



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA

"Propuesta del perfil del psicólogo del área de
reclutamiento y selección de campo: estudio de un caso"

TESIS EMPIRICA

POR EL TÍTULO DE LICENCIADAS EN PSICOLOGÍA

Vargas Lozada María Yessica Selene

Ramírez Landrove Karla Guadalupe

Dictaminadores

María Luisa Tavera Rodríguez

Carolina Santillán Torres Torija

Dinah María Rochín Virués

LOS REYES IZTACALA, ESTADO DE MÉXICO

.....

ABRIL 2018





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

ÍNDICE

Resumen	3
Introducción	4
1 Psicología Organizacional	6
1.1 Antecedentes de área	6
1.2 Definición del área	9
1.3 Objetivos de área	13
2 El psicólogo organizacional	15
2.1 Funciones del psicólogo organizacional	15
2.2 Perfil y clasificación del puesto	19
3 Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal	22
3.1 Fuentes de reclutamiento	23
3.2 El reclutamiento de campo	26
3.3 Organigrama	29
4 Metodología	33
4.1 Objetivos del proyecto	33
4.2 Tipo de metodología	33
4.3 Participantes	33
4.4 Instrumentos	34
4.5 Sesiones	34
5 Análisis de resultados	35
5.1 Descripción de los participantes	35
5.2 Categorías para realizar el análisis de las entrevistas	36
5.3 Análisis de entrevista a Coordinadora RH y Auxiliar de RH	38
5.4 Comparación de respuestas de Reclutadores (administrativo y de campo)	40
5.5 Análisis de tabla 1 y tabla 2	44
6 Propuesta de perfil del reclutador de campo	46
6.1 Características formales principales	46

6.2	Habilidades y competencias necesarias.....	47
6.3	Actividades a realizar.....	49
6.3.1	Descripción de términos más comunes dentro de las actividades que realiza el reclutador de campo.....	49
7	Conclusiones	56
8	Referencias.....	60
Anexos		
1 -Ejemplos de perfiles de reclutador de campo subidos a plataformas electrónicas		
2-Cuadro base de preguntas y respuestas de la Coordinadora y Auxiliar de Recursos Humanos		
3- Cuadro base de preguntas y respuestas de los reclutadores de campo y el reclutador administrativo		

RESUMEN

La labor del profesional en psicología incluye la elección de nuevos miembros, la solución de problemas originados en la administración y relaciones sociales entre los individuos, la iniciación y perfeccionamiento del sujeto en sus labores, adicionalmente se ha incurrido en el desempeño de otras funciones como la administración de recursos humanos, sin embargo, las fuentes que pretenden detallar las actividades desarrolladas por el psicólogo en esta área bifurcan de la realidad, ya sea por falta de actualización o conocimiento de lo que realmente demandan las empresas para aquellos que pretenden insertarse laboralmente en ellas. Por ello, la presente investigación tuvo por objetivo diseñar una propuesta del perfil actual del reclutador de campo, analizando la perspectiva de la coordinadora, auxiliar y reclutadores en una empresa de seguridad del Estado de México. La investigación de corte cualitativo, inicio con la aplicación de dos formatos de entrevista uno para los reclutadores y el otro para la coordinadora y el auxiliar. Por medio de su análisis se crearon las categorías: escolaridad, requisitos generales, capacitación, habilidades y experiencia. Finalmente la propuesta concluye que las características formales deseadas en un reclutador de campo son: sexo indistinto, menor de 30 años, mínimo con licenciatura trunca en psicología, administración o afín a RH, respecto a sus habilidades y competencias se destaca el sentido de urgencia, conocimiento de la zona geográfica donde se laborará, facilidad de palabra, negociación, proactividad, manejo a la frustración, carismático y organizado. También se enfatiza la experiencia en el área de reclutamiento y selección de personal que incluye la asistencia a bolsas y ferias de empleo, inscripción de vacantes en distintos municipios y delegaciones, pirateo, volanteo, posteo, conocimiento de las áreas de los servicios otorgados, uso de portales electrónicos para la publicación de las vacantes, realización de intercambio de cartera, uso de bases de datos en Excel, seguimiento a los candidatos para que no declinen el proceso y conocimiento de pruebas psicométricas.

Palabras clave: Reclutamiento de campo, psicología, selección de personal

INTRODUCCIÓN GENERAL

El primer capítulo de este trabajo esboza los antecedentes de la psicología organizacional, incluyendo autores pertenecientes a distintas disciplinas científicas, que con sus obras marcaron de forma importante su surgimiento. También se mencionan algunos de los enfoques teóricos que han regulado las actividades de los psicólogos dentro del área de reclutamiento y selección de personal. Finalmente se define el área y su objeto de estudio.

El segundo capítulo brinda un amplio panorama respecto a las funciones que lleva a cabo el psicólogo al interior de las organizaciones incluyendo el perfil y clasificación de puesto como una técnica de organización eficaz que permite identificar las acciones efectuadas por los integrantes de la organización y las aptitudes con las que cuenta para llevarlas a cabo.

El tercer capítulo plantea algunos de los lineamientos para realizar un proceso de reclutamiento y selección efectivo, que va desde la entrega de una requisición de personal que da pauta a la atracción de candidatos calificados por medio de diversas fuentes de reclutamiento, hasta las entrevistas a los candidatos, evaluaciones psicométricas, socioeconómicas y toxicológicas con la finalidad de elegir a los candidatos adecuados para ocupar las plazas vacantes dentro de una empresa, todo esto dentro del marco de un organigrama, una representación gráfica que nos permite identificar las relaciones que guardan los órganos que componen a dicha empresa. Finalmente se habla del reclutamiento de campo y de la carencia de información formal respecto a este rubro, que permita orientar a aquellos que estén interesados en insertarse laboralmente en esta área.

El cuarto capítulo presenta los objetivos de este trabajo, que son, el diseño de una propuesta del perfil actual del reclutador de campo por medio del análisis de la perspectiva del la coordinadora, auxiliar y reclutadores de una empresa de seguridad del Estado de México. El tipo de metodología empleada fue cualitativa.

El quinto capítulo expone el análisis de resultados efectuado, iniciando con la descripción de los participantes, posteriormente se presentan las categorías realizadas con base en la información brindada por los participantes fueron: escolaridad, requisitos generales para el nuevo ingreso de reclutadores, capacitación, habilidades y experiencia específica del reclutador de campo.

El capítulo 6 expone el perfil del reclutador de campo diseñado con base en la información brinda por los participantes, se divide en características formales principales, habilidades y competencias necesarias y actividades a realizar. El último apartado incluye una serie de definiciones de algunos términos utilizados por el reclutador de campo como lo son: base de datos, bolsas de empleo, portales electrónicos, cartera, material promocional, pirateo, posteo, puntos clave, entre otros.

El último capítulo muestra las conclusiones, resaltando la importancia de la enseñanza de habilidades específicas que favorezcan la selección de egresados de psicología en esta área, por medio de una capacitación previa a su inserción laboral ya sea por parte de las instituciones educativas o empresas interesadas en contratarlos. También se destaca el valor que lleva a cabo el reclutador de campo, como una base firme que le permitirá aspirar a futuro a puestos más altos.

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Antecedentes de área

En la psicología Organizacional antes denominada Psicología Industrial, existen pocos autores que hablen sobre los avances que ésta ha tenido y lo publicado no siempre responde a las necesidades actuales de nuestro país. Dentro del desarrollo de esta disciplina podemos apreciar a cuatro autores que marcaron de manera importante el surgimiento de la psicología del trabajo y las organizaciones desde otras disciplinas.

En primer lugar se encuentra el ingeniero americano F.W. Taylor, quien en 1911 con la publicación de "The principles of scientific management" planteaba a la ciencia como la mejor opción para estudiarla, con base en leyes, reglas y principios definidos claramente, que pudieran ser aplicados en cualquier actividad humana.

En segundo lugar se encuentra el ingeniero francés Fayol, quien en 1919 publica su "Administration industrielle et général", que se centra en el estudio de los problemas organizativos de la dirección. Dentro de la escuela de la Administración Científica, su trabajo parte de su observación de la existencia de redundancias en las funciones directivas, y de la pérdida de recursos que esto producía. Para solucionar este problema, analiza las principales funciones organizacionales que podemos ver a continuación en Martínez (2005):

1. Funciones técnicas: aquellas a través de las cuales se realiza la producción de bienes y servicios.
2. Funciones comerciales: la empresa necesita tanto saber producir eficientemente como comprar y vender bien.

3. Funciones financieras: es imprescindible una hábil gestión financiera con el fin de sacar el mayor provecho posible de las disponibilidades evitando aplicaciones imprudentes de capital.
4. Funciones de seguridad: protección de las personas y bienes de la compañía contra robos, inundaciones, etc.
5. Funciones contables: relacionadas con los inventarios, registros, balances, costos y estadísticas.
6. Funciones administrativas: las encargadas de coordinar y sincronizar las otras cinco funciones. Constituyen el objeto principal de estudio para Fayol, pues en su época aún están en pleno desarrollo y concreción.

Estas funciones son, a su vez, reducidas a categorías específicas, hasta llegar a las tareas individuales, que deberán ser agrupadas de modo que procuren la máxima productividad y eficiencia.

En tercer lugar se encuentra el sociólogo alemán Weber, se centra en el nivel organizacional, y en los procesos de poder, la estructura y la autoridad en las organizaciones, y en cómo conjugar estos aspectos para producir organizaciones eficaces. Recoge la tradición administrativa del siglo XIX, y define un sistema organizativo mecanicista, del que se espera que haga funcionar la administración de las organizaciones, productivas, o del estado, igual que si se tratara de una máquina.

Finalmente el psicólogo Mayo conocido como el padre del movimiento de las relaciones humanas, con su trabajo realizado entre 1924 y 1933 en la planta Hawthorne de Western Electric Company inició un proyecto de investigación para

estudiar los factores que influían en la productividad, siendo así uno de los pioneros de los estudios de tiempos y movimientos, que tuvieron por objetivo el estudio de un trabajo o serie de trabajos para aprender los detalles y efectuar modificaciones de mejora continua para mantener la competitividad de las empresas (Meyers, 2000).

La denominada psicología organizacional, estudia los comportamientos habituales del trabajador en las empresas, los roles que puede desempeñar y los conflictos habituales en el entorno laboral; es la disciplina encargada de la selección, la formación y la supervisión de los trabajadores para mejorar la eficacia en el trabajo. Esta especialización, por lo tanto, analiza el comportamiento humano en el ámbito de la industria y los negocios. (Pérez y Merino, 2009). Davis y Newstrom (1989) definen el comportamiento organizacional como el estudio sistemático y aplicación cuidadosa del conocimiento sobre la forma como la gente, individuos y grupos actúa en las organizaciones. Esta disciplina cuenta con 3 periodos relevantes en su aparición:

El primer período va de 1910 a 1940, denominado como teorías con pretensiones universalistas, Blum, Naylor, y Contin (1990) por su parte mencionan lo citado por Gilmer y Haller en 1976 donde explican que la psicología industrial empezó en América en 190, agrega que se origina a partir del campo de la publicidad con Walter Dill Scott, aún cuando se reconoce a Hugo Münsterberg como el personaje que propuso el modelo para el desarrollo de la psicología Industrial, abarcando el estudio de temas como el aprendizaje, el ajuste a las condiciones físicas, la economía de movimientos, la monotonía, la fatiga, la compra y la venta.

El segundo período abarca de 1940 a 1960, denominado como periodo de

generalizaciones empíricas, estuvo caracterizado porque a diferencia del periodo anterior, donde se crearon procedimientos e investigaciones sin tener congruencia entre la teoría y las investigaciones, el empresariado puso énfasis no sólo en la productividad y en el rendimiento, sino también en la permanencia y estabilización de la fuerza de trabajo; resaltando también la negociación como la estrategia más adecuada para resolver los conflictos con los sindicatos. En este tiempo se refinó la metodología para abordar, pragmáticamente, los problemas suscitados en la industria creciente posterior a la Segunda Guerra Mundial.

Por último el tercer período, que va de 1960 a la fecha, en el que las teorías se generan a partir de fenómenos concretos, ha estado caracterizado por la influencia de teorías psicosociológicas enfocadas al estudio de las estructuras, tecnologías y tareas específicas en la industria.

Con base en esto podemos ver un panorama amplio para definir la psicología organizacional, gracias a los cambios que ha sufrido durante su desarrollo.

Definición del área

Si consideramos la diversidad de enfoques teóricos que han participado en la conformación de la psicología industrial, hayan tenido o no relación con la psicología, es pertinente señalar que el quehacer profesional del psicólogo en la empresa, en realidad no tiene un cuerpo teórico psicológico único que regule sus actividades (Vargas y Velasco, 2002). Por lo que se pueden distinguir diferentes posturas psicológicas que han incurrido con múltiples conceptos y metodologías, en la conformación de la psicología industrial, tal es el caso de las teorías psicodinámicas, el cognoscitivism y el conductismo.

Desde las teorías psicodinámicas podemos encontrar que algunos métodos exploran la personalidad, intentan explicar la manera que tiene el sujeto de percibir el mundo, de situarse con respecto a los demás, de actuar y de integrar sus experiencias. Se fundan en la noción de proyección, la cual designa la tendencia a percibir el mundo exterior en función de los deseos personales y la inclinación del hombre a liberarse de sus sentimientos inaceptables, atribuyéndoselos a un objeto externo. Es importante hacer un paréntesis para mencionar a aquellos autores que fueron pioneros en el ámbito de la psicometría, el artículo de Rojas (1998) nos habla del psicólogo norteamericano James McKeen Catell, discípulo de Wundt en el laboratorio de Leipzig, quien diseñó y aplicó un sinnúmero de test de discriminación sensorial, tiempo de reacción, memoria y otras.

Menciona por otro lado a Catell al cual se le debe además, la rápida difusión de aplicación de pruebas en Norte América y los primeros intentos por validarlas con criterios externos; sin embargo, el hecho que con mayor frecuencia se reporta en torno a sus aportes es haber introducido en la literatura psicológica el término de *test mental* (1890). Aunque, por este hecho, a Catell se le reconoce como el „padre“ de los *test mentales*, las dos últimas décadas del siglo pasado fueron testigos de una gran cantidad de trabajos que pretendían desarrollar medidas de funciones psicológicas complejas. Entre ellos se encuentran los trabajos de los alemanes Oehrn (1889), Kraepelin (1895) y Ebbinghaus (1897), los norteamericanos Jastrow (1891), Münsterberg (1891), Bolton (1892), J. A. Gilbert (1897), los italianos Guicciardi y Ferrari (1896) y muchos otros, algunos de los cuales empezaban a cuestionar el hecho de que los resultados de los test mentales no guardaran correspondencia con el éxito académico.

Varias décadas después siguen desarrollándose nuevos instrumentos de medición en muchas áreas, se revisaron y publicaron nuevas versiones y

adaptaciones de los ya existentes.

En lo que tiene que ver con desarrollo y revisión de pruebas se pueden mencionar, entre muchos otros: el cuestionario de 16 factores de la personalidad de Catell (16PF) desarrollado mediante análisis factorial y publicado en 1951; el cuestionario de personalidad de Eysenck, resultado de las investigaciones que sobre estructura de personalidad había venido adelantando desde 1947; el inventario de temperamento de Guilford-Zimmerman (1956), las escalas Wechsler de inteligencia; la tercera revisión de la escala de inteligencia de Stanford-Binet (Terman y Merrill, 1960) y los inventarios de intereses vocacionales (1966) e intereses generales de Kuder (1964) entre muchos otros.

Así, se puede observar la importancia de las teorías psicodinámicas en el desarrollo de la psicología organizacional por su aportación de test psicométricos, incluso hoy en día siguen siendo parte esencial de la vida diaria del psicólogo industrial en las áreas de selección y capacitación.

Por otro lado la psicología cognoscitiva se interesa primordialmente por los denominados “procesos mentales superiores”, con la finalidad de comprender y explicar la conducta del hombre, se plantea que la conducta está mediada por sucesos psicológicos que seleccionan, organizan, codifican y almacenan la información ambiental. Entre las estrategias y recursos metodológicos que se emplean, desde esta postura, para el estudio de los fenómenos psíquicos están: la simulación e inteligencia artificial, el análisis de tareas, la cronometría mental, además de la introspección y reportes verbales (Puente, Poggioli y Navarro, 1989).

Finalmente, las aplicaciones de la modificación de conducta en las

organizaciones o industrias son muchas, van desde el empleo de una técnica hasta el diseño de toda una administración con base en un conjunto de técnicas, se han llegado a aplicar las técnicas de reforzamiento positivo y moldeamiento, logrando mejorar el desempeño de los individuos. Schaper (2004) conceptualiza la psicología organizacional y del trabajo como una ciencia de la conducta y otras variables humanas que utiliza teorías psicológicas de la cognición, motivación y aprendizaje entre otras, para describir, explicar, predecir y controlar la conducta humana en el trabajo y las organizaciones.

Según Rodríguez y Posadas (2005) los principios fundamentales en los que se apoya la teoría conductual en la organización son:

- a) la necesidad de ocuparse exclusivamente de eventos de conducta observables
- b) el uso de la frecuencia de dichos eventos como dato básico
- c) la importancia de tener en consideración a la conducta dentro de un contexto de contingencias.

Las técnicas y procedimientos específicos más conocidos de modificación de conducta son aquellos que incrementan la conducta, los que la establecen, reducen o mantienen.

Entre las técnicas que incrementan la conducta están: reforzamiento positivo, reforzamiento negativo, economía de fichas, escape y evitación; ejemplo de las técnicas que establecen repertorios conductuales son el modelamiento, moldeamiento, instigación, juego de roles, retroalimentación e imitación; mientras que las técnicas que reducen conductas contemplan la extinción, el tiempo fuera, castigo positivo, castigo negativo, reforzamiento de otras conductas y saciedad; finalmente las técnicas que mantienen la conducta son el reforzamiento intermitente, reforzamiento de razón fija y de razón variable, así como los

programas de intervalo fijo y de intervalo variable (Fuentes y Moreno,1984). Las aplicaciones de la modificación de conducta en las organizaciones o industrias son muchas, van desde el empleo de una técnica hasta el diseño de toda una administración con base en un conjunto de técnicas, siendo así como la psicología organizacional se sirve de estos modelos para capacitar de forma más eficiente y mantener a los empleados contentos en su trabajo gracias a las recompensas (refuerzos positivos) y en general de la implementación de varias de las técnicas que este modelo ofrece.

Si vemos todo el panorama, nos será obvio considerar que existen varios objetivos dentro de la psicología organizacional que dependerán directamente de la teoría que se tome como base.

Objetivos de área

Respecto al objetivo del área Dunnett (1986), planteó que el objeto de estudio de la psicología industrial es la conducta humana, referida como lo que es posible que hagan una o varias personas en todas sus formas, desde la más sencilla hasta la configuración de acciones y reacciones compleja.

Para Díaz (1998) su objeto es la explicación y predicción de la conducta del Ser Humano en el Trabajo. Dado que las organizaciones constituyen los entornos conductuales en los que se desarrolla, normalmente, la mayor parte de esta conducta, nos interesamos también por los aspectos de aquéllas.

Más tarde, Dunnette y Kirchner (2005) enfatizaron que “un objetivo básico de la psicología en la industria es introducir el método científico como base de las decisiones que envuelven la conducta humana, o en la utilización de recursos

humanos”.

Tomando en cuenta estas tres definiciones, en el presente trabajo se tomará como base lo dicho por Díaz (1998) pues se considera que es importante predecir la conducta en caso de ser un psicólogo enfocado al área de Reclutamiento y Selección y explicarla en el caso de estar en un puesto más directivo donde, se podría agregar, se deben ver varios factores para justificar la conducta de los trabajadores, algo que ayudará al buen clima laboral por ejemplo y que, en teoría, sólo los psicólogos entenderíamos, por lo que se considera debemos adentrarnos a las labores que le tocan hacer a los psicólogos organizacionales y así ilustrar su función, la cual ayudará a complementar las razones por las cuales creemos firmemente que se deben tomar en cuenta varios factores para cualquier decisión dentro de Recursos Humanos.

EL PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL

Funciones del psicólogo organizacional

La labor del profesional en psicología según Rodríguez y Posadas (2005) ha sido integrarse a este campo desempeñando por lo general tres tipos de funciones (Rodríguez y Díaz González, 2000; Vargas y Velasco, 2002):

- a) La elección de miembros nuevos y reubicación de existentes, proceso que corresponde al proceso administrativo denominado como reclutamiento y selección de personal.
- b) La solución de problemas originados en la administración y relaciones sociales entre individuos, proceso que corresponde al desarrollo organizacional.
- c) La iniciación y perfeccionamiento del sujeto en sus labores, que corresponde al proceso de capacitación.

Adicionalmente el psicólogo ha incurrido en el desempeño de otras funciones tales como la administración de Recursos Humanos incluyendo desde el diseño hasta la aprobación de programas de seguridad e higiene, haciéndose cargo de las relaciones laborales, diseñando programas de incentivos, y otras más. De hecho, el psicólogo organizacional ocupa puestos como: seleccionador, capacitador, encargado de personal o auxiliar de personal, entre otros. En el desempeño de sus funciones, como se había mencionado, hace uso de diversos enfoques psicológicos para dar respuesta a demandas que se le plantean, así, cuando se le demanda evaluar el desempeño de un individuo, aplica una serie de baterías psicométricas, hace registros conductuales, o realiza una entrevista.

También tiene la labor de realizar estudios de clima organizacional entendiendo éste como las percepciones que las personas elaboran a partir de la realidad laboral que se encuentran viviendo en el momento, este está íntimamente ligado a

la motivación que tengan los empleados por realizar sus labores asignadas de manera responsable, con esfuerzo, rendimiento y productividad demostrando así interés por su trabajo. Dependiendo de la motivación que tengan las personas de la organización también se verá reflejado el grado de satisfacción laboral que en consecuencia puede de ser de complacencia o desagrado (Chiavenato, 2005).

Según Munchinsky (2002) las actividades profesionales del psicólogo organizacional pueden agruparse en seis campos generales como lo propone el libro psicología aplicada al trabajo los cuales son:

Selección y colocación: La selección del personal viene después del reclutamiento, la selección es una actividad de comparación o confrontación, de elección, de opción y decisión, de filtro de entrada de clasificación y, por consiguiente, restrictiva.

Se ocupa del desarrollo y métodos de evaluación para la selección, colocación y promoción de los empleados, dedicándose al estudio de puestos de trabajo para determinar hasta qué punto las pruebas pueden llegar a predecir el desempeño en esos puestos las técnicas de selección.

La tarea básica de selección es escoger entre los candidatos reclutados aquellos que tengan las mayores probabilidades de adaptarse al cargo ofrecido y desempeñarlo bien. Las técnicas de selección son las siguientes:

- 1) Entrevista de selección:
 - Dirigidas (con formato preestablecido)
 - No dirigidas (sin formato establecido)
- 2) Pruebas de conocimiento o capacidad:
 - Generales de cultura general
 - Específicas de cultura profesional

- Conocimientos técnicos
- 3) Pruebas psicométricas:
- De aptitudes generales
 - Específicas
 - De inteligencia
 - De actitudes
- 4) Pruebas de personalidad:
- Proyectivas: Roscharc, TAT, szondi
 - Inventarios: de motivación, de frustración y de interés
- 5) Técnicas de simulación:
- Psicodrama
 - Dramatización (role-playing)

a) Capacitación y desarrollo: Identificación de las habilidades de los empleados que deben ser mejoradas para aumentar el rendimiento en el puesto, diseñando de esta manera el psicólogo organizacional formas para determinar si los programas de capacitación y desarrollo han sido exitosos. Según Drovett (1992) la capacitación “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”.

- b) Evaluación del desempeño: Identificación de criterios o normas para determinar que tan bien desempeñan los empleados sus puestos de trabajo, midiendo el rendimiento de equipos de trabajo, de unidades dentro de la organización. La evaluación del desempeño es un proceso de valoración de los aportes que las personas, independientemente de su nivel y función, hacen al logro de los objetivos organizacionales (Certo, 2001).
- c) Desarrollo de la organización: Análisis de la estructura de la organización

para maximizar la satisfacción y eficacia de los individuos, grupos de trabajo, y clientes. En este campo del desarrollo se encamina en facilitar el proceso del crecimiento organizacional.

- d) Calidad de vida laboral: Se ocupa de los factores que contribuyen a que la fuerza laboral sea saludable y productiva, ya que una alta calidad de vida laboral genera una productividad mayor de la organización, y a la salud emocional del individuo.

Gran parte de las funciones que desarrolla un psicólogo al interior de las organizaciones se pueden sintetizar en lo que actualmente se denomina como “gestión humana” Chiavenato (2002), Dessler (1991), De Cenzo y Robbins(2001), Rodríguez (2002), Byars y Rue (1997) la definen como la encargada de procurar la mejor elección, desarrollo y organización de los seres humanos en una organización, brindando satisfacción en el trabajo y buscando el mejor rendimiento a favor de unos y otros.

Es necesario mencionar que durante este trabajo se profundizará lo referente a la selección y reclutamiento.

Ahora bien, el proceso de selección en tanto proceso de decisión se basa en la capacidad del selector para determinar cuál es la información relevante del conjunto de datos que se le ofrecen.

Uno de los elementos que permite discriminar lo relevante es el perfil del puesto; por esta razón consideramos que el perfil constituye una herramienta. Se trata de un dispositivo que incrementa el alcance del selector y facilita la tarea. A partir de la definición del perfil se derivan los criterios para discernir la calidad de la información (Sosa, 2011).

Perfil y clasificación del puesto

Una de las labores del psicólogo es realizar un análisis de puesto para determinar los deberes y la naturaleza de los puestos como de las competencias que deben poseer las personas que van a ocuparlos.

Reyes (1990) sostiene que el análisis de puesto es una técnica que responde a una urgente necesidad de las empresas para organizar eficazmente los trabajos de estas, ya que es indispensable conocer con toda precisión lo que cada trabajador hace y las aptitudes que requiere para hacerlo bien.

Para Aamodt (2010):

Uno de los productos escritos de un análisis de puesto es la descripción del mismo, un breve resumen de dos páginas acerca de las tareas y requisitos encontrados en el análisis. En otras palabras, el análisis de puesto es el proceso para determinar las actividades de trabajo, mientras que los requisitos y las descripciones del puesto son el resultado escrito del análisis. Tanto descripciones como análisis de puesto sirven de base para varias actividades de RH, incluyendo selección de empleados, evaluación, capacitación y diseño de trabajo.

El análisis de puestos es el proceso sistemático de reunir y analizar información sobre:

- El contenido de un puesto (tareas a realizar);
- Los requerimientos específicos;
- El contexto en que las tareas son realizadas;
- Qué tipo de persona deben contratarse para esa posición.

Con esta información se realiza el perfil del puesto que ayudará con el proceso de selección, es importante mencionar que ya existe una base para nombrar los perfiles en general, siendo básicamente una clasificación de puestos donde, como se mencionó anteriormente se organizan los puestos de acuerdo a su naturaleza, importancia relativa de sus contenidos en la organización y nivel de responsabilidad que ocupan, de forma que facilite la definición y aplicación de políticas de gestión de los recursos humanos y aunque no se encuentran como tal artículos que mencionen una clasificación aprobada en México, en Nicaragua el Ministerio de la Salud y Gestión de Recursos Humanos (2010) realizó un manual donde se pueden apreciar los diferentes perfiles de puesto los cuales son base para nuestro país y se presentan a continuación:

Puestos Directivos: Tiene como objetivo dirigir, planificar y organizar el trabajo, definiendo o participando en el diseño de las políticas generales y ejecutar acciones tendientes a lograr los objetivos de la institución, consiguen resultados a través de otros de forma más o menos lejana, actúan en un plano estratégico y táctico a nivel de Políticas o Planes.

Puestos Ejecutivos: Desarrolla funciones técnicas o administrativas especializadas y complejas, que contribuyan a la consecución de los objetivos y metas institucionales. Actúan en un plano táctico /operativo a nivel de objetivos, programas, normas o estándares, consiguen resultados a través de otros de forma más o menos próxima.

Puestos Operativos o también llamados mecánicos: Desarrolla funciones técnicas, de apoyo administrativo, técnico y servicios generales, cuya ejecución requiere de habilidades específicas para su desempeño, actúan en un plano operativo y a nivel de objetivos, programas, normas o estándares, consiguen resultados por sí mismos.

Todas estas funciones nos adentran a una de las labores más realizadas por el psicólogo organizacional realizadas en el área de Reclutamiento y Selección de personal. Stanton (1985) recalca la importancia del trabajo del psicólogo organizacional al plantear que la empresa puede tener la mejor y más avanzada tecnología, bien en sistemas duros como bienes de capital o en sistemas blandos como los sistemas de información o puede tener millones de dólares para invertir; sin embargo, todo esto no le garantiza el éxito empresarial por sí solo, porque se requiere del recurso humano, de modo que cualquier sistema relacionado a la empresa no funciona sin el hombre. Las funciones del psicólogo al interior de las organizaciones se especifican en el siguiente capítulo.

PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

Según Chiavenato (1994) el reclutamiento es el conjunto de procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización.

La selección de recursos humanos puede definirse como la escogencia del individuo adecuado para el cargo adecuado, o, en un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la Empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el rendimiento del personal.

Casi todas las organizaciones cubren ciertos pasos comunes para procesar a los candidatos a una vacante, las variaciones del proceso básico dependen de factores como: el tamaño de la organización, la naturaleza de los puestos que deben cubrirse, el número de personas que es necesario seleccionar y entre otros factores externos.

Por ello es necesario establecer los lineamientos a realizar para un reclutamiento y selección de personal efectivo. Se efectúa de acuerdo a la requisición entregada al departamento de RH y con base en la plantilla autorizada, buscando la estabilidad del personal contratado para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

La requisición de personal es una solicitud hecha al área de Gestión Humana por cualquier dependencia de la organización que necesita encontrar a un candidato para ocupar una vacante disponible (Restrepo, Ladino, y Orozco, 2008). Se puede decir que el procedimiento de reclutamiento y selección de personal inicia cuando Recursos Humanos recibe dicha solicitud debidamente llenada y firmada por las áreas o departamentos que cuentan con las plazas vacantes o de nueva creación.

Posteriormente, se debe verificar que el puesto este autorizado en el

organigrama, para enviar la requisición a la Jefatura de Reclutamiento y Selección de personal.

El Jefe de reclutamiento y selección solicita al especialista de recursos humanos la revisión de la cartera de candidatos, en caso de que no se cuente con cartera, se hace uso de las diversas fuentes de reclutamiento disponibles: volanteo, posteo, perifoneo, intercambio de cartera, promoción de vacantes en ferias y bolsas de empleo delegacionales, municipales y virtuales.

Fuentes de reclutamiento

Como ya se ha mencionado, el reclutamiento es el conjunto de actividades y procesos que tienen como fin conseguir un número suficiente de candidatos potencialmente calificados para cubrir una plaza vacante.

Las fuentes de reclutamiento pueden dividirse en ():

- Fuentes de reclutamiento internas: En ellas se localiza a los candidatos al interior de la organización, esto se puede lograr por medio de la cartera interna, publicación interna, promociones y ascensos o recontractación de ex empleados. Este tipo de reclutamiento tiene como ventajas la motivación brindada a los empleados, ya que tienen verdaderas oportunidades de crecimiento dentro de la organización, además de ahorrar a la empresa los gastos que implica un reclutamiento externo.
- Fuentes de reclutamiento externas: En ellas la convocatoria para cubrir las plazas se realiza al exterior de la organización, teniendo una amplia gama de posibilidades entre las que se encuentran las bolsas de

empleo, agencias de empleo, universidades, periódicos, instituciones educativas, ferias de empleo, redes sociales, bolsas de empleo en internet, candidatos espontáneos no solicitados, entre otras. El reclutamiento externo tiene como ventaja la importación de ideas nuevas por medio de la entrada de recursos humanos a la organización.

Los factores que determinaran el tipo de reclutamiento utilizado son: el tipo de empresa, las políticas de recursos humanos de la empresa, el nivel del puesto vacante y las responsabilidades de este, el perfil de puesto, la urgencia de cubrir el puesto vacante, el lugar donde se ubica el puesto y el presupuesto con el que cuenta el área de recursos humanos.

Para continuar con el proceso se reciben y seleccionan los currículos que cubren el perfil para citarlos a entrevista.

Generalmente, cuando se trata de la contratación de un perfil bajo, el día de la entrevista se le realizan preguntas filtro, para cerciorarse que cuenta con la experiencia, habilidades, competencias, disponibilidad y documentos para cubrir la plaza vacante. Acevedo y López (1996) consideran a la entrevista como un medio de interacción humano a través del cual se busca obtener información valiosa y suficiente acerca de las aptitudes, habilidades, conocimientos y personalidad del candidato a un cierto puesto, con el objetivo de llegar a predecir, con mayor o menor certeza, si podrá desempeñar con éxito la tarea para la cual se le intenta seleccionar.

En caso de ser compatible con el perfil se le brinda una plática informativa ya sea individual o grupal, en la que se especifica las actividades a realizar, horario, sueldo, prestaciones, documentación requerida, condiciones de trabajo, proceso de selección de personal, políticas de contratación, y aclarar las dudas que tenga

el candidato. Por el contrario, si el candidato no es compatible con el perfil, se le notifica que no se continuara con el proceso, y se pide su autorización para proporcionar sus datos a otras organizaciones que soliciten el mismo perfil y tenga la posibilidad de contratarse en alguna de ellas. Para puestos administrativos, se realiza una entrevista profunda a los candidatos con la finalidad de conocer aspectos específicos de su trayectoria y su vida personal.

Para continuar con el proceso se realiza la aplicación de las evaluaciones psicométricas que permiten identificar a los candidatos compatibles con el perfil requerido, se analizan las evaluaciones psicométricas y el reporte psicológico.

En el caso de los puestos administrativos el área de reclutamiento y selección, coordina las entrevistas con el área solicitante de por lo menos 3 candidatos para cubrir la plaza vacante, así informa posteriormente los resultados de las entrevistas realizadas.

Cuando el candidato es viable, el especialista de recursos humanos y/o Jefe de reclutamiento y selección, solicita la entrega de documentos para su contratación, asesora al candidato para el trámite de los documentos con los que no cuente.

Adicionalmente, se entrega al candidato los formatos de autorización para los estudios socioeconómicos, y autorización para prueba de examen toxicológico, en caso de salir positivo o falsear datos, el candidato quedara automáticamente descartado del proceso.

Por lo antes dicho se observa la importancia de las jerarquías en la empresa por lo que se considera indispensable mostrar un organigrama general de cómo está compuesta una empresa promedio.

Organigrama de la empresa

El orden y el control forman parte fundamental al interior de las empresas, es vital definir las funciones a desarrollar por parte de los trabajadores que las conforman, determinar las relaciones que existen entre ellos, para el cumplimiento eficaz y efectivo de los objetivos que se plantea la empresa. Es así que el conocimiento del organigrama cobra importancia para este fin.

Según Ferrell, Hirt y Ferrell (2010) el organigrama es una representación visual de la estructura organizacional, líneas de autoridad, (cadena de mando), relaciones de personal, comités permanentes y líneas de comunicación.

Para Franklin (2009) es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen.

La importancia del organigrama radica en que es una gran herramienta que permite analizar la organización existente y detectar posibles fallos en la asignación de funciones. También funciona como una carta de presentación ante otras organizaciones ya sean clientes, competencia o instituciones dando a conocer el funcionamiento interno de la empresa desde el punto de vista de la misma, es decir, refleja la estructura organizativa.

Pérez (2016) recalca que los requisitos que debe cumplir un organigrama son:

- Exactitud: Debe reflejar de forma precisa la estructura de la organización de una empresa.
- Realidad: Debe representar la estructura jerárquica existente en la empresa en el momento de su realización debiendo actualizarse con cada modificación realizada.

- Comprensibilidad: Ha de ser fácilmente inteligible por las personas a las que se trata de informar.
- Sencillez: Únicamente reflejará los elementos indispensables para facilitar la información que pretende dar, sin dar lugar a confusiones.
- Y deberá ser elaborado por los responsables de la empresa (ver anexo 1).

Caisalitin y Chano (2015) presentan las diversas formas de clasificación del organigrama:

Según su forma:

- Organigrama vertical: Indica el nivel jerárquico de arriba hacia abajo.
- Organigrama horizontal: Indica el nivel jerárquico de izquierda a derecha.
- Organigrama circular: Indica la autoridad de adentro hacia afuera.

Por su finalidad:

- Organigrama informativo: Muestra funciones y relaciones de dependencia y asesoría a disposición de todos.
- Organigrama de análisis: Solo tiene acceso el personal autorizado debido a la información confidencial que contiene, analiza la organización a través de información indagada en el mercado nacional e internacional.

Por su ámbito:

- Organigrama estructural: Muestra los niveles jerárquicos y sus responsabilidades de acuerdo a los cargos que se ocupan dentro de la institución.
- Organigrama posicional: Representa de forma específica la distribución del personal en los diferentes departamentos indicando su

cargo y funciones.

La realización incorrecta del organigrama en ocasiones se debe a la intención de representar a la organización como debería de ser y no como lo es realmente.

Otro error común es la complejidad que tiene la representación gráfica, dando lugar a la confusión y mala interpretación de ésta. La realización correcta del organigrama es de suma importancia, teniendo como ventajas la estimulación de los trabajadores que conforman la empresa definiendo campos de actividad que permitan el desarrollo de nuevos métodos y procedimientos, brinda un conocimiento profundo de la estructura de la organización posibilitando la revisión de los puestos de trabajo en el momento requerido y principalmente, permite la detección de fallas existentes para su futura corrección, tal como se muestra en la figura 1.

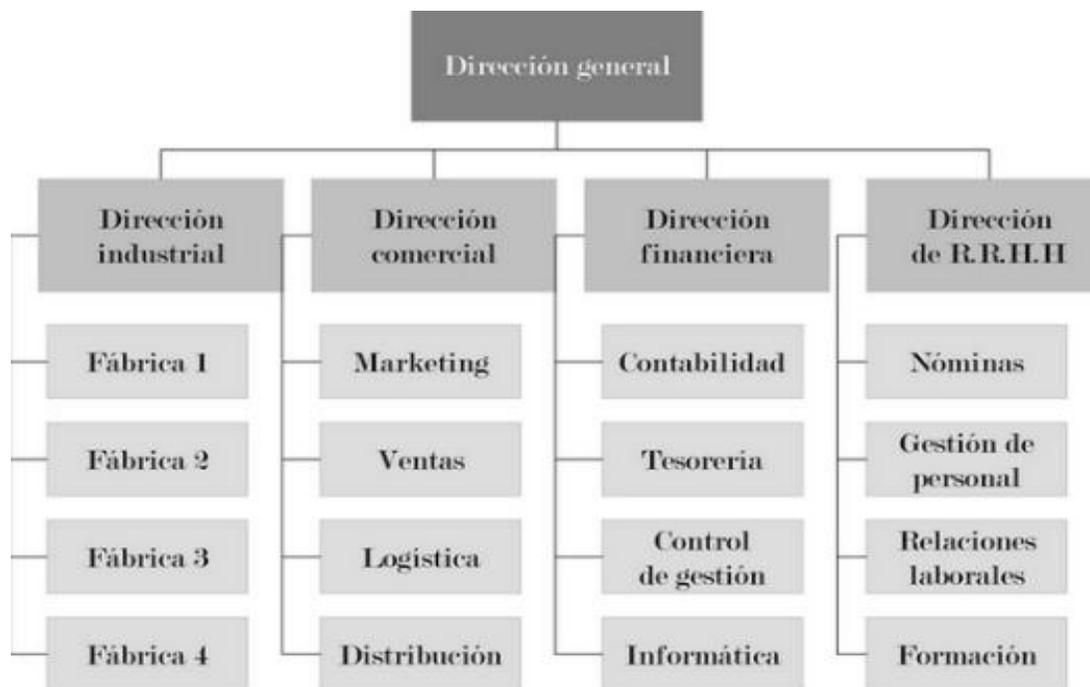


Figura 1. Ejemplo de organigrama empresarial

Normalmente se puede observar que las empresas se apoyan solicitando el servicio de outsourcing cuando tienen vacantes que quitan tiempo indispensable del coordinador de reclutamiento o simplemente si no se cuenta con una posición que se encargue del reclutamiento de posiciones más operativas. Estas posiciones se cubren más fácilmente cuando se cuenta con un reclutador de campo que va directamente a los puntos donde los candidatos con esos perfiles bajos asisten normalmente en su día a día.

El reclutamiento de campo

En la literatura revisada no existe como tal, un apartado que hable sobre el reclutamiento específicamente de campo ya que es tomado como parte de las labores de un reclutador independientemente si se enfoca en perfiles directivos, ejecutivos u operativos. Actualmente la información de los libros más utilizados y recientes que hablan de Reclutamiento y Selección de personal (Muniain, 2016; Guth, 2014) se basan en la premisa de que los candidatos asistirán con el reclutador y que para un buen reclutamiento se requiere material de trabajo el cual realizando una difusión pertinente se puede llegar a puestos bajos, en este caso solo se enfoca en un reclutamiento administrativo y no considera factores como los sueldos fuera del mercado que obliga a que exista un reclutamiento externo o mejor dicho directo en las calles.

Incluso en la búsqueda realizada no se encontró un libro o artículo que mencione el cómo se debe reclutar en la calle, las zonas que uno debe tomar en cuenta o incluso mencione los apoyos que dan los municipios o delegaciones para los reclutadores que están específicamente en un lugar de la ciudad intentando conseguir gente para cubrir sus vacantes.

En esta época de las únicas fuentes de las que podemos sacar algún tipo de información es de las opiniones de coordinadores y reclutadores que suben sus videos a las redes sociales o publican blogs relatando su experiencia en esta área como es el caso de la empresa Talento 2.0 que sube por medio de su Coordinadora de Reclutamiento y Selección videos en youtube sobre su experiencia.

Ella menciona en un video (reclutamientoblog,2016) que los reclutadores de campo son personas que deben tener habilidades diferentes a las que se piden a un reclutador administrativo ya que considera que solo deben llevar gente a la empresa. Ese es un punto importante ya que no necesariamente se necesita tener a un psicólogo en el campo y podría ser cualquier persona con habilidades de convencimiento para ocupar el puesto, sin embargo; en otras empresas también los reclutadores denominados de campo pueden realizar pruebas psicométricas y realizan un filtro considerando las especificaciones del perfil y a esas personas son a las que mandan al reclutador administrativo para que realice todo lo necesario para su contratación.

En muchos de los casos a un reclutador de campo se le paga según las vacantes cubiertas (Freelance), en otros tienen sueldo base pero sus bonos dependen de la gente que entra o en muchos otros tienen un sueldo fijo alto y un contrato que firma cada mes ya que su desempeño determina su permanencia en la empresa.

Cabe mencionar que entre el perfil que pide una empresa reconocida para ser reclutador es importante la licenciatura y la experiencia en campo tal como se puede observar en los anuncios de portales de empleo como INDEED, COMPUTRABAJO y OCC MUNDIAL (ver anexo 1)

Por lo tanto las funciones que realiza un reclutador de campo son la base para ser tomado en cuenta en otros puestos, y a pesar de la importancia de esto, no es

un tema que se trate en las empresas pues normalmente se aprende con la práctica.

Retomando la información del trabajo, cada vez existen más puestos y en cuanto al psicólogo se refiere, el campo laboral se extendió dando oportunidad en varios departamentos de una empresa entre los que se encuentra Recursos Humanos, y para poder entrar a esta área como psicólogo recién egresado la mayoría de las veces es como becario o reclutador.

Ahora bien, se observa una deficiencia de artículos y actualización de información sobre lo que se realiza en selección de personal en las universidades Mexicanas, y se da sólo un panorama muy idealista de lo que se realiza en el área de reclutamiento y selección como se aprecia en el libro Reclutamiento, Selección e Integración de recursos humanos de Guth (2014), lo que afecta el desempeño en el campo laboral de los estudiantes, ya que al ser proactivos e investigar más allá de lo que se ve en la universidad encuentran información que no tiene nada que ver con la realidad, mostrando así gran decepción al no cumplir las expectativas iniciales, y en muchos casos la deserción en el área de la psicología organizacional.

Por lo tanto si se va como un nuevo psicólogo a comenzar a trabajar como reclutador de campo o se obtiene un puesto ejecutivo es necesario poseer un programa que indique todo lo que se debe saber hoy en día sobre el reclutamiento de campo, ya que como se pudo ver en la introducción los diferentes artículos citados mencionan sólo un tipo de reclutamiento que tiene que ver con esperar a que el candidato llegue por su cuenta a la oficina y así juntar varios candidatos extras para llenar las vacantes que solicitan haciendo un ejercicio de selección de personal, donde se elige al mejor para el puesto.

Tomemos en cuenta que hoy en día para poder cubrir perfiles operativos que

básicamente desarrollan funciones técnicas, de apoyo administrativo, servicios generales y consiguen resultados por sí mismos como guardias, ayudantes generales, ventas, etc., es sumamente necesario ocupar una de las herramientas que la mayoría de las empresas que buscan estos perfiles tienen, y es el reclutamiento de campo, pero que ciertamente no se tiene una capacitación o inclusive , una base o un perfil de puesto que ayude a comprender la labor que se realizará, tanto para los que salen de las universidades y quieren comenzar a trabajar en RH o para quien por alguna razón fue contratado para el puesto.

Por lo tanto, el objetivo del siguiente trabajo es realizar una propuesta del perfil actual del reclutador de campo.

METODOLOGÍA

Objetivos del proyecto

Objetivo general: Diseñar una propuesta del perfil actual del reclutador de campo

Objetivo específico 1: Analizar la perspectiva que la coordinadora y auxiliar tienen sobre el perfil del reclutador.

Objetivo específico 2: Analizar la perspectiva que los reclutadores tienen sobre su propio perfil de trabajo.

Objetivo específico 3: Diseñar el perfil del reclutador específicamente de campo con los datos obtenidos.

Tipo de metodología

Cualitativa, análisis de las entrevistas

Participantes

Empresa de seguridad en el Estado de México

1 coordinadora de Recursos Humanos

1 auxiliar de Recursos Humanos

4 reclutadores (tres de campo y uno administrativo)

Instrumentos

Se realizaron dos formatos de entrevista una para los reclutadores y otra para los administrativos como es coordinadora y auxiliar de RH que se pueden ver en anexo 2 y 3 respectivamente.

Dispositivo de investigación

Se trabajó durante 4 sesiones por cada participante para contestar las preguntas base y se utilizó su hora de comida para no interferir con su trabajo. En caso de ser ambiguos en sus respuestas se les pedían fueran más específicos en su respuesta en la misma sesión o la siguiente.

Se decidió escribir lo que decían los participantes directamente en el formato de entrevista ya que no se permitió grabar su voz.

Estos registros son parte de las evidencias experimentales que serán presentadas y analizadas en la sección de resultados.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Descripción de los participantes

Coordinadora de Recursos Humanos (CRH)

36 años

Licenciatura en Psicología

Lleva año y medio en el puesto dentro de esta empresa; sin embargo, ha trabajado en la misma posición durante 5 años más y tiene experiencia en reclutamiento de 7 años tanto administrativo como de campo.

Auxiliar de Recursos Humanos (ARH)

26 años

Ingeniería en Negocios y Gestión Empresarial

Lleva un año en el puesto dentro de la empresa, nunca ha trabajado como reclutador de campo pero tiene 4 años de experiencia en el área de Recursos Humanos como Auxiliar y Archivista.

Reclutador administrativo (ADMIN)

34 años

Licenciatura en Administración

Tiene 3 años en el puesto dentro de la empresa, con experiencia previa de 3 años.

Reclutador de campo 1 (CAMPO 1)

23 años

Estudiante de Ciencias de la educación

Tiene 8 meses de experiencia en el puesto dentro de la empresa, lleva 2 años siendo reclutador de campo en empresas de seguridad solamente.

Reclutador de campo 2 (CAMPO 2)

29 años

Bachillerato terminado

Tiene 1 año 6 meses en el puesto dentro de la empresa, sin experiencia previa.

Reclutador de campo 3 (CAMPO 3)

32 años

Licenciatura en Economía

Tiene 2 años en el puesto dentro de la empresa, con experiencia previa de 1 año en otra empresa como reclutador de campo.

Reclutador de campo 4 (CAMPO 4)

26 años

Licenciatura en Psicología

Tiene 1 año 5 meses en el puesto dentro de la empresa, con experiencia previa de 6 meses en sus prácticas en una empresa de reclutamiento.

Categorías para realizar el análisis de las entrevistas

Con el fin de sintetizar la información se construyeron 5 categorías considerando las respuestas repetidas o semejantes entre todos los participantes durante la entrevista. Las categorías fueron las siguientes:

1.Escolaridad- Tiene que ver con las respuestas donde mencionaban la escolaridad que los reclutadores, con base en los criterios de la empresa, que se considera debe tener un reclutador previo a trabajar en la empresa de seguridad.

2.Requisitos generales para el nuevo ingreso de reclutadores- Se refiere a las respuestas donde mencionaban los requisitos que necesitan los reclutadores para entrar a laborar a la empresa de seguridad.

3.Capacitación: Todas las respuestas que eran semejantes referidas a las actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes previo al inicio de sus labores que los reclutadores de nuevo ingreso tienen para realizar sus funciones generales del puesto.

4.Habilidades: Se tomaron en cuenta todas las habilidades con que debían contar los reclutadores para cumplir correctamente la función del puesto.

5.Experiencia específica del reclutador de campo: Se tomó en cuenta toda aquella respuesta donde mencionaban funciones específicas del reclutador de campo. Se pidió a los participantes que fueran explícitos en sus respuestas evitando ambigüedad a la hora de realizar definiciones de conceptos.

Después de realizadas las categorías se decidió separar la comparación de las respuestas en dos partes; la primera para realizar el análisis de entrevista de la coordinadora como del Auxiliar que tuvieron respuestas basadas en el trabajo de otros (reclutadores). Y de los reclutadores tanto administrativo como de campo que tuvieron respuestas basadas en el trabajo de ellos mismos, esto con el fin de apreciar mejor si existen diferencias entre lo que se hace y se piensa se debe hacer para el puesto.

Análisis de entrevista a Coordinadora RH y Auxiliar de RH

A continuación, se presentará el perfil ideal de reclutadores desde la perspectiva de la Coordinadora y del Auxiliar entrevistados:

Categoría	Coordinadora	Auxiliar
1-Escolaridad	Mínimo licenciatura trunca en psicología de preferencia, también puede ser afín a RH	Licenciatura idealmente que tenga que ver en RH, aunque se han contratado de preparatoria.
2-Requisitos generales para nuevo ingreso de reclutadores.	Trato con la gente, entrevista inicial y profunda, manejo de fuentes de reclutamiento, gusto por el trabajo en campo, volanteo, posteo, manejo de bolsas de empleo, ferias de empleo, seguimiento a candidatos Capacidad de análisis, asertividad, comunicación efectiva, negociación, actitud de servicio, orientado a resultados, toma de decisiones, habilidad de ventas, gusto por el trabajo en campo y de oficina, me ha tocado que trabajar como reclutador y se llevan indicadores por lo que es necesario saber Excel.	Experiencia mínima de 1 año, carrera a fin, conocimientos en recursos humanos y reclutamiento. Conocimientos y experiencia en recursos humanos, Habilidad comunicativa, Habilidad relacional; Socialmente e Internamente, y un punto muy importante tener en claro qué es el reclutamiento.
3-Capacitación	Lo considero importante para que conozcan la empresa, los puestos y procedimientos que tenemos que cumplir en el área, así como la condición económica y prestaciones que se pueden ofrecer para poder filtrar a los candidatos de manera efectiva, sin embargo, no existe una capacitación específica para los reclutadores, de hecho, es la misma que llevan los guardias.	Es de suma importancia para conocer antecedentes de la empresa, acerca de su puesto (funciones que la mayoría aprende sobre la marcha) y acerca de las vacantes.
4-Habilidades	Capacidad de análisis, asertividad, comunicación efectiva, negociación, actitud de servicio, orientado a resultados, toma de decisiones, habilidad de ventas, gusto por el trabajo en campo. Deben ser ordenados para no revolver la información de todos los candidatos	Habilidad comunicativa, Habilidad relacional, Poder de negociación

5-Experiencia específica del reclutador de campo.	Estar 90% afuera y 10% oficina armando los expedientes de las personas captadas. Realizan reclutamiento masivo y lo hacen pegando volantes en los postes o hawaianas para que las personas se enteren, hacen perifoneo si es necesario y piden los permisos necesarios a los municipios y delegaciones por lo que deben saber dónde se encuentran las oficinas de cada municipio pues estarán en la calle prácticamente todo el día. Saber los puntos clave de la ciudad donde se reúnen los candidatos y captarlos dándoles la información. Al aceptar el candidato entrega documentos por lo que deben saber aplicar pruebas que es el paso siguiente e interpretarlas rápidamente pues lo mandan a examen médico. Indispensable conozcan de Claver, Zavic y Maccover para el filtro.	Conocimientos y experiencia en recursos humanos y un punto muy importante tener en claro qué es el reclutamiento, En este caso sería salir a captar gente la más posible y hacer un filtro rápido con las pruebas que realizan. Su trabajo es llevar gente por lo que dependerá mucho de sus habilidades antes mencionadas, si no sabe interpretar pruebas le da más trabajo al reclutador administrativo que debe hacer ese trabajo. También debe ir a bolsas de empleo ya que es donde están los candidatos esperando a ser contratados.
---	---	--

Tabla 1. Comparación de respuestas entre la Coordinadora de RH y el Auxiliar de coordinación de RH.

Se puede observar en la tabla las cinco categorías que se sacaron de la encuesta realizada (anexo 1) con la comparación de respuestas que ayudarán a realizar el perfil del reclutador de campo.

En este caso los dos encuestados coinciden en varios de los puntos en cuanto a los requisitos generales del reclutador se refiere, como la habilidad para tratar con personas y negociar.

Uno de los puntos importantes que mencionan es el saber reclutar con ayuda del volanteo, posteo, perifoneo y experiencia en bolsas y puntos clave independientemente del tipo de reclutador.

Específicamente para un reclutador de campo es necesario tenga las habilidades antes mencionadas aunada a la organización ya que ordenan los expedientes. La aplicación de pruebas es indispensable para el puesto y sobre todo la interpretación.

Coinciden en que no existe una capacitación exclusiva para los reclutadores ya que se da en conjunto con los candidatos a guardias de seguridad.

En cuanto a la escolaridad para la coordinadora es indispensable tengan la carrera en psicología o administración, pero para el auxiliar lo relevante es que sepan lo que hace el reclutador, aunque tengan sólo la preparatoria.

Comparación de respuestas de Reclutadores (administrativo y de campo)

A continuación, se presentará el perfil ideal de reclutadores desde la perspectiva de los reclutadores de campo y el administrativo:

CATEGORÍA	ADMON	CAMPO 1	CAMPO 2	CAMPO 3	CAMPO 4
1-Escolaridad requerida	Psicología o Administración	Mínimo preparatoria	Bachillerato concluido	Bachillerato terminado	En el caso de la empresa si ya que se hace selección
2-Habilidades	Ser bueno hablando con las personas sin tratarlos mal, negociador, persuasivo y proactivo.	Habilidad de palabra, y trabajo en equipo.	Facilidad de palabra, conocimiento de zona a laborar, para también tramitar los permisos correspondientes	Atención a los clientes, proactivo y servicial.	Muy activo, que conozca el lugar de trabajo, carismático y persuasivo. Necesita tener tolerancia a la frustración.
3-Requisitos generales para nuevo ingreso de reclutadores	Tener experiencia mínima de 6 meses en reclutamiento de campo, sexo indistinto. Universidad concluida o trunca según experiencia, ser mayor de 18 años.	Capacidad de palabra, buena actitud, conocimiento de los puntos de reclutamiento.	Experiencia mínima de 6 meses, y disponibilidad de horario	Experiencia en reclutamiento, atención a clientes, trabajo bajo presión.	Lic. Afín Experiencia en el puesto, conocimiento de fuentes de reclutamiento conocimiento de pruebas psicométricas
4-Capacitación	Primero yo fui de campo y hubiera sido todo más rápido y eficiente porque no tendría que haber perdido el tiempo buscando gente donde ya se sabe que no hay nadie, incluso sabría cómo interpretar la pruebas que quieren, a un chico le cobraron el	Aunque ya había trabajado de campo jamás en una empresa de seguridad y es un puesto muy diferente a los de ayudantes o limpieza, yo no sé interpretar pruebas, sólo llevo gente y el administrativo hace todo lo que se supone yo debo hacer pero si	Mi trabajo sería más eficiente, yo no sabía que era una cartera y aunque me dieron la oportunidad de trabajar aquí porque tenían muchas vacantes creo que les falló el no haberme enseñado nada de lo que es el reclutamiento en campo, ahora se por los	No he recibido capacitación en ningún trabajo, sin duda en cuanto a lo teórico como que es una bolsa de empleo o una jornada laboral o cosas así de básicas que se hacen en las ferias de empleo o municipios hubiera sido más fácil y no hubiera hecho el oso	Definitivamente hubiera sido más eficiente en mi trabajo ya que no sabía ningún término de campo, en clases o libros de organizacional en la universidad no viene nada de eso, ni mis compañeros que llevaron esas clases sabían algo sobre el

	doping porque salió su candidato drogadicto y como se supone eso sale en la pruebas y él no las interpretó, las pagó. Pero sin capacitación es imposible.	no me enseñan yo no voy a arriesgarme.	amigo que he hecho.	preguntando cosas muy básicas, también el saber de pruebas, no sé porque las aplico si no sé ni cómo se llenan, luego las tengo que estar haciendo con ellos.	trabajo de campo todo era administrativo para tener un puesto mayor te piden experiencia en campo, una incoherencia total.
5-Experiencia específica del reclutador de campo.	Tener experiencia en campo, ser bueno para envolver a la gente a que les interese el trabajo, Hombre mayor de 20 años.	Debe de tener conocimientos de computadora y paquetería de texto, habilidad de palabra, y trabajo en equipo. Las actividades a realizar del reclutador de campo son: ir a bolsas de trabajo para dar de alta vacantes, reclutar candidatos conforme al perfil requerido, aplicar entrevista, pruebas psicométricas, registro de datos	Experiencia mínima de 3 m., prepa, facilidad de palabra, conocimiento de zona a laborar, para también tramitar los permisos correspondientes que se supone es responsabilidad de la empresa, actividades de volanteo, posteo y atracción de personal	Proactivo, no tener día sin cubrir una de las vacantes disponibles. Realizar la correcta selección del personal y llenado correcto de formatos.	Va a bolsas y aplica entrevista inicial, pruebas psicométricas y las interpreta, entrega expediente. Para esto debe saber dónde se puede captar personas, y saber lugares donde sacar permisos para volanteo posteo. Si no sabe pierde todo el día buscando.

Tabla 2. Comparación de respuestas entre los reclutadores tanto administrativo como de campo.

En este caso los encuestados coinciden en varios de los puntos en cuanto a experiencia general del reclutador, destacando el manejo de diversas fuentes de reclutamiento, desde la solicitud de los permisos para la realización del volanteo, posteo y perifoneo, hasta intercambio de cartera, promoción de vacantes en ferias y bolsas de empleo municipales/delegacionales/virtuales.

Otros puntos relevantes son la realización de entrevistas, la aplicación y evaluación de pruebas psicométricas, habilidad de palabra, ser proactivo, y saber trabajar bajo presión.

Respecto a la capacitación, la mayoría de los encuestados coinciden en mencionar que adquirieron sobre la marcha las habilidades y conocimientos necesarios para el puesto desempeñado, el resto menciona que recibió una capacitación general sobre la empresa, en conjunto con los guardias.

Para desempeñar el puesto de reclutador administrativo o de campo respondieron que se requiere la carrera de psicología, administración, o incluso la preparatoria, realmente lo indispensable para estos cargos es la experiencia en el área de reclutamiento y selección de personal, aunque cuando existe urgencia para cubrir las vacantes no toman en cuenta este rubro y contratan reclutadores sin la escolaridad ideal.

Análisis de tabla 1 y tabla 2

Como se pudo observar en ambas tablas es de suma importancia que el reclutador de campo tenga como características principales: la habilidad de palabra, organización, y ser proactivo ya que este es un punto que tanto Auxiliar y Coordinadora coinciden con los reclutadores.

Se destacó el manejo de diversas fuentes de reclutamiento como la aplicación e interpretación de pruebas psicométricas, que el caso de esta empresa son Cleaver, Accu Test y Macover. Aunque basándonos en la experiencia que tiene cada uno de los reclutadores la mayoría comenzó sin saber nada sobre las pruebas y no coincide con lo que los administrativos entrevistados dijeron.

Mencionan que el requisito realmente indispensable es la experiencia en el área de reclutamiento y selección de personal, basándose en el intercambio de cartera, visitas a ferias de empleo y realización de postulaciones en las bolsas de empleo de los diversos municipios o delegaciones, y aunque los reclutadores lo dicen de una forma muy fluida el auxiliar, por ejemplo, que no ha tenido experiencia como reclutador sólo dice que deben postear e ir a bolsas de empleo para traer gente por lo que se le preguntó que era lo que realizaban los reclutadores cuando iban a las bolsas de empleo y él respondió que era ir por la gente que estaba formada porque quería trabajar, lo que indica que no tenía idea de lo que era el trabajo del reclutador de campo. Este tipo de pensamiento afecta a los reclutadores ya que les pone metas inalcanzables por lo que muchos deciden cambiar de trabajo, esto según uno de los reclutadores de campo que lleva más tiempo en la empresa.

El tema de la capacitación también tiene que ver con esto último ya que aunque en los requisitos principales tienen claro el ideal del puesto, contratan reclutadores sin ninguno de estos requisitos como ya se mencionó; el punto aquí

es que todos concordaron en que no se recibía capacitación específica del puesto por parte de la empresa, sino que se iban capacitando sobre la marcha, tomando esto como una gran incongruencia por parte de la empresa entre lo que buscan y lo que terminan contratando.

En conclusión, es importante agregar definiciones básicas de reclutamiento dentro del perfil del reclutador de campo explicando cada una de éstas y así elaborar un perfil los nuevos reclutadores para que la curva de aprendizaje se más corta.

PROPUESTA DE PERFIL DEL RECLUTADOR DE CAMPO

A lo largo de las entrevistas realizadas tanto al auxiliar de RH como a la Coordinadora evidenciaron las características principales que debe tener un reclutador específicamente de campo dentro de la empresa de seguridad, sus habilidades y competencias al igual que la descripción de las actividades que realizan en su día a día.

Gracias a sus respuestas se realizó una propuesta del perfil del reclutador de campo que se presenta a continuación:

Características formales principales

- Sexo indistinto: No se tiene problema en que sea hombre o mujer ya que las zonas por donde están los servicios no son tan peligrosas; sin embargo, esto dependería si se requiriera un reclutador de campo para que abarque una sola zona que es de alto riesgo ya que en ese caso se solicitaría un hombre.
- Menor de 30 años: Dentro de esta empresa se requiere una persona que le agrade estar trabajando en las calles y no se canse rápido por lo que las personas menores de 30 años suelen rendir más en el trabajo de campo y ser más rápidos.
- Carrera académica trunca mínimo en psicología, administración o afín a RH: Este es un requisito importante ya que los reclutadores de campo realizan pruebas psicométricas y las interpretan para presentar en la oficina candidatos viables.

Solo en algunos casos se aceptarán con bachillerato terminado, pero

tendrán un sueldo menor, sin posibilidades de ascender dentro de la empresa y con probabilidad de que sea un trabajo temporal y no podrá interpretar las pruebas psicométricas.

- Buena presentación (vestimenta formal): Es de suma importancia que los candidatos para reclutamiento tengan un semblante amigable y no asusten a las personas o generen desconfianza, por lo que con una buena presentación desde el inicio se probabiliza la formalidad del reclutador para su trabajo en cuanto al aspecto.

Habilidades y competencias necesarias

- Sentido de urgencia: Es aquella decisión personal cuyo objetivo es hacer el trabajo de forma eficaz y eficiente en el menor tiempo posible sin necesidad que otra persona esté recordándole que hay mucho trabajo y se apresure a realizarlo.
- Conocimiento de la zona geográfica donde se laborará: Se refiere a tener tenido experiencia previa en cuanto a rutas de transporte público de una determinada zona (colonia, municipio, delegación).
- Facilidad de palabra: Indica el poder entablar una conversación efectiva con personas que no se conocen sin que surja un sentimiento de pena o se torne incómodo.
- Negociación: Habilidad para persuadir a los candidatos a formar parte de la empresa mostrando que también ellos ganan con la decisión, es decir,

conseguir con razones y argumentos que una persona actúe o piense de un modo determinado en este caso que acepte el trabajar en la empresa como al hablar con un candidato o con un tendero para que deje mostrar la propaganda de la empresa.

- Proactivo: La proactividad es la actitud en la que la persona asume el pleno control de su conducta vital de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, haciendo prevalecer la libertad de elección sobre las circunstancias de la vida. Implica asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan. (Universidad de Cádiz, 2017)
- Manejo de la frustración: Se refiere al estar consciente de que no siempre se cumplen las expectativas que se tienen de algo y actuar para solucionarlo en lugar de derrotarse. En el caso de los reclutadores muchas personas se negarán a ocupar el puesto e incluso pueden retirarse del proceso en cualquier etapa antes de la contratación, lo que podría llegar a generar frustración.
- Carismático: se caracteriza por un trato amable, siempre con una sonrisa y dispuesto a explicar cualquier duda.
- Organizado: Característica esencial que se refiere a poner orden a todo su material de trabajo para no tener dificultades en la calle, por ejemplo, que se les olvide su material de trabajo o los formatos para que llenen los candidatos.

Actividades a realizar

- ✓ Asistir a bolsas de empleo
- ✓ Asistir a ferias de empleo y llevar todo el material pertinente (folletos, volantes, lista de interesados para crear cartera, material promocional)
- ✓ Saber inscribir la vacante en los distintos municipios en las bolsas de empleo.
- ✓ Pirateo
- ✓ Volanteo
- ✓ Posteo
- ✓ Conocimiento de las áreas de los servicios otorgados.
- ✓ Uso de portales electrónicos para subir vacantes.
- ✓ Realización de intercambios de cartera
- ✓ Uso de bases de datos en Excel
- ✓ Seguimiento a los candidatos para que no declinen el proceso.
- ✓ Conocimiento de pruebas psicométricas

Descripción de términos más comunes dentro de las actividades que realiza el reclutador de campo

➤ **Base de datos:**

Se le denomina base de datos a la organización que se tiene regularmente en el programa “Excel”, donde se pone el nombre de los candidatos y su información

relevante como teléfono de contacto y zona donde vive. Esta información dependerá de cada empresa y sus necesidades, pero es de gran valor tanto para sacar cartera como para darle seguimiento a los candidatos.

➤ **Bolsas de empleo / trabajo**

En la página derecho.com lo definen como un instrumento utilizado por determinadas empresas para reclutar trabajadores a lo largo de varios periodos de tiempo. Algunos procesos de selección se realizan con el objetivo de crear dicha bolsa.

En el reclutamiento de campo las bolsas de empleo se encuentran en los diversos municipios donde se debe llevar documentación (varía en cada municipio) para poder dar de alta la o las vacantes que se tengan.

Existen universidades con departamentos de bolsa de empleo o también llamadas “Vinculación” donde se puede dar de alta la vacante al igual que en los municipios.

La función de ambas es publicar la vacante en sus redes apoyando a los candidatos a encontrar trabajo rápidamente, lo envían a la empresa que se inscribió para que esta siga el proceso, funcionando así como un puente entre empresa y candidato.

Es uno de los apoyos principales para los reclutadores que buscan perfiles operativos.

➤ **Bolsas o portales electrónicos:**

No se encontró ninguna definición en internet o literatura, sin embargo en reclutamiento de campo se utiliza este término para definir a los medios

electrónicos de búsqueda de empleo donde el candidato realiza su perfil y se postula a la vacante de su interés, dichas vacantes las sube la empresa interesada, en este caso los reclutadores. Se deben inscribir a la bolsa electrónica (INDEED, COMPUTRABAJO, OCC MUNDIAL, OPCION EMPLEO, ETC) en algunas sólo es posible con los datos de la empresa, pero muchas otras no son gratuitas, ya que piden un pago para poder subir vacantes.

➤ **Cartera:**

Se llama Cartera a la base de datos o solicitudes en físico de las personas que se postularon a una vacante de la empresa pero no se quedaron por alguna razón.

Esta base de datos o solicitudes se llevan para intercambiarla con algún reclutador de alguna otra empresa a quien le pueda servir y a la vez este da su cartera del perfil que necesita.

Se puede realizar en ferias de empleo, por correo electrónico o en las llamadas juntas de intercambio que muchos municipios y delegaciones tienen una o dos veces por mes, en estas acuden los reclutadores sólo con el fin de intercambiar carteras físicas o sus correos electrónicos para enviar sus bases de datos. Se deben inscribir en la bolsa de empleo del municipio para estar en las juntas de intercambio.

➤ **Ferias de empleo:**

Las Ferias de empleo son eventos en los cuales, los buscadores de empleo deben asistir a las instalaciones donde se lleven a cabo éstos, en una fecha y horario establecido. En el evento, reciben atención personalizada por parte de los representantes de las empresas, quienes ofrecen ofertas de empleo en sectores

como industrial, comercial y servicios. Las Ferias Presenciales permiten, a los buscadores de empleo, un acercamiento directo con el empleador, ya que, personalmente, dan a conocer sus competencias laborales, con el objetivo de concretar una entrevista de trabajo. (ferias de empleo, s.f.)

Es necesario inscribirse semanas antes del evento, normalmente las ferias de empleo de todo México (delegaciones y municipios) están inscritas a la página <http://ferias.empleo.gob.mx> por lo que con solo revisarla y seguir las instrucciones de la página para inscribirse es más que suficiente.

➤ **Material promocional:**

Se refiere a todo el material que la empresa da a los reclutadores para poner en las ferias de empleo o stands en puntos clave con el fin de llamar la atención de los candidatos, se acerquen y se les pueda proporcionar información.

Dentro de este material se encuentran a parte de los volantes que son indispensables las plumas, block de notas, termos, gomas, lápices, calendarios, entre otras cosas que cumplan con la misma función y se les regala a los candidatos a consideración del reclutador o de las normas de la empresa.

➤ **Permisos municipales:**

En la página Código Postal MX (Mejía, L., s.f.) menciona que el *permiso publicitario* es fundamental y necesario para que se pueda *repartir publicidad* en cualquier Delegación o Municipio de México; es importante mencionar que cada municipio tiene diferencias mínimas en lo que se refiere a cuotas y procedimientos internos de funcionamiento municipal.

La empresa pide al reclutador de campo realice los permisos pertinentes ya sea para volanteo, posteo, perifoneo o incluso para poner una manta con la información de la vacante.

Estos permisos son de suma importancia ya que de no tenerlos se puede llevar a la procuraduría al reclutador y cobrar una fianza de la cual no todas las empresas se hacen responsables.

➤ **Pirateo:**

Se le llama pirateo a la búsqueda directa de los candidatos cuando son perfiles operativos, es decir, se va al lugar de trabajo de las personas que podrían cubrir el perfil y se les da la información para que se cambien de empleo.

Es preciso mencionar que con perfiles ejecutivos o empresariales no se le llama pirateo ya que existe un puesto exclusivo llamado Head Hunter.

➤ **Posteo:**

Se refiere a la actividad de pegar un anuncio en un poste o pared. En ocasiones los anuncios tienen recortes en la parte de abajo para que las personas interesadas arranquen uno. Estos recortes tienen toda la información para contactar a los reclutadores o acudir a entrevista directamente.

➤ **Puntos clave:**

Los puntos clave son los lugares donde varios reclutadores de diferentes empresas se ubican, normalmente no existe un permiso por lo que es arriesgado colocar el stand de la empresa; sin embargo, existen varios en la ciudad.

También se le puede llamar puntos clave de reclutamiento a las zonas donde hay mucha concurrencia de gente como salidas de metro o parques y plazas donde se pueden repartir volantes y se consigue generalmente varios candidatos.

➤ **Reclutador de campo:**

Se refiere a la persona que trabaja para la empresa y cuyas funciones es conseguir candidatos que cubran el perfil con base en el protocolo que se les dé. Toda esta labor la realiza un 20% en oficina y 80% en campo lo que indica que la mayor parte del tiempo están fuera de la oficina buscando candidatos en la calle utilizando diversas estrategias para conseguir personal.

En algunas empresas los reclutadores de campo realizan la psicometría y la entrevista para identificar si es o no buen candidato.

➤ **Reclutamiento masivo:**

El reclutamiento masivo se refiere a la contratación de varias personas para un mismo puesto, esto es para áreas financieras cajeros, ejecutivos de ventas, promotores de ventas, en área electrónica operarios de producción, por citar algunos, estos procesos masivos están generalmente asociados al ingreso del personal por temporadas de tres a cuatro meses con posibilidades de ser contratados por tiempo indefinido de acuerdo al desempeño del personal.

Este reclutamiento nos sirve para reforzar las fuerzas de ventas ante una necesidad concreta, o bien para hacer frente en un momento de expansión de una empresa o apertura de algún negocio o sucursal.

En todos estos casos, dos factores son primordiales: la rapidez del proceso (de manera que la gente esté disponible en la fecha requerida de incorporación) y la calidad en la evaluación (que no debe perderse frente a una convocatoria de centenares de personas). (Meza, 2009).

Para este tipo de reclutamiento se requiere al 100% de los reclutadores de campo ya que son los que hacen toda la propaganda por medio de volanteo, posteo, perifoneo y publicaciones en bolsas electrónicas, y así haya varios candidatos en los días programados para contratación.

➤ **Seguimiento a candidatos:**

Se refiere a tener siempre la información de en qué parte del proceso va el candidato, desde que inicia la entrevista hasta que se contrata, incluso si se queda a mitad del proceso por no pasar algún filtro hablarle para notificar que no fue el seleccionado.

En cuanto a los reclutadores de campo realizan este seguimiento desde que los localizan en algún punto o los candidatos les llaman por teléfono, hasta que entregan el expediente completo a los reclutadores administrativos. Esto indica que si el candidato no asistió a la entrevista se le vuelve a llamar para reagendar y así no se pierda ese candidato viable, que es lo que pasaría si no se diera el seguimiento.

➤ **Volanteo:**

Se refiere a la actividad de dar a las personas que pasan por la calle un volante con la información de la vacante que ofertan y los datos de la empresa donde pueden llamar o asistir directamente.

Todas las definiciones se sacaron de lo dicho por los entrevistados en comunicación personal, del cuestionario dónde se les pidió explicaran en que consistían las funciones del reclutador de campo, y fuentes electrónicas.

CONCLUSIONES

Acorde a lo anteriormente expuesto podemos observar que hace falta un mayor acercamiento a ciertos temas que incumben a la psicología organizacional, como es el caso del reclutamiento. Uno de los puntos sobre el cual es menester trabajar, refiere a un primer acercamiento a este tipo de actividades desempeñadas fuera de la oficina y que, a pesar de formar parte de un puesto operativo, se tornan críticas para poder aspirar a un puesto de mayor rango (acorde al organigrama de la empresa), por lo que un buen punto de partida podría ser en la misma institución educativa.

En muchas ocasiones las habilidades y conocimientos adquiridos durante la carrera distan de aquellos que son indispensables para el desempeño efectivo en el área de reclutamiento y selección de personal, en especial en lo referente a las labores realizadas por el reclutador de campo, ya sea por falta de actualización en el material analizado o por desconocimiento de estas labores por parte de los profesores encargados de acercar a los estudiantes a la denominada psicología organizacional.

El hecho de que en varias empresas se permita el acceso a personas que sólo han concluido el bachillerato pone en evidencia, de algún u otro modo, la necesidad de la enseñanza de habilidades específicas que favorezcan la selección de egresados de psicología, pues si bien éstos cuentan con un esquema de conocimientos especializados éste puede verse ensombrecido por la poca o nula experiencia práctica que posean.

Aunado a ello, cabe señalar que el reclutador no recibe la capacitación necesaria previo a su inserción laboral, ya sea por parte de la universidad (si es el caso) o de manera directa con la empresa; acorde a lo señalado por los reclutadores de campo, las empresas en las que han laborado centran su capacitación en aspectos generales de la organización, por lo que no hay una clara diferencia

entre la capacitación brindada al personal operativo o administrativo. En pocas palabras, el reclutador se ve forzado a aprender mediante la práctica, a base de ensayo y error.

Se puede decir que la definición del reclutador de campo es aquel profesional que con base en el perfil del puesto que se le asigna, realiza entrevistas, evaluaciones y motivación a los diferentes candidatos que recluta fuera de la empresa, utilizando al menos tres opciones de trabajo como son:

a) Actividades que el reclutador forma parte activa con ayuda de su empresa como el perifoneo, volantes, hawaianas, stands, unidades móviles entre otros

b) Medios que proporcionan los municipios o delegaciones como ferias de empleo, bolsas de empleo o permisos para poder estar por la ciudad.

c) Por sus propios medios como el publicar las vacantes en sus redes personales o citar gente en puntos específicos de la ciudad para seguir con el proceso completo de selección.

El ser reclutador de campo no sólo es llevar personal, ya que como lo indica la coordinadora y el auxiliar se tiene más rotación de reclutadores cuando se contratan sin una licenciatura que sea a fin a RH y que ayude a que ellos sepan que pueden crecer en la empresa.

Acorde a lo dicho por la coordinadora, se enfatiza la importancia de elegir correctamente a el equipo de trabajo, pues como se ha venido exponiendo muchos de los recién egresados no cuentan con un conocimiento pleno respecto a lo que es el reclutamiento de campo y que, a pesar de ello, se les brinda la oportunidad de crecimiento dentro de la empresa; empero, el hecho de que vayan adquiriendo la experiencia por la práctica repercute en la eficacia temporal (como

el tiempo en que se cubre una vacante) de la empresa. Así mismo, la coordinadora reconoce que el hecho de que los reclutadores llegasen con nociones y habilidades básicas de lo que van a realizar (v.g. posteo, volanteo, intercambio, negociar, etc...), facilitaría y agilizaría los tiempos y la efectividad de la operación, quedando como única habilidad a desarrollar, prácticamente, el conocimiento del área geográfica a trabajar por parte del reclutador.

Tomando en cuenta lo dicho en la introducción con respecto a los requisitos que las empresas piden a los candidatos podemos notar que en efectivamente si aún estudiante de psicología recién egresado que no le agrada la labor de campo tendrá menos oportunidad de encontrar un empleo con más de \$10000, ya que es requisito indispensable haber realizado trabajo de campo.

Un punto importante que justifica este requisito es que al obtener un puesto de coordinador de reclutamiento, por decir un puesto mayor, se sigue la premisa de “sólo se enseña lo que se sabe a hacer”, alguien que jamás ha realizado el trabajo de campo no sabría realizar planes para obtener mejores resultados, sobre todo mandar a los puntos clave a los reclutadores a cargo o incluso saber en qué páginas de internet publicar los distintos perfiles ya sean operativos, ejecutivos o gerenciales.

Por lo tanto se considera que el perfil del reclutador de campo que se propone, con base en las características ideales de éste, proporcionará las bases para comenzar a realizar una propuesta de capacitación a las empresas y que la curva de aprendizaje sea menor; respecto a la Universidad, éste debe ser un tema que no se pase de largo, aclarando que en México es muy diferente la forma de reclutar al personal con perfiles bajos/operativos, sobre todo si la empresa se dedica, mayoritariamente, a buscar talento de esta índole, dejando atrás las

expectativas

que la mayoría de los recién egresados tienen cuando inician su vida laboral encaminada al área de reclutamiento y selección.

Por último, se considera necesario mencionar la importancia de las bases teóricas, remarcando que el hecho de que la información existente de este tema, en su mayoría, no se acople a las necesidades de nuestro país no implica la invalidez de la misma, es decir, en el caso de muchas empresas primermundistas en las que los candidatos llegan en búsqueda del trabajo, definitivamente podríamos aplicar lo aprendido en libros y en la universidad, ya que el reclutador realizaría un verdadero filtro y selección de su personal reclutando con cosas básicas desde la oficina como bolsas electrónicas o contratando volanteros solo para la difusión de la vacante.

En empresas de México que tienen personal operativo con rotación alta y en particular de esta donde se realizó la investigación se podría tomar solamente como base para lo que viene en un futuro (Chiavenato 2002,2005; Vargas y Velazco 2002; Munian 2016; Restrepo, Ladino y Orozco, 2008) donde los psicólogos puedan realizar lo que en verdad corresponde como lo indican los diversos autores revisados y que mientras tengamos factores que impiden tengamos una cultura donde los candidatos llegan a las empresas a buscar trabajo y no se deban salir a buscar y realizar todo el proceso en la calle, debemos ser pertinentes y poner a las personas correctas en el puesto correcto y eso es considerando los factores de cada empresa y tomando en cuenta el perfil que se requiere buscar.

Si consideramos esto la decepción por crearle a los estudiantes, falsas expectativas reduciría y desde ahí entenderíamos que para muchos el trabajo de reclutador de campo es sólo el inicio para comenzar con una verdadera carrera incursionada en lo que nos indican teóricamente es la psicología organizacional.

REFERENCIAS

- Acevedo, A. y López, A. (1996) El proceso de la entrevista: conceptos y modelos. Limusa, Ed. México.
- Aamodt, M. (2010) Psicología industrial/organizacional, 6^a Ed. México: Cengage Learning.
- Blum, M., Naylor, J. y Contin, A. (1990). Psicología Industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales. México: Trillas.
- Byars, L. & Rue, L. (1997) Gestión de recursos humanos, 4^a Ed., Madrid: Mcgraw-Hill.
- Caisalitin, T., Carlota, N., Chano C., Hilda, J. (2015). Análisis de grado de cumplimiento del organigrama estructural del gobierno autónomo descentralizado del cantón Salcedo. Secretariado Ejecutivo Gerencial. UTC. Latacunga. 109 p.
- Certo, S. (2001) Administración moderna. Colombia: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (1994). Administración de los recursos humanos. Bogotá: Mc. Graw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I (2002) Gestión de talento humano. Bogotá: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2005). Comportamiento organizacional. México: Mc Graw Hil
- Davis, K. y Newstrom, J. (1989). El Comportamiento Humano en el Trabajo: Comportamiento Organizacional. McGaw Hill Ed., México.
- De Cenzo, D. y Robbins, S. (2001) Administración de recursos humanos. México: Limusa Wiley.
- Dessler, G. (1991) Administración de personal, 4^a Ed., México: Prentice Hall.
- Díaz (1998) Psicología del trabajo y las organizaciones Concepto, Historia y Método. Universidad de la laguna. PDF.
- Drovett, S. (1992) Dicersión de la Salud. Editorial Maechi. Buenos Aires.
- Dunnett D. (1986). Psicología industrial. México, Trillas.
- Dunnette, M. D. y Kirchner, W. K. (2005). Psicología Industrial. 2^a Ed. México: Trillas.
- Ferrell, O.C., Hirt, G.A. y Ferrell, L. (2010) Introducción a los negocios en un

- mundo cambiante 7ª Ed. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Franklin E.B. (2009) Organización de empresas. 3ª ed. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Fuentes R. y Moreno L. M. (1984). Un paquete de entrenamiento dirigido al personal de enfermería de un hospital psiquiátrico para el uso de pacientes como modificadores de conducta. (Tesis de Licenciatura). UNAM, Campus Iztacala.
- Guth, A., (2014) Reclutamiento, Selección e Integración de Recursos Humanos. Propósitos del programa de reclutamiento. Trillas.
- Martínez, J. (2005) Administración y Organizaciones. Su desarrollo evolutivo y las propuestas para el nuevo siglo. *Semestre Económico*, 8(16), 67-97.
- Meyers, F. (2000) Estudio de tiempos y movimientos. Para la manufactura ágil. 2ª ed. México. Pearson educación de México.
- Munchinsky, P. (2002). Psicología aplicada al trabajo. Una introducción a la psicología organizacional. Sexta Edición. México: International Thomson Editores, S.A.
- Muniain, J., (2016) Reclutamiento inteligente. Proceso de reclutamiento inteligente, Paidós.
- Pérez, M. (2016) La importancia del organigrama en la empresa. *Publicaciones didácticas*, 69.
- Puente, A., Poggioli, L. y Navarro, A. (1989) Psicología cognoscitiva: raíces, supuestos y proposiciones. Psicología cognoscitiva. Desarrollo y perspectivas. Venezuela, Mc Graw Hill.
- Restrepo, L., Ladino, A. y Orozco, D. (2008) Modelo de reclutamiento y talento humano por competencias para niveles directivo de la organización. *Scientia et Technic*, 24(39).
- Reyes, A.(1990) El análisis de puestos. Limusa, Ed.,México.

- Rodríguez, M. y Díaz, E. (2000). La incidencia de la psicología en el campo de trabajo. *Integración y Desarrollo psicológico*, 14.
- Rodríguez, J. (2002) *Administración moderna de personal*, 6ª Ed., México: Thomson.
- Rodríguez M. y Posadas, A. (2005) La psicología en el escenario del trabajo. *Revista electrónica Iztacala*. 8(2), 60-80.
- Schaper, N. (2004). Theoretical substantiation of human resource management from the perspective of work and organizational psychology. *Management Revue*, 15, 192-200.
- Stanton Elwin. (1985). *Sistemas Efectivos de Solicitud y Selección de Personal*. México. Ed. Limusa.
- Vargas B. y Velasco V. (2002). *Psicología Organizacional. Consideraciones generales*. En G. Mares y B. Guevara. (Comps.) *Psicología Interconductual*. UNAM, FES Iztacala.

Fuentes electrónicas

- Blum I. y Naylor J. (2002). La psicología industrial. Recuperado de en: <http://unamosapuntos3.tripod.com/user/rechuma/psindus.htm#none>
- Derecho, 2014. *Bolsas de trabajo*. Recuperado de: http://www.derecho.com/c/Bolsa_de_trabajo
- Feria de empleo, (s.f.) Recuperado de : http://ferias.empleo.gob.mx/content/common/Ferias_Presencial.es.jsf

- Mejia, L., (s.f.) *Codigo Postal MX*, ¿Cuál es el precio del permiso de Delegación o municipio para publicidad y volanteo? Recuperado de: <http://www.codigopostalmx.com/articulos/precio-permiso-volanteo.html>
- Meza, S. 2009 *Millenium*. Recuperado de: <http://www.1ksoft.com/2009/10/14/reclutamiento-masivo/>
- Ministerio De Salud Direccion De Recursos Humanos (2010) Nicaragua. Recuperado de; <http://seleccionarecursoshumanos.blogspot.mx/2011/01/el-perfil-herramienta-esencial-para.html>. 7-05-2016 13:00pm
- Rojas, N. (1998) *Notas de psicometría*, Historia de la psicometría, Recuperado de: <http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/nosotros/historia/>
- Sosa, M. (2011) Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/reclutamiento-y-seleccion-de-personal/>. 9-06-2016 18:50pm
- Talento 2.0 (2016). Queretaro. Video: https://www.youtube.com/watch?v=O9_u96kt0rQ. 13-07-16, 13:10 pm.
- Universidad de Cádiz, (2017) Plataforma para la formación, certificación de competencias profesionales, Recuperado de: http://www.csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=164:proactividad
- Pérez J. y Merino M., (2009) Recuperado de: Definición de psicología industrial <http://definicion.de/psicologia-industrial/>

ANEXOS

Anexo 1

**Ejemplos de perfiles de reclutador de campo subidos a
plataformas electrónicas**

Perfil ideal

Buscamos profesionales emprendedores, con deseos de desarrollar un plan de vida y carrera a mediano plazo, colaborando en una de las empresas más exitosas de México.

Ofrecemos:

- Sueldo competitivo, bonos por desempeño y paquete de prestaciones
- Plan de capacitación
- Atractivo plan de carrera para un desarrollo profesional a corto y mediano plazo en un ambiente con expertos en el área trabajando en equipo.

Requisitos:

- Escolaridad: Licenciatura Concluida

(Administración, Psicología, Pedagogía o afin)

- Experiencia: 1 año en puesto similar, experiencia reclutando principalmente puestos operativos
- Competencias requeridas:

Facilidad de palabra

Trabajo por objetivos

Autónomo

Atención al detalle

Ordenado

Iniciativa

Disponibilidad

- Responsabilidades y funciones:

Garantizar la cobertura al 100% de la plantilla

Seguimiento puntual al proceso de reclutamiento y selección

Elaborar estrategias para la cobertura de vacantes asignadas

Publicación de vacantes en las diferentes fuentes de reclutamiento

Asistencia a ferias de empleo, volanteo, posteo y reclutamiento 2.0

- Zona para laborar: **Sur CDMX**

El trabajo que quieres para potencializar y desarrollar tus competencias lo encontrarás en **Tiendas Tres B**

Tipo de puesto: Tiempo completo



qué

dónde

Buscar empleos

Búsqueda avanzada de empleo

título, palabras claves o empresa

ciudad o estado

Reclutadora de Campo

HR Media - Alvaro Obregón, D. F.

\$9,000 al mes

Empresa líder en el ramo de la medición de ratings de televisión solicita:

Reclutadoras de Campo

Requisitos:

- Sexo: Femenino
- Edad: entre 25 y 50 años
- **Saber conducir y licencia de manejo indispensable**
- Bachillerato terminado (preferente licenciatura)
- Experiencia como encuestador, entrevistador, agente de campo, etc. preferente
- Interacción impecable con otras personas
- Horario laboral: 6 días a la semana con horario de oficina

Ofrecemos:

- Sueldo base mas atractivas comisiones
- Pago de pasajes/gasolina al 100%
- Prestaciones de ley
- Estabilidad laboral

Funciones de agente de campo:

- Contratar los hogares seleccionados para formar parte del panel.
- Cubrir cuotas semanales de contratación con base en los perfiles solicitados.
- Dar mantenimiento y seguimiento a los hogares que ya forman parte del Panel, asimismo, lo visitará las veces que sean necesarias, para apoyo en capacitación o entrega de incentivos.

Si estas interesado, mándanos tu curriculum al correo electrónico de contacto o comunícate al teléfono señalado en el anuncio.

Tipo de puesto: Tiempo completo

Salario: \$9,000.00 /mes

Educación requerida:

- Bachillerato

Experiencia requerida:

- ventas, encuestas, reclutamiento en campo: 1 año



Seguir

Recibe todos los nuevos empleos de HR Media

HR Media

HR Media es el Centro de Investigación de Audiencias que ofrece la medición de ratings de televisión más confiable en México. NUESTRA...



qué

dónde

Buscar empleos

Búsqueda avanzada de empleo

título, palabras claves o empresa

ciudad o estado

Reclutador

OPTUCORP - Cancún, QRoo.

Se parte del equipo OPTUCORP

Optucorp, líder en turismo y con presencia Internacional SOLICITA:

Reclutador

Se debe cumplir con los siguientes requisitos, de lo contrario no sera llamado a entrevista:

- Experiencia en reclutamiento, selección y contratación de representantes de ventas directas y Call Center
- Excelente imagen y presentación
- Habilidades para entrenamiento de personal y capacitación
- Conocimiento básico de la ley.
- Reclutamiento de nuevo personal debe incluir: puestos de trabajo, ferias de empleo, motores de búsqueda de empleo, carteras, etc.
- Trabajo bajo presión
- Habilidad de conseguir metas y objetivos con poca supervisión y total organización.
- Tener iniciativa, capacidad de liderazgo, con una actitud positiva y ambición de crecimiento profesional
- Habilidad de negociar beneficios para empleados de corporativos.
- Puntualidad y Confianza
- Disponibilidad de Lunes a Viernes de 9am a 6pm

Compensación:

- Salario dependiendo la experiencia y productividad
- Incentivos como vacaciones pagadas cada 12 meses
- Oficina estable y agradable

visita: www.optucorp.com

Visita Nuestros Videos Corporativos:

... ..

Seguir

Recibe todos los nuevos empleos de OPTUCORP

OPTUCORP

Optucorp has been participating in the tourism world for more than 10 years, with avant-garde proposals that have defined our unique concept...



qué

reclutador

título, palabras clave o empresa

dónde

Ciudad de México, D. F.

estado o código

Buscar empleos

Búsqueda avanzada de empleo

Reclutador Jr

Tiendas 3B **★★★★☆** / 6 evaluaciones - Ciudad de México, D. F.
\$10,500 al mes
POR EXPANSION TIENDAS 3B SOLICITA

Reclutador Jr

Tiendas 3B

Somos una empresa mexicana, inspirada en exitosos formatos de Hard Discount talco como Aldi en Alemania o Bim en Turquía, desde el año 2004 hemos creado una cadena de tiendas de autoservicio líder en Hard Discount en México.

Actualmente contamos con mas de 640 sucursales, principalmente en la zona centro del país y contamos con un ambicioso proyecto de expansión a nivel nacional. Cumplimos mensualmente con la apertura de 8 a 10 tiendas. Debido a nuestro gran crecimiento, estamos buscando talento para sumarle a nuestro gran equipo de trabajo.

Seguir

Recibe todos los nuevos empleos de Tiendas 3B

Tiendas 3B

★★★★☆ / 6 evaluaciones

Analista de Reclutamiento y Selección

VON GREGG S. A - Azcapotzalco, D. F.

\$8,850 al mes

Andrea, empresa 100% Mexicana líder en venta por catalogo con mas de 40 años de experiencia, presente en toda la República Mexicana y en Estados Unidos

Solicita:

ANALISTA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

Escolaridad: Lic. en Psicología, Administración o carrera a fin

Edad: de 22 a 30 años

Sexo: Indistinto

Experiencia de 1 año en reclutamiento y selección de puestos operativos, personal de ventas en tiendas, contacto con servicios de empleo, juntas de intercambio y manejo de bolsas electrónicas, con disponibilidad para trasladarse en la zona metropolitana.

Beneficios

PRESTACIONES DE LEY

VALES DE DESPENSA

SEGURO DE VIDA

Tipo de puesto: Tiempo completo

Salario: \$8,850.00 /mes

Educación requerida:

- Educación universitaria

Experiencia requerida:

- reclutamiento y seleccion de personal: 1 año

Seguir

Recibe todos lo empleos de VO A

Anexo 2

Cuadro base de preguntas y respuestas de la Coordinadora y Auxiliar de Recursos Humanos

Preguntas	Coordinadora	Auxiliar de RH
¿Cuál es tu puesto dentro de La empresa?	Coordinador RH	Auxiliar de Recursos Humanos
¿Qué carrera estudiaste?	Psicología	Ingeniería en Negocios y Gestión Empresarial
¿Cuáles son los requisitos para integrarse en La empresa como reclutador?	Trato con la gente, entrevista inicial y profunda, manejo de fuentes de reclutamiento, gusto por el trabajo en campo, volanteo, posteo, manejo de bolsas de empleo, ferias de empleo, seguimiento a candidatos	Experiencia mínima de 1 año, carrera a fin, conocimientos en recursos humanos y reclutamiento.
¿Qué características debe tener, según tu experiencia, un reclutador en general para una empresa?	Capacidad de análisis, asertividad, comunicación efectiva, negociación, actitud de servicio, orientado a resultados, toma de decisiones, habilidad de ventas, gusto por el trabajo en campo y de oficina, me ha tocado que trabajar como reclutador y se llevan indicadores por lo que es necesario saber Excel.	Conocimientos y experiencia en recursos humanos, Habilidad comunicativa, Habilidad relacional; Socialmente e Internamente, y un punto muy importante tener en claro qué es el reclutamiento.
¿Cuántos tipos de reclutador existen, según tu experiencia laboral?	Reclutador de campo, reclutador administrativo y head hunter.	1, el reclutador hace de todo no puede haber tipos
¿En La empresa cuántos tipos de reclutador hay y cuáles son?	2, reclutadores de campo y administrativos	2 administrativo y de campo pero pueden hacer de ambos.
Cuando se va a contratar un reclutador ¿se considera la experiencia en el área?	Sí, No contratamos a alguien que no tiene experiencia, quizá como becario o dándole un sueldo más bajo de lo que en realidad deberían ganar en lo que aprende.	Sí, aunque hay tantas vacantes que se contrata a quien se cree puede con traer gente aunque en la oficina sea más trabajo, pero idealmente si debería ser alguien que sepa tanto de campo como de oficina dependiendo a lo que se dedique.
¿Qué beneficios tendría el ser psicólogo para un reclutador de campo?	Las entrevistas son más profundas, enfoque en habilidades y experiencia de los candidatos, realizar entrevistas por competencias, puedes evaluar si el candidato se ajusta a las necesidades de tu empresa.	Ninguno

<p>¿Qué características debe tener un reclutador administrativo de La empresa y cuáles son las actividades que realiza? No olvides poner habilidades y conocimientos específicos del puesto</p>	<p>Capacidad de análisis, asertividad, comunicación efectiva, negociación, actitud de servicio, orientado a resultados, toma de decisiones, habilidad de ventas, no tener miedo al tratar con clientes directamente ni con empleados ya que son su primer cara antes que yo. En cuanto a conocimientos necesita saber de people, un poco de IDSE, sacar incapacidades, pre nómina. Hace un poco lo de un generalista pues realiza archivo, arma expedientes y saca credenciales. Hacen entrevistas a los candidatos que llegan directo a oficinas, llevan el orden de los candidatos que llegan de los reclutadores y terminan de armar los expedientes que los reclutadores de campo llevan para guardarlos en el archivo. Básicamente esas son las actividades que realiza el reclutador administrativo en La empresa.</p>	<p>Comunicación efectiva, Negociación y ventas, Actitud de servicio, Enfoque a resultados, Toma de decisiones. Conocimientos en recursos humanos, reclutamiento y selección de personal. Saber realizar entrevistas efectivas rápidas y aplicar psicometría. Saber de altas en el IMSS, del sistema Accupeople oracle, saber de cómo se manejan los archivos y como armar expedientes. También trabajar bajo presión porque realizan todo muy rápido y en poco tiempo una que hacen reportes y necesitan hacer las fichas técnicas de los que entran diariamente. Tratan directamente con los empleados y algunas veces con clientes.</p>
<p>¿Qué características debe tener un reclutador de campo de La empresa y cuáles son las actividades que realiza?? No olvides poner habilidades y conocimientos específicos del puesto.</p>	<p>Capacidad de análisis, asertividad, comunicación efectiva, negociación, actitud de servicio, orientado a resultados, toma de decisiones, habilidad de ventas, gusto por el trabajo en campo: estar 90% afuera y 10% oficina armando los expedientes de las personas captadas. Realizan reclutamiento masivo pegando volantes en los postes o hawaianas para que las personas se enteren, hacen perifoneo si es necesario, piden los permisos a los municipios y delegaciones por lo que deben saber dónde se encuentran las oficinas de cada municipio pues estarán en la calle prácticamente todo el día. Saber los puntos clave de la ciudad donde se reúnen los candidatos y captarlos dándoles la información. Al aceptar el candidato entrega documentos por lo que deben saber aplicar pruebas que es el paso siguiente e interpretarlas rápidamente pues lo mandan a examen médico. Indispensable conozcan de Claver, zavic y maccover para el filtro. Deben ser ordenados para no revolver la información de todos los candidatos.</p>	<p>Conocimientos y experiencia en recursos humanos, Habilidad comunicativa, Habilidad relacional, Poder de negociación y un punto muy importante tener en claro qué es el reclutamiento, En este caso sería salir a captar gente la más posible y hacer un filtro rápido con las pruebas que realizan. Su trabajo es llevar gente por lo que dependerá mucho de sus habilidades antes mencionadas, si no sabe interpretar pruebas le da más trabajo al reclutador administrativo que debe hacer ese trabajo. También debe ir a bolsas de empleo ya que es donde están los candidatos esperando a ser contratados.</p>

<p>¿Consideras importante que los reclutadores de nuevo ingreso tengan una capacitación por parte de la empresa? Justifica tu respuesta</p>	<p>Sí, porque es importante conocer la empresa en la que se contratan, los puestos que van a reclutar, así como condición económica que van a ofrecer. Tomando en cuenta que en la empresa se paga poco considero que con una capacitación podríamos contratar gente sin experiencia que tuviera las bases en cuanto a aptitudes y psicometría se necesitan.</p>	<p>Si Es de suma importancia para conocer antecedentes de la empresa, acerca de su puesto (funciones que la mayoría aprende sobre la marcha) y acerca de las vacantes.</p>
<p>¿En la empresa tienen capacitación para los reclutadores que son de nuevo ingreso? si/no y porque</p>	<p>Si, para que conozcan la empresa, los puestos y procedimientos que tenemos que cumplir en el área, así como la condición económica y prestaciones que se pueden ofrecer para poder filtrar a los candidatos de manera efectiva, sin embargo, no existe una capacitación específica para los reclutadores, de hecho, es la misma que llevan los guardias.</p>	<p>Si Se les otorga de manera general antecedentes de la empresa, los perfiles a contratar, salario, zona de trabajo, etc. Pero no hay una capacitación para solo reclutadores, considero debería haberla porque como dije aprenden sobre la marcha y quita mucho tiempo.</p>

Anexo 3

Cuadro base de preguntas y respuestas de los reclutadores de campo y el reclutador administrativo

PREGUNTA	ADMIN.	CAMPO 1	CAMPO 2	CAMPO 3	CAMPO4
¿Cuál es/ era tu puesto dentro de la empresa?	Reclutador administrativo	Reclutador de campo	Reclutador.	Reclutador de campo.	Reclutamiento y Selección
¿Que grado de estudios tienes?	Bachillerato, CURSANDO PSICOLOGÍA	Universidad- CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	Bachillerato terminado	Universidad- economía	Universidad- psicología
¿Cuáles son los requisitos para integrarse en la empresa como reclutador?	Tener experiencia mínimo de 6 meses en reclutamiento de campo, Sexo indistinto, Universidad concluida o trunca según experiencia, Ser mayor de 18 años.	Capacidad de palabra, buena actitud, conocimiento de los puntos de reclutamiento	Experiencia mínima de 6 meses, bachillerato concluido y disponibilidad de horario	Experiencia en reclutamiento, atención a clientes, trabajo bajo presión, etc	Lic. Afín Experiencia en el puesto Conocimiento de fuentes de reclutamiento conocimiento de pruebas psicométricas.
¿Se requiere un grado de estudios específico para ser reclutador?	Si. Psicología o Administración	Si, mínimo preparatoria	Bachillerato concluido	Si, bachillerato terminado	En el caso de la empresa si ya que e hace selección
¿Cómo aprendiste a ser reclutador de campo? Menciona si has recibido algún curso o capacitación	Ninguno	Si recibí una introducción también aprendí del reclutamiento con ayuda de otro reclutador de campo con experiencia	Investigando por mi propia cuenta, involucrándome para poder conocer protocolos, lugares. Arriesgándome para poder cumplir con mi trabajo.	En el campo sobre la marcha; sobre la marcha en su momento por la urgencia de la cobertura de vacantes	No recibí

<p>¿Qué beneficios tendría el ser psicólogo para un reclutador administrativo?</p>	<p>Un beneficio sería al momento de aplicar pruebas podríamos interpretarlas.</p>	<p>Detectar en el candidato al empelo, anomalías dentro de su perfil</p>	<p>Tal vez la preparación, para poder realizar entrevistas a detalle, analizar al personal, aplicar pruebas, etc.</p>	<p>Los mismos que en el campo. Puesto que el reclutador administrativo cuenta con el ambiente, espacio y tiempo necesario para poder realizar las entrevistas de mejor forma.</p>	<p>El desarrollo organizacional, la capacitación enfocada en competencias</p>
<p>¿Cuáles son las funciones que realizas? Contesta ampliamente.</p>	<p>Entrevistas, Manejo de archivo, Atención al personal operativo, Altas,</p>	<p>Seleccionar a los candidato conforme al perfil requerido por la empresa, conocer las bolsas de trabajo en las zonas que cubre la empresa, tener conocimiento de los procesos para solicitar un permiso (volantear, postear ,perofonear, etc...), hacer intercambio de cartera con otras empresas</p>	<p>Volanteo, posteo, atracción de personal en puntos estratégicos, recorridos de zona a pie.</p>	<p>Captación y reclutamiento de candidatos viables para el puesto; armado correcto de expedientes para evitar el retrabajo; darle seguimiento a los candidatos que por cualquier razón no pueden seguir el proceso de manera inmediata; apoyo en labores de oficina, etc</p>	<p>La administración del personal (altas y bajas en sistema), revisar altas y bajas en el IMSS, Contratación del personal, visitas a diferentes bolsas de empleo, promoción de vacantes en ferias de empleo, entrevista inicial y profunda, posteó y volanteo</p>
<p>¿Qué características debe tener un reclutador de campo de la empresa y cuáles son las actividades que realiza?</p>	<p>Tener experiencia en campo, ser bueno para envolver a la gente a que les interese el trabajo, Hombre mayor de 20 años.</p>	<p>Conocimientos de computadora y paquetería de texto, habilidad de palabra, y trabajo en equipo. Debe ir a bolsas de trabajo para dar de alta vacantes, reclutar aplicar, pruebas, registro de datos</p>	<p>Experiencia mínima de 3 m., prepa, facilidad de palabra, conocimiento de zona a laborar, para también tramitar el permiso que se supone es responsabilidad de la empresa, actividades de volanteo, posteo y atracción de personal</p>	<p>Proactivo, no tener día sin cubrir una de las vacantes disponibles. Realizar la correcta selección del personal y llenado correcto de formatos.</p>	<p>Va a bolsas y aplica entrevista inicial, pruebas psicométricas y las interpreta, entrega expediente. Para esto debe saber dónde se puede captar personas, y saber lugares donde sacar permisos para volanteo postear.</p>

<p>¿Qué características debe tener un reclutador administrativo de La empresa y cuáles son las actividades que realiza? No olvides describir las habilidades y conocimientos específicos del puesto.</p>	<p>Ser muy responsable, tener los trabajos en tiempo y forma. Trabajo bajo presión, Saber de altas y bajas del IMSS de people y excel para tablas. Es importante sepan tratar con el personal ya que al ser personas de perfil operativo tienden a ser agresivos, hay que saberlos tratar. Se realizan credenciales contratos y fichas-</p>	<p>Debe de tener, licenciatura, conocimientos de computadora y paquetería de texto, habilidad de palabra, y trabajo en equipo: las actividades a realizar del reclutador administrativo, son selección de candidatos, aplicar entrevista, pruebas psicométricas, registro de datos</p>	<p>Mayor "preparación" amplio conocimiento en reclutamiento y selección, informática, y aplicación de pruebas, habilidades superiores</p>	<p>Organizado, proactivo con ganas de seleccionar el mejor personal para evitar rotación.</p>	<p>Requiere experiencia En el área, realiza el reclutamiento en bolsas, la aplicación e interpretación de las pruebas psicométricas, integra expediente, da alta en sistema, verifica el alta, lo entrega a capacitación y posteriormente a operaciones conocimiento de la ley federal de trabajo, de pruebas psicométricas Necesita tener tolerancia a la frustración</p>
<p>¿Qué beneficios tendría el ser psicólogo para un reclutador de campo?</p>	<p>Filtrar a los candidatos para canalizar quien si es buen prospecto, por eso preferí estudiar psicología.</p>	<p>Tener la capacidad de seleccionar a buen perfil de los candidatos para el empleo</p>	<p>Ninguno, puesto que es más importante conocer lugares estratégicos para poder atraer más personas.</p>	<p>El agilizar la calificación de los exámenes</p>	<p>La selección en campo, las entrevistas basadas en un modelo de competencias</p>
<p>¿En la empresa recibiste capacitación?</p>	<p>Aprendí observando, primero fui de campo y ahora soy administrativa, pero igual aprendí de la chica que estaba antes.</p>	<p>Aprendí observando a mis compañeros de campo que se iban conmigo o me decían como llegar a los puntos de reclutamiento para ahorrar tiempo.</p>	<p>No</p>	<p>Sí, de la empresa</p>	<p>Sí</p>