



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA

Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia

Manuscrito Recepcional

**Programa de Profundización en Procesos en Psicología
Organizacional**

Elaboración de perfiles laborales en Sportium

Reporte de investigación empírica

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

Carlos Mauricio Hernández Carrillo



Director: Mtro. Juan Manuel Montiel Génova

Dictaminador: Mtra. Mirna Elizabeth Quezada

Los Reyes Iztacala Tlalnepantla, Estado de México, Diciembre del 2017



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

Introducción.....	3
Planteamiento del problema.....	4
Justificación.....	4
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	4
Marco teórico.....	5
La psicología.....	5
El psicólogo organizacional.....	6
El papel del psicólogo organizacional en la empresa.....	7
Proceso de reclutamiento de personal.....	8
Reclutamiento externo e interno.....	8
Proceso de selección de personal.....	10
Dificultades durante el proceso de selección de personal.....	12
La vida laboral en México.....	13
Perfiles laborales.....	14
Puntos a considerarse en el desarrollo de un perfil laboral.....	16
Metodología.....	18
Resultados de la entrevista.....	19
Conclusiones.....	25
Bibliografía.....	27
Anexo I Carta UNAM.....	29
Anexo II Entrevista escrita.....	30
Anexo III Entrevista Audio.....	34
Anexo IV Especificaciones de los test, para cada área.....	35
Anexo V Ubicación geográfica de Sportium lomas verdes.....	36
Anexo VI Corporativo Sportium.....	37
Anexo VII Sustento fotográfico.....	38

Introducción

El presente trabajo de investigación se realizó en las instalaciones de la empresa denominada “Sportium” ubicada en el domicilio de Col. de la Paz 25, Local 5A07, Bulevares, Cp. 53120 Naucalpan de Juárez, Méx. Geográficamente e imágenes se pueden apreciar en el Anexo V, VI y VII. “Sportium” es una cadena de clubs muy importante en el ámbito deportivo y/o de acondicionamiento físico, existen las sucursales en la Ciudad de México, como en el Estado de México ubicadas en: Cuautitlán Izcalli, satélite, arboledas y lomas verdes, en esta última sucursal se aplicó una serie de entrevistas para detectar limitaciones o necesidades de mejora, si así lo requieran los perfiles laborales en “Sportium”, además de conocer el que hacer laboral del psicólogo organizacional dentro de “Sportium”. Dicha entrevista se encuentra transcrita en el Anexo II, y el audio en el Anexo III, del presente trabajo. El objetivo específico de este trabajo de investigación es “Construir perfiles laborales, siguiendo adecuados lineamientos teóricos y metodológicos con el objetivo de adecuarse a las necesidades de la empresa Sportium”. Una vez llevada a cabo la investigación conforme a los lineamientos metodológicos científicos del autor “Díaz-Bárrigá, 2011”, se detectaron necesidades y carencias en sus perfiles profesionales ya previamente establecidos, luego entonces se procedió a elaborar una propuesta de perfiles laborales acorde a las necesidades antes manifestadas por la Lic. María del Carmen de la Rosa Ramírez, quien funge como profesora de “Deportes” en la empresa con denominada “Sportium” y es el trabajo que se presenta a continuación.

Planteamiento del problema

El crecimiento continuo de la empresa “Sportium”, ha generado nuevas necesidades que deben ser cubiertas, por tal manera fue pertinente, realizar una investigación por medio de la entrevista, como herramienta de investigación, para una vez detectado los puntos a cubrir, se diseñó una propuesta, sobre la mejora de los perfiles laborales existentes, donde estos, sean acorde a las necesidades que la empresa “Sportium”, ha ido generando y requieren ser solucionadas.

Justificación

La creciente necesidad de innovar y/o mantenerse a la vanguardia en el mercado laboral, hace que se genere la necesidad de presentar cambios o mejoras en los perfiles laborales ya establecidos en la empresa denominada “Sportium”, de tal manera que fue necesario desarrollar un perfil laboral, para cada puesto, para que en un momento dado, sea llevarlo a su implementación en “Sportium” si así lo considera la empresa, estas mejoras deberán solventar las necesidades laborales que demanda la empresa “Sportium”, y así cubrir los objetivos de la misma.

Objetivo general: Construir perfiles laborales, siguiendo adecuados lineamientos teóricos y metodológicos con el objetivo de adecuarse a las necesidades de la empresa “Sportium”.

Objetivos específicos:

- ✚ Conocer las diferentes necesidades de los tres puestos de “Sportium”.
- ✚ Evaluar cuales son su fortalezas de dichos puestos de la empresa “Sportium”.
- ✚ Identificar las carencias de los tres puestos de la empresa “Sportium”.
- ✚ Presentar el nuevo perfil laboral para la empresa “Sportium”.

Marco teórico

1- La psicología

“Hace muchos siglos todas las ciencias estaban vinculadas a la filosofía. El conocimiento provenía básicamente de la capacidad de los grandes sabios para interpretar las experiencias cotidianas”(Zepeda, 2008). Esta era la manera en que se transmitía el conocimiento de generación en generación, aquí el sabio o maestro tenía siempre la razón, su palabra era inalterable, y no existía o cabida al cuestionamiento para alguna de estas “verdades”. Al paso del tiempo la psicología fue sufriendo cambios, se estudiaba al hombre el cómo interactuaba en su ambiente físico, cultural, social. Cabe mencionar que el ambiente social formara el hombre en cuanto a principios, creencias de su percepción del mundo dentro de un espacio y tiempo determinado.

La psicología tanto su definición como objeto de estudio están bien señalada por el autor Zepeda (2008), nos dice que es “El estudio de la mente es decir, la conducta del ser humano como un todo. Esto significa que la psicología aborda el estudio del hombre desde el punto de vista de su comportamiento, de sus procesos mentales, de sus sentimientos, valores y actitudes”. De tal manera que la psicología es reconocida como una ciencia más como las ciencias sociales, ciencias naturales ciencias exactas etc. Cabe mencionar que en la psicológica existen diferentes corrientes y/o especializaciones, dependiendo el campo que se desee desempeñarse, por ejemplo: Existe la especialización clínica, de la salud, así como la educativa, la rama de la sociología y por último la organizacional.

“La noción de competencia tiene como centro de su definición el éxito o logro ante un determinado problema que enfrente el profesional en formación” Ramírez, C. Sánchez, L. Ibáñez, C. Obregón, F. (2007). De tal manera que el psicólogo organizacional tiene una gran tarea y responsabilidad al ejercer con profesionalismo sus conocimientos aplicados en el ámbito de la selección y reclutamiento del personal, analizando todas ya aquellas competencias específicas que se requieren, lo cual será analizado y explicado en el siguiente punto.

1.1 El psicólogo organizacional

En la disciplina de la psicología existen diferentes corrientes de especialización como son: la educativa, social, salud, clínica y la organizacional, esta última es en la que profundizaremos. Ya entrando de lleno “El licenciado en psicología organizacional, es un profesional especializado en el comportamiento de las personas en el ámbito de las organizaciones” (Cuevas, 2010). Dentro del perfil de “El psicólogo organizacional”, este posee en su formación académica, teórica práctica recibida, teniendo los conocimientos pertinentes con el objetivo de realizar sus diversas actividades, basándose en lineamientos científicos que permiten mejores resultados en sus diversas áreas de participación. Por ejemplo, todo lo referente al área de reclutamiento y selección de personal.

El psicólogo organizacional “Dentro de su rol general abarca el estudio, diagnóstico, coordinación, intervención, gestión y control del comportamiento humano en las organizaciones”(Cuevas, 2010). El psicólogo organizacional, el encargado de todo el proceso que comprende la selección, reclutamiento de personal, retención de personal, e incluso cuando ya no se requieren los servicios del personal, también será el encargado de generar propuestas y/o estrategias para mejorar el trabajo sea individual o en conjunto en cada una de las áreas de la empresa. También el psicólogo organizacional, en otra de sus tareas u obligaciones, será el encargado de comunicar cuando sea necesario el dar por terminado su relación laboral a algún empleado existente con la empresa.

La creciente necesidad de los tiempos que vivimos, así como las necesidades que se generan en las empresas de manera continua, obliga a la creación de determinados puestos capaces de solventar dichas necesidades, donde se requieren ciertas conductas acorde a los tiempos actuales, Rodríguez y Ramírez (2002), lo manifiesta de esta manera “Las necesidades son los motores de la conducta, son dinamismos que mueven al individuo a buscar su satisfacción”. Pero más allá de, se requiere de una especialidad dentro de la psicología, donde la atención principal sea el empleado o trabajador con respeto a su buen desempeño en la empresa. Será la psicología organizacional, la encargada de cubrir estas necesidades, y aquí es donde propiamente el psicólogo organizacional, comienza su papel dentro de la empresa.

1.2 El papel del psicólogo organizacional en la empresa.

El psicólogo organizacional en la empresa se encuentra específicamente en el área de reclutamiento y selección de personal y/o recursos humanos, será el encargado, así como filtro de todo el proceso que implica desde el reclutamiento, selección y en un momento dado la capacitación de determinados puestos si así lo requieren. Es de suma importancia su buena preparación ya que, el determinara cuáles serán los empleados idóneos para cada área o departamento, de ahí que sea muy diestro al desempeñar su labor, los autores Rodríguez Campuzano, M., & Posadas Díaz, A., (2007), nos dicen algo muy importante “El ejercicio de la psicología en las organizaciones se ha caracterizado por ser fundamentalmente pragmático y por ello, selecto”.

Dentro de las estrategias y/o técnicas de las cuales podrá apoyarse en el proceso de selección y reclutamiento el psicólogo organizacional, será el “Currículum Vitae” donde estará plasmada tanto su formación académica, de que institución es egresado, su promedio en momento dado, al igual que su misma trayectoria o experiencia laboral, otra técnica es aplicación de Test psicométricos, donde se podrá evaluar desde conocimientos generales, matemáticos hasta abstractos etc., otro método que aún existe, aunque ya no es tan común, sin embargo si hay empresas que siguen requiriendo es la llamada “Solicitud de empleo”, también es eficaz para revisar aspectos importantes del solicitante, otra estrategia es, revisar las referencias personales, ya que es muy importante quien y el porque te recomienda. Las estrategias y/o técnicas antes mencionadas, serán variables, de empresa a empresa, cada sociedad o compañía determinara cuáles son sus prioridades, habrá quien le importa más una trayectoria laboral aceptable y constante, y también existirá a quien le podrá interesar de que universidad egreso el candidato, he incluso su promedio general obtenido, es decir, no existe una constante como tal, son variables y cada empresa dependiendo de sus políticas, echara mano de las que considere pertinentes en su proceso de reclutamiento y selección.

Es muy grande la responsabilidad que desempeña el psicólogo organizacional dentro de la empresa, durante el proceso de selección, cuando se es entrevistado la persona reclutada, se le explicara desde sus “Tareas o funciones que son elementos que conforman un rol de trabajo y que debe cumplir una vez que ocupe el cargo” (Chiavenato ,2004). Así como los derechos y beneficios en cuanto a su sueldo que percibirá, aguinaldo, prestaciones, primas vacacionales, bonos de puntualidad etc. De tal manera que al salir de la entrevista final o definitiva, donde ya se

es contratado el nuevo personal, este no deberá tener ninguna duda al menos en estos rubros, las dudas que surgieran sobre el desempeño correcto de sus labores, las disipara en este caso con el que funja como su feje directo o inmediato.

2 Proceso de “Reclutamiento de personal”

El reclutar personal es una tarea importante que es llevada a cabo por el “Área de recursos humanos”, los autores Dessler, y Varela (2011), mencionan que “La información acerca de las características que las personas requieren para desempeñar el trabajo se utilizan para decidir el tipo de candidato que se debe reclutar y posteriormente contratar”. Cabe mencionar que para reclutar personal existen diversas maneras de hacerlo, siendo las siguientes:

2.1 El reclutamiento interno. Aquí se ponen desde anuncios, pancartas, o el esperar las llamadas promociones donde se exponen las bases, y por citar un ejemplo en algunas instituciones públicas los profesores se les evalúa desde logros académicos como la antigüedad misma, son muchas las variables que se llegarán a considerar para subir de categoría y así determinar si este profesor es acto o no, a escalar a la siguiente nivel donde obviamente su remuneración salarial aumentara.

2.2 El reclutamiento externo. Se puede realizar desde una la convocatoria, o publicarlo en las llamadas bolsas de trabajo electrónicas, hoy muy comunes para quien busca algún empleo, tan efectiva, como para los psicólogos organizacionales cuando desean reclutar nuevo personal, ya que son como filtros previos los cuales facilitara su reclutamiento, para posteriormente pasar a la etapa de proceso de selección de personal.

Durante el reclutamiento se puede auxiliar de diversas técnicas, manuales, test e incluso de encuestas que darán parte del informe preciso que se quiere conocer de los candidatos. Cuando se requiere obtener información la entrevista es una buena herramienta para la búsqueda de la información que se requiere

“La evaluación de la personalidad se ha convertido en un tema de gran interés para los profesionales e investigadores de la psicología del trabajo, esto debido a su utilidad para tomar decisiones en relación con procesos relevantes para el trabajo” (Salgado, 2005). Y esto es de suma importancia en el proceso de reclutamiento de personal, ya que se consigue información muy valiosa que puede ser hasta determinante para el proceso de selección del nuevo empleado.

De tal manera que “Un minucioso análisis de los puestos documenta las tareas que se llevan a cabo en el trabajo, la situación en la que se realiza (por ejemplo, herramientas y equipo, condiciones laborales) y los atributos humanos necesarios para desempeñar el trabajo.” (Muchinsky, 2002).

El reclutador preferentemente deberá ser psicólogo organizacional, en el mejor de los casos, sucede en ocasiones que el reclutador es un contador, abogado etc. Cuando lo ideal es que se debe tener la formación adecuada, para desempeñar dicha labor de reclutar personal. En este caso preferentemente sería la carrera de psicología con la especialidad organizacional, es decir, todo lo que confiere a la “Selección y reclutamiento de personal” cabe mencionar que “Con frecuencia, los psicólogos deben identificar los criterios del buen desempeño en los puestos. Dichos criterios serán la base para la contratación de personas, las cuales se les prefiere o elige de acuerdo con su capacidad para cumplir los parámetros que exige en el lugar a cubrir” (Muchinsky, 2002). En esta selección se debe mantener un criterio sumamente objetivo, suceden casos como por ejemplo: donde el reclutador le pregunta al candidato sobre su dominio de Excel y/o algún idioma (generalmente Ingles), el candidato responde, no lo sé pero aprendo rápido, aunque no lo manifiesta el reclutador como tal, seguramente pensará “Pues vaya a aprender y regrese cuando domine esa habilidad o conocimiento que yo requiero, para poder reclutarlo”, el reclutar requiere de una gran responsabilidad, ya que serán los engranes que se irán ajustando esta gran maquinaria llamada empresa ya establecida además de puesta en marcha, un engrane incompleto no será benéfico para la empresa y si entorpecerá el desempeño de la misma. “El reclutamiento forma parte del proceso de incorporar personas a la organización, mediante el reclutamiento, la organización comunica a los candidatos que forman parte del “Mercado de recursos humanos” (MRH) la oferta de oportunidades de empleo” (Chiavenato, 2002).

Durante el proceso de reclutamiento del nuevo personal, se maneja de diferentes maneras, desde vía bolsa de trabajo electrónica, como el poner un cartel dentro de la misma empresa, cabe mencionar se maneja los dos diferentes formas de reclutar personal, reclutamiento interno y reclutamiento externo, analicemos al primer tipo de reclutamiento, Chiavenato (2002), nos dice que es “El reclutamiento interno se enfoca en un contingente conocido de empleados internos”. De alguna manera ya existen evaluaciones previas cuando se ingresó al personal, además de la trayectoria y/o experiencia laboral con la que se cuenta, esto facilitara el trabajo al reclutador y se cree en teoría que la selección del nuevo personal será más asertiva al puesto a desempeñar. De tal manera que “Las características de habilidades se refieren a condiciones técnicas determinadas por el tipo de tarea a realizar” (Grados, 2001).

De acuerdo con Chiavenato (2002), “El reclutamiento externo se enfoca en un enorme contingente de candidatos dispersados”. En este último tipo de reclutamiento, se hará una evaluación integral, esto puede ser con entrevistas, test psicométricos, evaluaciones etc. Todo lo que conlleve y lograr determinar si continúan en el siguiente procedimiento, que sería de selección de personal.

Existen pruebas donde se le pone un problema hipotético y el reclutado deberá verse reflejado ante cierto caso, con dificultades para saber cuál sería su reacción y/o decisión al ser el encargado de resolver dicha situación, que sería lo que haría para solventar ese problema presentado. “El único requisito que el problema deberá cumplir es que sea soluble” (McGuigan, 1996). Dicho de otra manera, debe tener solución, pese a su complejidad del mismo, al dar el resultado definitivo el reclutado, se compara con el resultado que se considera como el ideal, y entonces esto formará parte de su evaluación o puntaje para saber si procede al siguiente paso de selección de personal.

Cuando el personal se desea poner a prueba para ver si es apto en desempeñarse en determinado puesto en ocasiones se tiende a “Rotar a los ocupantes de cargos semejantes y dar oportunidades ocasionales de interactuar con otras unidades y departamentos” (Chiavenato, 2004). De esta manera se pretende percibir si este empleado al cual se le dio la oportunidad responde de una manera eficaz ya en práctica laboral real, para en un momento dado, promocionarlo y ser quizás el futuro ocupante de este puesto, esto se realiza mucho cuando van a subir jerárquicamente a algún miembro de la empresa y una manera de saber si se tomó la mejor decisión, es hacer esta especie de prueba piloto, que en ocasiones puede ser desde 15 días hasta dos meses, donde se valorará su desempeño, como el saber si él está a gusto con las responsabilidades, obligaciones y derechos que implican este nuevo puesto laboral que posiblemente ocupe.

3 Proceso de selección de personal.

Existen diversos conceptos de “Selección de personal”, de acuerdo con Chiavenato, (2002), nos dice que “Es recolectar y emplear información de candidatos reclutados externamente para escoger el que recibirá la oferta de empleo”, otro concepto del mismo autor y más en concreto es el “Proceso de elección del mejor candidato para el cargo”, es decir, por medio de una serie de

distintas evaluaciones que consistirán en entrevistas, aplicaciones de test psicométricos, e incluso existen pruebas donde se trata de observar como desarrolla en una clase muestra, ya que es una manera de ver el nuevo prospecto en el campo laboral de manera directa, así se podrán apreciar cualidades, fortalezas, destrezas e incluso debilidades si fuese el caso, lo anterior será con la finalidad de llegar al resultado deseado (candidato idóneo para ser contratado) y será precisamente encontrar ese postulante, que reúna ciertas características previamente preestablecidas por la empresa, y que se requieren como puntos esenciales en la contratación de nuevo personal, dicho de otra manera, “Seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes; prepararlos y entrenarlos, de acuerdo con el método planeado o políticas de la empresa” Macías, A. M., & Vidal, A. A. (2002).

Durante el proceso de selección de personal “Se ha visto que se pueden encontrar sustitutos para la satisfacción de necesidades, de esta manera que la intensidad de la motivación de una persona para actuar depende de la fuerza con que cree que puede alcanzar lo que desea” (Rodríguez y Ramírez, 2002). Se cree que esta persona al estar sumamente motivada y tener los conocimientos básicos, esta realizará un buen desempeño en su trabajo, en el puesto que le sea encomendado, si hablamos de un caso donde no solo tiene conocimientos académicos, la motivación, habilidades, destrezas y además este candidato tiene ya experiencia en este puesto podríamos decir que es el candidato ideal, que finalmente eso es lo que se busca y si no se cuenta tener estos aspectos importantes, si tener la mayoría de ellos, ser asertivo es primordial. “La selección de personal funciona como un filtro que permite que solo algunas personas puedan ingresar en la organización: las que presentan características deseadas por la organización” (Chiavenato, 2002). De tal manera que serán contratadas la personas aptas a desempeñarse en el puesto disponible, y si sucediera el caso de que dos o más aspirantes cubriera los requisitos, generalmente se les pone en cartera de espera, es decir, cuando se llega a desocupar esta misma vacante son los primeros en ser llamados, ya sin realizar todo el proceso de reclutamiento y selección que les fue aplicado con anterioridad. Además en el proceso de selección es importante señalar que “Unos de los primeros pasos para recabar datos, consiste en seleccionar los participantes cuya conducta se es observada” (McGuigan, 1996). De esta manera por medio de la observación se conseguirá información por demás importante para su proceso de selección y en un momento dado será “podría ser determinante” para su elección del nuevo empleado. También existe otras herramientas muy útiles para el proceso de selección como son: la entrevista, cartas de recomendación, evaluaciones o test psicológicos entre otras.

3.1 Dificultades durante el proceso de selección de personal.

“Los test psicométricos son instrumentos estructurales en los cuales la persona evaluada tiene que escoger, entre alternativas de respuestas, aquella que considere que se ajusta mejor en su caso particular” (González, 2007). Sin embargo es conveniente señalar que cuando una de las alternativas u opciones que tiene el evaluado para elegir y este al disponer de poco tiempo para contestar el test, no se plasma la respuesta idónea, dado que no es realmente lo que piensa, el evaluado contesta por cumplir ya que cuenta con un tiempo reducido para realizar su prueba, sin embargo y por fines de la evaluación tiene que elegir una de las opciones ya establecidas en el tiempo establecido por el evaluador.

Es oportuno señalar la constante creación de nuevos test psicométricos donde se cubran esos baches (conocer mejor al personal seleccionado), además que se podrá obtener valiosa información sobre la persona que se está evaluando, en ocasiones sucede que las pruebas suelen ser largas y tediosas, entonces el evaluado al estar cansado, el contestara casi por compromiso el test, ya sin un análisis minucioso al elegir sus respuestas por dicho agotamiento físico. De tal manera que “La evaluación psicométrica de inteligencia y de las aptitudes que consiste en medir las ejecuciones de los sujetos en distintas pruebas y comparar los resultados con los de otros sujetos pertenecientes al grupo normativo o de referencia” (González, 2007). Es decir, al realizar esta comparación, se buscará los candidatos con más alto puntaje de su evaluación, para después informarles que continúa su proceso de selección si así fuera el caso, hay que recordar que cada empresa tiene tanto sus políticas como sus proceso de evaluación, existen lugares que una simple entrevista bastará para su contratación, cuando existan otras empresas que tan solo en entrevistas verbales llegan a ser tres, por tres distintos miembros de la empresa, es decir, y como ejemplo: una entrevista la aplicará el que será su jefe directo, la segunda entrevista será aplicada por el jefe de departamento y en ocasiones al estar muy cerrado dicha selección de personal, cuando se debe elegir de los dos candidatos solo uno, será cuando funge un tercero evaluador y sería el Gerente para finalmente determinar a quien se le dará el nuevo puesto o vacante disponible, lo anterior ya en casos muy extremos, donde el proceso de selección está muy complicado en decidir a quién elegir, y entonces se requiere de una tercera y definitiva opinión, de ahí la intervención del Gerente para dar el voto definitivo en este proceso de selección de personal.

Otras problemáticas muy comunes en el proceso de selección de personal, son las siguientes:

- ✚ Tomar demasiado en cuenta las evaluaciones de los test y omitir otros aspectos importantes como: presentación, lenguaje corporal, léxico etc.
- ✚ No tener claras las necesidades de la empresa.
- ✚ Cuando es recomendado, las evaluaciones casi o las pasan por alto.
- ✚ Guiarse solo por la universidad que es egresado y decirle que sí.

4 La vida laboral en México.

En la actualidad el hombre, hablando en términos generales se nota desmotivado por su trabajo donde este se desempeña, la situación es: que tanto desarrolla su trabajo por gusto y que porcentaje será por necesidad, es interesante lo que mencionan Rodríguez y Ramírez (2002), “Lo que sucede en realidad es que sus expectativas de obtener logros, reconocimiento y autoestima son escasas, su sentimiento de minusvalía le hace suponer que difícilmente podrá lograr algo, y menos por sí solo”. Lo anterior nos habla de una cierta apatía por el trabajo, quien realmente trabaja siendo feliz (aunque esta felicidad no se la proporcione el trabajo realizado), si no por el simple hecho de que ya se es feliz con o sin trabajo, hay que recordar que la felicidad, no es ni debe de provenir del exterior, es un estado de conciencia al cual se tiene acceso siempre que uno lo desee. Cabe señalar que siempre ha sido interpretado que la felicidad es a partir de logros obtenidos, y sucede que cuando se consigue todo lo que se luchó por años, se voltea hacia atrás y ahora deseas apreciar lo ya vivido, es decir, la felicidad será el disfrutar lo que se hace. Pietro (2011), manifiesta la felicidad de esta manera “El placer nos lleva a la felicidad y la felicidad nos causa placer”. Es decir no es querer llegar a un punto, sino el disfrutar el hacerlo, o dicho de otra manera gozar la trayectoria en la conformación del mismo, porque de otra manera, cuando ya casi estás llegando a tu objetivo impuesto, seguramente ya abras trazado otros objetivos o metas y nunca alcanzara lo tan anhelado, el ser feliz. En términos generales el empleado actual, no está feliz con el trabajo que desempeña, en otros términos, no disfruta lo que hace, al parecer “todos” desean ser Jefes o el Director de la empresa en que laboran, pero realmente quien se esfuerza por llegar serlo. Y quien deberá lo hace, será el más entusiasta, porque además de verse reflejando como tal en dicho puesto, trabaja para ello. Cabe mencionar que el tener una mentalidad positiva y enfocada al bienestar laboral, también se verá identificada en otros aspectos, Ballester, (1997) nos dice que “Los factores psicológicos pueden ejercer una influencia

importante en los aspectos físicos y médicos, es bastante antigua” desde tiempos remotos se ha influido la mente en aspectos psicosomáticos”, hoy en días las empresas invierten en cursos motivacionales, precisamente para tener a un personal más “conforme” con lo que hace.

5 Perfiles laborales.

Es importante tener presente el concepto de perfil laboral. De acuerdo con “Hawes y Corvalán” (2004), se entiende de la siguiente manera “Conjunto de rasgos y capacidades que siendo certificadas apropiadamente porque el que tiene la competencia jurídica, para ello, permiten que alguien sea reconocido por la sociedad como “tal” profesional, pudiéndose encomendar tareas en las cuales está capacitado y es competente”, de tal manera que al tener esta formación será benéfico para la sociedad.

Cuando se es requerido desarrollar un perfil laboral, con base a ciertas especificaciones, al ser diseñado se tomara en cuenta situaciones como: formación académica, experiencia en otras empresas, capacidades, destrezas, competencias que deberá contener el nuevo personal que será contratado. Cuando se pacta con el nuevo empleado, se le mencionara todas sus obligaciones, así como derechos-beneficios, es curioso pero cuando se le habla de un bono por ser puntual, algo así como motivante a que sea responsable en llegar a su hora de trabajo, generalmente funciona, es decir el empleado al ser motivado, este será puntual en su hora de llegada al trabajo. Si “Cuando la respuesta está forzada o motivada en una situación, la conducta terminará estando bajo control de esas situaciones diferentes por ese aliciente” (Kazdin, 1983). Es decir, al estar motivado de recibir un incentivo por su puntualidad, difícilmente este fallara, asistiendo con puntualmente en su jornada laboral asignada, esta situación también es considerada cuando se elabora un nuevo perfil laboral, así como las distancias entre domicilio-empresa del empleado, hoy en día se toma mucho en consideración poniendo límites en tiempo de recorrido, la persona no debe de hacerse más de 45 a 60 minutos de traslado de su casa a su fuente de trabajo, de lo contrario no es factible o funcional para la empresa, esto es relativo, también hay que decir, que quien es responsable así sean más de dos horas de traslado de su domicilio a su fuente de trabajo llegará puntual y quien no lo es, viviendo a 15 minutos de su casa a la empresa terminara llegando tarde, mostrando su irresponsabilidad por su trabajo.

Los autores Werther, & Davis, (2008), nos dicen que “Para cumplir bien su responsabilidad, el reclutador debe considerar dos situaciones muy importantes”, en la elaboración de un perfil laboral, las cuales se detallan en la siguiente tabla 1.1.

Situación	Observaciones
Necesidades del puesto	Se refiere, a todos los puntos vitales que deberán ser cubiertos y estarán especificados en el perfil laboral.
Perfil de la persona que lo desempeñara	Qué formación académica, experiencia, habilidades, destrezas, competencias etc. Deberá tener esa persona.

Tabla 1.1 Situaciones que son tomadas en cuenta en la elaboración de un perfil laboral. (Werther, & Davis, 2008).

Es preciso señalar que cuando existe “El cambio vertiginoso que imponen los mercados, cada vez más globales y competitivos, necesariamente impacta en el desempeño de las organizaciones, donde el reto es mejorar su productividad;” (Sandoval, Montaña, Miguel, Ramos, 2012). Luego entonces las exigencias por parte de las empresas no se hacen esperar, demandando la generación de nuevos perfiles laborales acorde a dichos cambios del mercado competitivo, esto es de mucha importancia para lograr mantenerse dentro de la permanencia del mismo.

“Surgen las competencias como un elemento base para la gestión del talento humano” (Sandoval et al., 2012). De aquí se pretenden extraer lo mejor, es decir, las personas que tengan la preparación académicas, experiencia laboral, habilidades, destrezas, competencias etc. Para un mejor desempeño en el plano laboral.

De tal manera que surge la necesidad de crear perfiles laborales en beneficio de las exigencias del mercado. La literatura nos dice que “El psicólogo, al recibir una requisición, deberá elaborar un perfil psicológico de acuerdo a las necesidades de la empresa” (Grados, 2001). En el desarrollara toda una metodología con la cual se evaluará a los aspirantes a desempeñarse en dicho puesto, con este nuevo perfil laboral, se pretende cubrir ciertas necesidades que la empresa ha venido generando de tiempo atrás debido a las exigencias del mercado laboral, dicho de otro modo, la actualización de los mercados. De acuerdo con Díaz-Bárriga (2011), nos dice cuales “Los componentes básicos que debe contener un perfil”, estos se muestran en la tabla 1.2.

No.	Situación
1	La especificación de las áreas generales de conocimiento en las cuales deberá adquirir dominio profesional.
2	La descripción de tareas, actividades y acciones, que deberá realizar en dichas áreas.
3	La delimitación de valores y actitudes adquiridas que son necesarias para un buen desempeño.
4	El listado de las destrezas que se desean desarrollar.

Tabla 1.2 Componentes básicos que debe contener un perfil, (Díaz-Bárriga).

Cabe mencionar que Díaz-Bárriga, F. (2011), afirma que “Dentro de su metodología propone que las tareas o acciones se definan a partir de tres elementos”, los cuales están plasmados en la tabla 1.3.

No.	Situación
1	Las necesidades sociales detectadas, a las cuales tratara de dar solución el profesionista.
2	Los resultados de las investigaciones tendientes a determinar el posible mercado ocupacional.
3	El análisis que se haga de las disciplinas, que podrían aportar elementos para la solución de problemas.

Tabla 1.3 Las tareas se definen a partir de tres elementos, (Díaz-Briaga).

5.1 Puntos a considerarse en el desarrollo de un perfil laboral.

Es preciso señalar la importancia de las carreras existentes, ya que son estructuradas desde su temario, donde lo teórico como lo práctico, están en teoría elaboradas dichas carreras a la necesidades que se han generado en la sociedad y que deben ser cubiertas y/o solventadas. Hay que recordar que una “Una carrera es una secuencia de las experiencias relacionadas con el trabajo que una persona ocupa a lo largo de su vida. Abarca las actitudes y conductas que forman parte de las tareas y las experiencias constantes que se relacionan con su trabajo” (Stephen, 1991). De tal manera que la persona que egrese tendrá desarrolladas ciertas habilidades, destrezas y competencias que adquirió durante su estancia durante su ciclo universitario, esta persona egresada tendrá un cierto perfil laboral, donde podrá emplearse en lugares que demanden las habilidades y conocimientos adquiridos. Luego entonces los reclutadores deberán saber de la existencia de estas nuevas carreras profesionales, ya que de ellas echaran mano,

para cubrir y/o solventar las necesidades de la empresa que se hayan generado. Por citar un ejemplo: si una empresa requiere de un profesionista que tenga los conocimientos de legislación ambiental se contrataba un Lic. en Derecho con especialidad en medio ambiente, y si se requería un contador que tuviese los conocimientos en cuanto a gestión ambiental se contratara a un contador, con alguna especialidad en el rubro ambiental, para realizar dichos trámites, hoy en día ya existe la carrera de “Ingeniero ambiental”, relativamente muy nueva, un promedio de 20 años de existencia., sucede que un “Ingeniero ambiental” lleva la asignatura de gestión ambiental y legislación ambiental, por lo cual al requerir los servicios de este Ingeniero, este podrá hacer ambas labores, sin ningún problema, las tareas antes realizadas por el contador y el abogado, al realizar este tipo de selección de personal, la empresa ahorra recursos de la misma, de esta manera es la importancia de estar a la vanguardia del desarrollo profesional educadito por parte de los reclutadores.

Al realizar los perfiles laborales, se analiza desde su edad, sexo, su ubicación geográfica, experiencia laboral, formación académica, competencias incluso la educación (formación recibida en casa), hay que recordar “Que todo hogar es realmente un ámbito educativo cuya función principal es la de transmitir conocimiento que mejorara la supervivencia de sus integrantes” (Moll,). Entonces al desarrollar el perfil laboral se tomará en cuenta toda esta serie de factores antes mencionados, ya que será de gran importancia para el óptimo desempeño de las actividades a realizar, y será responsabilidad de quien realizó dicho perfil laboral, el éxito del mismo. Hay que recordar que también se da el caso, que el puesto diseñado ha funcionado y muy bien, sin embargo al paso del tiempo, además de los constantes cambios que surgen en el mercado laboral, y debido a estos, se han generado nuevas necesidades por lo cual se requiere de una reforma en cuanto al puesto laboral, es decir, buscar esa mejora continua para subsanar, estas nuevas necesidades que se han generado, realizando los cambios necesarios en el perfil establecido. Cabe señalar que también existe la posibilidad de la generación de un nuevo puesto laboral cuando las nuevas necesidades no se pueden ajustar a los puestos preestablecidos.

Existen diferentes maneras de validar un perfil de acuerdo con Hawes y Corvalán (2004), nos dice que se “Determina en función de la cantidad de postulación o su proporción en relación a las vacantes, así como en las variaciones que evidencia el perfil de los postulados en relación a los años”.

Metodología

1.1 Técnica

La entrevista fue instrumento de investigación con el cual se indago sobre la necesidad de desarrollar y proponer los perfiles laborales pertinentes acordes a sus necesidades detectadas, ver Anexo II y III. La empresa denominada “Sportium”, fue el lugar para realizar este trabajo de investigación, se realizaron los trámites de académicos y/o de gestión correspondientes, donde pidieron una carta para respaldar este trabajo por parte de la universidad dirigida a la empresa, quedando como sustento en el Anexo I, del presente trabajo. Al contar con la autorización por parte de empresa, luego entonces se nos permitió realizar la investigación, por medio de una serie de entrevistas, y así cubrir nuestro objetivo específico el cual consiste en “Construir perfiles laborales, siguiendo adecuados lineamientos teóricos y metodológicos con el objetivo de adecuarse a las necesidades de la empresa “Sportium”. Así mismo se también podrán comprobar nuestros objetivos específicos, siendo los siguientes:

- ✚ Conocer las diferentes necesidades de los tres puestos de “Sportium”.
- ✚ Evaluar cuales son su fortalezas de dichos puestos de la empresa “Sportium”.
- ✚ Identificar las carencias de los tres puestos de la empresa “Sportium”.
- ✚ Presentar el nuevo perfil laboral para la empresa “Sportium”.

Al utilizar como herramienta de investigación la entrevista, Fernández (1997), nos dice que la entrevista es considerada como “El método principal, cuando se trata de obtener información acerca de las personas”. Estas entrevistas fueron aplicadas a la Lic. Carmen de la Rosa, quien tiene el cargo como profesora en deportes en “Sportium”, ver Anexo II y III, algunas de sus actividades que realiza la profesora son: Asegurar el cumplimiento del “Reglamento del Área” por parte de los profesores, realizar la nómina de los profesores, gestionar la solicitud de materiales para profesores, entre otras actividades que desempeña.

1.2 Escenario

Empresa “Sportium”, campus o sucursal “Lomas verdes”.

1.3 Participantes

Fue la Lic. De la Rosa, quien funge como como “Profesor” de “Sportium”, En este puesto se requiere una persona con: Mucha energía, tolerancia, paciencia, firmeza, determinación, trabajo e

grupo, ganas de enseñar e iniciativa., dentro de sus labores que realiza como “Profesor” en la empresa son las siguientes:

- ✚ Planear y publicar el calendario de clases dirigidas a niños.
- ✚ Coordinar la planeación e impartición de las clases dirigidas del área.
- ✚ Asegurar el cumplimiento del Reglamento del Área por parte de los profesores.
- ✚ Gestionar la solicitud de materiales para profesores.
- ✚ Como notificar dichos cambios de clases, horario, lugar.
- ✚ Apoyar ante contingencias generadas durante actividades en el área de alberca.
- ✚ Apoyar en el desarrollo de eventos deportivos con otras instituciones.
- ✚ Realizar Afluencia “Numero de niños que entran a las diferentes clases”.
- ✚ Supervisar que todas las clases tengan a su correspondiente profesor.
- ✚ Evaluar y retroalimentar a los profesores en sus clases.
- ✚ Promover y Organizar la realización de eventos, torneos, Súper clase, Competencia, Diplomas y Festivales.

1.4 Resultados de la entrevista

Una vez aplicada la entrevista a la Lic. De la Rosa. Se identificó que las áreas que requieren un análisis de sus perfiles laborales son las siguientes: **A)** Salones “Clases de profesores”, **B)** Action Kids “Personal” y **C)** Alberca. Entre las carencias de estas áreas son:

- ✚ La falta apoyo por parte de los compañeros.
- ✚ La requisición del material para trabajar en tiempo y forma.
- ✚ La falta de afluencia en niños, es decir, al no existir una cantidad constante para cierta clase se les cambia con frecuencia.
- ✚ Trabajo en equipo, para la actividad que desempeña, es fundamental para el desarrollo de la empresa.
- ✚ El no respetar horarios, hace falta mucha ética profesional en general.

En la siguiente tabla 1.4, se hace mención de que cualidades, competencias, habilidades, destrezas etc. Que debe tener el personal de dichos puestos, además que se integra columna lado derecho, las funciones que debe desempeñar.

Que debe tener el personal contratado		
Puesto	Requerimientos sobre el puesto	Funciones del puesto
Action Kids	Saber organizar, mucha concentración, responsabilidad, trabajo bajo presión, coordinar, planear, flexibilidad cognitiva (adaptación de conducta, pensamiento) dirigir al personal.	Trabajo bajo presión (sin perder la concentración), saber dirigir, llevar control de horarios, tacto al dar órdenes, planeación de sus clases, gusto por la pedagogía.
Jefe de alberca	Tolerancia, comunicación, dominio, comprensión, adaptabilidad, control de personal, sociable, seguridad, conocimientos en primeros auxilios.	Manejo, control y gusto por trabajar en grupo, firmeza en su carácter, empático, sentido de alerta y reacción inmediata.
Profesor	Tolerancia, enérgico, tesón (firmeza, determinación), paciencia, trabajo en grupo, estable emocionalmente, ganas de enseñar e iniciativa (apertura mental).	Supervisar, dirigir, planear, revisar, promover, motivar, coordinar, resguardar su personal.

Tabla 1.4. Cualidades, competencias, destrezas que debe tener el personal contratado, (Aguilar-Morales, 2010).

1.5 Conformación del perfil laboral y su intervención para “Sportium”.

Al analizar respuestas de la entrevista, es pertinente una innovación o mejora en cuanto a sus perfiles laborales se refiere. Citando la información obtenida por medio de la serie de entrevistas aplicadas, se les cuestionó, si se consideran que están actualizados los perfiles laborales de “Sportium”, para lo cual nos informaron que las necesidades han ido cambiando y se requiere una actualización, ellos mismos están conscientes de que se requiere un cambio en sus perfiles laborales. Otro comentario interesante fue al tocar el tema de mejora los perfiles laborales ya establecidos en la empresa, a lo que nos dijeron, que en cada puesto se debe poner muy en claro sus funciones y el objetivo a desempeñar de cada empleado, ya que esta situación ha generado muchos problemas.

“Sportium”, evalúa los puestos de “Action Kids”, “Jefe de alberca” y “Profesor”, bajo los siguientes criterios:

-  **Action Kids:** Entrevista, prueba Machover y pruebas psicológicas (caso hipotético).
-  **Jefe de alberca:** Entrevista, prueba Machover y pruebas psicológicas (caso hipotético).
-  **Profesor:** Entrevista y clase muestra.

Un perfil laboral se comprende de cuatro pasos o etapas. Para lograr este cambio en los puestos de “Sportium” se propone realizar una intervención en el ciclo de un perfil laboral. Las siguientes tablas 1.5, 1.6 y 1.7, se muestran las etapas de los perfiles laborales paso a paso, así como las especificaciones que debe tener cada uno de los puestos.

Al revisar los requerimientos y funciones del puesto (ver tabla 1.4) “Que debe tener el personal contratado”

En las siguientes tablas 1.5, 1.6 y 1.7 vemos las etapas que conforman un perfil laboral, ya con intervención en cada punto (columna lado derecho), de cada uno de los puestos, siendo las siguientes:

Etapas de un perfil laboral		
No.	Objetivo	Action Kids
1	La especificación de las áreas generales de conocimiento en las cuales deberá adquirir dominio profesional.	Aquí se requiere cualquiera de las siguientes licenciaturas: Pedagogía y/o psicología, además de ser sexo femenino. “Trabadora social”.
2	La descripción de tareas, actividades y acciones, que deberá realizar en dichas áreas.	-Resguardar la integridad de los niños con que trabajan. -Imparten clases de: Estimulación, clases de cocina, manualidades entre otras. -Dan información de todas las aéreas.
3	La delimitación de valores y actitudes adquiridas que son necesarias para un buen desempeño	Pasión: Amamos lo que hacemos. Respeto: Brindamos un trato digno para todos. Integridad: Comprometemos a hacer lo correcto. Sinergia: Somos un equipo y trabajamos como tal. Calidad: Nos esforzamos para mejorar el servicio. Lealtad: Más allá de la fidelidad, permanecer.
4	El listado de las destrezas que se desean desarrollar.	El ser organizado, responsable, trabajo bajo presión, tener la destreza de saber coordinar, planear, además de saber dirigir al personal.

Tabla 1.5. Etapas básicas que debe contener un perfil laboral, (Díaz-Barriga).

Etapas de un perfil laboral		
No.	Objetivo	Jefe de alberca
1	La especificación de las áreas generales de conocimiento en las cuales deberá adquirir dominio profesional.	Este punto no se pide un título profesional, lo que requiere la empresa, es una persona con mucha experiencia, por lo menos de 5 años en el puesto.
2	La descripción de tareas, actividades y acciones, que deberá realizar en dichas áreas.	- Evaluar a los profesores en sus clases. -Asegurar el cumplimiento del "Reglamento" del área por parte de los profesores. -Instruir a los socios de manera adecuada.
3	La delimitación de valores y actitudes adquiridas que son necesarias para un buen desempeño.	Pasión: Amamos lo que hacemos. Respeto: Brindamos un trato digno para todos. Integridad: Comprometemos a hacer lo correcto. Sinergia: Somos un equipo y trabajamos como tal. Calidad: Nos esforzamos para mejorar el servicio. Lealtad: Más allá de la fidelidad, permanecer.
4	El listado de las destrezas que se desean desarrollar.	Desarrollar liderazgo, comunicación, el control de grupos, preparación continua (actualización), en primeros auxilios.

Tabla 1.6. Etapas básicas que debe contener un perfil laboral, (Díaz-Barriga).

Etapas de un perfil laboral		
No.	Objetivo	Profesor
1	La especificación de las áreas generales de conocimiento en las cuales deberá adquirir dominio profesional.	Sportium = Lic. Ciencias del deporte. Lic. En educación física. ESEF. Lic. Como entrenador. ENED.
2	La descripción de tareas, actividades y acciones, que deberá realizar en dichas áreas.	-Coordinar la planeación e impartición de las clases dirigidas del área. - Apoyar ante contingencias generadas durante actividades en el área de alberca. - Promover y organizar la realización de eventos, torneos además de diplomas y festivales.
3	La delimitación de valores y actitudes adquiridas que son necesarias para un buen desempeño.	Pasión: Amamos lo que hacemos. Respeto: Brindamos un trato digno para todos. Integridad: Comprometemos a hacer lo correcto. Sinergia: Somos un equipo y trabajamos como tal. Calidad: Nos esforzamos para mejorar el servicio. Lealtad: Más allá de la fidelidad, permanecer.
4	El listado de las destrezas que se desean desarrollar.	Desarrollar la tolerancia, paciencia, el trabajo en grupo, las ganas por enseñar e iniciativa.

Tabla 1.7 Etapas básicas que debe contener un perfil laboral, (Díaz-Barriga).

1.6 Formas de selección del personal y propuesta para “Sportium”.

Las formas de seleccionar el personal por la empresa “Sportium”, además de la propuesta de una nueva evaluación, y la justificación de la misma, para cada puesto, se puede ver en las tablas 1.8, 1.9 y 1.10., que a continuación se presentan:

El puesto de “**Action Kids**” es evaluado por medio de una **entrevista personal, prueba Machover y pruebas psicológicas**, partiendo de estas tres evaluaciones se determina si es o no contratado de manera definitiva, y se propone “**El test de fiabilidad cognitiva cambios**”, como una mejora a su evaluación establecida, esta información se presenta en la siguiente tabla 1.8.

Propuesta			
Puesto	Requerimientos sobre el puesto	Propuesta de evaluar	Justificación
Action Kids	Saber organizar, responsabilidad, mucha concentración, trabajo bajo presión, coordinar, planear, flexibilidad cognitiva dirigir al personal.	Test de fiabilidad cognitiva cambios N. Seisdedos.	El perfil requiere una flexibilidad cognitiva, es decir, una adaptación de conducta y concentración por lo inestable del entorno. Además de evaluar aspectos cognitivos del bien estar, los cuales son cubiertos por el test aquí propuesto.

Tabla 1.8. Requerimientos del personal, propuesta y justificación para Action Kids, (Aguilar-Morales, 2010).

En el puesto “**Jefe de alberca**” es seleccionado por medio de **entrevista, prueba Machover y pruebas psicológicas**, tabla 1.9.

Propuesta			
Puesto	Requerimientos sobre el puesto	Propuesta de evaluar	Justificación
Jefe de alberca	Liderazgo, tolerancia, comunicación, comprensión, dominio, sociable, control de personal, seguridad, conocimientos en primeros auxilios.	Inventario de personalidad para vendedores IPV. Les Edition Du Centre de psychología Appliquée.	Este es el perfil que requiere una persona con comprensión, adaptabilidad, seguridad, sociable, tolerancia, dominio, situaciones que podrán ser evaluadas con el test aquí propuesto.

Tabla 1.9. Requerimientos del personal, propuesta y justificación para Jefe de alberca, (Aguilar-Morales, 2010).

En el puesto de “**Profesores**” si selección es por medio de la **entrevista con la coordinadora y una clase muestra** se llegara a la conclusión de si es contratado el empleado en Sportium, tabla 1.10.

Propuesta			
Puesto	Requerimientos sobre el puesto	Propuesta de evaluar	Justificación
Profesor	Tolerancia, enérgico, tesón (firmeza-determinación), paciencia, trabajo en grupo, estable emocionalmente, ganas de enseñar e iniciativa (apertura emocional).	Cuestionario de los 5 grandes factores de la personalidad, BFQ G.V. Caprara.	Este es el perfil que requiere una persona enérgica, con estabilidad emocional, tesón (firmeza-determinación), apertura emocional, los cuales son cubiertos en el test propuesto.

Tabla 1.10. Requerimientos del personal, propuesta y justificación para Profesor, (Aguilar-Morales, 2010).

Al presentar la propuesta, donde se estudió los requerimientos de cada puesto, su justificación del mismo, además de ser señalado cual es el test idóneo, que cubrirá esas características que deberá tener el puesto de “Action Kids”, “Jefe de Alberca” y “Profesor”. A continuación se detalla cuáles son sus áreas de intervención, especificaciones y los beneficios de cada uno de los test propuestos:

✚ Para el puesto de “**Action Kids**” se propone para su evaluación el test de “**Flexibilidad Cognitiva**”, debido a sus beneficios que este presenta, dicho test pertenece al área de inteligencia, los autores, aplicación y duración, así como su finalidad-objetivo se presentan en la siguiente tabla 1.11 ver Anexo IV.

✚ El test de “**Inventario de personalidad para vendedores IPV.**”, es el que se propone para el puesto de “**Jefe de alberca**”, debido a sus beneficios que este presenta, dicho test pertenece al **área de personalidad**, los autores, aplicación y duración, así como su finalidad-objetivo se presentan en la siguiente tabla 1.12 ver Anexo IV.

✚ El puesto de **Profesor**, se propone el “**Cuestionario de los 5 grandes factores de la personalidad, BFQ G.V. Caprara**”, debido a sus beneficios que este presenta, dicho test pertenece al **área de personalidad**, los autores, aplicación y duración, así como su finalidad-objetivo se presentan en la siguiente tabla 1.13 ver Anexo IV.

Conclusiones

Se elaboró los perfiles laborales conforme a los lineamientos metodológicos científicos del autor “Díaz-Bárrigá, 2011”, generando así una propuesta para su implementación, al diseñarla se tomó en cuenta su área de especialización para cada puesto de la empresa. Lo anterior fue logrado por la formación académica recibida a lo largo de nueve semestres, donde se desarrollaron habilidades, destrezas, recursos intelectuales, capacidades e incluso conocimientos técnicos para la edición del video-audio, que fueron útiles para el desarrollo del presente trabajo.

En el pasado se decía que si ibas vestido de traje café, seguramente obtendrías una pésima evaluación, debido a que según es un color poco serio, hoy en día puedes llevar hasta jeans con un saco (incluso color café) y no hay ningún problema, hay cosas que ya pasan de largo, en la actualidad en algunas empresas. Hoy en día hay lugares donde se van directo a lo que les interesa saber, preguntas como: ¿Cuánta experiencia tienes?, ¿dónde has trabajado?, e incluso ¿Qué universidad egresaste y promedio?, y también seguirán existiendo los lugares que tomara en cuenta la combinación de tu corbata con la camisa y saco o incluso la misma loción que usa el entrevistado. Algo que ocurría con frecuencia en semestres pasados, al realizar entrevistas en el área de recursos humanos, sucedía que personas como un contador, un abogado, fungían como reclutadores, y por supuesto al no tener la formación académica-profesional adecuada (Psicólogo organizacional), sus estimaciones desde el momento de reclutar al personal, así como al seleccionar el candidato idóneo, carecerían de asertividad, precisamente por esa falta de conocimientos teóricos-científicos.

Una entrevista es un buen elemento de indagación, sin embargo no lo es todo, si bien nos aporta una cantidad de información muy importante, a un quedan sesgos o puntos ciegos (información sin conocer), es como cuando se evalúa la forma de vestir, puede ser alguien muy meticuloso en su arreglo personal (no por ello será el mejor prospecto), sin embargo falta el lenguaje corporal, su léxico etc., es decir, las variables son muchas y aun así por más completo que parezca nuestro instrumento de evaluación, no se conoce en su totalidad el entrevistado. Es por ello que es preciso indagar sobre nuevos test, que nos permitan ir reduciendo esos espacios y su vez sean traducidos en información sustanciosa, que será de gran utilidad para realizar un mejor reclutamiento y por ende una buena selección de personal. De esta manera es importante continuar la investigación constante y sumada a la experiencia profesional, se busca acotar esos

puntos, para que cada nueva evaluación que sea propuesta, sea mucho más certera que la anterior.

Retomando el trabajo de investigación se observó la importancia del psicólogo organizacional en “Sportium” para la correcta selección de su personal, ya que tienen, problemas-situaciones que se deben subsanar, si bien contratando un mejor personal (en un futuro) y/o capacitando el existente (arreglar su presente), a este último con la finalidad de concientizar cual importante es su participación y desempeño en la empresa, y de ser necesario capacitarlo para que cubra sus labores de manera satisfactoria. Esto en el caso de mantener el mismo personal, y si se desea contratar uno nuevo, si implementar una nueva propuesta en la elaboración de su perfil laboral, la necesidad ya la tiene la empresa.

Una vez cumplido el trabajo de investigación, se cubre el objetivo de este trabajo de investigación el cual consiste en “construir perfiles laborales, siguiendo adecuados lineamientos teóricos y metodológicos con el objetivo de adecuarse a las necesidades de la empresa”. Al dar concluido este trabajo se espera presentar esta propuesta en “Sportium”, y sea aprobado satisfactoriamente por el área de recursos humanos y/o el “Gerente deportivo”, para su implementación y así continuar hacia una mejora continua en la calidad de sus servicios como empresa fitness.

Bibliografía

- Aguilar-Morales, J.E.** (2010) Las pruebas psicométricas en el ámbito laboral. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
- Ángelo, P.** (2011). Relación felicidad - conciencia en John Dtuart Mill y Peter Singer a partir de la ética utilitarista. Recuperado de: <http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/194/v/v20-2/2.pdf>
- Ballester, A.,** (1997). Introducción a la psicología de la salud. Ed. Promolibro. Valencia. Pp. 131-203.
- Chiavenato I.** (2004).Administración de recursos humanos. Mc Graw Hill. Colombia. Pp. 291-321, 330-337.
- Chiavenato, I.** (2002). Gestión del talento humano. Ed. Mc Graw Hill. México. P.p. 85 – 86, 95 – 106, 110-134.
- Comité editorial de observatorio laboral revista Venezuela.** (2012). Presentación. Observatorio Laboral Revista Venezolana, 5 (10), 21-22. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2190/219024823001.pdf>
- Dessler, G. y Varela, A.** (2011). Administración de recursos humanos. Ed. Pearson. México. Recuperado de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>
- Díaz-Bárrigá, F.** (2011). Metodología de diseño curricular para educación superior. Ed. Trillás. México. Recuperado de: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/LITE/LECT70.pdf
- Fernández, J.** (1997). La entrevista. En: G. Buela y J. Sierra (dirs). Manual de Evolución Psicológica. Ed. Siglo XXI. Madrid.
- González, M.** (2007). Instrumentos de evaluación psicológica. La Habana. Ed. Ecimed.
- Grados J.** (2001) Inducción reclutamiento y selección. México: Ed. Manual Moderno. Cap. 9 pp. 223 – 287.
- Hawes, G. y Corvalán, O.** (2004). Construcción de un perfil profesional. Universidad de Talca. Chile.
- Kazdin, A.** (1983) Historia de la Modificación de la Conducta. Bilbao: Ed. Desclée de Brouwer. Pp. 51-78.E.U.A.
- Kellog, C. Morton, N.** (1974-1987) Beta II- R. México. Manual Moderno, S. A. de C.
- Macías, A. M., & Vidal, A. A.** (2002). Evolución de la teoría Administrativa. Una visión desde la Psicología Organizacional. Revista cubana de psicología, 19(3), 2002, pp. 262-272. Cuba. Recuperado de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf>
- McGuigan. F. J.** (1996). Psicología experimental, métodos de investigación. México. Prentice Hall. Pp. 1-16.
- Moll, L.** (1993). Creación de zonas de posibilidades: combinación de contextos sociales para la enseñanza. Pp. 371-402.
- Muchinsky. P.** (2002), Psicología aplicada al trabajo. Ed. Thompson learning. México. Pp. 60 – 76.

- Prodhansky, H. Ittelson, W. y Rivlin, L.** (1978). Psicología ambiental el hombre y su entorno físico. Ed. Trillas.
- Ramírez, C. Sánchez, L. Ibáñez, C. Obregón, F.** (2007). Aprendizaje de competencias profesionales en psicología: Un modelo para la planeación curricular en la educación superior. Ed. Enseñanza e Investigación en Psicología. México. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29212102>
- Rodríguez, M. y Ramírez, P.** (2002). Psicología del mexicano en el trabajo. Ed. Mc Graw Hill. México.
- Rodríguez Campuzano, M., & Posadas Díaz, A.** (2007). Competencias laborales: algunas propuestas. Enseñanza e Investigación en Psicología, 12 (1), 93-112. México. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29212107>
- Salgado, J.** (2005). Personalidad y deseabilidad social en contextos organizacionales: implicaciones para la práctica de la psicología del trabajo y las organizaciones. Papeles del Psicólogo, pp. 115-128. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/778/77809207/>
- Cuevas, J.** (2010). El psicólogo organizacional: Roles, tareas y funciones. Recuperado de: <http://psicologiayempresa.com/el-psicologo-organizational-roles-tareas-y-funciones.html>
- Sandoval, F., & Montaña, N., & Miguel, V., & Ramos, E.** (2012). Gestión de perfiles de cargos laborales basados en competencias. Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17 (60), 660-675. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29024892006>
- Soto B.** (2014). Test de Machover. Recuperado de: <https://www.gestion.org/recursos-humanos/seleccion-personal/45351/test-de-machover/>
- Sportium.** (2017). Imágenes. México. Recuperado de: <http://www.sportium.com.mx/clubes.php>
- Stephen, R.,** (1991). Comportamiento organizacional. Ed. Prentice Hall. México.
- Werther, W. & Davis, K.** (2008). Administración de recursos humanos: El capital humano en las empresas. McGraw Hill. Recuperado de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>
- Yamile, D.** (2016). Catálogo de pruebas e instrumentos. Laboratorios de psicología. Ed. Laboratorios de psicología. Colombia.
- Zepeda F.** (2008). Introducción a la Psicología. Ed. Pearson Prentice Hall. México.

Anexo I Carta UNAM

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA
SECRETARÍA GENERAL ACADÉMICA
COORDINACIÓN DE EDUCACIÓN A DISTANCIA



LIC. WENDOLINE MANCILLA MARTÍNEZ
JEFA DE ACTION KIDS
"SPORTIUM"

Oficio: FESI/AAE/Prácticas/313/2018-1

Presente

Por este conducto permito solicitarle de la manera más atenta, su apoyo y autorización para que los alumnos enlistados:

Nombre(s), Apellidos (s)	No. Cuenta
Carlos Mauricio Hernández Carrillo	414114494

Pertenecientes a la Licenciatura en Psicología del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia de la UNAM; tengan acceso a la institución a su digno cargo para realizar:

"Desarrollo de perfiles laborales en Sportium "

Durante el plazo que comprende: 18 de Septiembre al 31 de Octubre del 2017

Esto con el fin de cubrir actividades correspondientes a la asignatura:

Evaluación Psicológica En Los Ambientes Laborales

A cargo del profesor-tutor Lic. Juan Manuel Montiel Génova

Agradezco el apoyo que le pueda proporcionar a nuestros alumnos, no solo con su autorización sino también con su amable asesoría, de la cual esperamos pueda ratificarnos mediante la emisión de una constancia; siempre y cuando los alumnos tengan apego a todas las actividades específicamente profesionales que les sean encomendadas con responsabilidad y ética.

Sin otro particular por el momento, reciba usted mi más alta consideración y respeto.

"POR MI RAZA HABLARA EL ESPÍRITU"

Los Reyes Iztacala a 18 de septiembre de 2017.


Dra. Anabel de la Rosa Gómez
Coordinador
Psicología SUAyED UNAM Iztacala.

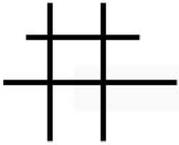
c.c.p. Lic. Juan Manuel Montiel Génova -Tutor Académico
c.c.p. Archivo.

UNAM
SUAyED
FES Iztacala


Wendoline Mancilla Mtez.
Jefatura Action Kids

Oficina de Asuntos Estudiantiles
Psicología SUAED Iztacala
Tel: (0155) 5623 1119
asuntos.estudiantiles@ired.unam.mx

Anexo II Entrevista.



ENTREVISTA



Descripción de la Entrevista:

La presente entrevista se realiza con la finalidad de conocer limitaciones, necesidades de mejora, si así lo requieran los perfiles laborales en “Sportium”, además de conocer el que hacer laboral del psicólogo organizacional dentro de “Sportium”. Agradecemos su participación en tan importante trabajo.

1.- ¿Visión de Sportium?

R= Ser la empresa en la industria del fitness con la mayor oferta de actividades deportivas y recreativas de calidad, logrando así la lealtad de nuestros usuarios.

2.- ¿Misión de Sportium?

R= Inspirar a mejorar la calidad de vida de la sociedad, ofreciendo experiencias deportivas y recreativas.

3.- ¿Cuáles son los valores por los que se rige Sportium?

-  **PASION:** amamos lo que hacemos y nos divertimos haciéndolo.
-  **RESPECTO:** brindamos un trato digno para todos.
-  **INTEGRIDAD:** nos comprometemos a hacer lo correcto siempre.
-  **SINERGIA:** somos un equipo y nos desempeñamos como tal.
-  **CALIDAD:** nos esforzamos para exceder tus expectativas.

4.- ¿Cuánta personas labora en Sportium?

R= Un promedio de 60 personas en lomas verdes y 400 en general.

5.- ¿Cuáles son las áreas hay en de Sportium?

R=Acondicionamiento Físico, Alberca, Action Kids, 4 Recepciones, Canchas,Salones,4 Vestidores, 2 Baños, Terraza, 2 Salas de televisión, 13 Salones,1 comedor, Ring ,Ventas, Tienda Deportiva,2 Almacén, 5 Oficinas y un consultorio.

6-¿Cuál es su formación académica?

R= Licenciatura en Ciencias del Deporte.

7.- ¿Tiene alguna especialidad?

R= No por el momento.

8.- ¿Cuáles son sus funciones en el área que se desempeña?

- Planear y publicar el calendario de clases dirigidas a niños.
 - Coordinar la planeación e impartición de las clases dirigidas del área.
 - Asegurar el cumplimiento del Reglamento del Área por parte de los profesores.
 - Realizar la nómina de los profesores.
 - Gestionar la solicitud de materiales para profesores.
 - Generar las inscripciones por clase y dar seguimiento a la asistencia de los niños a clases.
 - Brindar la información acerca del área a los usuarios interesados en adquirir los servicios de Action Kids, y a los interesados en inscribirse al Club.
 - Como notificar dichos cambios de clases, horario, lugar.
 - Apoyar ante contingencias generadas durante actividades en el área de alberca.
 - Apoyar en el desarrollo de eventos deportivos con otras instituciones.
 - Realizar Afluencia “Numero de niños que entran a las diferentes clases”
 - Supervisar que todas las clases tengan a su correspondiente profesor.
- *Evaluar y retroalimentar a los profesores en sus clases
- Promover y Organizar la realización de eventos, torneos, Súper clase, Competencia, Diplomas y Festivales.

9.- ¿Cuáles son las áreas de Sportium que se analizara sus perfiles laborales?

Action Kids “Personal”

Alberca

Salones “clases de profesores”

10.- ¿Qué problemas enfrenta para desarrollar sus funciones en de Sportium?

R= Falta de apoyo con compañeros y a la requisición tarda mucho en llegar “material que hace falta.

11.- ¿Cuáles son las carencias de cada puesto y/o área de Sportium? *

A Clases que se imparten con su respectiva afluencia en niños

B Clases

C Horarios

12.- ¿Número de personas que laboran en el área de recursos humanos?

R= No tengo un numero en específico a la mano, son muchos pero ahí es parte de otro club, que es en corporativo ellos llevan a cabo todo lo relacionado de R.H. calculo un promedio de 40 personas.

13.- ¿Con que otros profesionales se relaciona?

R= Administración de empresa, Jefe en mantenimiento en máquinas, Instructores especializados, Psicólogos, Pedagogos, etc... son más pero no conozco bien su formación educativa... pero en cada área es a base de eso.

14.- ¿Solamente hay profesionistas en el área de recursos humanos?

R= No, también hay técnicos, practicantes y hay quien realiza su servicio social.

15.- ¿Cuántos psicólogos trabajan recursos humanos?

R= Se concentran en el corporativo un promedio de 12 psicólogos.

16.- ¿Cómo comienza la búsqueda de posibles solicitantes?

R= Cartera de profesores en el mismo club, o hacer el llamado con otro club que de la misma disciplina que se necesite en dado caso que no cumpla el perfil que se busca, se lanza la oferta de trabajo a una página web.

17.- ¿Dónde se anuncian cuando demandan personal con ciertas características?

R= Los mismo, cartera de profesores en el mismo club, o hacer el llamado con otro club.

18.- ¿Una vez reclutado el personal como en el proceso de selección para el candidato deseado?

R= Se realiza una entrevista personal, clase muestra, aunque hay otras evaluaciones dependiendo el puesto como pruebas psicológicas y prueba Machover.

19.- ¿Qué modelos teóricos maneja para la selección del personal?

R= Solo se trabaja con entrevista personal, clase muestra y otras evaluaciones como lo dije antes pruebas psicológicas y la prueba Machover.

20.- ¿Qué aspectos son los más importantes para su evaluación?

R= Se analiza su entrevista personal la clase muestra y resultados de las evaluaciones psicológicas y prueba Machover.

21.- ¿Quién desarrolla el perfil laboral de los ya establecidos o cuando se requiere generar un puesto nuevo en Sportium?

R= El Gerente Deportivo.

22.- ¿Cada cuánto existe una revisión de los perfiles laborales en Sportium?

R= No existe un tiempo en específico como tal.

23.- ¿Cuál ha sido una decisión difícil al momento de aplicar un perfil laboral?

R= Edad, tacto, disposición, paciencia para trabajar con los niños, la experiencia.

24.- ¿Considera que están actualizados los perfiles laborales de Sportium?

R= No, ya las necesidades han ido cambiando y se requiere una actualización.

25.- ¿Qué hace falta para mejorar los perfiles laborales ya establecidos?

R= En cada puesto poner muy en claro sus funciones y el objetivo a desempeñar.

26.- ¿Considera importante la intervención para la mejora de los perfiles laborales ya establecidos?

R= Si bastante.

Agradecemos la Lic. Carmen de la Rosa por su participación en la realización de esta entrevista

¡Gracias!

Anexo III Entrevista Audio.

La presente entrevista se puede escuchar en la siguiente liga.

<https://youtu.be/19uelQfWxdc>

Anexo IV Especificaciones de los test, para las distintas áreas de cada puesto.

Área Inteligencia "Test de Flexibilidad Cognitiva"			
Autores	Aplicación y duración	Materiales	Finalidad-objetivo
Autor: Nicolás Seisdedos Cubero.	Individual y colectiva a adolescentes y adultos	Manual de aplicación, cuadernillo de anotación, plantilla de corrección, hoja de respuestas.	El instrumento intenta apreciar: -La capacidad para concentrarse atendiendo, a la vez, a varias condiciones cambiantes en el entorno. - La flexibilidad cognitiva para analizar, casi, de golpe, de un modo holístico, si se cumplen o no los distintos cambios pedidos y en qué momento han dejado de cumplirse.

Tabla 1.11. Especificaciones del test de flexibilidad cognitiva, para el puesto de Action Kids. (Yamile, 2016).

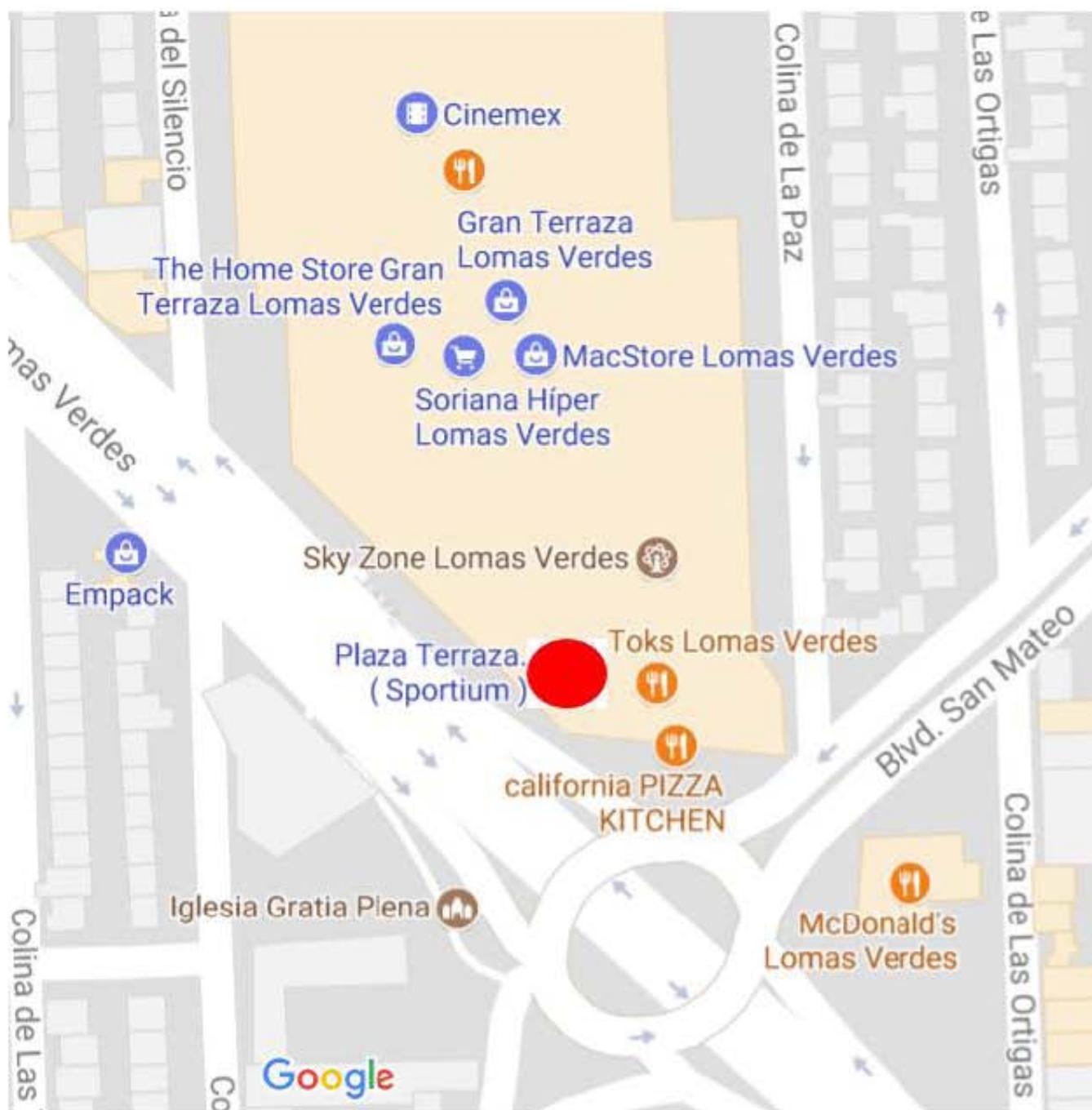
Área Personalidad "Inventario de personalidad para vendedores"			
Autores	Aplicación y duración	Materiales	Finalidad-objetivo
Les Editions du Centre de Psychologie Appliquée, Paris, 1977.	Individual y colectiva a adolescentes y adultos con un nivel cultural básico. 40mnt.	Manual, cuadernillo, hoja de anotación y perfil autocorregible, hoja de corrección mecanizada.	Medida de una disposición general para la venta (DGV), dos dimensiones amplias, (Receptividad y Agresividad), y nueve rasgos de personalidad: Comprensión, Adaptabilidad, Control de sí mismo, Tolerancia a la frustración, Combatividad, Dominancia, Seguridad, Actividad y Sociabilidad.

Tabla 1.12. Especificaciones del Inventario de Personalidad para vendedores. (Yamile, 2016).

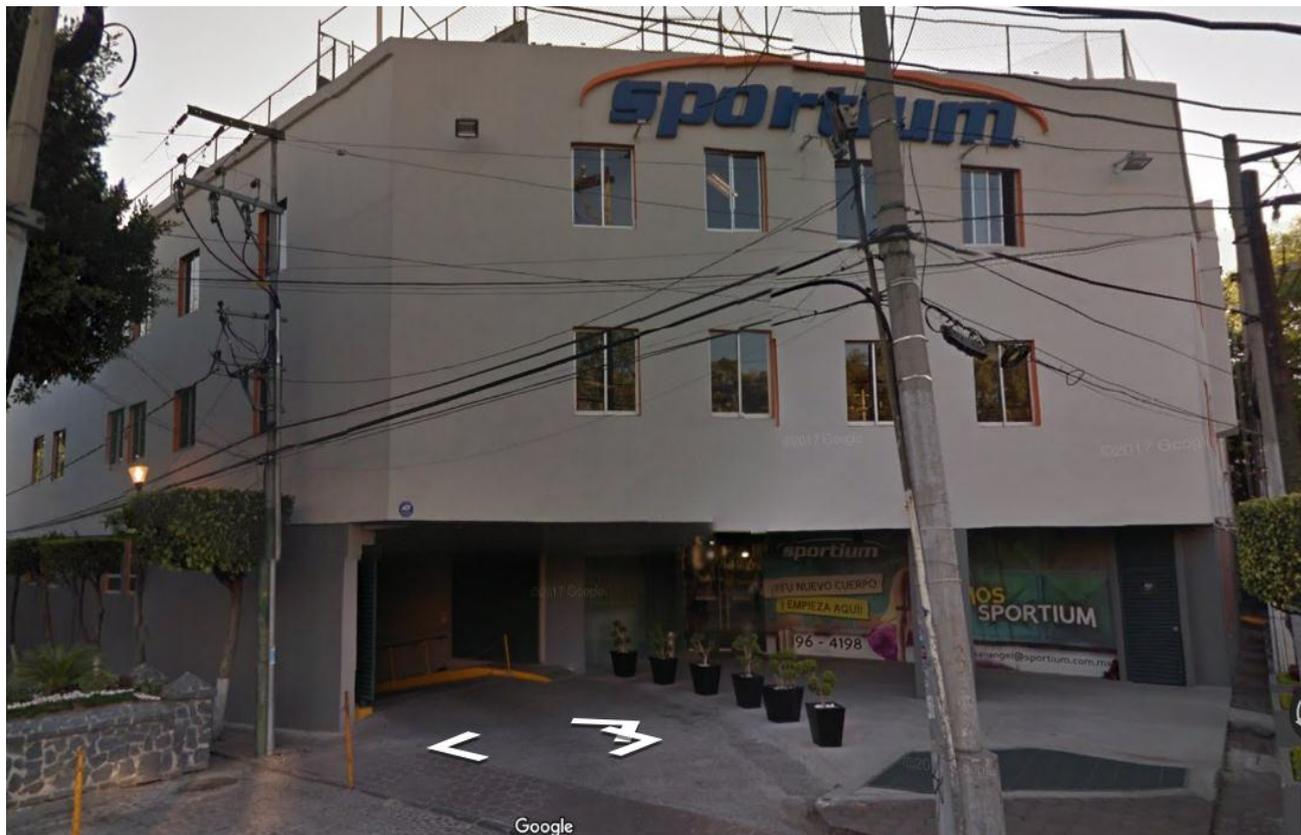
Área Personalidad "Cuestionario de los 5 grandes factores de personalidad"			
Autores	Aplicación y duración	Materiales	Finalidad-objetivo
G. V. Caprara, C. Barbaranelli, L. Borgogni.	Individual y colectiva a adolescentes y adultos Promedio de 20 a 30min.	Manual (1995), hoja de respuestas y hoja de perfil.	Evaluación de cinco dimensiones (energía o extraversión; afabilidad o agrado; tesón; estabilidad emocional y apertura a la experiencia), diez subdimensiones de la personalidad y una escala de distorsión.

Tabla 1.13. Especificaciones del Cuestionario de los 5 grandes factores de personalidad, para el puesto de profesor. (Yamile, 2016).

Anexo V Ubicación geográfica de "Sportium"



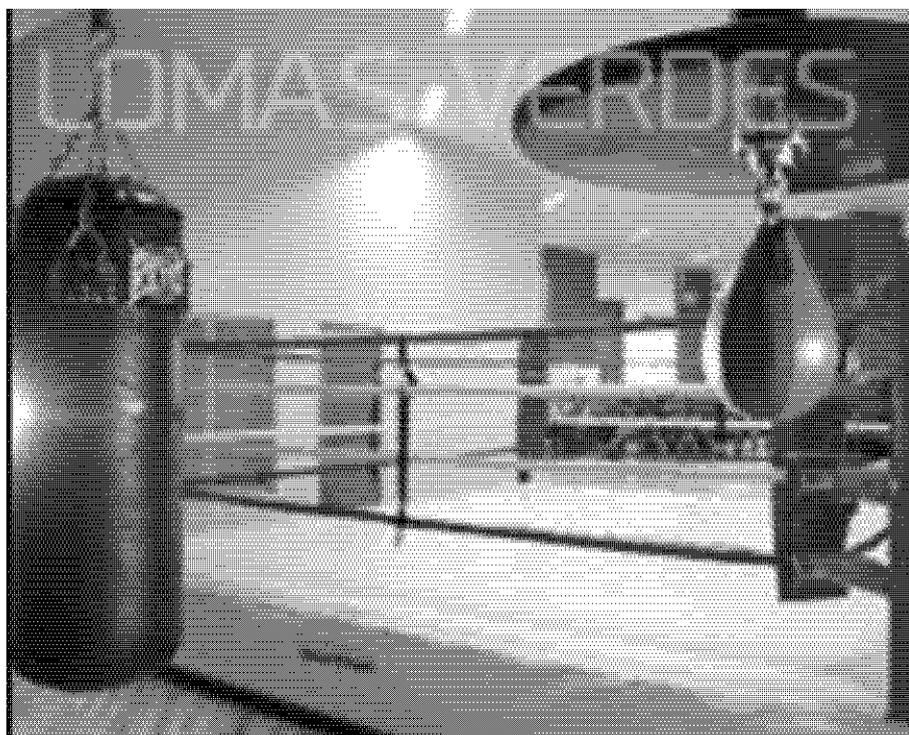
Anexo VI Sustento fotográfico corporativo de “Sportium”.



Insurgentes Sur No. 2140, Col. Chimalistac Del. Álvaro Obregón, C.P. 01070

Tel. 10-00 – 25-00.

Anexo VI Sustento fotográfico sucursal “Lomas verdes de Sportium”.



Anexo VI Sustento fotográfico sucursal “Lomas verdes de Sportium”.



Anexo VII Sustento fotográfico de sucursal “Lomas verdes de Sportium”.

