos.

El acuerdo alcanzado entre el trabajo (sindicato) y el capital (empleador) se inscribe en un convenio colectivo de trabajo, un tipo especial de contrato, con algunas características de la norma legal, que se aplica incluso a aquellas empresas y trabajadores que no han participado directa ni indirectamente en negociaciones.

“Las normas del convenio colectivo de trabajo se aplican en las relaciones laborales en tanto y en cuanto resulten más beneficiosas para el trabajador”
(Robles, 2001, p.3)

Para analizar el estado y características del mercado de trabajo se utilizan una serie de indicadores, que entre los más importantes están:

- Población económicamente activa (PEA): se refiere a las personas que se encuentran trabajando o sin trabajar buscan activamente trabajo, es decir, el conjunto de los empleados y desempleados.
- Desempleo o desocupación: se refiere a las personas que integran la PEA, no se encuentran empleados y están buscando activamente trabajo.
- Subempleo: se refiere a las personas que trabajan menos tiempo que uno preestablecido (usualmente entre 35 y 45 horas semanales) y que están dispuestos a trabajar más tiempo.
- Índice de salario real: mide el aumento o disminución del promedio de los salarios en su poder de compra.
- Empleo informal: Se refiere a las personas que poseen empleos que carecen algunos elementos básicos: registro, protección legal, seguridad social, estabilidad, relación laboral, etc.
- Feminización: se refiere a la cantidad de mujeres presentes en un mercado de trabajo.

2.3 El mercado laboral, el encuentro entre oferta y demanda de habilidades y competencias.

El creciente número de desempleados en el mundo y la elevación sostenida de las tasas de desocupación en muchos países. La contundente realidad del desempleo de los últimos 25 años ha demostrado que en materia de educación y capacitación para el trabajo; no toda oferta crea su propia demanda. Un número significativo de desempleados son jóvenes que han dedicado parte importante de su vida a obtener una calificación para el mercado laboral. Otros más son personas que ya tenían una profesión u oficio y que, habiendo estado ocupados buena parte de su vida.

La aparición de nuevas formas de desempleo en trabajadores con calificación parece demostrar que no toda educación o capacitación protege hoy contra el despido involuntario.

En lo que respecta a los trabajadores no calificados, los bajos salarios no son tampoco una protección contra el desempleo. Una parte importante de la automatización en la industria ha afectado precisamente a este tipo de trabajadores, que resultan más susceptibles de ser reemplazados por máquinas. En otros casos, los procesos intensivos en mano de obra están siendo desplazados hacia nuevas regiones que hoy día se han incorporado a las corrientes comerciales internacionales y esto ha llevado a cuestionar si, ante la globalización, las normas que rigen a nivel nacional no deberían ser replanteadas, tomando en cuenta el más amplio entorno internacional.

Es bien conocido que la formación profesional garantiza acceso seguro al mercado laboral y que el desempleo afecta hoy a una parte de los trabajadores calificados, es evidente que algo está mal, tanto en el mercado de trabajo como en nuestros actuales sistemas de formación y de capacitación.

Independientemente de las causas oportunas del desempleo vinculadas a la dinámica de la producción, parece haber un problema estructural; un desencuentro entre las habilidades ofrecidas y demandadas. (Samaniego, CONOCER, 2002, p. 89)

Uno de los desafíos que existen en el ámbito laboral a nivel internacional y nacional son las diferencias de género en materia de ingresos y de acceso al mercado productivo, reconoció por el Director de la Oficina para Cuba y México de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Miguel Ángel del Cid Molina. Respecto a la brecha de equidad en cuanto a la incorporación de hombres y mujeres al mercado laboral, generalmente el porcentaje de participación de las mujeres en la fuerza de trabajo equivale a la mitad del porcentaje de hombres.

Actualmente, el 78 % de los hombres en edad de trabajar se encuentra laborando, contra el 41.7 % de las mujeres y esto es debido a diferentes causas, no sólo económicas, sino también sociales y culturales. “Esta brecha lo que refleja son problema de equidad entre los géneros, pues esta realidad refleja además diferencias respecto a los niveles de escolaridad”. Para la OIT los niveles más altos de escolaridad donde se percibe que la brecha entre el porcentaje de hombres y mujeres que trabajan es menor, así como las diferencias salariales entre hombres y mujeres por trabajo de igual valor, “esto tiene varias explicaciones, ahí hay una factor de discriminación presente por ocupación o nivel educativo” (Borjas, Porvenir, 2008) Pero para superar los desafíos presentes en el mercado laboral se requiere de varias condiciones tales como un crecimiento sostenido, mayores niveles de inversión, ingresos tributarios suficientes, y una política integral que incluye el desarrollo de redes productivas, de infraestructura, promoción de las exportaciones y el turismo, fortalecimiento de las redes comerciales, seguridad jurídica, desarrollo del sistema financiero y el mercado de capitales, modernización rural, educación y capacitación, innovación tecnológica e institucionalidad laboral. (Borjas, Porvenir, 2008)

2.4 Situación Laboral en México

Las organizaciones en México en los últimos años han tenido que cambiar las formas de selección de personal, ya que no basta con los conocimientos básicos de la carrera o la experiencia en algún área en específico, sino que el personal que ingresa debe poseer ciertas competencias laborales que ayuden al crecimiento de la organización y de él mismo.

En cuanto al mercado laboral en México, la situación económica en los últimos años ha dificultado la generación de empleos, sin embargo de igual forma que en otros países, los profesionales han logrado tener mejores posibilidades de empleo que personas con otros niveles educativos.

Los profesionistas se han establecido sobretodo en la época de 1990 – 2007. Pero en la actualidad el tener el título universitario ya no es garantía de movilidad social, es un requisito para poder mantenerse en cierto nivel social.

Los egresados de instituciones de nivel superior entran en competencia con los técnicos de menor nivel o con trabajadores de poca calificación, ejerciendo una baja en las remuneraciones salariales.

No basta con contratar a un egresado con el total de créditos o con grado, sino debe ser una persona integral y competente capaz de ser productivo, aportar e innovar dentro de la organización, otra de las herramientas con las que debe contar el egresado es con el dominio del idioma inglés, ya que esta herramienta es indispensable para el mundo globalizado en el que vivimos.

Los empleadores aumentan sus exigencias, solicitando, diplomados y actualizaciones ya que anteriormente estaban ocupados por empleados que no contaban con las herramientas que cuenta un egresado universitario y con manejo de conocimientos específicos para el puesto, pero además el universitario debe mostrarse ante los oferentes como un candidato con potencial, o bien con competencias laborales para poder desarrollarse dentro de la empresa.

Cabe señalar que no todas las organizaciones emplean este método de selección eficaz para el personal que ingresa a la organización, sin embargo es algo que se sigue implementando dependiendo de las necesidades de la organización debido al cambio constante y globalizado; las organizaciones de consumo por ejemplo, demuestran que tienen que administrar el personal de la organización y para ellas es muy importante implementar el modelo basado en las competencias, pero lo interesante es saber cuáles son esas competencias laborales que solicitan a nivel profesional (Anexo 3). (Hernández, CINTERFORT, 2000)

2.5 La educación superior y el mundo laboral

En el mercado laboral de los profesionistas intervienen fenómenos de corto, mediano y largo plazos que son difíciles de coordinar para garantizar un desempeño eficiente en términos educativos y económicos de manera simultánea. Las decisiones educativas toman varios años para madurar y expresarse en términos de egresados, los cuales se convierten en nuevos entrantes a la fuerza de trabajo y, una vez incorporados al mercado laboral, permanecen por períodos de manera que la transformación de la estructura del acervo de profesionistas constituye un fenómeno de muy lenta movilidad y muy largo tiempo. (Hernández, CINTERFORT, 2000)

Frente a ello, los fenómenos económicos están influidos en elevada medida por fenómenos de corto y mediano plazos, los cuales se reflejan por necesidad en los diferentes mercados. Los mecanismos de ajuste deben, por tanto, ser lo suficientemente ágiles como para permitir el mantenimiento de situaciones cercanas al equilibrio, tanto desde el punto de vista macroeconómico, como de los diversos mercados de productos y de factores, en especial los mercados laborales.

El desempeño del mercado laboral mexicano de profesionistas durante los noventa mostró la generación paulatina de un proceso de saturación en las ocupaciones y los sectores que más requieren de las competencias y habilidades de los egresados universitarios.

Esto habría sido consecuencia de un acelerado y dinámico proceso de formación de profesionales por parte de las instituciones de educación superior, frente a un desempeño precario de nuestra economía en términos de crecimiento económico. Ello no sólo ha obligado a los egresados universitarios a emplearse en proporciones crecientes en ocupaciones de menor “calidad”, sino también ha desplazado trabajadores con niveles de calificación relativamente menores (técnicos por ejemplo), lo que se ha traducido en el estancamiento (y en ocasiones

en el retroceso) de las remuneraciones que reciben en promedio los profesionistas egresados.

Así claramente se observa que el país precisa retomar el crecimiento económico a tasas sostenidas y más elevadas, no sólo para superar los ancestrales problemas de marginación social y de pobreza, sino también para estar en condiciones de aprovechar productivamente el creciente flujo de profesionistas que egresan del sistema de educación superior. Esto último, a su vez, contribuiría a elevar los niveles medios de productividad y de competitividad de la economía en el marco de un mundo crecientemente globalizado. (Hernández, CINTERFORT, 2000)

2.6 Requerimientos del Mercado Laboral

Hoy en día las organizaciones buscan en los estudiantes y egresados de las universidades ciertos requisitos para poder emplearlos, es por ello la necesidad de hablar de dichos requisitos o requerimientos que son propios del puesto de trabajo y de la propia persona.

Se le denomina “requerimientos” a aquellas características personales y/o profesionales que deben presentarse en un ocupante específico de un puesto de trabajo para que su desempeño pueda resultar eficaz y alcanzar los resultados esperados y previamente fijados, de tal manera, que la presencia e identidad de estas características se puedan comprobar de manera objetiva en un candidato o empleado específico. Dichos requerimientos se derivan de un análisis del puesto de trabajo realizado y expresado en una ficha de descripción que, al ser contemplados desde la óptica de características idóneas del ocupante. (De Ansorena, 1996, p.57)

De Ansorena (1996) menciona que los requerimientos varían de una empresa u organización a otra, así como, del puesto que se solicita, del mismo modo dichos

requisitos siempre estarán en función de las necesidades de la organización, las más comunes que se requieren para ocupar el puesto de trabajo son:

- a) De identidad
- b) De conocimientos
- c) De personalidad

- a) Los requisitos de identidad: son indispensables para llegar a la contratación de la persona que ha de ocupar un puesto independientemente del nivel de que se trate. Aunque no se requiere de un patrón específico de identidad, es necesario tomar en cuenta requisitos como: Edad, sexo, estado civil y otros que son tomados en cuenta por la organización.
- b) De conocimiento: Todo puesto ejecutivo requiere, de la persona que ha de ocuparlo, la acreditación de los conocimientos académicos así como el nivel cultural y experiencia necesaria que debe haber requerido en puestos similares, o en otros, de tal forma que justifiquen su capacidad para desempeñarse en el puesto.
- c) De personalidad: Es recomendable que toda organización, defina las características psicológicas deseables de la persona que ha de ser contratada para ocupar un puesto, esto se debe a la importancia y responsabilidad con las que ejecutará las acciones del mismo, sin embargo, mientras más elevado esté el puesto en la estructura del organigrama, las funciones a desempeñar son más intelectuales que manuales.

De ahí la razón de requerir, no sólo a las personas que acrediten con títulos y certificados los conocimientos y experiencia solicitados, sino que además presenten características como: disponibilidad para viajar o cambiar de residencia, iniciativa, motivación, dinamismo, control en sí mismo, honestidad, trabajo en

equipo, planeación y organización, tolerancia al estrés, entre otras. (Gama, 1992, p. 65)

Al hablar de los requerimientos del mercado de trabajo hay que tomar en cuenta que estos van inmersos en lo que llamamos, análisis de puestos y sobre todo en el perfil del puesto.

Los puestos, curiosamente, son considerados como una posesión personal por parte de sus ocupantes y ello unido al inevitable egocentrismo presente en la interpretación de las percepciones individuales induce a los empleados a considerar este proceso como una intromisión territorial molesta.

El puesto de trabajo determina en gran medida el rol que las personas juegan en las organizaciones. Esto hace que se espere un determinado comportamiento en un individuo por el simple hecho de ocupar un determinado puesto de trabajo. (Beer, 1990, p. 38)

El puesto de trabajo es el principal nexo de unión entre los empleados y la organización. Efectivamente, este vínculo permite a los individuos realizar aportaciones para con su organización, al tiempo que les permite recibir las recompensas pertinentes. Estas recompensas pueden ser intrínsecas (satisfacción respecto al trabajo realizado, sentimientos de logro, etc.) y extrínsecas (promociones y remuneraciones principalmente). Hágase constar en este momento que la remuneración continúa ocupando un lugar ciertamente privilegiado entre los instrumentos de motivación de que disponen las organizaciones, y que es precisamente el puesto de trabajo ocupado uno de los principales determinantes del gasto económico recibido por tal concepto.

Las organizaciones pueden ser entendidas como conjuntos de personas que desempeñan puestos de trabajo o como conjuntos de puestos de trabajo que son ocupados por personas. En consecuencia de la persona-puesto de trabajo es el que caracteriza a una organización de forma similar a como el producto-mercado caracteriza la estrategia desplegada.

Resulta oportuno aclarar en este momento que no siempre existe equivalencia entre el número de empleados de una organización y el número de puestos de trabajo distintos que dicha organización contempla. Con frecuencia suele ocurrir que diversas personas ocupan puestos de idéntico contenido, luego, generalmente el número de puestos de trabajo es inferior al de miembros de la compañía. No obstante, también pueden observarse situaciones contrarias cuando una determinada firma convive con la figura del puesto vacante. En este caso existe el puesto, pero no la persona que ha de ocuparlo

Los términos "Análisis de puestos de trabajo", "Descripción de puestos de trabajo" y "Especificaciones o requisitos del puesto de trabajo" son habitualmente utilizados indistintamente; por lo que conviene establecer, al menos de forma teórica, una diferenciación conceptual (Fernández, 2007, p. 4)

Análisis de puestos de trabajo: procedimiento de obtención de información acerca de los puestos: su contenido, los aspectos y condiciones que los rodean.

Descripción de puestos de trabajo: documento que recoge la información obtenida por medio del análisis de puestos, quedando reflejada de este modo, el contenido del puesto así como las responsabilidades y deberes inherentes al mismo.

Especificaciones del puesto de trabajo: esta relacionado con los requisitos y cualidades personales exigidas de cara a un cumplimiento satisfactorio de las tareas: nivel de estudios, experiencia, características personales, etc. Estos requerimientos emanan de forma directa del análisis y descripción del puesto. Mediante esta información se elaboraría el perfil profesional.

Es importante, también, aclarar la diferencia existente entre ciertos términos comúnmente utilizados en el Análisis y descripción de puestos de trabajo:

Elemento: Es la unidad mínima indivisible del trabajo.

Tarea: Actividad individualizada e identificable como diferente del resto.

Función: conjunto de tareas, realizadas por una persona, que forman un área definida de trabajo. Suelen mantener entre sí una relación de proximidad física o técnica.

Obligación: se le denomina así a los diversos compromisos que puede desarrollar una persona en una organización.

Puesto: Se trata de una o más funciones que se organizan constituyendo una nueva unidad de orden superior y adoptan una posición jerárquica en la organización. También puede definirse como "una unidad de organización que conlleva un grupo de deberes y responsabilidades que lo vuelven separado y distinto de los otros" (Fernández, 2007 p. 5).

Ocupación: Clases de puestos que pueden ser hallados en diferentes organizaciones y que presentan una gran similitud entre sí. Este término está relacionado con la calificación profesional de los individuos, que le capacita para el desempeño de determinados puestos de trabajo.

Por las características del tema objeto de estudio se hace necesario especificar un poco los aspectos relacionados con puesto de trabajo a partir del análisis e interpretación de las definiciones encontradas en la literatura consultada.

Peretti (1987), en este sentido, afirma que el puesto de trabajo es un proceso que debe responder a dos preocupaciones: conocer la utilidad del trabajo y describir los componentes (materiales, organizacionales, ambientales) del mismo.

Peña Baztan (1990) lo define como "la fijación del contenido de un puesto de trabajo, con las funciones o actividades que en el mismo se desarrollan, así como los niveles de formación, habilidad, experiencia, esfuerzo que son precisos y la responsabilidad que se exige a su ocupante en el marco de determinadas condiciones ambientales. Dada la importancia, de esta actividad, es preciso aplicar a su realización el máximo interés y esfuerzo, utilizando analistas capacitados, a los que se hayan señalado normas claras y concretas a fin de que, si se utilizan

varios, puedan aplicar idénticos criterios de observación y análisis." (Tomado de Peretti, 1987)

Según Louart (2000) puesto de trabajo no es mas que: "punto de encuentro entre una posición, que es a la vez geográfica, jerárquica y funcional, un nivel profesional, que se refiere a competencia, formación y remuneración. Comporta un conjunto de actividades relacionadas con ciertos objetivos y supone en su titular ciertas aptitudes generales, ciertas capacidades concretas y ciertos conocimientos prácticos relacionados con las maneras internas de funcionar y con los modos externos de relacionarse".

Efectivamente, en una estructura organizacional correctamente diseñada, todo puesto de trabajo responde a una necesidad de la organización, por consiguiente ha de esperarse una aportación de dicho puesto para con la organización; además debe superar ciertos criterios de productividad y calidad. Para lograr esto, los puestos de trabajo están diseñados a partir de tareas, obligaciones y ocupaciones que han de ser desempeñadas mediante los procedimientos instaurados por la organización, los cuales han de responder a criterios de eficacia y eficiencia. Finalmente señalar que en el desempeño de estas actividades están presentes una serie de factores mediáticos: la persona que ocupa el puesto de trabajo (conocimientos, habilidades, potencial, etc.), los medios necesarios para ejecutar las actividades (tecnología usada, disponibles, etc.) las condiciones organizacionales (relaciones humanas, clima laboral, etc.) y ambientales (lugar físico, iluminación, ruido, etc.).

De acuerdo a lo anteriormente, el Análisis y Descripción de los puestos de trabajo puede ser definido como el proceso de determinación, mediante la observación y el estudio de los elementos componentes de un puesto específico, estableciéndose las responsabilidades, capacidades, requisitos o también requerimientos físicos y mentales que exige, los riesgos que comporta y las condiciones ambientales en las que se desenvuelve.

El análisis y descripción de puestos de trabajo es una herramienta básica para toda la Gestión de Recursos Humanos. Permite aclarar los cometidos de los

individuos y sus aspectos colectivos, permite controlar la carga laboral y su evolución de manera que se pueda actuar sobre los calificadores para el equilibrio de la organización.

En la descripción se detallan:

"Que hacen" los trabajadores: Tareas, funciones o actividades que ejecutan en el desempeño del puesto.

"Como lo hacen": Recursos que utilizan, métodos que emplean, manera como ejecutan cada tarea.

"Para qué lo hacen": Objetivos que pretenden conseguir, propósito de cada tarea.

En Reclutamiento: El análisis y descripción de puestos de trabajo proporciona información sobre las características que debe poseer el candidato/a a ocupar el puesto de trabajo y por tanto resulta de utilidad a la hora de determinar las fuentes de reclutamiento, esto es, aquellos lugares, centros, etc., donde es más probable que encontremos suficiente número de personas que se ajustan a los requisitos exigidos (Fernández, 2007, p.7)

La Selección de Personal: El análisis y descripción de puestos de trabajo proporciona datos suficientes para elaborar el perfil profesional en el que se especifican las características y requisitos tanto profesionales como personales que debe cumplir el candidato para desarrollar de forma adecuada las tareas y actividades propias del puesto. Esta información guiará la elección de la batería de pruebas psicológicas que se utilizará para medir las características aptitudinales y de personalidad que buscamos. También servirá de guía para la entrevista de selección y para los distintos procedimientos selectivos que se utilicen: dinámicas de grupo, assessment center, etc. (Fernández, 2007, p.7)

Formación: Comparando el ajuste existente entre los requerimientos exigidos por el puesto y los conocimientos, aptitudes y características que aporta el candidato, podremos determinar la existencia de posibles desajustes que indiquen la necesidad de desarrollar acciones formativas encaminadas a subsanar las

carencias y potenciar los aspectos positivos. De esta forma, una vez detectada la necesidad podremos diseñar e implementar los planes de formación más adecuados (Fernández, 2007, p.7)

Evaluación del desempeño: Dado que la descripción de puestos nos indica las tareas, actividades, deberes y obligaciones de las que es responsable la persona que ocupa el cargo, dicha descripción nos servirá para determinar hasta que punto la persona está desarrollando un rendimiento acorde a lo exigido por el puesto. Esto cobra especial relevancia si se está utilizando un procedimiento de evaluación por objetivos o por valores (Fernández, 2007, p.7)

Valoración de Puestos: El análisis y descripción de puestos de trabajo constituye la herramienta básica a partir de la cual se determina el sistema de valoración de puestos a utilizar. Sin el análisis de puestos de trabajo no resultaría posible la posterior realización de la valoración, procedimiento mediante el que se pretende determinar el valor relativo de los distintos puestos que componen una organización. Esto se hace de cara al establecimiento de sistemas retributivos más justos y equitativos y da pie a identificar los perfiles de puesto. (Fernández, 2007, p.7)

Para J. M. Fourgous citado por M. Fernández Ríos, 2007, el Perfil del puesto debe contener los seis caracteres siguientes:

- ❖ La identificación del puesto: Denominación exacta, lugar de trabajo, número de personas que ejercen el mismo cargo.
- ❖ El objetivo del puesto: La situación dentro del organigrama.
- ❖ Las responsabilidades del puesto.
- ❖ Las relaciones: relaciones en el seno de un equipo, animación, contactos, influencias sobre el trabajo de otros que no tienen relación de supervisión con el puesto que se describe y que es ejercida a través del intercambio de información o de opinión.

- ❖ Las condiciones físicas de trabajo: descripción del lugar de trabajo, naturaleza del esfuerzo físico, riesgos posibles, así como las exigencias mentales inherentes al mismo. En cuanto a las exigencias mentales se consideran la concentración, reflexión, coordinación, juicio, discernimiento, etc., que el puesto requiera para el desarrollo de sus funciones, teniendo en cuenta tanto la frecuencia con que se los requiere cuanto la complejidad del razonamiento requerido.
- ❖ Requerimientos para ocupar el puesto: Deberán indicarse las condiciones mínimas que debería reunir el ocupante ideal del puesto que se describe los cuales no coincidirán necesariamente con los que posee el ocupante real del puesto, incluye:
 - ❖ Estudios: Nivel mínimo y la especialidad de los estudios formales requeridos, se refieren a aquellos que se adquieren fuera de la empresa, con sus propósitos general y no necesariamente para un puesto específico.
 - ❖ Cursos de especialización: Se especificaran aquellos cursos o actividades complementarias que proveen conocimientos particulares especializados y que se consideran necesarios para el cumplimiento de las tareas del puesto.
 - ❖ Experiencia previa y entrenamiento: Se indicará el tiempo mínimo de trabajo como para una persona de características medias y con el nivel de estudios ya descrito, este en condiciones de ejercer satisfactoriamente todas las funciones y salarios, pensiones de jubilación, primas, beneficios, posibilidades de promoción, cambios, desarrollo de carreras.

La elaboración del perfil del puesto es el proceso que permite identificar las aptitudes, cualidades y capacidades que, conforme a su descripción, son fundamentales para la ocupación y desempeño del mismo.

Los especialistas deberán elaborar el perfil de cada puesto, tomando en cuenta los siguientes elementos:

- a) Escolaridad y/o áreas de conocimiento: El nivel, grado y/o área de estudios requerido para alcanzar los objetivos específicos del puesto.

b) Experiencia laboral: Conocimientos y habilidades previamente adquiridos en el desarrollo de funciones vinculadas o afines al puesto y que son necesarios en función de los objetivos específicos del puesto.

c) Condiciones de trabajo: Requerimientos específicos para el desempeño del puesto, tales como, disponibilidad para viajar o laborar en horarios, lugares o bajo situaciones especiales de acuerdo con las funciones del puesto.

d) Capacidades: Los conocimientos, habilidades, actitudes y valores expresados en comportamientos requeridos para el desempeño del puesto, se identificarán por su denominación y se describirán de manera general.

Tratándose de los puestos sujetos al Servicio Profesional de Carrera, la identificación de dichas capacidades se realizará de conformidad con los lineamientos que para tal efecto se emitan, toda vez que las referidas capacidades son la base para el ingreso, certificación y permanencia del ocupante del puesto.

Otros requisitos: escolaridad, sexo, estado civil, Idiomas, disponibilidad para viajar, Edad mínima, edad máxima, experiencia en, Licenciatura, titulado, Sueldos Mínimo y \$ Máximo.

De acuerdo con el criterio de los autores consultados en la literatura (Sikula, 1989; Cadalzo, 1996; Harper y Lynch, 1992; Cuesta, 1997, en el perfil del puesto se deben reflejar los siguientes aspectos:

- ❖ Nombre del cargo u ocupación
- ❖ Dirección de trabajo.
- ❖ Objetivos
- ❖ Responsabilidades
- ❖ Relaciones con otros puestos
- ❖ Calificación técnica
- ❖ Nivel de escolaridad requerido
- ❖ Competencias, Habilidades y conocimientos requeridos

- ❖ Cualidades Físicas
- ❖ Sexo
- ❖ Características de personalidad necesarias.

Es necesario precisar que el perfil del puesto no puede constituir un documento estático en el tiempo y ajeno al micro y macro entorno laboral. Sobre este aspecto señala A. Cuesta: "Como tendencia actual es hacia puestos polivalentes o de multihabilidades, habría que garantizar que los perfiles de cargos o perfil por competencia se mantengan consecuente con esa tendencia, de manera que no signifique encasillamiento o traba legal, sino un marco referencial, flexible y coherente con un perfil amplio, propiciando el enriquecimiento del desempeño o trabajo, tanto en vertiente horizontal como vertical".

Para la confección de los perfiles de puesto es necesario durante el proceso de investigación brindar la mayor información posible familiarizando al personal implicado con las concepciones modernas de Gerencia de Recursos Humanos, a fin de obtener la máxima colaboración de todos, fomentar el diálogo y la comunicación, para eliminar suspicacias que procedimientos de este tipo suelen generar entre los empleados.

En cuanto a la redacción de los perfiles de los cargos no existe un esquema fijo de presentación y descripción de un puesto.

Fernández, 1995 sobre el tema, recomienda:

- ❖ Sólo valen hechos objetivos, no las opiniones e interpretaciones subjetivas.
- ❖ La descripción debe ser sencilla.
- ❖ Palabras ambiguas como: "tal vez", "puede", "ocasionalmente", "pocas veces", siempre son fuentes de conflictos interpretativos y en consecuencia habrán de evitarse.
- ❖ Si se describe un puesto de trabajo es preciso asegurarse de que se ha hecho plenamente. De no ser así debe indicarse con la máxima claridad y transparencia.

- ❖ Un puesto de trabajo no es ninguna "historieta" que haya que ser contada. En consecuencia debe usarse un correcto estilo literario, con corrección y fluidez sintáctica.
- ❖ Los contenidos de las afirmaciones deben ajustarse a la estructura previa del formato, evitando duplicaciones y redundancias innecesarias.
- ❖ Siempre que sea necesario hacer referencia a otro puesto de trabajo, debe mencionarse la denominación formal del mismo.

Teniendo en cuenta los estudios realizados es recomendable establecer un procedimiento para el Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo y a partir de este elaborar el modelo de perfil de puestos, que permita recoger toda la información necesaria acerca de las características y requisitos del candidato para ocupar el puesto de trabajo.

Para Ansorena (1996) Una vez que se ha decidido comenzar el proceso de descripción del perfil, con los requerimientos que este se demande, mediante la posición de la estructura de la organización, se procede a la descripción de los mismos de la siguiente manera:

Edad mínima y máxima, así como edad preferida. Como es evidente, algunos puestos requieren personas de edades específicas, mientras que en otros resultan irrelevantes. Además de las políticas generales de las organizaciones en cuanto a incorporaciones nuevas de colaboradores, existen condicionantes objetivos que pueden impedir que personas demasiado jóvenes o demasiado mayores accedan a un rendimiento especialmente exigente en el puesto. Baste pensar en el límite mínimo de edad requerido para acceder a un puesto de alta dirección corporativa en una organización transnacional, o el límite máximo para desempeñar un puesto en el que el esfuerzo físico sea muy importante.

Las condiciones de la estructura socioeconómica del país hace que las personas mayores tengan un empleo de tipo temporal (con total flexibilidad y versatilidad)

una magnífica oportunidad para dedicar algunas horas a la semana al trabajo y mantenerse así en plena buena forma...

Sexo preferido (y sus motivos). Siempre surgen las dudas sobre hasta dónde llegan a las limitaciones para el desempeño de las mujeres de diversas funciones consideradas como típicamente masculinas o el de los hombres típicamente femeninas. Así, en la mayoría de los casos, las restricciones del sexo en cuanto a la incorporación a un determinado puesto casi siempre discriminatorio negativamente para las mujeres, por desgracia responden a los prejuicios que a las personas consideran injustificados, pero que se siguen practicando de manera descuidada... El reclutador debe de poner gran atención a todas las razones y necesidades que el jefe o la persona que solicita al candidato sea hombre o mujer.

Cambio de residencia. En ocasiones, el cambio de determinada procedencia, a cualquier lugar de la república o del mundo, puede ser preferible para algunas posiciones dentro de las organizaciones. Más en particular, el hecho de haber nacido y vivido largo tiempo en una determinada ciudad o área geográfica, su conocimiento y las conexiones sociales que supone, en ocasiones se convierten en factores críticos de éxito de un determinado puesto de trabajo.

Estado civil (aceptable e inaceptable). En la mayoría de las ocasiones las preferencias del reclutador por un perfil de estado civil concretos no pasan de ser prejuicios injustificados o dependen principalmente de las políticas de la organización, si solicita candidatos casados, solteros o divorciados.

Disponibilidad para dedicaciones especiales, viajes o desplazamientos frecuentes. Si el candidato seleccionado deberá viajar y ausentarse de su hogar con una frecuencia previsiblemente alta o bien deberá estar disponible fuera de horarios o desplazarse frecuentemente en una frecuencia de acción determinado, es importante que su situación personal y familiar no presente indicios de una dependencia hacia él o ella llamativamente fuertes. Por ejemplo una madre joven

con hijos de muy corta edad se sentirá bajo situaciones especiales, siempre posibles y que deben ser exploradas muy poco proclives a realizar viajes de más de un día de duración todas las semanas, por mucho que así lo manifieste en la entrevista inicial.

Formación profesional requerida. Titulación académica requerida, tipos y alcance de conocimientos teóricos y técnicos necesarios. Este tipo de requisitos son difíciles de definir. En general, se identifican los requerimientos de la formación profesional con títulos académicos. En ocasiones las limitaciones legales existentes obligan a que así sea, por ejemplo, cuando se intenta practicar un tipo específico de contra que sólo es aplicable a determinado tipo de titulados universitarios o de formación profesional. Normalmente, este tipo de limitaciones en cuanto a los países y zonas en que se aplica y debe de tenerse siempre en cuenta. Al hablar de formación profesional, en realidad se trata de los conocimientos que el sujeto debe de reunir para poder adquirir los demás aprendizajes necesarios para un correcto desempeño del puesto de trabajo; se trata del conjunto de información estructurada de la realidad, de lo que en estos momentos se esta haciendo en el mundo laboral, que se vale de formas de organización cognitiva tales como esquemas mentales, teorías, conceptos, constructor, modelos de referencia, creencias y expectativas del funcionamiento de las actividades y el conjunto de la realidad externa e interna del sujeto, permitiéndose integrar nuevos datos de una manera interpretativa y crear de una forma más articulada y completa su propia concepción de la realidad misma.

En otros casos, las organizaciones requieren de personal que aún no tenga un título, pero que sigan estudiando con cierto número de créditos, denominando a este personal, becarios.

Idiomas necesarios para el desempeño del puesto y su grado de dominio o conocimiento real. Hoy en día el conocimiento de idiomas es una necesidad casi universal para todos los puestos de trabajo a partir de un determinado nivel de

responsabilidad organizacional. Cuando el conocimiento de un idioma es requisito en un proceso de reclutamiento y selección, el candidato seleccionado general la expectativa de que tendrá que utilizar de este idioma en su trabajo habitual; el idioma como requerimiento objetivo del puesto de trabajo, debe ser totalmente calibrado tanto en su necesidad y utilización real en el proceso profesional posteriormente como en el grado y el nivel de exigencia que se establecerá en la selección.

Grado, tipo y alcance de experiencia previa requerida por el puesto. Finalmente se debe de tener en cuenta la acumulación de aprendizaje y experiencia requeridos por la tarea y los motivos por los que se requiere, es decir, el grado de desarrollo de la experiencia, el tipo de experiencias no aceptables para el desempeño del puesto y otros aspectos relacionados con los aprendizajes y conocimientos en el propio puesto de trabajo que el candidato idóneo debe poseer. (De Ansorena, 1996 p.57-62)

2.7 La identificación del perfil, como requisito en el mercado laboral

La identificación del perfil requerido para el personal queda registrado en el contexto de la evolución del mercado laboral y las tendencias tecnológicas y organizativas que a nivel mundial están ocurriendo. Tendencias que se caracterizan por su creciente complejidad y apertura sistemática, lo que ha llevado a diversidad de relaciones que inciden en el perfil requerido del personal. Para determinar cómo se logran los objetivos de encontrar al candidato idóneo, se requiere que el análisis de los requerimientos y competencias requeridas incluya situaciones y variables que reflejan el alcance o extensión del aprendizaje, como son la toma de decisiones, la comunicación, el trabajo en equipo, así como la relación de todas estas capacidades con la especialidad profesional, con el sexo, edad, si esta dispuesto a cambiar de residencia, experiencia, estado civil, entre otros, los cuales determinan la profundidad del aprendizaje y de los requerimientos del mercado laboral. (De Ansorena, 1996, p 85)

2.7.1 Perfil Profesional del Psicólogo

La definición del perfil profesional del psicólogo no es algo que pueda hacerse con base exclusiva de los requerimientos puros de la disciplina, a riesgo de obtener profesionistas cuya importancia en el contexto de los problemas sociales y económicos sea prácticamente nula y por lo tanto la conviertan en un lujo que por lo mismo esta condenado a desaparecer. Tales son en términos generales, las consideraciones que determinan la necesidad de definir la acción profesional del psicólogo.

El psicólogo es un profesionista cuyas funciones son:

- 1) Evaluar
- 2) Planear
- 3) Intervenir. Para modificar problemas.
- 4) Prevenir
- 5) Investigar

Resolver problemas en las áreas de:

- 1) Educación
- 2) Salud Pública
- 3) Producción y Consumo
- 4) Organización Social
- 5) Ecología

Sectores a las cuales se dirige el psicólogo de acuerdo a su prioridad:

- 1) Sector rural marginal
- 2) Sector rural urbano
- 3) Sector urbano marginado
- 4) Sector urbano desarrollado

Como beneficiarios de su servicio se encuentran:

- 1) Los macro-grupos institucionales
- 2) Los micro-grupos institucionales
- 3) Los macro-grupos no institucionales
- 4) Individuos

Las técnicas de diagnóstico más utilizadas por el psicólogo.

- Entrevistas
- Pruebas psicométricas
- Encuestas
- Cuestionarios
- Pruebas proyectivas
- La observación
- El registro
- Los análisis

Las técnicas de intervención más utilizadas:

- Fenomenológicas
- Psicodinámicas y conductuales
- Dinámica de grupos
- Sensibilización
- La educación psicomotriz
- La manipulación ambiental
- La retroalimentación
- La publicidad
- Propaganda.

Técnicas de Prevención

Además de las utilizadas para la intervención a excepción de la educación psicomotriz, la capacitación profesional.

Técnica de Investigación:

- Registro
- Análisis cuantitativos y cualitativos de datos

Este es el perfil del psicólogo de acuerdo a la investigación realizada por el Consejo para la enseñanza e investigación en Psicología, Perfil profesional del psicólogo y situación actual de la enseñanza de la Psicología en México. Secretaria de Educación Superior e Investigación Científica de la SEP.

Al igual que la Secretaria de Investigación, algunos de los profesores de la UNAM describen el perfil del psicólogo pero la diferencia es, que estos lo describen en las diferentes áreas de la psicología en la página 97 de esta investigación es el aportado de variables. Así mismo se describen algunos perfiles de puesto del psicólogo en el apartado de aportaciones.

CAPÍTULO 3 COMPETENCIAS PROFESIONALES

3.1 Definición de Competencias Profesionales

En estos tiempos es difícil participar en un debate sobre formación para el trabajo sin que surja la palabra “competencias” como una varita mágica que soluciona los problemas y cuestionamientos que el cambio de la tecnología y la globalización económica han impuesto a las antiguas maneras de vincular las calificaciones con la formación profesional.

Desde la perspectiva de las Competencias Profesionales, se reconoce que las cualidades de las personas para desempeñarse productivamente en una situación de trabajo, no sólo dependen de las situaciones de aprendizaje escolar formal, sino también del aprendizaje derivado de la experiencia en situaciones concretas de trabajo. Por lo mismo, se reconoce que no bastan los certificados, títulos y diplomas para calificar a una persona como competente laboral o profesionalmente.

La palabra competencia proviene del latín *competer*, que significa ir una cosa al encuentro de otra, encontrarse, coincidir, pero este verbo ha ido evolucionando en el ámbito laboral refiriéndose a determinadas funciones en un puesto de trabajo.

El concepto de competencia tiene su origen hacia el final de la década de los 60 en Columbia Británica y Canadá, fue resultado de la necesidad de contar con un curriculum en el que se pudiera evaluar el dominio de un comportamiento con un instrumento objetivo. Por otro lado, a principios de la década de los ochenta, en los países industrializados se observa un profundo desfase entre perfiles profesionales de egreso muy específicos y especializados con los requerimientos del mercado de trabajo que exigía perfiles dinámicos y flexibles, ante este panorama se observa un fuerte énfasis en las competencias laborales como una respuesta a la necesidad de vincular la formación educacional con los

requerimientos del mercado laboral. A su vez, las competencias académicas son un abanico extenso de habilidades intelectuales indispensables para el dominio de cualquier disciplina e incorporan el dominio de capacidades como las siguientes: identificar, comprender y organizar ideas; reconocer métodos de investigación, separar la posición personal respecto de otras; expresar la ideas en forma escrita, saber escuchar y contestar de manera coherente y concisa, formular y solucionar problemas; usar críticamente las tecnologías; y derivar conclusiones (Hager y David, 1999, p. 286)

Debido a que no existe una definición específica de competencia, diversos autores coinciden que la competencia es el resultado de una combinación pertinente de varios recursos, el saber ser, el saber hacer y el saber saber, dándose a la tarea de definirla de la siguiente manera:

La noción de competencia, tal como es usada en relación al mundo del trabajo, se sitúa a mitad de camino entre los saberes y las habilidades concretas; la competencia es inseparable de la acción, pero exige a la vez conocimiento.

Una vieja definición del diccionario Larousse de 1930 decía: “en los asuntos comerciales e industriales, la competencia es el conjunto de los conocimientos, cualidades, capacidades, y aptitudes que permiten discutir, consultar y decidir sobre lo que concierne al trabajo. Supone conocimientos razonados, ya que se considera que no hay competencia completa si los conocimientos teóricos no son acompañados por las cualidades y la capacidad que permita ejecutar las decisiones que dicha competencia sugiere.” Son entonces un conjunto de propiedades en permanente modificación que deben ser sometidas a la prueba de la resolución de problemas concretos en situaciones de trabajo que entrañan ciertos márgenes de incertidumbre y complejidad técnica.

Para la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos (DGOSE), a través de su departamento de Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM (1998)

considera que las competencias son el conjunto de conocimientos, habilidades, comportamientos y motivaciones que tienen una correlación con el desempeño sobresaliente de las personas en un puesto determinado.

Mertens (1996, p. 2) define a las competencias como: el conocimiento, capacidades y habilidades de una persona ya que no contribuyen a un grupo particular de actividades prácticas, sino que su contribución puede ubicarse en:

a) Aptitud para un amplio número de posiciones y funciones, alternativamente o en forma simultánea.

b) Aptitud para manejar cambios en el curso de su vida laboral. Las competencias tienen la ventaja de facilitar la adaptación del trabajador ante los rápidos cambios del conocimiento, habilidades específicas y de permitir el aprendizaje a lo largo de toda la vida.

Son principalmente de tipo personal y social, tienen que ver con habilidades de comunicación, capacidad para trabajar en equipo, organización y planeación, comprensión de sistemas y metodologías de trabajo con tecnologías informáticas. En el ámbito de estas competencias sociales se ha desarrollado también el concepto de “competencias blandas”, que son habilidades, aptitudes, comportamientos que el individuo hace suyas para convencer al cliente y que son propias de su personalidad, algunas de ellas son: autoconfianza, orientación al trabajo en equipo, creatividad, tolerancia a la frustración y automotivación.

Bunk en 1994. Define que posee competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo.

Según Boyatzis, (1999) "la competencia se define como una característica subyacente en una persona, puede ser un motivo, un rasgo, una habilidad, un aspecto de su imagen personal o de su rol social o un cuerpo de conocimientos

que está causalmente relacionada con una actuación exitosa en un puesto de trabajo".

Para el sistema de administración de Recursos Humanos (RRHH). Se entiende por *competencia* la expresión de las especificaciones que sirven de patrón de referencia para el desempeño de una función productiva, considerando las posibles situaciones de contingencias en los puestos de trabajo. La competencia profesional se integra por el conjunto de conocimientos, habilidades, comportamientos y motivaciones que al ser verificados en las situaciones de trabajo o en situaciones lo más cercanas a ellas, significa que una persona ha alcanzado el tipo y el nivel de desempeño esperado. La competencia profesional es una manera de describir:

- Lo que una persona es capaz de hacer.
- La forma en la que puede juzgarse si lo que hizo está bien hecho.
- Bajo qué condiciones la persona tiene que demostrar su aptitud.
- Los tipos de evidencias necesarios para tener la seguridad de lo que se hizo se realizó de manera consistente, con base en el conocimiento efectivo y no como producto de la casualidad.

Las competencias incorporan tanto acción como conocimiento, expresan la actitud y motivación del individuo para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos de trabajo. Consiste en la capacidad demostrable de transferir habilidades, de resolver problemas y obtener resultados.

Los principales beneficios de contar con un sistema basado en competencias son:

- Proporciona un lenguaje común en la organización para discutir, cómo lograr objetivos.
- Las competencias están basadas en las estrategias de negocios y permite relacionar la estrategia de la división con la gente.

- El sistema constituye una herramienta para definir los conocimientos y habilidades de los empleados, requeridos para alcanzar los objetivos de la organización.
- El *capital humano* se interpretará ahora, en términos de “portafolio” de competencias disponibles para cada individuo.
- Servirá como base para desarrollar y retener talento clave de la empresa u organización.

Para Núñez, (1997) es importante lograr los resultados esperados para la organización porque:

- Asegura empleados con habilidades requeridas para lograr los objetivos de la empresa.
- Permite comparar las habilidades actuales vs. Las necesidades de la organización.
- Permite racionalizar y redireccionar los programas de desarrollo para focalizarse en las habilidades más necesitadas.
- Permite identificar empleados con los conocimientos y habilidades adecuadas para asignación a proyectos específicos.
- Permite establecer estándares para la evaluación e incentivos de los empleados.

Para Núñez, es un sistema porque a través del nivel de dominio de cada una de las competencias es como se va a seleccionar, reclutar, evaluar, compensar y promocionar al personal.

Para la gestión del talento humano (GTH) se entiende por competencia: como la oportunidad de establecer un lenguaje común para describir la efectividad de la organización. El lenguaje común permite asegurar que cualquier persona independientemente del área o nivel donde se encuentre, tiene una percepción y un entendimiento claro y compartido sobre lo que se espera aporte.

Muchos de los modelos de GTH más desarrollados en el nivel de las organizaciones en América Latina y del Norte han partido de la escuela de McClelland que se ha desarrollado mucho con los “diccionarios de competencias” de algunas consultoras, utilizados para organizar “modelos de competencias” en las organizaciones laborales (Cintenfor, 1997)

David McClelland el propulsor de este concepto, la definen como: una característica subyacente en un individuo que está casualmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a una performance superior en un trabajo o situación.

El tipo o el nivel de competencia tienen implicaciones prácticas para la planeación de recursos humanos. Las competencias de conocimientos y habilidad tienden a ser características visibles y relativamente superficiales. Las competencias de concepto de sí mismo, características y motivaciones están más escondidas, más adentro de la personalidad. El conocimiento y la habilidad son relativamente fáciles de desarrollar; la manera más económica de hacerlo es mediante capacitación. Las competencias de motivación y características son más fáciles, desde el punto de vista de la personalidad, de evaluar y desarrollar (Alles, 2003, p.10)

La persona que es competente puede proporcionar evidencia de ello, es decir, mostrar la posesión individual de un conjunto de conocimientos y habilidades que le permiten contar con una base para el desempeño eficaz de una función productiva, que es el conjunto de actividades que se realizan para la generación de un bien o servicio.

Existen instrumentos formales mediante los cuales se puede lograr la competencia, tales como: programas educativos y de capacitación, a través de ellos, las personas desarrollan comportamientos que son requeridos para el desempeño para el desempeño de las actividades de la persona. Los aprendizajes que se logran en la ejecución cotidiana de una función directamente en el centro

de trabajo, es decir, en la empresa u organización, proporcionan a la persona la oportunidad de desarrollar sus competencias. Además las personas acumulan experiencias a través de actuación diaria como miembro de un grupo social y de sus interrelaciones con otras formas alternativas que propician la acumulación de conocimientos, como son los medios de comunicación. Otra forma es el autoaprendizaje por el cual una persona recurre por sí misma, sin apoyos de un profesor, a diversas fuentes de información para obtener los conocimientos de su interés. (Cinterfor, 2000).

La combinación de la aplicación del conocimiento, habilidades motivaciones y destrezas con los objetivos y contenidos del trabajo a realizar, se expresa en el *saber ser, el saber hacer y el saber saber*.

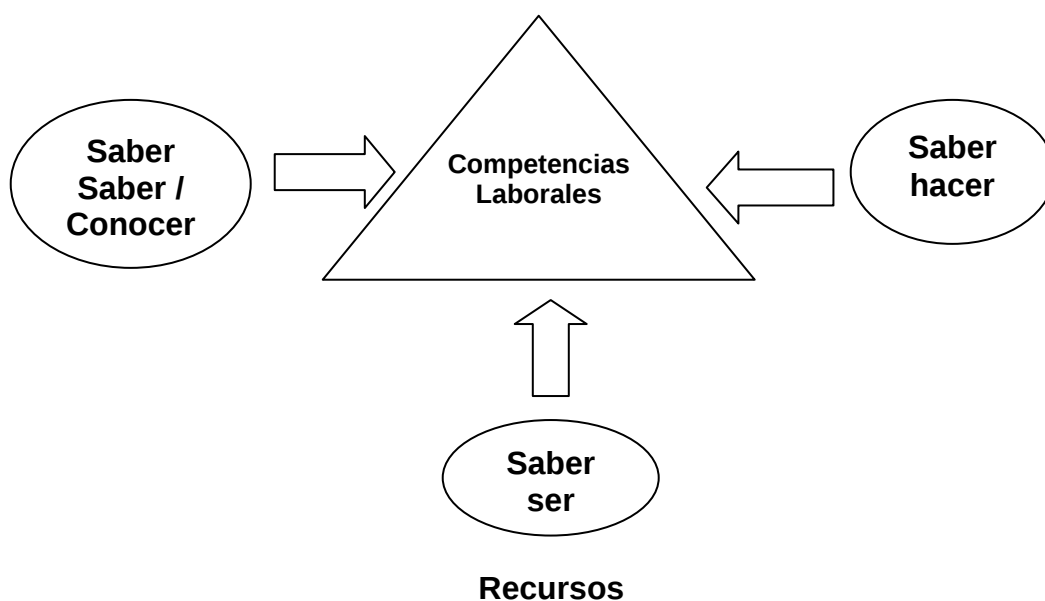


Figura 2. Conjunto de saberes "Competencias"

Las definiciones de competencias como conjuntos integrados de *saberes* y/o cualidades Figura 2., están dando paso a una comprensión del concepto basada más en capacidades movilizadas, lo cual lleva a pensar que el trabajo competente conlleva tras de sí una compleja mezcla de los atributos, las tareas y la capacidad desarrollada por la persona para poner en marcha todo ese acervo en su vida laboral. Esto significa que la competencia no reside en la actividad laboral, sino

que es el trabajador quien posee y moviliza sus recursos de competencia para llevar a cabo con éxito esa actividad, tarea u operación. (Cinterfor, 2000).

De este modo, se distinguen dos polos de conceptualización de las competencias profesionales. Uno, es la codificación de las tareas desarrolladas que se centra en la elaboración de fichas descriptivas de tales tareas. El otro es el extremo generalista que tiende a definir la competencia en una sola palabra, usualmente a una conducta o comportamiento, algunos ejemplos de este extremo son competencias definidas como: “*Relaciones interpersonales*”, “*Atención al cliente*”, “*Comunicación*”, entre otras.

La competencia en el plano individual, colectivo y organizacional, logra que la información manejada en la organización, se conviertan en conocimientos aprovechables para manejar la competitividad. Las organizaciones generan, almacenan y administran una gran cantidad de información; en su trabajo cotidiano desenvuelven rutinas, unas planificadas, otras ideadas por los trabajadores en interacción diaria.

El mayor esfuerzo hacia la competitividad es convertir esa información en conocimientos aplicables a la generación de innovación. La competencia individual, grupal y organizacional se convierte en un poderoso motor de aprendizaje y por ende un aspecto fundamental en la gestión del recurso humano.

Las competencias constituyen un referencial valioso, promovido y reconocido, en función de sus múltiples aplicaciones en un creciente número de contextos internacionales, nacionales, en sectores gubernamentales, en las empresas, en las organizaciones de empleadores y trabajadores. (Cinterfor, 2000).

3.2 ¿Dónde y cómo se aprenden estas competencias?

Algunos autores (Castro y Carvalho, 1988; Ropé y Tanguy, 1994) señalan que no basta con una formación profesional de algunos meses, ni una formación especializada de varios años pero focalizada en una sola ocupación o familia de ocupaciones, sino que el tipo de competencias requeridas en una persona exigen una formación prolongada en la educación formal, nueve o diez años de escolaridad que además de las habilidades básicas, den una capacidad de captar el mundo que los rodea, ordenar sus impresiones, comprender las relaciones entre los hechos que observan, y actuar en consecuencia. Para ello es necesaria no una memorización sin sentido de asignaturas paralelas, ni siquiera la adquisición de habilidades relativamente mecánicas, sino saberes transversales capaces de ser actualizados en la vida cotidiana, que se demuestran en la capacidad de resolución de problemas de índole diversa de aquellos aprendidos en la sala de clase. (Stroobants, 1994)

Cuando una persona se aproxima al mundo real del trabajo y a las dificultades y logros de los trabajadores: las trayectorias técnico-profesionales son historias de vida en contextos cambiantes, que articulan saberes provenientes de distintos orígenes. Esta evidencia conduce a dos reflexiones en torno a la planificación de la educación y de la formación; la primera se refiere a que una trayectoria técnico profesional no puede ser diseñada exclusivamente desde un gabinete educativo, y menos desde un currículum rígido o modular en cuya confección sólo haya participado la escuela. Sólo a partir de esas historias y de los balances de competencias señalados anteriormente y teniendo como contrapartida los lugares de trabajo y las organizaciones empleadoras, se puede pensar en el apoyo educativo a una formación continua. La segunda reflexión alude a que detallar minuciosamente las actividades de una ocupación y las competencias requeridas, no siempre es aproximarse a la realidad concreta. Las competencias incluyen conocimientos “indefinibles” que se aprenden en la experiencia social y laboral, que no pueden ser transmitidos en un ámbito escolar.

Dos consecuencias importantes resultan de lo anterior. La primera es que la definición de las competencias y más aún de los niveles de competencias para ocupaciones dadas, se construyen en la práctica social, son una tarea conjunta entre empresas, trabajadores y educadores.

Las competencias demandadas no son abstractas sino que provienen de una reflexión sobre la realidad del mundo de laboral. La segunda es que la formación para el trabajo en un “mix” original en cada trabajador entre educación formal general siempre y, en algunos casos específica (técnica) adquiridas en el sistema educativo, experiencia laboral, y formación específica, la mayoría de las veces no formal, adquiridas a lo largo de la vida.

La adquisición de competencias es un largo proceso: no se evidencia en la acumulación de credenciales sino en la demostración de una capacidad de desempeño en situaciones problemáticas específicas. Más aún, algunos autores consideran que, más que como un producto, deben ser consideradas como un proceso de habilitación: devendrá competente aquel que está habilitado a devenir hábil en un dominio del conocimiento (Stroobants, 1994).

3.3 Importancia de las competencias

Desde la perspectiva de las competencias se reconoce que las cualidades de las personas para desempeñarse productivamente en una situación de trabajo, no sólo dependen de las situaciones de aprendizaje escolar formal, sino también del aprendizaje derivado de la experiencia en situaciones concretas de trabajo. Por lo mismo, se reconoce que no bastan los certificados, títulos y diplomas para calificar a una persona como competente laboral o profesionalmente. (Morfín, 1996, p. 76).

Un rasgo esencial de las competencias es la relación entre teoría y práctica. En esta relación la práctica delimita la teoría necesaria. Malpica (1996), apoyándose en Schwartz (1996) señala que la relación entre las condiciones y demandas de las situaciones concretas en el trabajo “la práctica” con las necesidades de sistematización del conocimiento “la teoría”, es más significativa para el individuo si la teoría cobra sentido a partir de la práctica; es decir, si los conocimientos

teóricos se abordan en función de las condiciones concretas del trabajo y si se pueden identificar como situaciones originales.

Con una formación desde el marco de las competencias profesionales integradas se espera promover una preparación más realista, que retome las necesidades de la sociedad (experiencia social, práctica profesional y desarrollo disciplinar). Sin embargo, tales necesidades, así como los contextos que enfrentará el futuro profesional, se encuentran en permanente cambio, situación que requiere que los estudiantes se preparen no sólo para combinar momentos de trabajo con momentos educativos, sino también para ser capaces de transitar por ellos.

El desarrollo de las competencias requiere ser comprobado en la práctica mediante el cumplimiento de criterios de desempeño claramente establecidos. Los criterios de desempeño, entendidos como los resultados esperados en términos de productos de aprendizaje “evidencias”, establecen las condiciones para inferir el desempeño; ambos elementos “criterios y evidencias” son la base para evaluar y determinar si se alcanzó la competencia. Por lo mismo, los criterios de evaluación están estrechamente relacionados con las características de las competencias establecidas.

El concepto de competencia otorga un significado de unidad e implica que los elementos del conocimiento tienen sentido sólo en función del conjunto (Malpica, 1996, p. 128)

3.4 Clasificación de las Competencias

Las competencias son características que dependiendo de ciertas situaciones pueden hacerse evidentes en el individuo como representación de conocimientos, habilidades, comportamientos y motivaciones. Es por esta razón que cada vez que se manifiesta una conducta positiva específica en el individuo en el desempeño de su cargo, también estará presente una competencia que responde tanto a exigencias del cargo como a un ambiente organizacional específico.

La posible descripción de las competencias de las personas pueden ser tan variadas y distintas como organizaciones emprendan la tarea de analizar la conducta. Se puede contemplar a la conducta desde múltiples puntos de vista y llegar a las definiciones cuyas matrices sean diversas, de tal modo que los aspectos concretos de la *forma de ejecución*, las conductas profesionales concretas se incluyan en una definición de una competencia específica de otra. Esta diversa forma de contemplar las facetas finas del comportamiento dará origen a diversas listas de competencias y, en consecuencia, a diferentes maneras de analizar los puestos de trabajo y de analizar las capacidades de los candidatos en los procesos de reclutamiento y selección.

Las competencias también se clasifican en función de su potencial de transferencia entre funciones laborales a fin de favorecer no solo la movilidad ocupacional de la persona sino también el intercambio de las normas. Con dicho criterio de transferencia, las competencias pueden ser clasificadas como:

- a. *Básicas*. Se refiere a las habilidades y conocimientos básicos para la realización de cualquier trabajo.
- b. *Genéricas*. Se refiere a funciones o actividades comunes a un número significativo de áreas de competencia.
- c. *Específicas*. Se refieren a conocimientos, habilidades y destrezas propias de un campo laboral relativamente estrecho.
- d. *Generales*. Son aquellas que están referidas exclusivamente a las características o habilidades del comportamiento general de la persona en el puesto de trabajo, independientemente de otros aspectos como su dominio de elementos tecnológicos o conocimientos específicos. Excluyendo, asimismo, definiciones muy específicas de habilidades ligadas directamente a una peculiar actividad o función.
- e. *Técnicas*. Son aquellas que están referidas a las habilidades específicas implicadas con el correcto desempeño de puestos de un área técnica o de un área funcional específica y que describen competencias ligadas

directamente a esta área, incluyendo por regla general, las habilidades poniendo en práctica los conocimientos técnicos y específicos muy ligados al éxito en la ejecución técnica del puesto.

- f. *Competencias personales*, vinculadas al conocimiento crítico del espacio y tiempo en que se forma el estudiante. Incluyen la capacidad para expresar oralmente las ideas, la habilidad para aprovechar el ocio, la capacidad de anticipación y la capacidad para generar y aprovechar oportunidades.
- g. *Competencias para el autoaprendizaje*, son el conjunto de habilidades con las que se aprende a aprender: automonitoreo del avance en función de metas y prioridades, estudio independiente, elaboración de proyectos a corto y largo plazos, búsqueda y aprovechamiento de los recursos existentes, desarrollo y uso de vocabulario especializado, habilidades para comprender, resumir, analizar y elaborar informes de manera sintética. (De Ansorena, 1996, p.172)

De las clasificaciones expresadas puede desprenderse una serie de planteamientos, que dirigidos al proceso de evaluación orientan los aspectos operativos.

- a) Los niveles expresados en la estructura muestra un nivel creciente de complejidad, entendiendo que la complejidad no es la suma progresiva de elementos dentro de la competencia, sino el modo en el cual se van combinando las mismas de manera diferente y que puede demostrarse en situaciones específicas.
- b) En términos del manejo de habilidades y conocimientos, van de la aplicación eficiente para resolver problemas inmediatos a una aplicación estratégica que procura soluciones más profundas.
- c) La secuencia de actividades más o menos predecibles cuyo resultado proporciona una respuesta unívoca a la combinación de actividades que de manera integrada producen una gama posible de respuestas (De Ansorena, 1996, p. 174)

3.5 Tipos de competencias

Los tipos de competencias requieren que el estudiante se incorpore a escenarios reales que promuevan el desarrollo de valores, hábitos y nuevos patrones de comportamiento académico; así, la formación científico-profesional se consolida con la integración de la teoría con la práctica, la transferencia de conocimientos y tecnologías, y la innovación permanente”. (Herrera, 1999, p. 59)

Competencias personales: Las competencias de este rubro reflejan atributos del individuo y generalmente es más difícil desarrollarlas en el puesto de trabajo.

Competencias Interpersonales: Las habilidades interpersonales son sumamente importantes para tener éxito en todos los niveles dentro de una organización.

Competencias de Toma de Decisiones: Son competencias que poseen principalmente de supervisores y líderes los cuales deben de tomar decisiones y en general deben tomar más decisiones correctas que equivocadas, son competencias cuyo fin es enfocar las actividades de selección o de desarrollo. La forma en como tomar decisiones depende sobre todo de la manera en se lleva determinada situación o tarea.

Competencias de Liderazgo: En todos los niveles gerenciales y en casi todos los puestos se necesitan individuos que adopten medidas con base a una evaluación exacta de las motivaciones y necesidades de los demás. También es importante tener una idea de la manera en que los otros perciben a los líderes

Competencias Negocios/ventas: Son habilidades y comportamientos cuya finalidad es que las personas sean capaces de satisfacer efectivamente las necesidades del cliente, son competencias que pueden ser desarrolladas fácilmente. (Dimensiones de competencias gerenciales, 1982)

<i>Personales</i>	Adaptabilidad, Aprendizaje continuo y crecimiento, Creatividad e innovación, Confianza, Energía, Impacto, Iniciativa, Integridad, Tolerancia al estrés, Tenacidad.
<i>Interpersonales</i>	Asesoría, Comunicación, Trabajo en equipo.
<i>Toma de Decisiones</i>	Toma de decisiones, Planeación y Organización.
<i>Liderazgo</i>	Liderazgo, Compartiendo responsabilidades, Participación en reuniones.
<i>Negocios/ventas</i>	Orientación al Cliente, Habilidad de persuasión.

(BUT, 1999)

3.6 Teorías del Modelo de Competencia

Según Nares (2001) El modelo de competencias laboral en México reto a diferentes posturas teóricas del aprendizaje que se dan en los diferentes países, y que se originan de acuerdo a la cultura y necesidades de cada país, como son el Conductismo (en Estados Unidos), el Constructivismo (en Francia), el Funcionalismo (en Gran Bretaña) y el Holismo (en Australia).

Estas teorías van a formar el contexto técnico, en cuanto a la metodología y procedimiento se refieren a la certificación de las competencias.

Teorías del Aprendizaje

Conductismo:

El análisis conductista parte de la persona que hace bien su trabajo de acuerdo a los trabajos esperados y define el puesto en los términos de las características de dichas personas. El énfasis está en el desempeño superior y las competencias son las características de fondo que causan la acción de la persona. Se centra en identificar las capacidades de fondo de la persona que conllevan a desempeños superiores en la organización. Generalmente se aplica a los niveles directivos en la organización y se circunscribe a las capacidades que le hacen destacar ante circunstancias no predefinidas.

Mertens (1996) (citado en Nares, 2001)

Constructivismo:

Las competencias están ligadas a los procesos en la organización: es el desarrollo de las competencias y la mejora de los procesos.

El trabajador construye a partir de las innovaciones o junto con las mismas innovaciones surgidas de la propia experiencia de desempeño, crea su propio ambiente de trabajo y da solución a los problemas planteados, en una alternancia de aprendizaje tanto del que enseña como del que aprende, se vuelve una relación dialéctica entre su entorno y sus propias capacidades dentro del puesto de trabajo.

Mertens (1996) (citado en Nares, 2001)

Holismo:

La conducta depende de la situación como un todo, de esta manera el holismo nos dice que el todo no es la suma de las partes (como lo presenta el funcionalismo), sino las partes constituyen el todo.

Proponen un análisis de la competencia como una relación holística o integrada que analiza la compleja combinación de atributos (conocimientos, actitudes, valores y habilidades) necesarios para el desempeño en situaciones específicas,

permitiendo la integración del hacer, del saber hacer y del saber aprender con sus síntesis en el saber estar.

Mertens (1996) (citado en Nares, 2001)

Análisis funcional:

Para detectar los elementos de una competencia que se presentan en una actividad productiva compleja, se cuenta con el análisis de las funciones o competencia laboral, dentro del contexto laboral y productivo. La base del análisis funcional es la identificación, mediante el desglose o desagregación (con base en la relación causa-consecuencia) y el ordenamiento lógico de las funciones productivas que se llevan a cabo en una empresa o en un conjunto representativo de ellas; además de hacerse necesario una estructura gramatical uniforme para las oraciones que expresen las funciones. Una manera de medir la conducta competente es a través del análisis funcional, donde se desglosa en unidades y elementos que conforman la parte metodológica y de evaluación, sin la cual carece de sustento.

Mertens (1996) (citado en Nares, 2001)

Según Sánchez (2004) el enfoque conductista hace énfasis en las conductas de éxito de los individuos, por lo que las competencias son las características de fondo de un individuo que guardan una relación causal con el desempeño efectivo o superior en el puesto. Pueden ser motivos, características de personalidad, habilidades, aspectos de autoimagen y de su rol social, o un conjunto de conocimientos que un individuo está usando.

El enfoque funcional se refiere a desempeños o resultados concretos y predefinidos que la persona debe demostrar, derivados de un análisis de las funciones que componen el proceso productivo. Por lo que Hernández (2004) menciona que las competencias se obtienen a partir de la pregunta central ¿qué objetivos se pretenden alcanzar por la organización en general y por el área

ocupacional en particular? para que una vez definidos, surge una nueva pregunta: ¿qué debe ocurrir para lograr ese objetivo?

Sánchez (2004) menciona que el desarrollo de los análisis funcionales, tiene como ventaja, el perfeccionamiento del diseño y organización de los puestos de trabajo mientras que en el caso de la corriente constructivista, tiene el objetivo de actuar como elemento de auditoria en torno a la capacidad individual del sujeto y el esfuerzo de la organización por mantener su fuerza de trabajo en condiciones óptimas de empleabilidad.

El enfoque cognoscitivita refiere que la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene no sólo a través de la instrucción, sino también mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo. El enfoque constructivista construye las competencias a partir del análisis y proceso de solución de problemas y disfunciones que se presentan en la organización. Este enfoque se centra en los procesos de aprendizajes de las personas.

Calderón (2004) comenta que el enfoque constructivista trata de integrar las relaciones entre los grupos, entre éstos y su entorno, y entre situaciones de trabajo y situaciones de capacitación. Asimila elementos psicosociológicos, tales como la importancia de la motivación y la confianza en los procesos de aprendizaje de las personas, el efecto de la participación, la acción colectiva y la alternancia formación-práctica en el logro de las competencias. Otro aspecto significativo es la detección de disfunciones, de manera que se deben considerar no solamente las personas con desempeño excelente, sino aquellas menos competentes y, de otra parte, tener en cuenta los problemas de comunicación, de relaciones, de estructura, entre otros.

CAPITULO 4 CENTROS DE EVALUACIÓN O ASSESSMENT CENTER

4.1 ¿Qué son los Centros de Evaluación?

Los Centros de Evaluación (CE) o también llamados Assessment Center, constituyen una herramienta clave para obtener información sobre las capacidades reales de los empleados que ocuparán un puesto o serán integrados a un equipo de trabajo pues, al integrar pruebas psicométricas y ejercicios vivenciales especialmente diseñados, muestran, además de las potencialidades del candidato, la forma en que éste es capaz de emplearlas y resolver situaciones similares a las que tendrá que resolver en el futuro, así como observar las competencias necesarias para desempeñar con éxito las actividades que le demande el puesto de trabajo (Vera, 2008)

Para Torres, (1997) un CE es un método, que se rige por las ciencias del comportamiento, el cual sigue una metodología para identificar y evaluar el potencial de una persona como serían sus habilidades particulares y conocimientos, mediante la creación de ejercicios individuales y grupales, aplicados en múltiples situaciones simuladas; con base al establecimiento y definición de las dimensiones (conductas específicas a evaluar).

La evaluación de la conducta se hace con la participación de observadores previamente entrenados para esta tarea los cuales observan y evalúan la conducta y finalmente llegan a un acuerdo entre ellos.

Fases de un centro de evaluación:

1. Identificación y definición de las dimensiones.
2. Construcción de los ejercicios.
3. Observaciones y clasificación de los ejercicios.
4. Reporte de la información de los ejercicios y la derivación de la clasificación de las dimensiones por el staff de discusión.

5. Consenso de la clasificación de las dimensiones par a elaborar el reporte final de evaluación. (citado por Torres, M, 1997, p.19)

Permite observar y evaluar candidatos, que han sido entrevistados y evaluados por nuestros profesionales y que se adaptan a las competencias profesionales para el perfil requerido en dimensiones.

Una Dimensión es:

“Un área de habilidades o encabezado descriptivo bajo el cual ejemplos específicos de conducta humana, pueden ser racionalmente agrupados y clasificados de modo confiable”. (citado por Torres, M, 1997, p.25)

Con el término “racionalmente agrupadas” se refiere a aquellos factores que tengan un elemento común y por lo tanto, pueden agruparse en función de lo mismo.

Las dimensiones que pueden evaluarse, dependen de las que el puesto y la organización determinen para el desempeño de actividades.

Las dimensiones que se evalúan en un Centro de Evaluación son diferentes de una organización a otra, además la cantidad de variables cambian en cada compañía y en cada puesto a consideración.

El término “Dimensiones” se refiere a las habilidades características, atributos o conocimientos evaluados en el Centro de Evaluación. Son variables relevantes para el éxito de determinados puestos, además, estos proporcionan las potencialidades de un candidato, las necesidades de desarrollo en algunas dimensiones y otros factores que se involucran en el desempeño.

Para identificar las dimensiones que deben ser evaluadas, se toman en cuenta los requerimientos necesarios para desempeñar un determinado puesto, esto se puede obtener mediante las descripciones del puesto, además de observar el trabajo de los candidatos para conocer que los hace efectivos o inefectivos, cual es la calidad de sus decisiones, etc., involucrando a los niveles más altos en la determinación de las dimensiones. Los métodos para identificar dimensiones incluyen análisis y descripción de puestos, pero deben ser basados en entrevistas con supervisores que conocen bien el puesto en cuestión o con un grupo asesor especializado en el conocimiento del puesto.

Es esencial que se lleve a cabo una discusión de grupo al final de la evaluación para ponderar adecuadamente a cada candidato y cada dimensión, debido a que el problema surge cuando los observadores no distinguen la presencia o ausencia de una determina dimensión. Por lo tanto el hecho de que se reúnan todos los observadores para analizar el desenvolvimiento de los participantes facilita la evaluación logrando así un criterio más objetivo. (Citado por Martínez, 1996, p. 44-46)

Las dimensiones más comunes, son enumeradas de la siguiente manera:

- ❖ Impacto
- ❖ Habilidades de comunicación oral
- ❖ Energía
- ❖ Habilidades de comunicación escrita
- ❖ Habilidad de presentación oral
- ❖ Creatividad
- ❖ Rango de intereses
- ❖ Tolerancia al stress
- ❖ Estándar de trabajo
- ❖ Motivación
- ❖ Ambición de carrera
- ❖ Liderazgo

- ❖ Habilidad para vender sus ideas- Orientación al cliente
- ❖ Sensibilidad
- ❖ Habilidad para escuchar
- ❖ Flexibilidad
- ❖ Tenacidad
- ❖ Toma de riesgo
- ❖ Iniciativa
- ❖ Independencia
- ❖ Planeación y organización
- ❖ Control directivo
- ❖ Delegación
- ❖ Análisis de situaciones
- ❖ Juicio
- ❖ Toma de decisiones
- ❖ Manejo de personal
- ❖ Trabajo por objetivos
- ❖ Seguridad
- ❖ Trabajo en equipo
- ❖ Negociación
- ❖ Asertividad

(Citado por Martínez, 1996, p. 46)

Las habilidades o competencias de los candidatos, en una variedad de situaciones que simulan lo que podría ser el trabajar en esa organización.

Una vez que la empresa u organización ha definido las competencias clave del puesto a cubrir, varios evaluadores de la empresa o de despachos contratados para tal fin, solicitante irán proponiendo a los candidatos un conjunto de actividades y les evaluarán en cada una de ellas.

A lo largo de la jornada de CE, los evaluadores medirán la motivación, capacidad de trabajo bajo presión, capacidad de comunicación oral y escrita, de liderazgo, de

trabajo en equipo, de persuasión, de negociación, de análisis e interpretación de datos. (Vera, 2008)

Los elementos importantes de los centros de evaluación son:

- a. El concepto de evaluación tomado como base de una predicción o diagnóstico de conductas futuras que se darán dentro del área de trabajo.
- b. Una serie de elementos a los que se expone al evaluado para extraer ciertas pautas de conducta que desean evaluarse. Simulaciones de trabajo real como: charola de entrada, juegos sin estructura formal de liderazgo, que pueden ser individuales, de grupo o ambos.
- c. La observación directa que se realiza durante el ejercicio y la evaluación mediante un acuerdo o consenso de los observadores.

Posteriormente, han surgido otras ideas de cómo utilizar la simulación del trabajo supervisado para pronosticar el éxito en supervisión. La idea es la posibilidad de anticipar las reacciones de una persona al desempeñar un determinado papel gerencial o de supervisión a futuro; sin pasar por alto que la organización y la planeación pueden ser diferentes a otras y completamente discrepantes a las demandas de otros ambientes. (Vera, 2008)

Secuencia de implementación de un Centro de Evaluación:

1. Se identifica el potencial de gerentes de alto nivel gerencial.
2. Doce participantes son nombrados por su superior inmediato teniendo ciertos datos de su potencial, de sus trabajos y conductas comunes al mismo.
3. Dos días los participantes toman parte en ejercicios desarrollando y demostrando conductas que se estima son importantes en la organización.
4. El participante debe jugar los juegos que de le pongan y demostrando conductas que se estima son importantes en la organización.

5. Seis Asesores observan la conducta de los participantes y toman nota en formas especiales de observación después de 2 días los participantes regresan a su trabajo y los asesores pasan 2 días más comparando sus observaciones y haciendo una evaluación final de cada participante.
6. Se integra un reporte de cada participante poniendo de manifiesto su potencial y definiendo la acción desarrollada y comparándola con la apropiada tanto para la organización como para el individuo (Citado por Martínez, 1996, p. 36)

4.2 ¿Quiénes participan en los Centros de Evaluación?

Aunque pueden existir más participantes, un CE tiene básicamente tres actores principales: Evaluados, Administrador y Observadores.

Los Evaluados o Candidatos, ponen a la vista sus capacidades, se someterán a una serie de pruebas, ejercicios y entrevistas, presentando evidencias documentales y conductuales de los recursos con que cuentan para lograr los objetivos que supone el puesto.

Por su parte, el Administrador y los Observadores, analizan todo ese conjunto de evidencias, basados en sus conocimientos y experiencia, emitirán un juicio de valor sobre los primeros.

El Administrador juega un papel crucial en los CE, pues es quien se encarga de definir sus alcances, las pruebas que se emplean, diseñar los ejercicios y controlar la evaluación hasta concluirla. De él depende el resultado y por consiguiente, la consecución de los objetivos planteados (Vera, 2008)

4.3 ¿A quiénes se les aplican las Evaluaciones?

El elemento principal es la gente denominados participantes activos o candidatos y son:

- a) Los participantes y/o candidatos, son las personas que tienen cierto índice de potencial y que se quiere con el Centro de Evaluación confirmar.

Estas personas son enviadas por los Jefes o Supervisores, los cuales los proponen como mejores elementos para ésta oportunidad.

Otra forma de selección es ir a fuentes de información directa, encuestas, y la más reciente; la autodesignación de la cual tiene ciertos requisitos (haber terminado una carrera en cierta especialización, tener un mínimo de antigüedad en determinado nivel organizacional, haber desempeñado determinadas funciones.

Candidatos. Se les llama así debido a que son los candidatos a ingresar a un puesto, hacerse acreedores a una promoción o a inscribirse a un programa de desarrollo resultante del proceso de evaluación; ser candidato de evaluación de un Centro de Evaluación habla muy bien de dicha persona, ya que suele aplicárseles a personas con grandes probabilidades de éxito. También se les denomina participantes.

En un CE a los candidatos casi siempre se les busca como personal próximo al nivel de supervisores, a quienes se desea proyectar hacia la media y alta gerencia en el plazo de 1 a 3 o 5 años, y a quienes se les da la oportunidad de integrarse a la situación simulada del centro para demostrar sus habilidades, conocimientos, comportamientos y motivaciones. Por lo general se les preselecciona con cinco semanas anticipación.

Ser miembro de un grupo de trabajo de este tipo es un verdadero privilegio y no debe permitírsele el paso ni mucho menos enviar a personas que no cubran los prerequisites mínimos indispensables para participar en los CE. Uno de estos requisitos indispensables es que los candidatos pertenezcan al mismo nivel de capacidad, de otra manera existe el riesgo en poner en serias desventajas y exponer a vicisitudes a aquellos que por falta de experiencia o poder dentro de la organización obtengan resultados deficientes en sus evaluaciones debido a que le desempeño de cada candidato se compara con el promedio general del grupo. (Grados, 2004, p. 25)

- b) El Administrador. Es la persona que evalúa con los observadores, el administrador es clave dentro del desarrollo del Centro de Evaluación, el cual tiene que ser nombrado dos meses antes del arranque para prepararse, entrenarse hasta lograr familiarizarse con los medios del método, conocer la empresa desde la Gerencia de Personal, Gerencia de Planeación, Gerencia de Desarrollo y la de Relaciones Industriales o sea que tiene que tener una imagen clara de la organización.
- c) Los Observadores. Hay un concepto que encierra el espíritu que debe seguirse al elegir a estos elementos. “No puede esperarse que la calidad de las evaluaciones exceda la calidad misma de los miembros del personal a los que se asigna a esa labor. Este punto no puede ser infravalorado, el personal de evaluación debe ser de calibre más alto posible”. (Grados, 2004, p. 25)

Los observadores se eligen normalmente de entre los gerentes de línea y dos niveles por arriba del que va a ser evaluado. Esto significa que los observadores estarán identificando gente en la cual se encuentran los requerimientos sobre un trabajo que ellos mismos ya han ejecutado y supervisado.

Los observadores y el administrador pueden formar el Departamento de Integración de Recursos Humanos como “Plan Piloto”.

El observador registra los hechos, las conductas de su observado sobre la marcha y el desarrollo del ejercicio, lo hace en forma continua, tomando anotaciones del tiempo, de las expresiones y si es posible, de sus palabras en forma textual.

Posteriormente cuando llena su reporte, clasifica tales conductas en las dimensiones de acuerdo a la definición previa que tiene para ello. El criterio para emitir una calificación estará en función de la presencia o ausencia de tales dimensiones dentro del contexto del ejercicio.

Es así como evalúa, pero para defender su criterio debe respaldar tal evaluación con los hechos o patrones conductuales que ha escrito y que son irrefutables, puesto que están tomados a la letra de lo sucedido precisamente e no en función de algún otro aspecto. Después de la discusión elabora un reporte el cual es preparado independientemente para cada ejercicio y para cada candidato.

Al finalizar la elaboración de los reportes, a cada candidato se le proporciona retroalimentación.

De este modo toda la información de las conductas y de las destrezas actuales identificadas como criterios de éxito en el trabajo, es de gran utilidad para el participante. Estas sesiones tienen un alto grado de credibilidad y utilidad para las personas que integran el grupo, y para la organización misma.

Cuando se combina el papel de administrador observador sólo se evalúa a seis participantes para no complicar la función del administrador.

d) La Entrevista de Antecedentes: En esta se emplean los mismos lineamientos que se emplean en una entrevista normal o formal de carácter psicológico, con la diferencia de que no se va a investigar algún otro aspecto que no sea el de las dimensiones, la estructura previa que abarque aspectos específicos de su trabajo hasta ese momento de cómo ha resuelto las diversas situaciones que

se le han presentado y sobre todo, sin intervenir o incurrir en información ajena a esto. No se debe perder de vista los puntos definidos como dimensiones.

- e) La Observación: Para aprender a observar Development Dimensions, se recomienda una grabadora de video-tape, que ofrece ventajas como grabar un ejercicio y enviarlo a otra localidad para que algún gerente tome su decisión, observar la mejoría de tal o cual candidato, afinar criterios de calificación, etc. (Citado por Martínez, 1996, p.37-40)

4.3.1 Cupo y duración de los CE.

Las formas de evaluar se pueden hacer de dos maneras; individuales y grupales, cuando son grupales se seleccionan de 6 a 12 personas, rara vez se forman grupos de 24 cuando esto sucede se subdividen en grupos de 6 participantes, y de este modo pueden trabajar mejor en los ejercicios previamente elegidos, haciéndose menos complicada la observación.

La duración depende del tiempo que se invierta en cada actividad y el número de ejercicios planeados. Normalmente se emplean de 1 a 6 días para los participantes y de 2 a 6 días para los asesores incluyendo el tiempo en el entrenamiento.

La forma en que funcionan los asesores Psicólogos, es de diferente manera, una es que haya un asesor por cada candidato, otra es que corresponda un observador a cada 2 participantes, una alternativa más es que intervenga un asesor por cada 4 candidatos, ésta última no es más usada ya que el observador no puede prestar la debida atención a cada candidato. (Citado por Martínez, 1996, p.42)

4.3.2 ¿Cuánto cuesta un CE?

Al emplear los Centros de Evaluación para evaluar al personal no representa un gasto excesivo sino más bien una inversión, toda vez que arrojan información valiosa para las áreas de Selección, Capacitación, Planeación de Recursos Humanos; su empleo, resulta un éxito en los programas de “Sucesión Programada”. Empleados en paralelo a la retroalimentación de 360°, propician el desarrollo del personal, constituyendo una gran ventaja competitiva de la organización en su nicho de mercado.

Es una inversión que arroja los resultados esperados en el momento y beneficios adicionales que en nuestra experiencia, van más allá del año posterior a la evaluación. Se generan planes y programas de capacitación, de carrera y sucesión.

Lograr la objetividad en los resultados, constituye la clave para alcanzar el equilibrio costo, beneficio en la evaluación de personal, por lo que en muchas ocasiones, las organizaciones contratan asesores externos; sin embargo, es perfectamente posible asegurarla contando con personal interno ampliamente capacitado para el efecto (Vera, 2008)

4.4 ¿Qué es la Evaluación de Competencias en un CE?

La evaluación basada en criterios de competencia, como herramienta de la certificación, es el procedimiento mediante el cual se recogen suficientes evidencias sobre el desempeño laboral de un individuo, de conformidad con una Norma Técnica de Competencia Laboral (NTCL). Lo anterior significa que las NTCL son los referentes fundamentales de la evaluación y de su consecuencia, la certificación.

Los CE para desarrollar el trabajo de los candidatos dentro del Sistema de Certificación de Competencia Laboral, cuentan con capacidad técnica e

instalaciones que les garantizan actuar con calidad para desarrollar los Procesos de Evaluación de Competencia Laboral de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- ❖ Planear la Evaluación de la Competencia Laboral con base en lo establecido en la Norma Técnica de Competencia Laboral (NTCL) correspondiente.
- ❖ Presentar y acordar el Plan de Evaluación del candidato.
- ❖ Recopilar evidencias conforme a lo establecido en el Plan de Evaluación.
- ❖ Emitir juicios de evaluación.

Realizar verificaciones internas, de acuerdo con los siguientes lineamientos.

- ❖ Revisar técnicamente las prácticas de evaluación con base en un Plan de Verificación.
- ❖ Proporcionar información, asesoría y apoyo a los evaluadores, en relación con los procesos de evaluación que desarrollan.
- ❖ Establecer y mantener condiciones para procesar información de evaluaciones.
- ❖ Establecer formas adecuadas de comunicación y retroalimentación del Proceso de Verificación interna.

Las funciones desarrolladas por los Centros de Evaluación y los Evaluadores Independientes generan información básica:

- ❖ Portafolio de Evidencias, que integran el Plan de Evaluación, las evidencias recopiladas y el juicio de evaluación.
- ❖ Reporte de Verificación Interna, que contiene información sobre el proceso de evaluación que realiza el Centro de Evaluación, tanto en aspectos técnicos como operativos.

Esta información es la base para que un Organismo Certificador (OC) pueda realizar la Verificación Externa, proceso fundamental de su operación.

Algunos criterios rectores del CONOCER de la evaluación de competencia laboral son:

La evaluación, con fines de certificación de la competencia laboral, se llevará a cabo con base en el Instrumento de Evaluación de Competencia Laboral emitido por el CONOCER y formalmente distribuido a los OC para su aplicación.

Para que el candidato tenga acceso al proceso de evaluación que conduce a la certificación no se establecerán requisitos académicos, de género o edad.

La evaluación de la competencia laboral con fines de certificación se realizará de acuerdo a los procedimientos, guías técnicas y manuales elaborados por el CONOCER y formalmente distribuido a los OC para su aplicación.

La evaluación será realizada solamente por personal autorizado por el OC y registrada ante el CONOCER.

El personal que realice la evaluación de la competencia laboral deberá obtener la certificación en esta función en la NTCL que sirve de referente para la evaluación y en la NTCL que evalúa, en el plazo que determine el CONOCER.

La verificación interna es el procedimiento que deberán seguir los CE para asegurar la calidad de los procesos de evaluación de la competencia laboral realizados por cada evaluador y en cada una de las NTCL que tiene acreditadas.

La verificación interna debe cumplir con los siguientes criterios rectores:

Se realizará con base en los procedimientos, guías técnicas y manuales emitidos por el CONOCER y formalmente distribuidos a los OC para su aplicación.

Será conducida por personal autorizado por el OC, registrado ante el CONOCER.
(CONOCER, 2008)

4.5 ¿Qué beneficios tiene la Certificación de Competencias?

A candidatos:

Se verán beneficiados por el reconocimiento formal de sus conocimientos, habilidades y destrezas, adquiridos mediante diferentes procesos y situaciones.

Encontrarán motivación para alcanzar progresivamente la certificación de las Unidas que integran una Calificación, continuar con la certificación en otras Calificaciones o bien proseguir a los distintos niveles de competencia.

Podrán transferir su competencia hacia otros campos de la actividad laboral.

Podrán conocer con mayor precisión su situación en el mercado de trabajo y tendrán la posibilidad de orientar su formación posterior y la búsqueda de empleo en función de sus necesidades individuales y su experiencia previa.

Los candidatos más jóvenes y los recién egresados del sistema educativo contarán con mayores posibilidades para elegir las opciones que ofrece el mercado laboral.

A empresa u organizaciones:

Podrán utilizar los productos de la evaluación y la certificación como mecanismos para reducir los costos de selección, capacitación y promoción de sus trabajadores.

Contarán con personal competente que les permitirá mejorar o desarrollar ventajas competitivas y de productividad.

Obtendrán, gracias a la certificación, el prestigio que representa contar con personal competente y certificado dentro de su plantilla de personal.

Apoyarán sus esfuerzos relacionados con normas internacionales de calidad de procesos y productos, tales como las ISO 9000, lo que elevará, seguramente, su productividad (Vega, 2007).

A capacitadores y consultores independientes:

Los capacitadores o consultores independientes que participen como Evaluadores Independientes se beneficiarán de las oportunidades de participación profesional bajo el enfoque de competencia laboral.

Obtendrán ingresos por ofrecer servicios de evaluación a otras empresas del mismo sector.

A la oferta de capacitación pública y privada:

Los centros educativos lograrán mayor vinculación con el sector empresarial al ofrecer planes y programas de estudio basados en Normas Técnicas de Competencia Laboral.

Podrán ofrecer a sus egresados mayor oportunidad de inserción al mercado laboral.

Las instituciones dedicadas a la formación para el trabajo y a la capacitación podrán adecuar su oferta de servicios para satisfacer con mayor acierto las necesidades actuales de habilidades y destrezas múltiples que exigen muchos procesos productivos.

Tendrán un mayor impacto en la atención a la demanda de formación.

Lo anterior favorecerá el reconocimiento y aprecio social a la contribución de los trabajadores por el bienestar general y motivará actitudes más positivas hacia el estudio y el aprendizaje entre la población adulta.

Para hacer frente a los retos de los mercados globales, el acelerado avance tecnológico de la producción, los nuevos esquemas de gestión del trabajo y los cambios que estos desafíos producen en los servicios de capacitación para el trabajo y de educación tecnológica, el Gobierno Federal instituyó el Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación (PMETyC). (Certificación de Competencias Laborales, 1998)

4.6 Situación actual de los Centros de Evaluación

En la actualidad las empresas u organizaciones utilizan como herramienta a los Centros de Evaluación para evaluar, capacitar y promover a candidatos, principalmente a niveles altos o gerenciales, identificando capacidades, habilidades y comportamientos de acuerdo a las necesidades propias de los puestos de trabajo y de la misma empresa.

La evaluación eficaz de las diferentes habilidades o competencias identificadas como críticas para el puesto a través de ejercicios de simulación que recreen las características y exigencias del puesto a cubrir, posibilitando la oportunidad de evaluar anticipadamente el desempeño de los candidatos en el rol profesional para el cual se postulan.

Los siguientes aspectos, son elementos y pasos esenciales para que un proceso de evaluación y que son considerados en un CE:

- *Análisis del puesto.*
- *Clasificación de los Comportamientos.*
- *Utilización de Técnicas específicas.*
- *Utilización de múltiples Técnicas.*
- *Simulaciones.*
- *Grupo de Evaluadores/Consultores/Técnicos.*
- *Capacitación de los Evaluadores.*
- *Recolección y registro de los datos.*
- *Informes.*

· *Integración de los datos.*

Análisis del Puesto

Es el procedimiento o método utilizado entrevistas, observación a través de simulaciones para determinar las competencias vinculadas con el desempeño exitoso en un puesto, rol, o familia de puestos. Un análisis de los comportamientos relevantes debe ser efectuado para determinar que dimensiones, competencias y atributos son importantes para lograr una performance superior y así poder identificar que es lo que debe ser evaluado por el CE.

Clasificación de los Comportamientos

Los comportamientos expuestos por los participantes deben ser clasificados en categorías relevantes y significativas tales como: Dimensiones, competencias, aptitudes, habilidades y conocimientos.

Utilización de Técnicas específicas

Las Técnicas utilizadas en el CE deben ser diseñadas específicamente para obtener información acerca de las dimensiones o competencias previamente determinadas durante la etapa de análisis del puesto.

El diseño o construcción del CE debería establecer claramente un vínculo entre los comportamientos observables, las competencias y los ejercicios o técnicas de assessment. Este vínculo deberá ser documentado en un formato o en una matriz de competencias-ejercicios/técnicas de assessment.

Utilización de múltiples técnicas de evaluación

Deberán utilizarse múltiples técnicas de evaluación. Estas pueden incluir: tests, entrevistas, simulaciones, cuestionarios. Las mismas son específicamente seleccionadas para permitir la emergencia de una amplia variedad de comportamientos e información relevante/significativa en relación con las competencias seleccionadas.

Simulaciones

Las técnicas de evaluación deben incluir un número suficiente de ejercicios de simulación relacionados con el puesto de trabajo, tareas o familia de puestos que faciliten la emergencia de la mayor cantidad de oportunidades posibles para que los evaluadores puedan observar y registrar el comportamiento de los participantes en relación con cada competencia evaluada.

Como mínimo un ejercicio de simulación debe ser incluido en la construcción del CE. En el caso de puestos con tareas sencillas, generalmente uno o dos ejercicios de simulación son suficientes para obtener la información que el análisis del puesto ha determinado como relevante.

Evaluadores - Observadores – Técnicos

Deben utilizarse varios consultores para observar y evaluar a cada participante. El ratio máximo de evaluadores está en función de múltiples variables que incluyen el tipo de ejercicio utilizado, las dimensiones competencias a evaluar, la capacitación de los evaluadores - observadores, la experiencia del team y el propósito del AC, aunque un ratio adecuado es 2 observadores por evaluado.

Capacitación de los Observadores

Los evaluadores deberán recibir una minuciosa capacitación y además demostrar poseer las competencias necesarias para realizar la tarea. Entre otras habilidades deberán poseer capacidad para observar, registrar y clasificar comportamientos incluidos conocimientos específicos.

Recolección y Registro de los Datos

Los observadores deberán utilizar un procedimiento sistemático con el cual registrar los comportamientos al mismo tiempo de realizar la observación. Estos procedimientos pueden incluir desde notas, registros de comportamientos, escalas, etc. En el caso de utilizar grabaciones de audio o video, las mismas deberán ser analizadas en una reunión posterior.

Informes

Los evaluadores deberán preparar un informe de las observaciones realizadas durante cada ejercicio antes de la discusión de integración de datos o del proceso de integración estadístico.

Integración de los Datos

La integración de la información se alcanzará mediante consenso o por otro medio de alcanzar una decisión en forma conjunta entre los evaluadores. (Nieves, F. 2008)

4.7 Sugerencias para enfrentarse a un Assessment Center.

Según Vera (2008), el Assessment Center se inicia tras estudiar el perfil del puesto de trabajo que se pretende cubrir, en función de las conductas, conocimientos y competencias que se requieren para el puesto, se diseñan las distintas pruebas, ejercicios por los que han de pasar los candidatos aspirantes; de ahí que estas pruebas estén altamente relacionados con el puesto a cubrir.

Se pasan a grupos de entre 6 y 8 personas, que trabajan con, aproximadamente, 4 observadores directos.

Las pruebas suelen tener un tiempo máximo, y pueden ser tanto individuales como grupales.

El Assessment Center puede durar uno o varios días, en función de los requisitos del puesto de trabajo.

- ❖ Ser puntual.
- ❖ Cuidar la imagen personal, procurar ir cómodo pero con indumentaria adaptada al puesto de trabajo.

- ❖ No bajar la guardia en comidas, cafés..., tener en cuenta que desde que se entra en la empresa te están observando, ya que estás en pleno proceso de selección.
- ❖ Mostrarte tal y como eres, evitar adoptar un rol, sólo puede llevarte a contradicciones en tu comportamiento.
- ❖ Adoptar una postura de aprendizaje en las pruebas, tener en cuenta que son pruebas relacionadas con el puesto y no se pretende que lo domines, sino de ver las propias competencias y predecir tu desenvolvimiento en el puesto.
- ❖ Prestar mucha atención a las instrucciones orales y escritas, preguntar todo lo que no entiendas antes de iniciar las pruebas.
- ❖ Trabajar con los demás candidatos, no competir con ellos; considerarlos compañeros.
- ❖ Si alguna prueba no la resuelves todo lo bien que hubieras deseado, no hay que desanimarse, pensar que es una de tantas pruebas y la selección se hará en función del conjunto de todas ellas.
- ❖ Mantener la motivación a lo largo del día o días que van a durar las pruebas, no desanimarse ante el cansancio. (Adecco, 2008)

Las actividades que se pueden proponer son muy variadas y pueden incluir:

- ✱ Redactar un informe
- ✱ Hacer una presentación
- ✱ Ejercicio de bandeja
- ✱ Comida o cena con directivos
- ✱ Dinámicas de grupo
- ✱ Entrevistas
- ✱ Pruebas escritas

Redactar un informe

- ❖ Se le entrega al o a los candidatos material escrito relativo a una situación de la empresa.
- ❖ Tiene que leer esa información, analizarla y redactar un informe como encomienda.
- ❖ Con tiempo limitado para presentarlo.
- ❖ El informe no debe ser una novela: deberá emplear frases cortas, basando sus argumentos en la información que ha recibido.
- ❖ El informe reflejará su capacidad de análisis, razonamiento, expresión escrita...

Hacer una presentación

- ❖ Se le pide hacer una presentación ante los otros candidatos y los evaluadores.
- ❖ El tema puede ser de tu libre elección (estaría bien que tuviera en mente algún tema medio preparado), o se le asigna un tema específico.
- ❖ Estructurando cuidadosamente la charla.
- ❖ Preparando notas que le ayuden, si en algún momento necesita consultarlas.
- ❖ Usar transparencias, si se le da la posibilidad de emplearlas, mejor con algún programa tipo Power Point que a mano, utilizar un tamaño de letra que permita que todos las vean.
- ❖ Si usa transparencias asegurarse de no ponerse delante del proyector.
- ❖ Intentar captar la atención de la audiencia desde el principio.
- ❖ Hablar despacio y vocalizar bien.
- ❖ Mantener contacto visual con toda la audiencia, no hablar sólo a una persona.
- ❖ Se puede usar, sin pasarte, algo de humor evitar los: eh..., mm...
- ❖ No hablar con las manos en los bolsillos.
- ❖ Ajustarse al tiempo que sea proporcionado para la presentación, si se le ha dicho que debe durar 10 minutos, no le dejarán hablar 15 minutos.
- ❖ No sorprenderse si los evaluadores empiezan a hacer preguntas al termino de la presentación

- ❖ En este momento se pone de manifiesto las capacidades del candidato para estructurar una presentación, de comunicación oral, de hablar en público. (Adecco, 2008)

La entrevista

- ❖ Si no lo entrevistan no le ofrecerán empleo.
- ❖ Cuantas más empresas lo entrevisten, más posibilidades tienes de que alguna te ofrezca un empleo.
- ❖ La entrevista es una herramienta que se emplea en todos los procesos de selección.
- ❖ Para la empresa supone una oportunidad para evaluar si eres la persona, o una de las personas, que puede ocupar el puesto de trabajo que está vacante.

Para ti supone la oportunidad de:

- ❖ Vender tu producto, "tú"
- ❖ Pasar a la siguiente entrevista o a la siguiente fase del proceso.
- ❖ Que te hagan la oferta.
- ❖ Aprender a que te entrevisten.
- ❖ Conocer personas que te pueden volver a entrevistar en el futuro.

Lo que debes saber sobre la entrevista:

- ❖ Quien te entrevista es tu cliente.
- ❖ Tipos de entrevista.
- ❖ Tener éxito en la entrevista.
- ❖ Cómo responder a las preguntas.
- ❖ Preguntas que te pueden hacer.
- ❖ Preguntas que puedes hacer.
- ❖ El día de la entrevista.
- ❖ Después de la entrevista.

Pruebas

Las empresas pueden emplear diversos tipos de pruebas escritas en sus procesos de selección para determinar los candidatos ideales. En muchos casos estas pruebas son previas a las entrevistas.

Se aplican un conjunto de pruebas diseñadas en función del perfil del puesto que se quiere cubrir, de ahí la gran variedad de pruebas que te pueden plantear.

Role playing: Se plantea una situación, relacionada con un día típico o una situación particular del puesto de trabajo a cubrir, en la que cada uno tiene que adoptar un papel determinado.

Ejercicio de la presentación: Suelen ser muy comunes, requieren destreza en el discurso oral en público, y capacidad para impresionar.

Fact-Finding: esta prueba analiza a los candidatos ante una situación difícil. Se puede pasar también individualmente. (Adecco, 2008)

Tests psicométricos.

Hay diferentes tipos de tests que sirven para medir diversos aspectos de la *personalidad*.

Muchos Directores de Recursos Humanos se negarían a hacer este tipo de pruebas si se presentaran a un proceso de selección.

Escucha con atención las instrucciones que te den para cada test.

Contesta con sinceridad, hay preguntas aparentemente diferentes diseñadas con el propósito de medir tu sinceridad.

Si el tiempo es limitado, no te estanques en una pregunta, pasa a la siguiente:

Tests de aptitudes

Aptitud numérica: miden tu capacidad de manejar números, manejar tablas...

Aptitud verbal: miden tu capacidad de comprensión verbal

Aptitud abstracta: miden tu capacidad de pensar con flexibilidad, centrarte en lo relevante...

Tratan de medir tus conocimientos técnicos a través de ejercicios o problemas prácticos.

Se parecen mucho a unos amigos tuyos: los exámenes.

Puede tratarse de un ejercicio de Análisis de Puestos, una requisición, un cálculo de resistencias...

Controla el tiempo que te han dado.

Algunas empresas tienen diseñadas pruebas escritas personalizadas, tipo test, que también utilizan para hacer un primer "filtro", si el test tiene 60 ítems se elimina a todos los que no tienen, por ejemplo, 40 respuestas acertadas.

Suelen tener un tiempo limitado.

Si no sabes responder a alguna pregunta, pasa a la siguiente.

Cuando acabes, vuelve a las preguntas que has dejado en blanco.

Redacción

En la puesta en marcha se agrupa a un colectivo de entre 8 a 12 personas lo más homogéneas posibles, que serán observadas por varias personas especialmente entrenadas, de entre 3 y 4 observadores por grupo.

La metodología que se utiliza en un proceso de Assessment Center, es la mezcla de varias técnicas de evaluación, como pueden ser: cuestionarios de personalidad, ejercicios de gestión, role-plays, dinámicas de grupo, business game, entrevistas personales, etc, *en las que se intenta observar ciertas competencias, conductas y aptitudes que nos llevan a evaluar destrezas como: la planificación, habilidades directivas, gestión, negociación, etc...*, de los candidatos.

En este tipo de técnicas se utilizan tres tipos de actividades:

1. Actividades de contacto inicial: Están orientadas a "romper el hielo" entre los participantes y minimizar el grado de competencia entre ellos.
2. Actividades individuales ante el grupo: Para realizar una observación "uno a uno" de los participantes, y medir la desenvoltura de la persona ante el resto del grupo.
3. Actividades en grupo: Se evalúa en detalle el comportamiento y la adopción de roles de las personas en el grupo.

El fin del proceso se realiza con la entrega de los informes de los observadores y su discusión. (Adecco, 2008)

Este sistema tiene unas ventajas muy importantes, respecto a otras técnicas de evaluación, ya que tiene una sencilla aplicación, tiene una alta fiabilidad y validez, ya que se logran mejores predicciones sobre el comportamiento de los sujetos. Con la práctica de los ejercicios se fortalece el entrenamiento y con ello la apreciación de las habilidades existentes o carentes del candidato, y a su vez se ven conductas de carácter grupal. Con todo, este método elimina muchos de los inconvenientes de otras evaluaciones y se hace más objetiva y es mejor aceptada por los candidatos, por lo que cada vez más se está utilizando como una ayuda en la gestión de recursos humanos.

El inconveniente del Assessment Center es su costo, ya que en él, se emplean elevados activos personales (los observadores), que además han tenido que ser formados y entrenados para poder evaluar utilizando este método.

Cuando el objetivo que buscamos no es solo medir las conductas, sino la mejora de las capacidades de las personas, entonces estaríamos hablando de un Development Center. (OIT/Cinterfor, 2008)

El CE de evaluación es una metodología con el uso de pruebas y métodos de registro, medición y evaluación, lo cual, es una actividad propia del Psicólogo. Cualquier profesionista que realice actividades propias de la profesión de un psicólogo como es el caso del profesionista de Recursos Humanos y que sea usuario de metodologías como el CE debe conocer y adherirse al cumplimiento de los siguientes principios, recordando que estos lineamientos más limitativos para la profesión son éticos. Algo muy importante que menciona Uribe (1997) que tal vez no se tenga contemplado en la formación académica del psicólogo de la UNAM y que es tiempo de considerarlo ya que estamos en un mundo cambiante, el cual nos va exigiendo más preparación, se debe considerar a la Psicología Laboral , a la administración de las organizaciones y al Trabajo como Desarrollo Social y los Profesionales de Reclutamiento, Selección y el Desarrollo de Personal, como materias primordiales, como un nuevo perfil de profesionistas del área de RRHH, el que sin duda en México está siendo requerido por necesidades como la competitividad organizacional y la búsqueda de profesionales competentes , con visión técnica, ética y social.

Lo cual vendría ha ser una profesionista interdisciplinario con conocimientos de la psicología laboral, administración, derecho, sociología, economía, etc. (Citado por Torres, M.)

CAPITULO 5 MÉTODO

5.1 JUSTIFICACIÓN:

La Bolsa Universitaria de Trabajo como parte de la Dirección la General de Servicios y Orientación Educativa de la UNAM, tiene como principio fundamental apoyar al estudiante y/o egresado de las distintas carreras de la UNAM, entre ellas la carrera de Psicología, con el propósito de lograr su incorporación al mercado de laboral, para esto es necesario proporcionarle información de las requerimientos y competencias profesionales como herramienta que le permita satisfacer sus expectativas y motivaciones, enriqueciendo así su relación con el medio laboral, así como identificar sus capacidades, competencias motivaciones y las brechas que pudiera encontrarse comparando sus competencias con aquéllas que el puesto demanda, desarrollen las habilidades que les permitan tener entrevistas exitosas.

No basta con contratar a un egresado con el total de créditos o con grado, sino debe ser una persona integral y competente capaz de ser productivo, aportar e innovar dentro de la organización, otra de las herramientas con las que debe contar el egresado es con el dominio de un idioma co lo es el inglés, ya que esta herramienta es indispensable para el mundo globalizado en el que vivimos.

Uno de los principales propósitos de esta investigación es que el psicólogo obtenga información e identifique los requerimientos y competencias profesionales que el puesto y las organizaciones requieren para su desempeño.

1.2 Planteamiento del problema.

Dentro de la sociedad las personas se rigen por sí mismas, por sus características y habilidades individuales que son las que determinan nuestra capacidad de competencia, lo cual significa que nuestras peculiaridades personales son parte

importante de nuestro desempeño dentro de una organización, dentro de la sociedad así como en el ámbito familiar. Se definen características y habilidades como conjunto de cualidades físicas o intelectuales para efectuar tareas específicas en alguna área, por ejemplo la habilidad en tomar decisiones rápidas y eficazmente, conducir a un grupo de personas para el logro de un objetivo, entre otras.

Las tendencias actuales del mercado laboral y los requerimientos del puesto imponen nuevas exigencias a la economía nacional e internacional y la obligan a buscar alternativas para que las personas desarrollen los conocimientos y habilidades que requieren. De ahí la importancia de contar con personas competentes dentro de un mercado de trabajo donde los intereses, culturas y visiones son variadas, la cual se debe a los frecuentes cambios sobre requerimientos y necesidades del mercado laboral. Así mismo, el mercado laboral requiere cada vez más de personas multifuncionales, personas que sean capaces de cambiar sus propios paradigmas, personas positivas, capaz de enfrentar los cambios y los retos.

Es por ello realizar un análisis de ¿Cuáles son los requerimientos y competencias profesionales del psicólogo del año 2003 al 2007 de la Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM?

5.3 OBJETIVO GENERAL:

Analizar los requerimientos y competencias profesionales del mercado laboral de la Licenciatura en Psicología de una muestra de datos del año 2003 al 2007 de la Bolsa Universitaria de Trabajo en la UNAM.

5.3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Ψ Identificar los requerimientos más solicitados en el mercado laboral por medio de las ofertas de empleo de la BUT.
- Ψ Determinar cuales son las competencias más solicitadas para el psicólogo en sus distintas áreas y nivel de puesto.
- Ψ Describir la relación que existe entre las variables sociodemográficas con las competencias profesionales.
- Ψ Proporcionar al psicólogo información que permita su inserción al mercado laboral, así como los requerimientos y competencias profesionales que requieren del para su mejor desempeño.

5.4 VARIABLES

5.4.1 Variables sociodemográficas.

- | | |
|-----------------------------|----------------------------------|
| ❖ Área de la Psicología | |
| ❖ Nivel del Puesto | ❖ Disponibilidad para viajar |
| ❖ # plazas | ❖ Cambio residencia |
| ❖ Sueldo \$ Mínimo | ❖ Edad Mínima |
| ❖ Sueldo \$ Máximo | ❖ Edad Máxima |
| ❖ Horario | ❖ Estado civil |
| ❖ Disponibilidad de horario | ❖ Experiencia |
| ❖ Lugar de trabajo | ❖ Licenciatura: avance dado por: |
| ❖ Nombramiento | % de créditos, Titulado |

5.4.2 Variables Independientes

Área de la Psicología: Clínica, Educativa, Trabajo, Social, Psicofisiología, Experimental.

Psicología Clínica

“La Psicología Clínica moderna ha tenido un cambio de énfasis ampliándose del sólo interés por el sujeto enfermo o anormal al interés por el sujeto normal que enfrenta problemas psicológicos más o menos inesperados como consecuencia de una enfermedad física, de la exposición a distintas condiciones ambientales de estrés en la familia, o en la vida profesional, o debido a la exposición de situaciones extremadamente difíciles. Esta evolución no ha restringido de ningún modo el trabajo tradicional en la prevención y el tratamiento de las enfermedades mentales; campo en el que muchos psicólogos clínicos y psiquiatras están actualmente cooperando o, a veces, compitiendo.

El psicólogo clínico que enfrente los retos antes señalados podrá hacerlo de manera eficiente si cuenta con las siguientes habilidades:

Observación.- análisis y detección de registros de comportamiento, expedientes clínicos, escolares, observaciones individuales y grupales.

Diagnóstico.- aplicación e interpretación de instrumentos psicológicos que le permitan tener elementos suficientes para emitir un juicio diagnóstico. Implica la integración de los datos recabados.

Entrevista.- realización de entrevistas según las necesidades individuales, grupales, familiares, en niños, adolescentes, adultos y adultos mayores.

Comunicación.- capacidad de redacción de informes, programas, ensayos, reseñas, artículos.

Intervención.- selección diseño y aplicación de estrategias que le permitan ofrecer orientación y terapias para resolver problemas en su campo de acción.

Prevención y desarrollo.- participación en actividades dirigidas a la capacitación, actualización y supervisión de colegas y del personal en los escenarios institucionales.

Planeación.- participar en el diseño de programas y proyectos relacionados con la salud y el bienestar de los usuarios, en escenarios públicos y privados, relacionados con la práctica profesional del psicólogo.

Evaluación.- seleccionar y aplicar métodos, técnicas, instrumentos y procedimientos en el proceso de investigación científica.

Investigación.- diseñar y llevar a cabo proyectos de investigación aplicada, acerca de los riesgos de salud de la población usuaria de los servicios de atención clínica” (Citado por el Dr. Samuel Jurado Cárdenas Facultad de Psicología UNAM. Dr. Luna Aguilar, 2003)

Psicología Educativa

“El estudio de esta disciplina se aborda desde una diversidad de aproximaciones teóricas y modelos teórico-metodológicos que permiten comprender y explicar el comportamiento de las personas en escenarios educativos, dar cuenta de los procesos y fenómenos que ocurren en las prácticas educativas escolares (educación formal), así como las que tienen lugar en la familia y en otros entornos sociales e institucionales (educación no formal e informal), todo lo anterior con la finalidad de apoyar la instauración de unas prácticas educativas eficaces, satisfactorias y enriquecedoras para las personas que participan en ellas.

Conocer la práctica profesional de una disciplina es un elemento valioso para una Institución de Educación Superior porque le permite evaluar la relevancia y pertinencia de su formación profesional y, por tanto, contar con un perfil profesional del egresado, por esa razón este trabajo se propone realizar una presentación general de las funciones profesionales del psicólogo educativo:

- a) Haciendo un breve repaso sobre su pasado
- b) Destacando su actividad profesional actual
- c) dando algunos elementos sobre el futuro de su práctica.

Funciones Profesionales del Psicólogo Educativo:

Con respecto al perfil profesional del psicólogo educativo hay una propuesta elaborada por Arreóla (1990) quien luego de entrevistar a expertos en el área encontró que las principales actividades profesionales y académicas del psicólogo educativo consideradas por ellos son:

1. Diagnosticar
2. Diseñar
3. Programar
4. Prevenir
5. Planear
6. Investigar
7. Intervenir
8. Evaluar”

(Citado por Lic. Ma. Eugenia Martínez Campeán, Lic. Jesús Carlos Guzmán Profesores de la Coordinación de Psicología Educativa por el Dr. Luna Aguilar Facultad de Psicología UNAM)

Psicología del Trabajo

“La Psicología del Trabajo forma parte de la vida del hombre en donde a través de sus acciones y variada interacción con el medio manifiesta su conducta, la cual es analizada desde diversas plataformas del conocimiento, en este caso se aborda desde la óptica de los procesos sociales y de las Organizaciones.

Muchos años han pasado desde aquellos primeros reconocimientos de que el trabajo involucra elementos humanos, hombres como Taylor, Fayol, Mayo, Weber

entre otros, realizaron investigaciones, desarrollaron técnicas y establecieron polémicas discusiones en torno al factor humano.

Dados los cambios sociales, políticos, económicos y culturales que vive el país los diferentes ámbitos donde el psicólogo puede tener incidencia han aumentado y se han diversificado.

De igual forma han surgido nuevos campos donde el quehacer del psicólogo aplica nuevos métodos para promover el desarrollo humano y buscar una mayor calidad de vida.

Así mismo tiene que enfrentarse a tres grandes retos:

- La globalización económica
- La importancia creciente del conocimiento en el desarrollo social y económico
- La revolución de la comunicación e información

Formar psicólogos del trabajo con las competencias necesarias que les permita diagnosticar, intervenir y evaluar para resolver eficientemente las demandas de las empresas e instituciones así como su impacto en la sociedad, innovando procesos dentro del marco académico, profesional y ético.

- Relación con los sectores productivos y de servicios a la comunidad
- Desarrollo de investigación amplia, diversa y ligada al beneficio de la sociedad y de la propia disciplina
- Promover el Cambio
- Psicólogo del trabajo: catalizador del cambio

La formación del Psicólogo contempla que articule las funciones sustantivas de la universidad con modelos actualizados en tres ejes rectores:

- Modelo de formación profesional: incluye la definición del perfil profesional, tanto en el ámbito federal como para cada una de las salidas terminales

- Modelo de enseñanza: establece los lineamientos para la conducción de las actividades institucionales
- Modelo de evaluación: contempla la realización de una serie de tareas encaminadas a valorar el logro total o parcial de las metas curriculares.

Áreas funcionales:

Integración de personal

Reclutamiento y selección de personal

Administración de personal

Relaciones laborales

Capacitación y desarrollo

Desarrollo organizacional

Cultura organizacional y procesos de interacción

Psicología del consumidor “

(Citado por Mtra. Mirna Rocío Valle Gómez y Lic. Ricardo Trujillo Correa y por el Dr. Luna Aguilar, 2003)

Psicólogo Social

“Esta rama de la psicología se encarga de estudiar como las personas influyen entre sí. Analizan cosas como las primeras impresiones y la atracción interpersonal, así como la manera en que se forman las actitudes, como se mantienen y cambian, también el hecho de que el ser humano se comporta de modos diferentes cuando forma parte de un grupo o multitud o cuando se encuentra solo” (Morris, 2001, p. 7)

Áreas de trabajo:

Experto en estudio socioeconómico

Investigador telefónico

Investigadora vía telefónica

Orientador (secundaria)

Orientadora telefónica

Orientadora vocacional

Promotor de servicios

Trabajador social

Psicología experimental

“La Psicología experimental estudia preferentemente los fenómenos observables y sus explicaciones, en sentido horizontal; por ejemplo, el estímulo y la reacción correspondiente. Utiliza "test", estadísticas, experimentos hechos en gran número de personas. Así es como han surgido leyes, como la de Weber (que relaciona la sensación y el estímulo), y también el interesante estudio sobre el inconsciente, a partir de la teoría del psicoanálisis de Freud” (Morris, 2001, p.5)

Psicología Psicofisiológica

Es parte de la Psicología que "Estudia la interrelación entre los procesos fisiológicos del organismo y su comportamiento"; ya que el comportamiento es el resultado de los eventos psicológicos... *"es el estudio de los mecanismos fisiológicos del comportamiento"*. El término fisiología implica todos los fenómenos que incluyen tanto los procesos que ocurren en el cerebro como en los cambios en los sistemas hormonales y otra química del cuerpo. Mientras que el comportamiento se refiere a los procesos mentales como pensamientos y estados emocionales además de la acción física. Además, como no es suficiente estudiar a la fisiología e inferir las consecuencias en el comportamiento, ni investigar el comportamiento mientras se suponen las concomitantes fisiológicas, la función especial del psicólogo fisiólogo deber ser el estudio conjunto de la fisiología y el comportamiento. . (John Blundell, 1981, p.139)

“La Psicología Fisiológica examina la interacción entre las variables fisiológicas internas y el contexto personal y social en el cual viven los organismos. Es importante recordar la profunda relación entre los eventos que ocurren debajo de la piel y los que ocurren en el campo psicológico de la mente y la conducta, presuponen cierta forma de proceso de traslación. Se debe aceptar que la

naturaleza de la entrecara en la que se consideran como sucesos psicológicos y fenómenos mentales o de comportamiento, pueden ser difíciles de identificar y en ciertos casos virtuales hasta imposibles de imaginarse” (John Blundell, 1981, p.140)

5.4.3 Variable Dependiente

Competencias profesionales

Listado de competencias: Personales: Adaptabilidad, Aprendizaje continuo y crecimiento, Creatividad e innovación, Confianza, Energía, Impacto, Iniciativa, Integridad, Tolerancia al estrés, Tenacidad.

Interpersonales: Asesoría, Comunicación, Trabajo en equipo.

Liderazgo: Liderazgo, Compartiendo responsabilidades, Participación en reuniones.

Toma de decisiones: Toma de decisiones, Planeación y Organización.

Negocios/ventas: Orientación al Cliente, Habilidad de persuasión.

Definición de las Variables Dependientes.

COMPETENCIAS PERSONALES:

Adaptabilidad:

Modificar rápidamente el comportamiento para enfrentarse a los cambios en el ambiente de trabajo de una manera eficaz; intentar nuevos métodos adecuados a las situaciones nuevas.

Buscar activamente información acerca de las nuevas situaciones en el trabajo.

Acciones Clave

- © Tratar de entender los cambios y no persistir en comportamientos ineficaces.
- Entender los cambios en las tareas, las situaciones y el ambiente de trabajo,

así como la lógica o las bases del cambio, buscar activamente información acerca de las nuevas situaciones en el trabajo.

- © Tener una actitud positiva hacia el cambio o la novedad, ver el cambio como oportunidad para aprender y crecer. Reconocer en el cambio y en las nuevas situaciones la oportunidad para aprender y crecer; enfocarse a los aspectos benéficos del cambio; hablar positivamente sobre el cambio a las otras personas.
- © Ajustar los comportamientos.

Aprendizaje Continuo y Crecimiento:

Poner en práctica en el trabajo los nuevos conocimientos o habilidades; buscar y usar la retroalimentación y otras fuentes de información a fin de identificar las áreas de aprendizaje apropiadas. Participar activamente en actividades de aprendizaje aprovechando al máximo la experiencia de aprendizaje (por ejemplo, tomar notas, hacer preguntas, analizar críticamente la información, tener en cuenta la aplicación en el trabajo, hacer las tareas requeridas).

Acciones clave:

- © Enfocarse en las necesidades de aprendizaje, hacerse cargo de tareas difíciles o desconocidas.
- © Interesarse y participar en actividades de aprendizaje.
- © Maximizar el aprendizaje, aplicando los conocimientos o habilidades.
- © Asumir riesgos en el aprendizaje.
- © Ponerse en situaciones desconocidas o incómodas a fin de aprender.

Confianza:

Demostrar sinceridad; respetar los compromisos, compartir los pensamientos, los sentimientos y las razones, escuchar a los demás y considerar objetivamente sus ideas y opiniones. Tratar a los demás con dignidad, respeto y justicia.

Acciones clave:

- © Operar con integridad - comportarse de manera consistente.
- © Revelar las propias opiniones para que los demás comprendan las posiciones personales.
- © Mantenerse abierto a otras ideas aun cuando no concuerden con las propias.
- © Apoyar a las otras personas

Creatividad – Innovación:

Combinar las ideas de manera original o hacer vínculos entre ideas diversas; estudiar diferentes líneas de pensamiento; considerar las situaciones desde perspectivas múltiples; propiciar la propuesta de múltiples enfoques y/o soluciones. No dejar que las ideas o el enfoque de los demás limiten la propia perspectiva.

Acciones clave:

- © Desafiar los paradigmas - identificar los supuestos y considerar maneras alternativas para estudiar o definir los problemas;
 - © Aprovechar la diversidad de recursos para inspirarse y conseguir ideas.
 - © Pensar con amplitud de criterios
 - © Evaluar múltiples soluciones antes de aceptar alguna.
- Asegurar la relevancia de las ideas y aportar soluciones laborales significativas.

Energía:

Mantener consistentemente un alto nivel de actividad o productividad, mantener horarios de trabajo prolongados

Acciones clave:

- © Trabajar en horarios prolongados sin perder eficiencia.
- © Mantener un ritmo rápido de trabajo a través del tiempo

- © Desempeñar eficazmente el trabajo física o mentalmente agotador

Impacto:

Generar una buena imagen ante los demás. Mostrar una actitud serena; no mostrarse nervioso o extremadamente ansioso; cuando corresponda, responder de manera abierta y cálida.

Acciones clave:

- © Vestirse adecuadamente.
- © Mantener una imagen profesional, apropiada para el mundo de los negocios
- © Expresar un comportamiento profesional
- © Hablar con seguridad, con una voz que exprese autoconfianza.

Iniciativa:

Aplicar la iniciativa propia sobre eventos para alcanzar objetivos. Ser proactivo más que aceptar instrucciones pasivamente. Tomar acción para alcanzar objetivos más allá de lo asignado.

Acciones clave:

- © Buscar de manera activa las oportunidades que conduzcan a beneficios y consecuencias positivas.
- © Calcular los riesgos, comprender las probabilidades de éxito y fracaso.
- © Iniciar acciones a pesar de la incertidumbre con respecto a un resultado.

Tolerancia al Estrés:

Mantener un nivel de desempeño estable bajo presión (tanto presión como ambigüedad en el trabajo). Aliviar el estrés de una forma aceptable para la persona, para otros y para la organización.

Acciones clave:

- © Permanecer enfocado en las tareas laborales y usar el tiempo y la energía en forma productiva cuando se trabaja bajo presión.
- © Mostrar una actitud positiva y mantener relaciones interpersonales constructivas en situaciones de estrés.
- © Desarrollar estrategias apropiadas según sea necesario, para modificar las condiciones que producen el estrés y preservar la salud física y mental.

Integridad:

Mantener y promover normas éticas, sociales y organizacionales. Cumplir con estándares y principios éticos universitarios u organizacionales.

Acciones clave:

- © Mantenerse fiel a los principios de la organización.
- © Promover conductas éticas dentro y fuera de la organización.

Tenacidad:

Mantenerse en una posición o plan de acción hasta que el objetivo deseado es obtenido.

Acciones clave:

- © Trabajar para alcanzar el objetivo a pesar de los obstáculos, cambiando de estrategias usando múltiples enfoques, etc.
- © Tener claridad para entender cuando un objetivo no puede lograrse de una manera, redirigir la energía hacia otros objetivos relacionados que sí sean posibles de lograr.

INTERPERSONALES

Asesoría:

Proporcionar instrucción, modelos positivos y oportunidades de observación, a fin de ayudar a otros a desarrollar sus habilidades, alentando la formulación de preguntas para asegurar la comprensión; reforzar los esfuerzos y progresos.

Acciones clave:

- © Aclarar la situación actual
- © Explicar y demostrar
- © Proporcionar retroalimentación y refuerzo
- © Usar los Principios Clave

Comunicación:

Alcanzar un buen nivel de entendimiento destacando los puntos más importantes siguiendo una secuencia lógica, logrando mantener a los oyentes interesados y a su vez, prestar atención a los mensajes de los otros interpretándolos y respondiéndoles a los otros correctamente.

Acciones clave:

- © Organizar la comunicación para mantener la atención de los oyentes
- © Adaptarse al público receptor - usar terminología y analogías significativas para los receptores.
- © Asegurar la comprensión - presentar el mensaje de diferentes maneras para mejorar el nivel de comprensión.
- © Adherirse a las convenciones establecidas Usar la sintaxis, el ritmo, el volumen, la dicción y la mecánica adecuada.
- © Comprender lo que comunican otros.

Trabajo en Equipo – Alianzas – Colaboración:

Trabajar en colaboración con otros, establecer relaciones. Trabajar efectivamente con equipos dentro o fuera de la línea formal de autoridad para alcanzar objetivos organizacionales. Tomar acciones referentes a necesidades y contribuciones de otros. Aceptar el consenso; subordinar los objetivos propios a los objetivos de la organización.

Acciones clave:

- © Establecer buenas relaciones ayudando a los individuos a sentirse valorados e incluirlos en las discusiones.
- © Dar mayor prioridad a los objetivos de la organización que a los propios.
- © Ofrecer ayuda a otras personas para el logro de los objetivos mutuos.

LIDERAZGO

Liderazgo e Influencia:

Usar adecuadamente los estilos interpersonales y métodos que inspiren y guíen a los individuos hacia la obtención de los objetivos.

Acciones clave:

- © Inspirar a otros a la consecución de un objetivo.
- © Modificar comportamientos para ajustar tareas, situaciones e individuos involucrados.

Participar en reuniones:

Usar estilos y métodos interpersonales adecuados para lograr los objetivos de una reunión, considerando a la vez las necesidades y las ideas de las otras personas.

Acciones clave:

- © Aclarar la situación actual
- © Desarrollar las ideas propias y las de los demás
- © Facilitar los acuerdos
- © Usar los principios clave

Compartiendo Responsabilidad:

Proporcionar autoridad, nivel de decisiones y responsabilidad adecuado a cada colaborador y a sus actividades.

Acciones clave:

- © Utilizar el tiempo, habilidades y potencial de los colaboradores eficientemente.
- © Crear un sentido de pertenencia en el trabajo
- © Ofrecer ayuda sin quitar responsabilidad

TOMA DE DECISIONES

Planeación y Organización:

Establecer cursos de acción para poder cumplir un objetivo específico. Planear adecuadamente tareas para el personal y una adecuada distribución de los recursos.

Acciones clave:

- © Fijar prioridades y definir los requerimientos del proyecto
- © Programar el tiempo apropiado
- © Dar respaldo a los recursos disponibles para lograr un trabajo eficiente.
- © Mantenerse enfocado e impedir distracciones

Toma de decisiones:

Identificar y entender los asuntos, los problemas y las oportunidades; comparar información proveniente de diferentes fuentes para llegar a conclusiones; usar métodos eficaces para escoger un plan de acción o formular soluciones adecuadas; realizar acciones que sean consistentes con los datos, las limitaciones y las posibles consecuencias.

Acciones clave:

- © Identificar asuntos, problemas, oportunidades
- © Recopilar información
- © Interpretar la información
- © Proponer alternativas
- © Escoger las acciones apropiadas
- © Comprometerse con las acciones escogidas
- © Involucrar a otros

NEGOCIOS/ VENTAS

Habilidad para Persuadir:

Utilizar los estilos y métodos de comunicación interpersonales apropiados para lograr la aceptación de una idea, plan, actividad, servicios o productos por parte de los prospectos y los clientes.

Acciones clave:

- © Preguntar e investigar
- © Establecer una estrategia
- © Establecer una relación positiva
- © Demostrar capacidad
- © Lograr compromisos

Habilidad para Ventas:

Desarrollar métodos que coloquen en una posición óptima a los productos, servicios o ideas. Dar una impresión favorable en la interacción con clientes potenciales y actuales, a fin de construir relaciones positivas. Usar técnicas apropiadas para incitar a los otros a que actúen o se comprometan.

Acciones clave:

- © Preguntar e investigar a fin de comprender las situaciones, las necesidades y los beneficios potenciales deseados.
- © Establecer una estrategia, respaldar los factores de apoyo, superar o minimizar los obstáculos y abordar necesidades especiales de las personas clave en la toma de decisiones.
- © Establecer una relación positiva
- © Demostrar Capacidad
- © Propiciar la confianza en los productos, los servicios o las ideas.
- © Lograr Compromisos

Orientación al Cliente:

Satisfacer efectivamente las necesidades del cliente. Construir relaciones productivas con los clientes. Tomar responsabilidad por la satisfacción a los clientes.

Acciones clave:

- © Tratar de entender a los clientes, las circunstancias, problemas, expectativas y necesidades de los clientes.
- © Compartir la información con los clientes a fin de consolidar su comprensión de los asuntos mutuos y las posibilidades.
- © Establecer una relación positiva y de colaboración con los clientes.

- © Responder rápidamente para satisfacer las necesidades de los clientes y solucionar problemas; evitar excederse en el compromiso.
- © Poner en práctica maneras eficaces de supervisar y evaluar las preocupaciones, los problemas y el grado de satisfacción de los clientes.

5.5 SUJETOS

Base de datos de Bolsa Universitaria de Trabajo (BUT) de la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos (DGOSE) de la UNAM de los años 2003 al 2007, de ofertas de trabajo de organizaciones que solicitan universitarios de la carrera de Psicología, de las diferentes áreas (Laboral, Educativa, Clínica, Social, Experimental, Psicofisiología), nivel de puesto, requerimientos y competencias profesionales de estudiantes y/o egresados de la UNAM.

Base de datos de los requerimientos de la BUT, cuenta con 2286 ofertas de trabajo: 2003 – 186, 2004 – 196, 2005 – 448, 2006 – 667, 2007 – 789.

Competencias profesionales: 2003 – 186, 2004 – 196, 2005 – 448, 2006 – 667, 2007 – 789.

5.6 TIPO DE MUESTRA:

Población: Ofertas de trabajo que las organizaciones laborales publicaron del año 2003-2007

5.7 MUESTREO: No probabilístico, ya que la elección de los datos no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con la muestra.

5.8 ESCENARIO

El estudio se realizó en la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos de la UNAM, a través del Área de Bolsa Universitaria de Trabajo (BUT), mediante el servicio sistematizado que le ofrece a los Universitarios.

5.9 INSTRUMENTO

Documentación existente en la BUT de información proporcionada en bases de datos de las ofertas de trabajo para la carrera de Psicología de la UNAM. Destacando los requerimientos y las competencias profesionales requeridas para el psicólogo en el mercado laboral: cada base de datos contiene información registrada de 4572 ofertas de empleo exclusivas de la Licenciatura en Psicología del año 2003 al 2007.

5.10 TIPO DE ESTUDIO:

El tipo de estudio es transversal, ya que se tomarán los datos por el periodo de 2003 al 2007, ex post facto, porque son datos de años anteriores y descriptivo.

5.11 PROCEDIMIENTO:

Teniendo en cuenta la oferta y la demanda del mercado laboral, se realizó un análisis de los requerimientos y competencias profesionales, para ello, se contó con dos bases de datos de información registrada de 2286 ofertas de trabajo del año 2003 al 2007 por medio del servicio sistematizado que ofrece la Bolsa Universitaria de Trabajo.

A cada base de datos se les agregaron dos variables: el área de estudio y el nivel de puesto, verificando que todos los datos estuvieran completos para realizar el análisis.

Una vez concluida las etapas de recolección y procesamiento de datos por año de los requerimientos y de multiplicar la información de las competencias requeridas por cada oferta solicitada se inició el proceso de análisis de datos.

En el paquete estadístico SPSS versión 13 se capturaron las variables sociodemográficas que corresponden a los requerimientos, las variables independientes como: las áreas de estudio de la psicología y nivel del puesto, las variables dependientes que son: las veinte competencias, para poder analizarlos obteniendo: frecuencias, medidas de tendencia central como son la media, mediana y la moda; porcentajes y la correlación para identificar si existen o no diferencias significativas entre las competencias profesionales que solicita el mercado laboral a un psicólogo.

Con estos datos estadísticos se obtuvieron los requerimientos de mayor demanda para las empresas u organizaciones, así como las competencias más requeridas y que debería de poseer el candidato idóneo para un puesto de trabajo.

5.12 ANÁLISIS ESTADÍSTICO:

Para realizar el análisis estadístico de los datos se utilizó el paquete SPSS versión 13, especificando las variables sociodemográficas al igual que las variables dependientes e independientes con el fin de obtener el análisis de frecuencia y medidas de tendencia central identificando las competencias más demandadas para el psicólogo en el ámbito laboral, así como una correlación entre variables determinando los requerimientos del mercado de trabajo.

5.13 RESULTADOS:

Con base a cada una de las variables analizadas los datos obtenidos indican que el mercado de trabajo le ha solicitado a la Bolsa Universitaria de Trabajo lo siguiente:

De acuerdo a los requerimientos: Las empresas u organizaciones solicitan psicólogos de cuatro áreas de la psicología, jerarquizando a cada una por su media, porcentaje y frecuencia se obtienen los siguientes resultados:

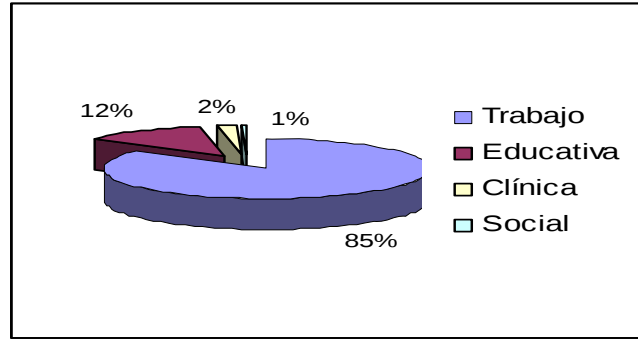


Fig. 1 Representación de la demanda de las áreas de la psicología.

1. Área del trabajo
2. Área Educativa
3. Área Clínica
4. Área Social

Es importante mencionar que se tomó en cuenta las áreas de psicofisiología y experimental, pero no se registro ninguna oferta de esta área.

El área de estudio es requerida directamente por los conocimientos específicos que posee el candidato con respecto a la función del puesto, en este caso la más solicitada es la psicología del trabajo, principalmente por el área de Recursos Humanos, después el área educativa, por instituciones escolares, posteriormente, el área clínica, requerida por instituciones médicas y para dar cátedra en escuelas de diferentes niveles, así como el área social, con puesto en empresas, escuelas o clínicas.

La elaboración del perfil del puesto requiere de identificar el nivel del puesto que permite identificar las aptitudes y capacidades, que conforme a su descripción son fundamentales para la ocupación de y desempeño del mismo, para ello se obtuvieron 3 niveles de puesto:

1. Gerencias o Jefaturas
2. Supervisores y Auxiliares
3. Becarios y/o practicantes

Los nombres de algunos de los puestos solicitados en las ofertas de la BUT, especificando el nivel de puesto y las áreas de estudio de la psicología: del trabajo, educativa, clínica y social se describen en el anexo 2.

Las edades mínimas y máximas promedio de los tres niveles de cargo para el psicólogo son:

Nivel del puesto	Edades	Sueldo Mínimo	Sueldo Máximo
1. Gerencias o Jefatura	24 - 35 años	12 000 a 35 000	20 000 a 45 000
2. Supervisores y Auxiliares	23 - 31 años	8 500 a 12 000	8 500 a 18 000
3. Becarios y/o practicantes	20 - 26 años	1 500 a 3 000	2 500 a 5 500

Cuadro 1. Edades, sueldos mínimos y máximos por rango.

Los sueldos mínimos difieren por el nivel del puesto y obtenidos a través de rangos.

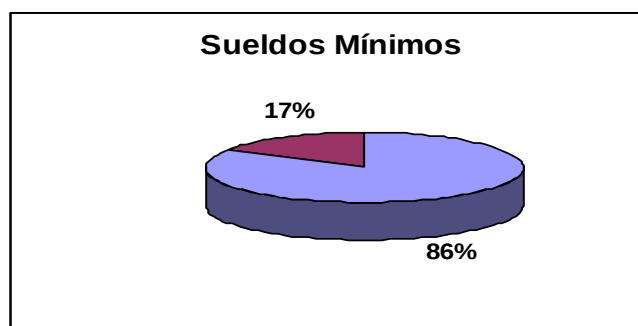


Fig. 2 Porcentaje de sueldos mínimos

Las empresas u organizaciones de los datos anteriores un 82% ofertan sus vacantes mencionando el sueldo mientras que un 17 % de ellas tratan el sueldo al contratar al mejor candidato.

Sueldos Máximos:



Fig. 3 Porcentajes de los sueldos máximos solicitadas en las ofertas de trabajo.

El 77% ofertan sus vacantes mencionando el sueldo, el 23% tratan en sueldo al contratar al candidato idóneo.

Los sueldos son requerimientos que son poco proporcionados por las empresas u organizaciones ya que la mayoría de las veces se trata en la entrevista de trabajo.

Del año 2003 al 2007 se le han solicitado a la Bolsa Universitaria de Trabajo 4 050 plazas de 2286 ofertas de empleo para psicólogos.

Horarios:

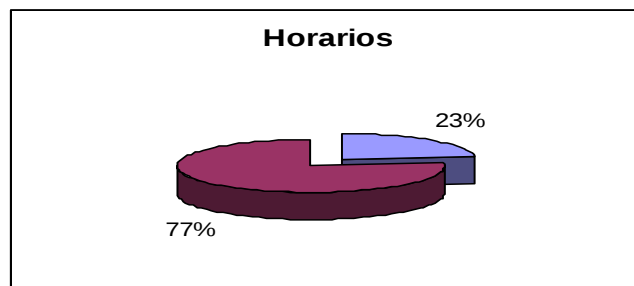


Fig.4 Porcentaje de requerimiento de horarios.

El horario es otro de los requisitos que se establecen con claridad en la entrevista de trabajo, ya que los porcentajes indican que un 77% lo tratan directamente con el candidato al puesto al ser contratado.

Los siguientes datos son los rangos de horarios de acuerdo al nivel del puesto:

1. Gerencias o Jefatura: 9:00 a 20:00
2. Supervisores y Auxiliares: 8:00 a 18:00
3. Becarios y/o practicantes: 9:00 a 13:00 o 16:00 a 20:00

En comparación con otros requisitos los horarios presentan 23% un porcentaje menor de las empresas y organizaciones que ofertan sus vacantes y un 77% ponen a tratar.

La disponibilidad de horario es uno de los requerimientos que más solicitan las empresas ya que es el tiempo que pasará el empleado en su puesto de trabajo.

El tipo de nombramiento, se especifica de acuerdo al área de estudio, los conocimientos del candidato, habilidades y sobre todo por la experiencia que este posea.

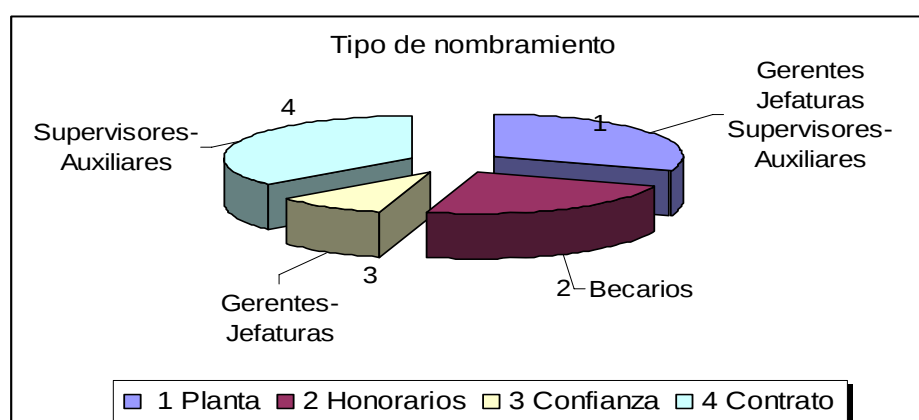


Fig. 5 Especificación del tipo de nombramiento por nivel de puesto

El lugar de trabajo solicitado en primer lugar es México D.F, 80% de las ofertas con mucha diferencia de las próximas dos; en segundo lugar esta el Estado de México, con 25% y por último se encuentran los diferentes estados de la República Mexicana, con 12%; este dato corrobora lo obtenido en los siguientes dos requerimientos: las empresa u organizaciones no creen necesario que sus candidatos posean disponibilidad para viajar, ni cambiar de residencia.

Las siguientes gráficas representan dichos datos:

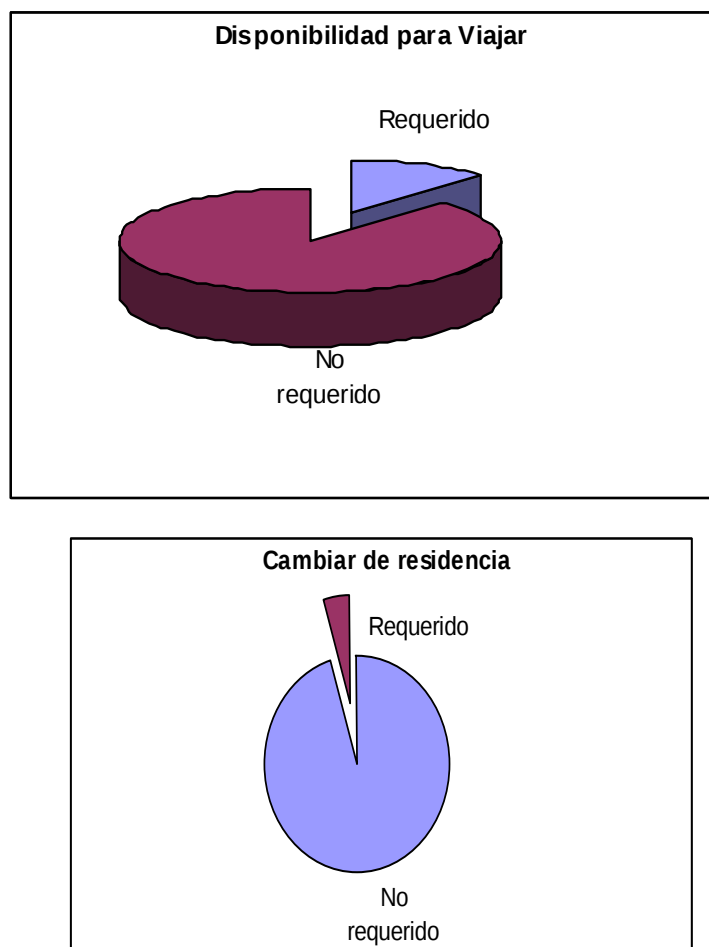


Fig. 6 y 7 Frecuencia de 1736 con un 75% no requiere disponibilidad, mientras que el 550 con 24% lo requieren. La fig. 7 indica una frecuencia de 2182 no requiere cambiar de residencia y un 104 si lo requiere.

En ocasiones, el cambio de determinada procedencia a cualquier lugar de la república o del mundo, puede ser preferible por las posiciones o nivel del puesto de las organizaciones. En particular cuando el candidato ha nacido o vivido en una determinada ciudad o zona geográfica, su conocimiento y las conexiones sociales se convierten en factores importantes para el desempeño en el puesto de trabajo.

El mercado de trabajo requiere en determinado momento que sus trabajadores tengan un estado civil en especial, en este análisis las empresas solicitan en un 68% indistinto, ya sea solteros, casados, divorciados; en un 25% solteros y en un 7% casados.

En los reclutamientos, la mayoría de las veces las preferencias del reclutador por un perfil de estado civil concreto dependen de las políticas de la organización y específicamente como parte de los requerimientos del puesto, sin dejar a un lado que la solicitud del estado civil puede influir principalmente por el puesto vacante, el nivel del puesto, el área que lo solicita y por la edad del candidato, algunos pueden ser muy jóvenes.

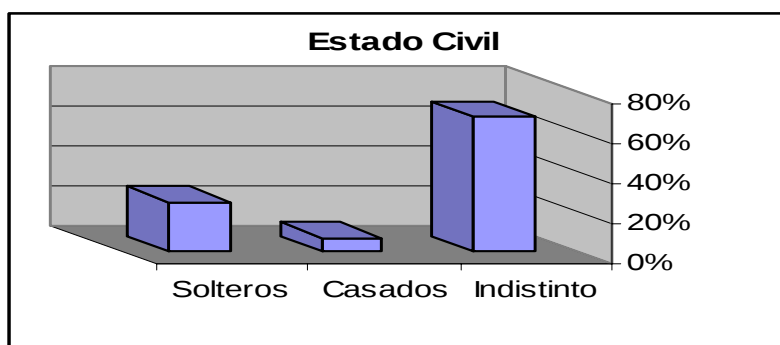


Fig. 8 % y Frecuencia solicitud del estado civil.

Por lo tanto los datos indican que las empresas u organizaciones no son muy exigentes en cuanto al requisito del estado civil.

La experiencia se correlaciona con la licenciatura en el % de avances, ya que en ocasiones las empresas requieren que el candidato tenga experiencia, esto depende si el candidato a ocupar el puesto vacante es estudiante o ya es titulado y/o egresado.

Para los puestos de becario y/o practicante el psicólogo puede comenzar a trabajar desde que cuenta con 70% de créditos, mientras que para los egresados con el 100%, el nivel del cargo puede iniciar desde ser supervisores, auxiliares,

esto depende de las políticas de la empresa u organización y del mismo puesto, puede que no lleven estos nombres o sean similares; y para que los Licenciados en Psicología con un título, puede aspirar a una jefatura o gerencia, eso depende también de la empresa y sobre todo de el tiempo de experiencia que el puesto solicite.

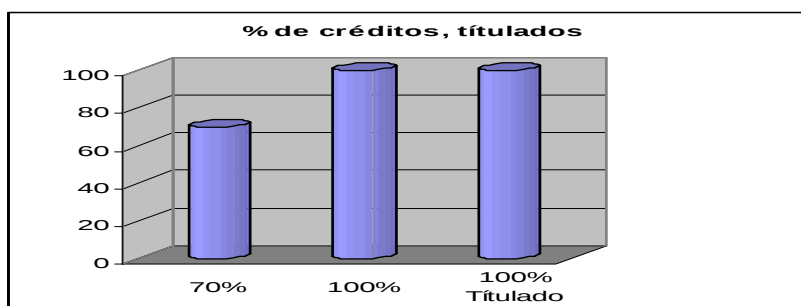


Fig. 9 Indica la frecuencia y % de créditos y el requisito de ser titulados dependiendo el nivel del puesto.

Las necesidades de la empresa y del puesto determinan los requerimientos que la empresa en cuestión hace y dependerá que el solicitante cubra el perfil solicitado para que llegue a ocupar el puesto que la empresa tiene vacante.

Es recomendable que toda organización, defina las características psicológicas deseables de la persona que ha de ser contratada para ocupar un puesto, esto se debe a la importancia y responsabilidad con las que ejecutará las acciones del mismo, sin embargo mientras más elevado esté el puesto en la estructura del organigrama, las funciones a desempeñar son más intelectuales que manuales.

De ahí la razón de requerir, no sólo a las personas que acrediten con títulos y certificados los conocimientos y experiencia solicitados, sino que además presenten características como: disponibilidad para viajar o cambiar de residencia, iniciativa, motivación, dinamismo, control en sí mismo, honestidad, trabajo en equipo, planeación y organización, tolerancia al estrés, que son las competencias laborales que requiere el puesto solicitante.

Análisis de las Competencias Profesionales.

Las competencias profesionales o laborales como también son llamadas han recibido una gran demanda por el mercado laboral, se presentan en el perfil del puesto, como las habilidades, comportamientos, conocimientos y motivaciones del candidato; estas tienen que demostrarse, tanto en su curriculum que es el primer filtro para el reclutamiento, como en la entrevista de selección.

El análisis de las 20 competencias establecidas para este estudio indica el grado de demanda de las organizaciones y si existe o no diferencias significativas en cada año analizado:

Con base a los resultados obtenidos en la presente investigación, el cuadro 2. indica diferencias significativas en cuanto a la demanda de cada competencia por año, es importante especificar que las frecuencias son distintas por la muestra de datos por año, pero indica que el nivel de demanda es mayor por parte de las empresas u organizaciones, tanto por competencias como por el nivel del puesto y el área de estudio de la psicología, ya que en primer lugar aparece la psicología del trabajo, igual que indica el análisis de los requerimientos; que quede claro que las competencias también son requerimientos, pero es importante el resultado de este análisis ya que son las características o habilidades que requieren las organizaciones de un psicólogo (Cuadro 2).

		2003		2004		2005		2006		2007	
Adaptabilidad		117	1	114	1	255	1	355	1	425	1
Aprendizaje Continuo y Crecimiento		80	1	80	1	182	1	265	1	316	0
Creatividad e Innovación		82	0	72	1	209	1	276	1	318	0
Confianza		61	0	57	1	135	1	195	1	229	0
Energía		59	0	57	1	139	1	165	1	233	0
Impacto		18	0	20	0	42	0	63	0	93	0
Iniciativa		137	1	111	1	254	1	395	1	470	1
Integridad		40	0	43	0	87	0	124	0	181	0
Tolerancia al Estrés		121	1	103	1	254	1	402	1	121	1
Tenacidad		24	0	22	0	55	0	86	0	96	0
Asesoría		100	0	95	1	211	1	317	1	379	0
Comunicación		148	1	122	1	288	1	438	1	542	1
Trabajo en Equipo		45	0	62	1	101	0	154	0	189	0
Liderazgo		50	0	32	0	86	0	82	0	153	0
Compartiendo Responsabilidades		22	0	27	0	59	0	174	1	96	0
Participación en Reuniones		56	0	50	1	105	0	406	1	217	0
Toma de decisiones		125	1	118	1	284	1	204	1	508	1
Planeación y Organización		68	0	60	1	147	1	130	0	223	0
Orientación al Cliente		42	0	52	1	94	0	161	0	174	0
Habilidad de Persuasión		51	0	59	1	122	1			196	0
Área de la Psicología	Trabajo Educativa	207	100%	193	100%	287	64%	523	80%	524	66%
	Clínica					95	21%	72	11%	176	23%
	Social					48	11%	50	8%	55	7%
						16	4%	8	1%	28	4%
Nivel de Puesto	Gerencia - Jefatura	141	68%	180	93%	322	72%	393	60%	576	73%
	Supervisor - Auxiliar	26	13%	1	0,6%	75	17%	162	25%	112	14%
	Becario - Practicas	40	19%	12	6%	49	11%	98	15%	99	13%

Cuadro 2. Relación de competencias profesionales por área de estudio de la psicología y nivel de puesto por año.

El Cuadro 3. Muestra los resultados que arrojan las medidas de tendencia central y frecuencias especificando cual es la competencia que más solicitan las organizaciones de los años 2003 al 2007. Con base a los datos anteriores se dice que si existen diferencias significativas entre el nivel de demanda de las 20

competencias profesionales y de acuerdo a su frecuencias han sido jerarquizadas de acuerdo a su nivel de demanda.

Competencias	Media	Mediana	Moda	Frecuencia
Adaptabilidad	0.55	1	1	1366
Aprendizaje Continuo y Crecimiento	0.40	0	0	995
Creatividad e Innovación	0.41	0	0	1021
Confianza	0.30	0	0	732
Energía	0.28	0	0	688
Impacto	0.10	0	0	258
Iniciativa	0.59	1	1	1488
Integridad	0.21	0	0	507
Tolerancia al Estrés	0.58	1	1	1436
Tenacidad	0.13	0	0	314
Asesoría	0.49	0	0	1205
Comunicación	0.67	1	1	1652
Trabajo en Equipo	0.24	0	0	593
Liderazgo	0.21	0	0	519
Compartiendo Responsabilidades	0.13	0	0	309
Participación en Reuniones	0.27	0	0	677
Toma de decisiones	0.63	1	1	1545
Planeación y Organización	0.31	0	0	756
Orientación al Cliente	0.23	0	0	549
Habilidad de Persuasión	0.26	0	0	634

Cuadro 3. Medidas de tendencia central y frecuencias que representa la más demanda por las empresas y organizaciones.

El análisis de las veinte competencias indica en forma jerárquica de la más solicitada a la menos solicitada por las empresas y organizaciones. Representada en el cuadro 4 y representado en la fig.10

1	Comunicación	11	Energía
2	Toma de decisiones	12	Participación en Reuniones
3	Iniciativa	13	Habilidad de Persuasión
4	Tolerancia al Estrés	14	Trabajo en Equipo
5	Adaptabilidad	15	Orientación al Cliente
6	Asesoría	16	Liderazgo
7	Creatividad e Innovación	17	Integridad
8	Aprendizaje Continuo y Crecimiento	18	Tenacidad
9	Planeación y Organización	19	Compartiendo Responsabilidades
10	Confianza	20	Impacto

Cuadro 4

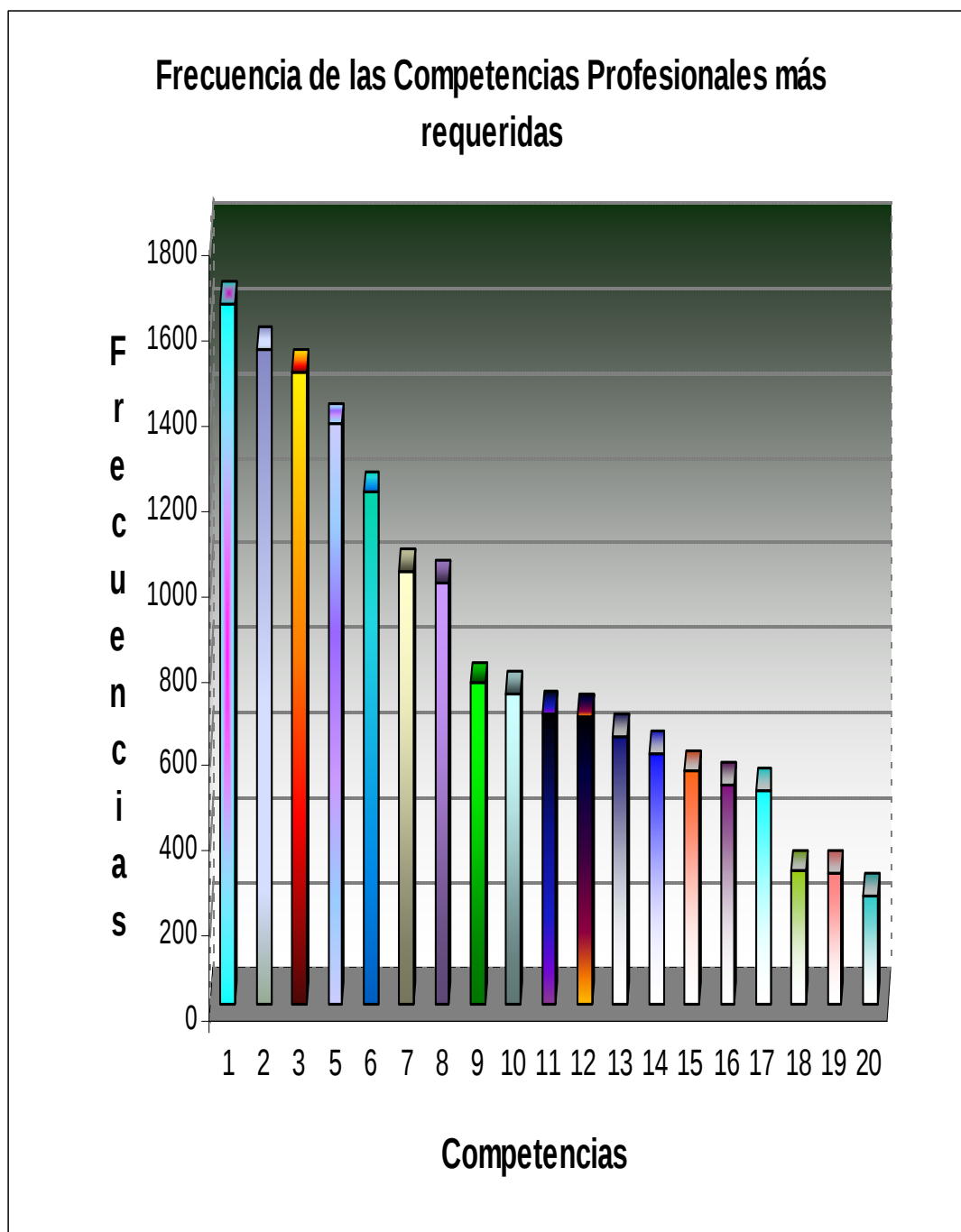


Fig. 10

5.14 CONCLUSIONES:

Al analizar los requerimientos y competencias profesionales del mercado laboral de la licenciatura en psicología de una muestra de datos del año 2003 al 2007 de la Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM, se logro identificar los requerimientos más solicitados en las ofertas que son registradas en la BUT.

Se obtuvieron perfiles de puestos con los requerimientos solicitados en las ofertas de trabajo, de la Bolsa Universitaria que es una fuente externa de reclutamiento, con su ayuda se realiza el proceso de atraer y proveer de candidatos de calidad a la empresa u organización, obteniendo como primer filtro el currículum, a través del cual el reclutador verificara los requerimientos y competencias profesionales que requiere el puesto y las características que tiene el candidato a ocupar la vacante.

El área de estudio más solicitada por las empresas es la Psicología del trabajo, solicitando en primer lugar a puestos gerenciales o jefaturas; en segundo lugar supervisores y/o auxiliares y finalmente a becarios que obtengan experiencia mientras están estudiando.

Así mismo, se determinaron cuales eran las competencias más demandas para el psicólogo en sus distintas áreas y niveles de puesto, obteniendo desde la competencia más solicitada como lo es: la comunicación, la toma de decisiones, iniciativa, tolerancia al estrés, adaptabilidad, asesoría, creatividad e innovación, aprendizaje continuo y crecimiento, planeación y organización, confianza, energía, participación en reuniones, habilidad de persuasión, trabajo en equipo, orientación al cliente, liderazgo, integridad, tenacidad, compartiendo responsabilidades y por último impacto; este es el orden por el grado de demanda son habilidades, comportamientos, conocimientos y motivaciones que el candidato debe de poseer para determinado puesto, dependiendo también del área de estudio, del nivel del puesto y otros requerimientos.

De Ansorena (1996), menciona que los requerimientos varían de una organización a otra, así como del puesto que se solicita, del mismo modo dichos requisitos siempre estarán en función de las necesidades de la organización, de este modo Gama (1992) dice que la razón de requerir no solo a las personas que acrediten con títulos y certificados los conocimientos y experiencias solicitadas, sino que, además presenten habilidades, motivaciones, disponibilidad para viajar, iniciativa, trabajo en equipo, estado civil, etc., son requerimientos que solicita el mercado laboral de sus candidatos a ocupar un puesto en cualquier organización o para ser promovido para un nivel mayor como se hace en los centros de evaluación, primero eligiendo las dimensiones que en este caso son las competencias laborales, las cuales deben ser desarrolladas por el candidato y evaluadas por observadores previamente entrenados, dependiendo los requisitos del puesto a cubrir.

Con base al análisis de los requerimientos y competencias se obtuvieron perfiles de puestos, ya que permitirá al psicólogo de las distintas áreas de estudio de la psicología identificar sus aptitudes, habilidades, cualidades y capacidades que conforme a su descripción son fundamentales para la ocupación y desempeño del puesto de trabajo.

5.15 APORTACIONES:

A través del análisis de los requerimientos y competencias profesionales y de la oferta y la demanda que conforman el mercado laboral, se le aporta al psicólogo de las distintas área de la psicología perfiles de puestos que le ayuden a identificar sus competencias laborales en relación a un puesto de trabajo; sea egresado, titulado o estudiante tiene la oportunidad de encontrar ofertas de trabajo que le permitirán desarrollar sus habilidades, motivaciones, comportamientos y conocimientos que lo llevarán a desempeñarse de la mejor manera en el ámbito laboral y de ser candidato a un puesto vacante.

También podrá relacionar los requerimientos que se solicitan en las oferta de empleo con sus propias características, es decir, el perfil del puesto con el perfil del candidato.

Ejemplos de perfiles de puesto. **Perfiles de Puestos**

Psicología del Trabajo

Gerente de Recursos Humanos

Edad: 24 a 35 años

Sueldo: 12 000 a 35 000

Horarios: 9:00 a 20:00 hrs.

Plazas: 1

Disponibilidad de horario: Si

Lugar de trabajo: México D F

Nombramiento: Planta

Previa Cita: No

Disponibilidad para Viajar: No

Cambio de Residencia: No

Estado Civil: Indistinto

Exp. Si

Licenciatura: En psicología

Titulado

Competencias profesionales: Comunicación, toma de decisiones, iniciativa, adaptabilidad, tolerancia al estrés, asesoría.

Psicología Educativa

Asistente de logística e investigación

Edad: 23 a 31 años

Sueldo: 8 500 a 12 000

Horarios: 8:00 a 18:00 hrs.

Edad: 24 a 35 años

Plazas: 1

Disponibilidad de horario: Si
Lugar de trabajo: México D F
Nombramiento: Contrato
Previa Cita: No
Disponibilidad para Viajar: No
Cambio de Residencia: No
Estado Civil: Indistinto
Exp. Si
Licenciatura: En psicología
Estado Civil: Indistinto
Titulado

Competencias profesionales: Comunicación, toma de decisiones, iniciativa, tolerancia al estrés, asesoría, adaptabilidad.

Psicología Clínica

Asesor en integración y evaluación

Edad: 24 a 35 años
Sueldo: 12 000 a 35 000
Horarios: 9:00 a 20:00 hrs.
Plazas: 1
Disponibilidad de horario: Si
Lugar de trabajo: México D F
Nombramiento: Planta
Previa Cita: No
Disponibilidad para Viajar: No
Cambio de Residencia: No
Estado Civil: Indistinto
Exp. Si
Licenciatura: En psicología
Estado Civil: Indistinto
Titulado

Competencias profesionales: Toma de decisiones, iniciativa, asesoría, adaptabilidad comunicación, aprendizaje continuo y crecimiento.

Psicología Social

Asistente servicio social de prevención

Edad: 23a 31 años

Sueldo: 8 500 a 12 000

Horarios: 9:00 a 18:00 hrs.

Plazas: 1

Disponibilidad de horario: Si

Lugar de trabajo: México D F

Nombramiento: Planta

Previa Cita: No

Disponibilidad para Viajar: No

Cambio de Residencia: No

Estado Civil: Indistinto

Exp. Si

Licenciatura: En psicología

Estado Civil: Indistinto

Pasante o Titulado

Competencias profesionales: Comunicación, iniciativa, toma de decisiones, asesoría, adaptabilidad, tolerancia al estrés.

Psicología del Trabajo

Becario en Recursos Humanos

Edad: 20 a 26 años

Sueldo: 1500 a 3 000

Horarios: 9:00 a 13:00 y de 16:00 a 20:00 hrs.

Estado Civil: Indistinto

Plazas: 1

Disponibilidad de horario: Si

Lugar de trabajo: México D F

Nombramiento: Honorarios

Previa Cita: No

Disponibilidad para Viajar: No

Cambio de Residencia: No

Estado Civil: Indistinto

Exp. No

Licenciatura: En psicología

70% de créditos

Competencias profesionales: Comunicación, toma de decisiones, iniciativa, adaptabilidad, tolerancia al estrés, asesoría.

5.16 LIMITACIONES Y SUGERENCIAS:

Hablar de limitaciones es hablar de forma negativa hacia la búsqueda de empleo, en muchas ocasiones al terminar la licenciatura en psicología, se pregunta el recién egresado o titulado ¿y ahora qué?, muchos dicen: no hay trabajo, pero si este toma iniciativa que forma parte de desarrollar competencias propias del individuo, para buscar opciones, la mejor alternativa que se tiene de forma segura y confiable, es acudir a la Bolsa universitaria de Trabajo de la UNAM, que es una fuente de reclutamiento, la cual a través de su servicio sistematizado, el contacto que tiene con empresas u organizaciones, de los talleres que imparte para la búsqueda de empleo, elaboración de currículum y preparando la entrevista de trabajo que son herramientas necesarias para poder encontrar un empleo e ir adquiriendo experiencia en el mercado laboral.

Pero también hay sugerencias para los estudiantes de psicología, al ingresar a la página de la BUT, podrá encontrar ofertas de trabajo para estudiantes, las ofertas que dicen becarios en... son las ofertas destinadas para alumnos que tengan de 70% de créditos para arriba, este requisito esta en la oferta de trabajo, es importante darle a conocer al psicólogo, los servicios que la UNAM tiene para aprovecharlos y sobre todo tener la oportunidad de trabajar e ir conociendo lo que

adquiriendo experiencia para desempeñar un puesto de trabajo de manera satisfactoria y sobre todo para promoverse para puestos de jefatura y/o gerenciales.

A la Bolsa Universitaria de Trabajo se le proporcionará la información obtenida en esta investigación para que haga de su utilidad los perfiles de puestos, los requerimientos y competencias profesionales más requeridas para los psicólogos en sus distintas áreas, para los reclutamientos que a ella le solicitan.

Y que a partir de sus talleres pueda capacitar a los universitarios principalmente a los psicólogos en las competencias más requeridas para su carrera ya sea que el universitario posea las competencias o pueda desarrollarlas y tener presente los requerimientos necesarios para que pueda plasmarlos en su curriculum, es cierto, que los reclutadores buscan al candidato adecuado para el puesto adecuado.

Es importante que la BUT tenga esta información ya que es una intermediaria entre el candidato y la empresa u organización ya que a partir de ella se evalúa al candidato para ocupar un puesto vacante.

5.17 BIBLIOGRAFÍA

- Ψ Acle, G. y Novelo A. (1987). Consejo Nacional par la enseñanza en Investigación en Psicología. Perfil profesional del psicólogo y situación actual de la enseñanza de la Psicología en México. Secretaria de Educación Superior e Investigación Científica de la SEP.
- Ψ Adecco Servicios. Consultora en Recursos Humanos, (2008): México.
[www. adecco.com.mx/servicios/assessment.htm](http://www.adecco.com.mx/servicios/assessment.htm)
- Ψ Agudelo, 1998. Santiago, Certificación de competencias laborales. Aplicación en Gastronomía, Montevideo, Cinterfor/OI.
- Ψ Alles, M. (2003). Gestión por competencias. El diccionario. Buenos Aires: Granica.
- Ψ Asesoría y Sistemas para la Optimización de Recursos, S. C., (2004). Reclutamiento de Personal. San Pedro Garza García, N. L. México.
- Ψ Beer, M. (1990). "Dirección de los Recursos Humanos". México CECSA.
- Ψ Borjas, S. (2008, julio/ Porvenir). La brecha entre géneros, un desafío para el mercado laboral. México. <http://www.que.es/empleo/tu-trabajo>.
- Ψ Boyatzis on competence. (1999) A history and methodology. Promotional brochure. The 4th Competency Conference. London.
- Ψ Byham, W. (1996). The selection solution. Solving the mystery of matching people to jobs. USA: Development Dimensions Internacional.
- Ψ Byham, W., Pickett, D. (1996). Landing the job you want. How to have the best job interview of your life.
- Ψ Blundell, J. ((1981). Psicología Fisiológica. México: CECSA, p.139 y 140
- Ψ Cadalzo, Y. (1996) "Los perfiles de los puestos de trabajo: Base fundamental en la organización de la Gestión de los Recursos Humanos". Tesis, Administración, UNAM.
- Ψ Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional.(2008) webmaster@cinterfor.org.uy
- Ψ Chiavenato, I. (2004). Introducción a la teoría general de la administración. Cuarta Edición. Editorial Mc Graw – Hill.

- Ψ Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral. (1998) México, D. F. www.conocer.org.mx
- Ψ Cuesta, A. (1997). "Tecnología de Gestión de Recursos Humanos". La Habana: FAR.
- Ψ De Ansorena, A. (1996). 15 pasos para la selección de personal con éxito. 6ª ed. México: Paidós
- Ψ Ducci, M. (1997). "El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional", en: Formación basada en competencia laboral, Montevideo, Cinterfor/OIT.
- Ψ Fernández, A. (2007). Análisis y Descripción de Puestos de trabajo: Gestión de RRHH. Vol. 15. pp. 18 www.maday.censa.edu.cu
- Ψ Fernández, M. (1995) "Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo". Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Ψ Gallart, M. y Jacinto, C. (1997). "Competencias laborales: tema clave en la articulación educación trabajo", en: Cuestiones actuales de la formación, Montevideo, Cinterfor/OIT.
- Ψ Gama, E. (1992). Bases para el análisis de puestos. México: Manual Moderno.
- Ψ Gonzci, A. y Athanasou, J. (1996) "Instrumentación de la educación basada en competencias. Perspectivas de la teoría y práctica en Australia", en: Competencia Laboral y Educación Basada en Normas de Competencia, México, Limusa.
- Ψ Grados, J. (2000). Centros de Evaluación. México: Manual Moderno.
- Ψ Hager, P. y David B. (1999) "Bases filosóficas del concepto integrado de competencias", en Argüelles, A., op. cit., pp. 289-318.
- Ψ Harper y, Lynch (1992). "Manuales de Recursos Humanos". Madrid. La Gaceta de los Negocios
- Ψ Hernández, E. (2000) Panorama del mercado laboral de profesionistas en México, CINTERFORT.
- Ψ Herrera, A. (1999). La construcción curricular: innovación, flexibilidad y competencias. México.
- Ψ <http://www.campus-oei.org/oeivirt/fp/cuad2a04.htm>

- Ψ <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/doc/otros/bertra.htm>. Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER), 2007.
- Ψ Larousse, 1930. Diccionario enciclopédico.
- Ψ Le Boterf, Guy, 1998. La ingeniería de las competencias, París, D'organisation,
- Ψ León, I. Selección por competencias. Buscando empleados ajustados a la organización. 6 de Agosto 2008.
- Ψ www.buscarempleo.es/stag/modelos-de-competencias.html
- Ψ Louart, Pierre (2000): Gestión de los Recursos Humanos. Barcelona: Ediciones Gestión.
- Ψ Luna, J. (2003). Psicología, Servicio Social y Salud. Subdirección de Regulación para la Formación de Recursos Humanos para la Salud. Memoria de la Primera Reunión Nacional.
- Ψ Malpica, M. y Schwartz (1996) "El punto de vista pedagógico", en Argüelles, A., op. cit., pp. 123 -140.
- Ψ Martínez, L. (1996). Los Centros de Evaluación, utilidad y aplicación en algunas empresas mexicanas. Tesis. Facultad de Psicología. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Ψ Mertens L. (1996). Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos. Montevideo: Cinterfor/OIT.
- Ψ Morfín, A (1996), "La nueva modalidad educativa, educación basada en normas de competencia", en Argüelles, A., op. cit., pp. 8- 81.
- Ψ Morris, Ch. (2001). Introducción a la Psicología. 10 ed. México: Prentice Hall.
- Ψ Nares, H. J. (2001). Modelo de competencias laborales en México, Estrategia actual de administración de recursos humanos. Tesina. Facultad de Psicología. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Ψ Nieves, F. (2008) - Consultor y Capacitador de Telemarketing y Ventas en Empresas de Outsourcing en México.
- Ψ Núñez, J. (1997). Competencias Recursos Humanos: Aplicación de las Competencias en los Procesos de Recursos Humanos. Calidad Empresarial. Tesis. Universidad Nacional Autónoma de México.

- Ψ Olvera, G. (1999). Obteniendo el trabajo que deseo. DGOSE, BUT, (Manual); UNAM.
- Ψ Olvera, G. (2003). Elaboración del Currículo. DGOSE, BUT, (Manual); UNAM.
- Ψ Peña, M. (1990): Dirección de personal. Organización y técnicas. Barcelona: Evade.
- Ψ Peretti, M. (1987). Gestion des Ressources Humaines. París: Vuibert Entreprise.
- Ψ Punk, G. (1994). La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales en la RFA, Revista CEDEFOP N° 1.
- Ψ Robles, A. (2001). Mercado de trabajo, Instituto del Mundo de Trabajo.
- Ψ Samaniego, N. (2002). Formación basada en competencia laboral: Situación actual y perspectivas. CONOCER. México: Consultores, S.C. Cpa. II pp.87-111
- Ψ Sikula, F. (1989). "Administración de R.H: Conceptos Prácticos". México: Limusa.
- Ψ Stroobants, M. (1994) La visibilité des competences. En: F. Ropé y L. Tanguy (con la dirección de) Savoirs et competences. París: L'Harmattan, Logiques Sociales.
- Ψ Torres, M. (1997). Análisis de trabajos de investigación sobre Centros de Evaluación, en México. Tesis Facultad de Psicología. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Ψ Varela, J. (2007). Resumen curso Reclutamiento y Selección de Personal. Facultad de Psicología, UNAM.
- Ψ Vargas, F. (2007). De las virtudes laborales a las competencias clave: un nuevo concepto para antiguas demandas .Montevideo: Cinterfor.
- Ψ Vega, J. (2007). ISO 9000 y Competencia Laboral. Primera y segunda parte. www.bumeran.com.mx
- Ψ Vera, C. (2008).Assessment Center. Consultor Asociado de Zeus Management Consultants: México.
- Ψ www.zeusconsult.com.mx

5.18 ANEXOS

5.18.1 Anexo 1 Empresas participantes en la Feria de Empleo UNAM

- 3M
- ABENGOA
- ADECCO
- AIG MÉXICO
- AMATECH
- AMEDIRH
- APRHRIFAC
- ARCOR
- ATENCIÓN TELEFÓNICA
- ATENTO SERVICIOS
- AUDITORÍA SUPERIOR DE LA FEDERACIÓN
- AUSTROMEX
- BANCO COMPARTAMOS
- BANCO SANTANDER MEXICANO
- BASF MEXICANA, S.A. DE C.V.
- BASHERT, S.C. BOLSA DE TRABAJO
- BBVA BANCOMER
- BONAFONT
- BRISTOL MYERS SQUIBB
- BSIDE, CONSULTORÍA EN TI
- BUMERAN
- BURÓ DE CRÉDITO
- CAME
- CARGILL MÉXICO
- CARPENTER ACEROS FORTUNA
- CENTRO DE ADIESTRAMIENTO PERSONAL Y SOCIAL A.C.
- CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL
- CENTRO PANAMERICANO COLABORE: BOLSA DE TRABAJO
- CERVECERIA CUAHUTÉMOC
- CONEXIÓN EMPLEO
- COSMOS ONLINE*
- CH2M HILL
- CHRYSLER DE MÉXICO
- D.G.E.C. y F.C.
- DALLAS INDEPENDENT SCHOOL DISTRICT
- DELOITTE
- DESARROLLADORA METROPOLITANA
- DHL
- DIRAC, S.A. DE C.V.
- EDS AN HP COMPANY
- EMPLOYER
- EMPRENDEDORES FCA

- EPSON
- ERNST & YOUNG
- EULEN MÉXICO DE
SERVICIOS, S.A. DE C.V.
- EVERIS MÉXICO
- EVOX
- FERROMEX
- FINANCIERA INDEPENDENCIA
- FONDO DE CULTURA
ECONÓMICA
- GENERAL ELECTRIC
(INFRASTRUCTURE
QUERÉTARO)
- GENERAL MOTORS MÉXICO
- GETRONICS
- GI GRUPO INDI
- GLAXOSMITHKLINE
- GLOBAL TRANSFEREE S.A. DE
C.V.
- GNP
- GRUPO ADO
- GRUPO ADSOURCING S.A. DE
C.V.
- GRUPO ARTECHE
- GRUPO ASP CONSULTORÍA EN
TECNOLOGÍAS DE
INFORMACIÓN
- GRUPO EDITORIAL NOTMUSA
- GRUPO FÁRMACOS
ESPECIALIZADOS
- GRUPO FINANCIERO INBURSA
- GRUPO GIA
- GRUPO NEOLPHARMA
- GRUPO SALINAS
- GRUPO SICOSS
- GRUPO SIM
- GRUPO TEXTIL 2000
- GUTSA
- HALLIBURTON
- HEEREMA MARINE
CONTRACTORS MÉXICO
- HERMER MERCEDES BENZ
- HM CONSULTORES
- HSBC
- HUBARD Y BOURLON S.A. DE
C.V.
- I + D MÉXICO
- ICA FLUOR
- ICT GROUP
- IMPUESTUM
- INDRA SISTEMAS MÉXICO
- INFONAVIT
- INFOSYST
- INFRAESTRUCTURA Y
PROYECTOS DE MÉXICO-
INCOSTAS
- ING MÉXICO
- INSTITUTO MEXICANO DE LA
JUVENTUD
- IUSACELL
- JOHNSON CONTROLS
- K P M G

- KELLOGG COMPANY
- KELLY SERVICES
- KENDLE INTERNATIONAL
- KRAFT FOODS MEXICO
- KUALLI TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN
- LABORATORIOS LAPI
- LANDSTEINER SCIENTIFIC
- LOFTON CONTADORES Y ABOGADOS
- M I Y M, S. A.
- MALTA CLEYTON
- MANAGEMENT SOLUTIONS
- MANPOWER
- MASTER WORK
- MAXCOM
TELECOMUNICACIONES
- MB DESARROLLOS
INTEGRALES S.C.
- MEDICA INTEGRAL, GNP S.A.
DE C.V
- MÉDICA SUR
- METLIFE
- MMC (MARSH & McLENNAN
CO)
- MOORE STEPHENS OROZCO
MEDINA, S. C.
- MULTICONT
- NESTLE
- NEXTT
- NORTEL
- NYK DE MÉXICO
- OCC MUNDIAL
- ONE DIGIT
- OPERADORA DE PERSONAL
INCORAXIS
- PERIÓDICO EL FINANCIERO
- PERIÓDICO REFORMA
- PFIZER
- PRENDAMEX
- PRINCIPAL AFORE
- PRO - BECARIOS
- PROCTER & GAMBLE
- PROFUTURO GNP
- PUNTO Y CAFÉ
- QS SOLUCIONES INTEGRALES
- RESTAURANTE TOKS
- RMS DE MÉXICO
- ROCHE
- SALLES SAINZ GRANT-
THORNTON
- SANDOZ, UNA COMPAÑÍA DE
GRUPO NOVARTIS
- SAT
- SCHLUMBERGER
- SCHNEIDER ELECTRIC
- SECRETARÍA DE
COMUNICACIONES Y
TRANSPORTES
- SECRETARÍA DE
GOBERNACIÓN
- SECRETARÍA DEL TRABAJO Y

PREVISIÓN SOCIAL

- SEGUROS ATLAS
- SINERSYS
- SISTCOM ELECTRONICS
- SOFTEK INFORMATION SERVICES
- SPECIAL OUTSOURCING SERVICES, S.A. DE C.V.
- TECNOFARMA
- TECNOLÓGICO DE MONTERREY, CAMPUS CIUDAD DE MÉXICO
- TELCEL
- TELEVISA
- TELVISTA
- TRABAJEMOS.COM
- UNIVERSIDAD DEL ISTMO
- UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO
- UNIVERSIDAD ICEL UI
- UNIVERSO LABORAL
- URBI
- VEDIOR MÉXICO
- VIVEICA
- WAL – MART MÉXICO
- WORKCENTER
- www.trabajaen.gob.mx
- WYETH PHARMACEUTICALS
- YECCAN S. A. DE C. V.
- YUM

5.18.2 Anexo 2. Nombre de algunos de los puestos solicitados en las ofertas de la BUT, especificando el nivel de puesto y las áreas de estudio de la psicología: del trabajo, educativa, clínica y social.

PUESTOS GERENCIAS O JEFATURAS

PSICOLOGIA DEL TRABAJO

Coordinación en Reclutamiento

Coordinación de compensaciones

Coordinador de capacitación y desarrollo

Coordinador de planeación y desarrollo

Coordinador de reclutamiento y selección

Coordinador de recursos humanos

Ejecutivo de marketing en Call Center

Ejecutivo de reclutamiento

Ejecutivo de recursos humanos

Ejecutivo de telemarketing

Gerente de reclutamiento y selección

Gerente de recursos humanos

Gerente de administración y contabilidad

Gerente de capacitación

Gerente de compensaciones

Instructor de capacitación

Instructor p/curso desarrollo de la responsabilidad laboral

Instructor p/curso liderazgo para mandos medios

Instructor p/curso mandos medios

Jefe de departamento (trainee)

Jefe de departamento en

entrenamiento

Jefe de desarrollo de personal

Jefe de personal

Jefe de reclutamiento y selección

Jefe de recursos humanos

Jefe departamento en tienda

Jefe capacitación y comunicación interna

Jefe de capacitación y reclutamiento

Psicólogos industriales

Psicólogo laboral

Psicólogo reclutador

Psicólogo/a

Psicómetra

Subgerente de recursos humanos

Subgerente de operaciones

Subgerente de recursos humanos

Subgerente de RH

PSICOLOGIA EDUCATIVA

Asesor servicios educativos
Administrador de Contenidos
Pedagógicos
Administrador educativo
Prefectura Asesor Educativo
Maestro de Apoyo/Monitor
Maestro de apoyo/monitor
Practicante
Prefecto
Prefecto para primaria
Prefectura
Asesor estudiantil
Asesor de formación
Asesor en evaluación del
aprendizaje
Asesor psicopedagógico
Coordinador operativo de
educación a distancia
Coordinador operativo de servicios
institucionales
Coordinador operativo apoyo la
titulación
Coordinador operativo de diseño
instruccional
Coordinador operativo de educación
a distancia
Coordinador operativo diseño
instrucción y evaluación académico
Educador residencial
Educadora bilingüe preescolar

Educadora de kindergarten
Educadora de niños
Educadora infantil
Educadora preescolar
Encargado de servicio social y
titulación
Encargado del centro de didáctica
Especialista en tecnología educativa
bilingüe
Facilitador
Facilitador/a
Facilitadores
Formador de líderes
Instructor bilingüe
Líder de proyecto
Maestro de primaria
Maestro de apoyo/monitor
Educador residencial
Educadora bilingüe preescolar
Educadora de calle
Educadora de kindergarten
Educadora de niños
Educadora infantil
Psicólogo escolar
Revisor pedagógico

PSICOLOGIA CLINICA

Analista de socioeconómicos
Asesor en integración y evaluación
de personal

Asesor en salud sexual y reproductiva
Atención a clientes
Coordinador de la carrera de psicología
Docente en teorías y sistemas en psicología
Docente psicología con doctorado
Encargado clínica protección al menor y familia
Encargado centro atención maltrato intrafamiliar y sexual (CAMIS)
Encargado de IMSS
Entrevistador
Instructor estimulación temprana
Instructor inteligencia emocional
Lic. En psicología
Lic. En psicología y / o administración
Monitor clínico

Monitor clínico local
Profesor de psicóloga y orientación vocacional
Profesor en psicología
Profesor investigador
Psicóloga
Psicóloga clínica

PSICOLOGIA SOCIAL

Experto en estudio socioeconómico
Investigador telefónico
Investigadora vía telefónica
Orientador (secundaria)
Orientadora telefónica
Orientadora vocacional
Promotor de servicios
Trabajador social

PUESTOS

SUPERVISORES Y AUXILIARES

PSICOLOGIA DEL TRABAJO

Supervisor de manejo de productos
 Supervisor de RH
 Supervisor generalista de recursos humanos
 Supervisor de administración de personal
 Supervisor de campo (espectaculares)
 Supervisor de manejo de productos
 Supervisor de RH
 Supervisor de telemarketing
 Supervisor de ventas
 Asistente Administrativo en R.H.
 Asistente atención a clientes
 Asistente capacitación
 Asistente coordinador
 Asistente de actos académicos
 Asistente de banco de medicamentos
 Asistente de capacitación y marketing
 Asistente de director general
 Asistente de gerencia de recursos humanos
 Asistente de gerencia laboral
 Asistente de personal
 Asistente de prevención

Asistente de procesos
 Asistente de RH.
 Asistente de reclutamiento
 Asistente de reclutamiento, capacitación y auditorias ISO
 Asistente de reclutamiento y capacitación
 Auxiliar administrativo de proyectos
 Auxiliar de capacitación
 Auxiliar de dirección
 Auxiliar de reclutamiento y selección
 Auxiliar de recursos humanos

PSICOLOGIA EDUCATIVA

Asistente educativo
 Asistente pedagógico
 Asistente de logística e investigación
 Asistente del Depto. de desarrollo de recursos
 Asistente editorial libros de texto-primaria
 Auxiliar pedagógico

PSICOLOGIA SOCIAL

Asistente servicio social de
prevención

Encuestador de campo
Encuestador socioeconómico
Encuestador telefónico

PUESTOS

BECARIOS Y/O PRACTICANTES

PSICOLOGIA DEL TRABAJO

Becaria de reclutamiento y
selección
Becaria de recursos humanos
Becario en desarrollo
organizacional
Becario en nomina
Becario en psicología
organizacional
Practicante área de capacitación
Practicas profesionales - recursos
humanos
Practicas profesionales Aux.
Recursos humanos
Practicas profesionales capacitación
y educación

Practicas profesionales en
reclutamiento y selección
Practicas profesionales en recursos
humanos
Practicas profesionales en RRHH
Practicas profesionales lic. En
psicología industrial
Practicante de capacitación

AREA EDUCATIVA

Practicas profesionales en
secundarias
Practicas profesionales en primarias
Becario en Asesoría

5.18.3 Anexo 3. Competencias Profesionales requeridas y que deben poseer los psicólogos de las áreas del trabajo, educativa, clínica y social.

Área del Trabajo

1	Comunicación	11	Energía
2	Toma de decisiones	12	Trabajo en Equipo
3	Iniciativa	13	Participación en Reuniones
4	Adaptabilidad	14	Habilidad de Persuasión
5	Tolerancia al Estrés	15	Orientación al Cliente
6	Asesoría	16	Liderazgo
7	Aprendizaje Continuo y Crecimiento	17	Integridad
8	Creatividad e Innovación	18	Tenacidad
9	Planeación y Organización	19	Impacto
10	Confianza	20	Compartiendo Responsabilidades

Área de Educativa

1	Comunicación	11	Confianza
2	Toma de decisiones	12	Habilidad de Persuasión
3	Iniciativa	13	Orientación al Cliente
4	Tolerancia al Estrés	14	Trabajo en Equipo
5	Asesoría	15	Integridad
6	Adaptabilidad	16	Energía
7	Planeación y Organización	17	Liderazgo
8	Aprendizaje Continuo y Crecimiento	18	Tenacidad
9	Creatividad e Innovación	19	Compartiendo Responsabilidades
10	Participación en Reuniones	20	Impacto

Área Clínica

1	Toma de decisiones	11	Integridad
2	Iniciativa	12	Planeación y Organización
3	Asesoría	13	Participación en Reuniones
4	Adaptabilidad	14	Orientación al Cliente
5	Comunicación	15	Trabajo en Equipo
6	Aprendizaje Continuo y Crecimiento	16	Habilidad de Persuasión
7	Creatividad e Innovación	17	Liderazgo
8	Tolerancia al Estrés	18	Compartiendo Responsabilidades
9	Confianza	19	Tenacidad
10	Energía	20	Impacto

Área Social

1	Comunicación	11	Habilidad de Persuasión
2	Iniciativa	12	Energía
3	Toma de decisiones	13	Integridad
4	Asesoría	14	Tenacidad
5	Adaptabilidad	15	Trabajo en Equipo
6	Tolerancia al Estrés	16	Participación en Reuniones
7	Aprendizaje Continuo y Crecimiento	17	Liderazgo
8	Confianza	18	Orientación al Cliente
9	Creatividad e Innovación	19	Impacto
10	Planeación y Organización	20	Compartiendo Responsabilidades

5.18.4 Anexo 4. Grupo CON COM (Consumer Companies) empresas que lo conforman.

- **3M DE MÉXICO**
- **ALIMENTOS CAPULLO**
- **BACARDÍ Y COMPAÑÍA**
- **BRISTOL MYERS SQUIBB**
- **CADBURY ADAMS**
- **GRUPO PEÑAFIEL**
- **COLGATE PALMOLIVE**
- **GLAXO SMITH KLINE**
- **KRAFT FOODS INC.**
- **NESTLÉ**
- **PHILIPS DE MÉXICO**
- **RECKITT BENCKISER**
- **SABRITAS FRITOLAY**
- **HANES BRANDS**
- **SC JOHNSON**
- **UNILEVER DE MÉXICO**
- **MATTEL TOYS**
- **PHILIP MORRIS CIGATAM**
- **L'ORÉAL DE MÉXICO**
- **KELLOGG'S**
- **PRODUCTOS BIMBO, S.A.**
- **PROCTER & GAMBLE**
- **JOHNSON & JOHNSON**
- **HENKEL DE MÉXICO**