



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ZARAGOZA

EL VINCULO ENTRE EL PSICOLOGO
Y EL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO

REPORTE DE SERVICIO SOCIAL

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA.

PRESENTAN:

JOSE GUADALUPE HERNÁNDEZ LOPEZ

HAYDEE MARTINEZ CARBAJAL

DIRECTOR: DRA. ALICIA QUIROZ GARCIA

DE ESTUDIOS
SUPERIORES
FACULTAD
ZARAGOZA
SECRETARIA
TÉCNICA
PSICOLOGIA

MEXICO, D.F.

MAYO, 2004.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

Agradecimientos

A ti papá, porque aunque no estas físicamente conmigo, se que te sentirías feliz y orgullosa de verme llegar a este momento

A ti mamá por alentarme siempre, por tu comprensión y paciencia.

A mis hermanos y a Silveria, por el apoyo recibido, para la realización del trabajo.

A ti Esteban, por tu apoyo incondicional, tus palabras de aliento y sobre todo por estar conmigo en los momentos difíciles.

Haydee

A Wilú, Ave y Mariana por haberme apoyado durante todo el proyecto de formación académica y personal y siempre estar al pendiente de mi bienestar.

"Este esfuerzo esta dedicado a la memoria de Ignacio, Javier y Gabina que desde el lugar en el que se encuentren se que están conmigo.

Jose Guadalupe

Agradecimientos especiales:

A la Dra. Alicia Quiroz, a la Profa. Luz María Rojas, Héctor Magaña, Felipe de Jesús y Jesús Silva, por su tiempo dedicación y paciencia para poder lograr nuestros objetivos profesionales.

Haydee y Jose Guadalupe

INDICE

Resumen	
Introducción	
Fundamentación	
1.1 Antecedentes de los Servicios de Empleo a Nivel Mundial	1
1.2 Antecedentes y Estructura Actual del Servicio Nacional de Empleo	8
Misión del Servicio Nacional de Empleo	9
Estructura y actividades que realiza el Servicio Estatal de Empleo	9
Comités Ejecutivos estatales de Capacitación y Empleo	9
Sistema Estatal de Empleo	9
Funciones del Servicio Estatal de Empleo	10
Tipo de Servicios	10
SICAT	10
1.3 La Psicología Laboral	13
Misión y división de la Psicología laboral	16
El psicólogo del trabajo	17
El profesional	21
Las Funciones de Integración: Admisión, Empleo y Entrenamiento	22
Proceso de reclutamiento	23
Proceso de selección	29
Presolicitud	31
Solicitud	31
La entrevista	31
Evaluación psicológica	35
Clasificación de las pruebas según sus objetivos	39
Tests de inteligencia	39
Tests de aptitudes	40
Tests de personalidad	41
Características de los test	42
Tipificación	42
Validez	42
Función de los tests psicológicos	43
Examen Médico	44
Evaluación técnica	44
Encuesta socioeconómica	46
Conclusión y decisión	47
Contratación	48

1.4 La Capacitación	49
Técnicas y métodos de capacitación	53
Capacitación sobre el terreno	54
Capacitación de vestibulo	54
Adiestramiento fuera del terreno	55
Técnicas de capacitación	55
Técnicas específicas	55
Lecciones	55
Conferencias	55
Estudio de caso	56
Desempeño de puestos	57
Técnicas especiales	57
Televisión y películas	57
Simulacro	57
Representación de papeles	58
Simulaciones	58
Blended Learning o E-learning	59
2. El psicólogo del trabajo y su vínculo con el servicio de empleo	61
Problemática	62
Propósito	62
Actividades desarrolladas	64
Análisis	82
Conclusiones	85
Sugerencias	89
Bibliografía	91

RESUMEN

El psicólogo juega un papel importante dentro del Servicio Nacional de Empleo, el cual tiene como funciones básicas las de orientar a los buscadores de empleo hacia los puestos de trabajo vacantes, auxiliar a las empresas para cubrir sus necesidades de personal y proporcionar orientación y capacitación a las personas desempleadas para mejorar sus posibilidades de encontrar un empleo o trabajar por cuenta propia. Esto es, fortalecer las capacidades productivas de la población desempleada.

Este trabajo pretende, a través de las habilidades y experiencias adquiridas durante el servicio social, describir cual es el papel que tiene el psicólogo en la Unidad Delegacional del Servicio de Empleo de Iztacalco específicamente, así como hacer propuestas para el mejor funcionamiento de la dependencia, en el rubro concerniente a la bolsa de trabajo, considerando la importancia que tiene brindar una consultoría a los buscadores de empleo. Este trabajo permitió que se ampliará la visión que se tenía sobre el papel del psicólogo en el trabajo y la industria y de la falta de herramientas y la escasa formación de estos profesionales que egresan de la FES Zaragoza para cumplir con las demandas de dicha área.

INTRODUCCIÓN

El ciclo recesivo en el que se encuentra la economía nacional, parece no tener término en el corto plazo, el país atraviesa por una situación de recesión económica que proviene de tres años de nulo crecimiento, debido a que las políticas macroeconómicas no han logrado ir por buen camino y al prolongarse esta situación tanto tiempo, se habla de un desgaste en la planta productiva y en la generación de empleos, durante los últimos tres años, el crecimiento económico del país no ha llegado al 1%, lo cual; es muy grave y denota que el problema es estructural y de fondo, por lo cual se hace necesario revisar las políticas económicas y lo que ha traído como consecuencia es una gran cantidad de desempleados y el crecimiento desmedido del comercio informal, que no beneficia para nada el progreso del país, ya que no retribuye a la Secretaría de Hacienda con el pago de sus impuestos, aunado con la migración, se reflejan como válvula de escape. (www.jornada.com.mx/2003/feb03)

Los ciclos recesivos en la economía mexicana son una causa importante por la cual se ve afectada la creación y/o mejora de empleos en México, es importante mencionar que estos ciclos se ven marcados cuando se entra en el periodo de transición de un sexenio y otro, ya que existe vulnerabilidad y choques internos ante la incertidumbre política y social y los errores de la política, además de choques internos ocasionados por las tasas de interés de las instituciones crediticias y de financiamiento y los mercados financieros internacionales. (Szekely, 1995. www.nexos.com)

De esta manera al no tener certeza del desarrollo de la economía mexicana al paso de una administración a otra, se cierran espacios para evitar pérdidas y se hacen despidos para ahorrar gastos, esto llega a generar una tasa de desempleo alta la cual fue de 2.8% en el 2000 y de un 3.7% en el 2002.

Es importante mencionar que el Tratado de Libre Comercio también es uno de los causantes de este desempleo, ya que ha dejado en condiciones vulnerables a los más necesitados y ha fortalecido a los menos necesitados, esto debido a una mala distribución de las riquezas y de los productos en el mercado.

El petróleo juega también un papel importante dentro de la economía nacional y que normalmente afecta a todas las economías del mundo, pues ahora que se encuentra en conflictos bélicos el medio oriente, afecta el desplazamiento y la fluidez del crudo en el mercado ya que desestabilizan el precio del barril y esto crea una sensación de incertidumbre para los inversionistas. Esto afecta directamente a la economía mexicana porque esta posada en el comercio de este recurso, por lo tanto si el precio no es estable, la economía también es incierta y el mercado laboral también.

México se encuentra en una situación en donde los ingresos y el consumo internos se hacen depender de un flujo de capital externo, lo cual ocasiona un déficit, puesto que como capital, la economía que lo recibe le tiene que dar un rendimiento o ganancia "atractiva". En este caso, para exportar barato a los Estados Unidos, incurrimos en un déficit comercial (mas importaciones que exportaciones), les pagamos fletes y seguros a empresas extranjeras, y se les garantiza una jugosa repatriación de utilidades transnacionales. Las remesas de los emigrados, es el principal flujo monetario que logra mantener el ingreso y consumo de millones de mexicanos. Esto significa que al depender del capital extranjero, tenemos una inversión golondrina, ya que en cualquier momento los inversionistas se llevan su dinero al no tener una estabilidad económica y los afectados somos nosotros.

El gobierno foxista por su parte no ha tomado cartas en el asunto, puesto que solo aplica paliativos como lo son los 100 millones de pesos destinados al seguro de desempleo, que en nada resuelven el problema, en tanto no se practiquen políticas de empleo activas adecuadas, como frenar el contrabando, hacer una reforma hacendaria pero no sólo con aumento de impuestos, sino como la revisión integral de las políticas de ingreso y gasto; con medidas de combate a la evasión de las grandes empresas y el replanteamiento de los rescates bancario y carretero, entre otros: que tienen las finanzas públicas “al borde de la banca rota” e impiden la reactivación del mercado interno y el empleo. (www.jornada.com.mx/2003/feb02)

Los pronósticos económicos de las principales instituciones multinacionales situaron la expansión de la economía global en un 4.7% para el año 2000. No obstante, varios países continúan enfrentando fuertes crisis económicas.

Los acontecimientos bélicos en el Medio Oriente fortalecen esa posibilidad, así como el incremento en los precios internacionales del petróleo dados a conocer recientemente.

Sin embargo, sus defectos en el mercado de trabajo afectan la recuperación de los niveles de empleo que se tenía en el período previo a la etapa recesiva, y por el contrario continúa la pérdida de puestos de trabajo en el país. De hecho el desempleo, es el mayor reto al que tiene que enfrentarse el SNE, ya que la economía mexicana durante los tres últimos años se ha visto prácticamente estancada, ocasionando el despido de más de 123 mil 889 personas tan solo en la primera quincena del 2003, de acuerdo con reportes oficiales del Instituto mexicano del Seguro Social (IMSS). (www.jornada.com.mx/2003/feb02)

Cabe mencionar que el mercado de trabajo de la ciudad de México, que constituye uno de los más complejos en el contexto nacional, no sólo por su tamaño sino por la gama de los perfiles ocupacionales que tiene la población y por las incompatibilidades entre éstos y los puestos de trabajo que demanda el aparato productivo, refleja uno de los mayores niveles de empleo abierto con respecto a mercados laborales pertenecientes a otras ciudades urbanas de importancia en el país y, por lo tanto, al promedio nacional.

Por esta incompatibilidad entre perfiles ocupacionales y puestos de trabajo, nace la inquietud de involucrar al psicólogo en el ámbito del trabajo, así como en las organizaciones que proveen a la sociedad de empleos, como un profesional propositivo de posibles soluciones y estrategias para aminorar dicha brecha de incompatibilidad.

Para tal motivo es necesario adentrarse en el campo de la psicología del trabajo, entender las funciones del psicólogo del trabajo y, como consecuencia, darse cuenta de la importancia que el psicólogo tiene en las organizaciones.

Así mismo, con la formación académica de este profesional se puede llegar a desempeñar una labor tan completa que puede ayudar a una empresa a mejorar la productividad y la competitividad y a tener un sano ambiente de trabajo.

Estos profesionales de la psicología, prestan servicios muy importantes al empleador y al personal en todos los niveles de la vida moderna de las empresas. La psicología aplicada al mundo del trabajo sirve a dos instancias: al individuo y a la empresa. Cuando beneficia a uno, también beneficia al otro.

El constante movimiento de la economía y los ciclos recesivos que existen dentro de la misma, junto con los adelantos tecnológicos en aumento, provocan cambios significativos en la naturaleza del trabajo y esos cambios representan nuevas exigencias y responsabilidades que el psicólogo laboral debe afrontar.

Un cambio importante atañe a las particularidades de la fuerza de trabajo. Lo más probable es que las empresas del futuro sean mayores y más impersonales para cada empleado. Tocará a los psicólogos en conjunto con otros profesionistas, tales como administradores, lic. en mercadotecnia, contadores, etc., crear sistemas que atiendan en este sentido la despersonalización e involucren al trabajador para que forme parte de la empresa. Una de las tareas principales del psicólogo del trabajo, consiste en elevar la calidad de vida laboral y promover equipos de trabajo multidisciplinarios que mejoren el funcionamiento de las organizaciones y la productividad de los empleados, así como aminorar la despersonalización existente en las mismas.

Es aquí donde la aplicación de la psicología laboral aporta lo necesario para que el hombre trabaje según sus aptitudes, también para que el esfuerzo laboral no contradiga las exigencias y normas del trato humano y permita un alto grado de satisfacción, así la psicología laboral es la aplicación de la psicología en general al mundo del trabajo.

No debe olvidarse que la misión de la psicología del trabajo es la observación continua de las tendencias del desarrollo de la técnica y de los cambios de las condiciones laborales, estimando sus repercusiones sobre el hombre y adoptando las soluciones adecuadas, para fomentar la iniciativa individual y reforzar la dignidad personal. (Russel, 1976)

Para lograr esto la psicología del trabajo, se vale de diferentes técnicas entre las que se encuentran el reclutamiento, la selección y la capacitación de personal, entre otras. Por lo tanto este profesionista debe contar con las habilidades y competencias que su campo le aporta, así como conocimientos de otros campos disciplinares que intervienen, tales como la administración, la ingeniería industrial y la salud en el trabajo para que le permitan dar solución a una gran variedad de exigencias y responsabilidades que el área demanda.

Por otra parte, se debe recalcar que a pesar de que la psicología del trabajo es una disciplina relativamente nueva y ha ido adquiriendo fuerza en muchas empresas, no se le da la importancia debida, ya que no cuentan con la infraestructura necesaria ni con profesionistas adecuadamente preparados.

Desafortunadamente son muy pocas las instituciones educativas oficiales que cuentan con un plan de estudios en el cual se incursione en la psicología del trabajo, es el caso de la FES Zaragoza que carece totalmente de un programa enfocado en el área laboral. Hay otras instituciones en las cuales existe esta especialidad, pero son privadas y los costos de colegiatura muy elevados para la mayoría de los interesados.

Por lo cual, surgió la necesidad de realizar una revisión teórica y desarrollar actividades prácticas, que fueran útiles dentro del servicio social en la Unidad Delegacional del Servicio de Empleo de Iztacalco, así como sugerir la profesionalización del personal que labora en dichos organismos, además de fortalecer y proponer el enriquecimiento del perfil del profesionista de la psicología dentro del ámbito del trabajo y la industria.

FUNDAMENTACION

1.1 ANTECEDENTES DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO A NIVEL MUNDIAL.

Para iniciar el presente análisis es necesario dar un repaso al concepto de globalización, lo que permitirá comprender mejor por qué en la actualidad a nivel mundial existen cifras alarmantes de desempleo.

Algunas personas tales como empresarios, algunos políticos y trabajadores de paraestatales, consideran que la globalización es indispensable para el desarrollo económico; otras como desempleados, microempresarios, marginados, habitantes de zonas rurales y pobres, que es la causa de su deterioro. Por lo tanto, los procesos globalizadores incluyen una segregación y marginación social progresiva, esto se debe a que el neoliberalismo económico que intenta encarar y superar la crisis del sistema capitalista, el cual tiene su origen en los países centrales y sus principales promotores en las élites del gran capital financiero y monopólico transnacional. Esto es limpiar la economía y la política capitalistas de todas aquellas trabas que impiden el despliegue libre y dinámico de las potencialidades productivas que se encuentran en las grandes empresas transnacionales, estas trabas serían: el desbordamiento de la democracia y el deterioro de la legitimidad de los gobiernos y las instituciones constituidas; el gigantismo del aparato estatal que al responder a las demandas sin medida de los grupos sociales mayoritarios, que ha absorbido porciones crecientes de recursos financieros que de otra forma se hubieran dedicado a la acumulación, sino que ha incurrido en un déficit desmedido y en consecuencia inflacionario; la ingerencia de los sindicatos en la política pública (Cordera, 2000)

Esta situación como consecuencia da lustre a las distinciones consagradas entre ricos y pobres; nómadas y sedentarios; lo que está dentro y fuera de la ley. (Bauman,2001)

Para dar una visión más clara de esta situación se debe recordar que el cuerpo humano era “la medida de todo”. Durante toda su historia y hasta el reciente comienzo de la modernidad, los seres humanos medían el mundo en base a su fuerza de trabajo.

Había que encontrar la manera de soslayar y neutralizar el impacto de la variedad y la contingencia y para ello se impusieron patrones obligatorios de medida de distancia, superficie o volumen, a la vez que se prohibieron todas las normas locales basadas en criterios individuales o grupales.

Por ejemplo, supervisores y supervisados residen en el “mismo espacio”, pero se encuentran en situaciones diametralmente opuestas, este es un parámetro de medida que sirve como analogía de la segregación o división en la sociedad contemporánea, que nos es útil para un mejor entendimiento de las condiciones en las que se encuentran los trabajadores de este país.

En la generación anterior, la política social se basaba en la creencia de que las naciones, y dentro de éstas las ciudades, podían controlar su fortuna; ahora se abre una brecha entre la política y la economía.

Esta percepción novedosa y molesta de que las cosas se van de las manos es la que se expresa en el concepto ahora en boga globalización. En su significado más profundo, la idea expresa el carácter indeterminado, ingobernable y autopropulsado de los asuntos mundiales; la ausencia de un centro, una oficina de control. La globalización es “el nuevo desorden mundial”. (Bauman,2001)

Esta idea en un principio se planteaba como la voluntad de cambiar y mejorar al mundo, así como de extender esos cambios y mejoras a una dimensión global, abarcadora de todas las comunidades. Declaraba su intención de crear condiciones de vida similares para todos, en todas partes; de dar a todos las mismas oportunidades y tal vez incluso crear igualdad. Nada de ello permanece en el significado de la globalización tal como lo expresa el discurso actual. El término se refiere, ante todo, a los efectos globales, claramente indeseados e imprevistos, más que a iniciativas y desarrollos. (Ibid)

Una explicación plausible es la demostración creciente de debilidad, incluso de impotencia, de las sabidas agencias encargadas de imponer el orden. Entre estas sobre sale el Estado en toda la era moderna. El Estado es una entidad separada de la colectividad e instituida de manera tal que asegure la permanencia de esa separación, (Bauman,2001) aunque es necesario mencionar que existen estados nacionalistas que luchan por mantener y ampliar el control de la nación sobre las condiciones generales en que se desenvuelve la producción; el manejo nacional de los recursos, sobre todo naturales; el fortalecimiento de la independencia económica y el ejercicio pleno de la soberanía nacional en materia de política económica y social. Estos estados establecen límites y prohibiciones a cierto tipo de corporaciones y personas en materia de enseñanza, trabajo, propiedades y combustibles entre otros, situación que a vista del mismo estado es benefactora de la sociedad en general, pues esta economía del estado nacionalista toma a la producción como el elemento que determina al consumo, y no a la inversa. (Cordera, 2000)

Por lo tanto esta definición hace pensar que si el Estado se encarga de mantener la separación entre grupos sociales, de la misma manera las condiciones de vida y de trabajo (que para este informe es lo primordial) son totalmente desiguales y con mayor beneficio para los menos necesitados.

Así mismo, la mentira de las promesas de libre comercio está debidamente disimulada, ya que la conexión entre la miseria y la desesperación crecientes de la mayoría “inmovilizada” y las nuevas libertades de la minoría colocan a la sociedad en una postura de incertidumbre, en la cual las mayorías sufren de las carencias económicas, mientras que la minoría son en gran parte los que manejan el destino de la población.

Esto obviamente está auspiciado por potencias que se encuentran en busca de enriquecimiento. En el artículo “Una máquina infernal” Petrella en 1997 en la publicación “El mundo diplomático”, se plantea que: “la globalización arrastra las economías a la producción de lo efímero, lo volátil (mediante una reducción masiva y generalizada del tiempo de vida útil de productos y servicios) y lo precario (trabajos temporales, flexibles, de tiempo parcial). (Bauman,2001)

Tan es así que actualmente en el mercado laboral se ejerce presión para deshacer los hábitos de trabajo permanente, cotidiano, constante y regular, y las opciones que se ofrecen en la actualidad son contratos temporales no dignos de ninguna persona con necesidades de comida, casa y crecimiento personal, esto es, que en esos contratos temporales no se puede hacer antigüedad y por lo tanto al terminar el contrato temporal se puede despedir a las personas, sin tener que darles una liquidación digna por el tiempo laborado, además de otros beneficios. El llamado responder flexiblemente a esta situación quiere decir adaptarse a poderes que ya no están legitimados democráticamente. Con la desaparición de la vigilancia social del mercado en tiempos de la globalización, flexibilidad se ha convertido en otra palabra para decir sumisión al poder económico.

La relación se ha invertido: ya no es la sociedad o una organización supranacional la que define el marco de las condiciones del mercado, sino las empresas las que actúan globalmente las que deciden cómo y cuándo pueden intervenir los gobiernos nacionales con sus leyes de economía. Las empresas han contratado y subordinado a las sociedades y a los seres humanos. (Kurnitzky, 2001)

Esto ha ocasionado que los grandes industriales, si quieren movilizar a la fuerza de trabajo, sólo tienen que dirigirse al egoísmo. Nunca deben hablar de necesidades, sino siempre de beneficios, para ellos por su puesto. Esto es lo que se vive en este mundo globalizado, un individualismo pleno dominado por el dinero, los que tienen el capital mueven el destino del mundo, todo depende y todo se impulsa hacia el dinero.

Un buen ejemplo es la economía mexicana, que desde los años 70 vio frenado su proceso de distribución de riqueza y no ha podido mejorarlo. En consecuencia, dada la magnitud de la crisis y las tendencias del empleo, es de esperar no solo el ahondamiento de la brecha entre el crecimiento del empleo y el de la población, sino también un deterioro creciente en las ya de por sí precarias condiciones de vida de las mayorías de nuestro país.

Es por esto que los Servicios Públicos de empleo en los países de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) se crearon a comienzos del siglo XX, para intentar desahogar la gran demanda de trabajadores que buscaban un empleo y crear un vínculo entre desempleados y empresas que requieren de personal y como bolsas de trabajo para las economías industriales en crecimiento, han tenido logros importantes para los mercados nacionales, como apoyar a los desempleados, en muchos casos por medio de administración de programas de seguro de desempleo (en los años veinte y treinta), apoyar a las políticas de pleno empleo y de crecimiento (después de la Segunda Guerra Mundial) y abordar los crecientes problemas de desempleo a largo plazo a partir del decenio de 1970 (Hammerschidt, 2001).

Inmediatamente después de la Segunda Guerra Mundial, los servicios de intermediación laboral en muchos países de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) estaban constituidos por un solo servicio público nacional administrado por el Ministerio de Trabajo, y se prohibían o restringían los servicios de empleo privados.

Posteriormente los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en Ginebra ofrecieron un amplio marco bajo el cual manejaron muchos países sus servicios nacionales de empleo. Ahora cada nación tiene sus propias leyes que gobiernan los servicios de intermediación y se adhieren a los convenios pertinentes de la OIT según la ratificación de los mismos. Sin embargo la globalización ocasionó que la Comunidad Económica Europea (CEE) creará opciones comunes en la mayoría de los países que ofrecen el servicio de bolsa de empleo.

El Convenio sobre el servicio de empleo de 1948, el instrumento básico de la OIT, establece el marco para los servicios nacionales de empleo en el que se garantizan gratuitamente los servicios de colocación a los trabajadores. Y en el cual se supone que el Servicio de Empleo deberá estar organizado de suerte que garantice la eficacia de la contratación, aunque en la realidad no es de este modo, incluso el índice de colocación llega a ser muy bajo y los servicios no siempre son de calidad, para llevar a cabo los propósitos del convenio se debe llevar un registro de personas que necesiten empleo, tomar nota de sus aptitudes y sus deseos, interrogarlos para efectos de su empleo; "evaluar, si fuere necesario, sus aptitudes físicas y profesionales", pero cabe aclarar que no siempre se cuenta con el personal

capacitado y el tiempo no siempre es suficiente por lo cual deberíamos repensar que es realmente lo que se esta haciendo bien y que debería modificarse, para poder llegar a cumplir con este objetivo que debe considerarse como primordial en el vínculo del psicólogo con el SNE, por otra parte se tiene también la obligación de ayudar a los buscadores de empleo a obtener, cuando fuere oportuno, las medidas necesarias para su orientación o readaptación profesionales, esto en base a un diagnostico en base a la entrevista y utilizando posteriormente las herramientas con las que cuenta el SNE como son los cursos de capacitación en sus diferentes modalidades y los talleres para buscadores de empleo, igualmente de debe verificar los empleos que les interesan y, si cumplen con los requisitos para cubrir el puesto, realizar el envío o colaborar en la administración del seguro y de la asistencia de desempleo, entre otras cosas.

Por otra parte, la globalización y sus múltiples cambios han ocasionado que, los países de la OCDE examinen y reforen la función de los servicios públicos y privados de empleo en el conjunto de políticas “pasivas” y “activas” de los mercados de trabajo nacionales. Las políticas “pasivas” de los mercados de trabajo son políticas de apoyo al ingreso, como seguro de desempleo (principalmente) y pagos por discapacidad, que abordan las necesidades básicas de ingreso de los trabajadores, pero son pasivas en el sentido de que no introducen directamente ni preparan a los trabajadores para ingreso al mercado de trabajo.

Las políticas “activas” del mercado de trabajo son las que preparan más directamente o reincorporan a los trabajadores al mercado de trabajo, como los servicios de intermediación laboral (por ejemplo, asistencia en la búsqueda de empleo y colocación), programas de capacitación y subsidios de empleo. Los servicios de intermediación laboral se consideran políticas activas del mercado de trabajo. En el estudio de empleos efectuado por la OCDE en 1994 dentro de los países pertenecientes al grupo y se afirmó explícitamente un consenso creciente sobre la necesidad de cambiar el enfoque de políticas pasivas del mercado de trabajo, que consumían la mayor proporción de recursos, a medidas más activas del mercado de trabajo, más prometedoras para abordar directamente los problemas crónicos de desempleo (Hammerschidt,2001).

Las reformas clave implantadas dentro de los países de la OCDE incluyen puntos esenciales en el buen desempeño de las siguientes áreas:

Integración de las funciones de empleo, capacitación y apoyo al ingreso. Los países de la OCDE reconocen que, muchas veces, falta un vínculo eficaz o sinergia entre las tres funciones de empleo: colocación, capacitación y apoyo al ingreso (seguro de desempleo) las tres funciones son realizadas por diferentes agencias o administradas con poca consideración de la mejora de la conexión entre el empleo, la capacitación y el apoyo al ingreso.

Intervenciones políticas focalizadas para los desempleados a largo plazo. Muchos países de la OCDE tratan de hacer que sus servicios de intermediación laboral atiendan mejor las necesidades de los casos más difíciles, que son los desempleados a largo plazo. Estos se definen típicamente como las personas desempleadas por más de 12 meses. Las reformas se orientan hacia una intervención más temprana en el caso de los clientes más expuestos a riesgo y hacia la focalización de un mayor número de servicios diferentes en los desempleados a largo plazo.

Introducción y fortalecimiento de los indicadores del desempeño: reformas administrativas. La mejora del desempeño interno de los servicios de intermediación laboral por medio de nuevas medidas del desempeño y reformas administrativas ha ocurrido en forma bastante generalizada en los países de la OCDE. Los países varían mucho en cuanto a la naturaleza de estas reformas administrativas y la amplitud con que se aplican. Por lo general, los países buscan concentrar el personal y los recursos de los servicios de intermediación laboral en metas previamente acordadas.

Introducción de señales y mecanismos basados en el mercado y función de las agencias de empleo privadas. Puesto que ha terminado la era del monopolio de los servicios de empleo, muchos países de la OCDE han introducido una gran variedad de mecanismos y señales basados en el mercado esencialmente para hacer que los servicios públicos respondan a la competencia como una empresa privada o actúen más como una firma de competencia y activada por los costos. Estas reformas se pueden clasificar en dos grupos: la mejora de la eficiencia de los servicios públicos de empleo por medio de mecanismos basados en el mercado y la introducción de competencia y asociación con agencias de empleo privadas.

Y puede decirse que de alguna forma en su momento tuvieron beneficios dentro de la población dichos cambios, pero en la actualidad los movimientos y la situación económica y política que viven tanto los países de la UE como México particularmente, hace necesario replantear que tanta efectividad tienen ahora estas políticas y modificar de cierta forma los estatus que rigen a los SE o por lo menos llevarlos a cabo al pie de la letra.

Esta necesidad de replantear las normas vigentes, surge en la UE, durante la década de los ochenta, los Servicios Públicos de Empleo (SPE) fueron confrontados por una situación económica inédita, marcada por cambios estructurales en los modos de producción industrial, fruto de los avances de las tecnológicas, la pérdida de la dinámica en muchos sectores industriales y el avance de los sectores de servicios y ramas industriales con alto contenido de nuevas tecnologías, que aún siguen teniendo repercusiones en estos momentos, debido a los estragos de la globalización.

Este proceso se dio en un contexto caracterizado por una tasa elevada de desempleo abierto y una evolución en las relaciones laborales hacia una mayor flexibilidad, tanto con respecto a las calificaciones requeridas para los empleos generados en las ramas económicas de mayor dinamismo, como con respecto a la evolución coyuntural de los mercados y su variación cíclica de producción de empleo.

Por lo tanto estos cambios se aceleraron y se internacionalizaron para dar paso al proceso de globalización, que ya había venido planteándose tiempo atrás, lo cual ocasiono, una creciente e irreversible interacción de las economías nacionales y la descentralización de la producción industrial.

La situación prevaleciente en los SPE en gran parte de los países de la UE durante los años ochenta era caracterizada por la existencia de un monopolio del sector público en la intermediación entre oferta y demanda laboral.

Confrontados por los cambios estructurales de las economías, los SPE no podían atender tanto a la demanda de los “nuevos” desempleados en búsqueda de un trabajo, como la oferta de nuevos empleos disponibles, con sus exigencias de calificación en tecnologías recientes, formación continua y mayor flexibilidad de los recursos humanos con respecto a variaciones del mercado.

La región de AL y el Caribe enfrenta su propio conjunto de desafíos y necesidades económicas bien definidos para la implementación de sistemas de intermediación laboral nuevos o reformados. Si bien, por una parte los países de AL y el Caribe tienen mucho que aprender de la experiencia de los países de la OCDE en materia de sistemas de intermediación laboral, por otra, necesitarán trazar su propio rumbo para que los sistemas de intermediación respondan a las necesidades de estos países en desarrollo con las características observadas en AL y el Caribe (Hammerschidt, 2001).

Por tal motivo la OCDE juega un papel importante, en el apoyo de México y otros países de América Latina por lo cual se propuso impulsar acuerdos que implican rebasar las políticas de liberación comercial e integrar aspectos de la cooperación y diálogo político. Pero no por razones altruistas sino por la necesidad de ampliar su presencia en la comunidad latina, que se encuentra más vulnerable ante los movimientos económicos mundiales.

Esta comunidad se ha propuesto varias formas de cooperación de las cuales en México una de las más importantes es la cooperación económica y dentro de las mismas destacan los siguientes programas:

ALFA: de cooperación entre instituciones de enseñanza superior de la UE y América Latina (AL) y tiene como objetivo aumentar el potencial científico y tecnológico sustentado en redes y en el cual se abordan diversos temas.

ATLAS: Para fortalecer vínculos entre las redes de las cámaras de comercio e industriales de AL y la UE para mejorar las oportunidades económicas.

@LIS: para incentivar el diálogo político entre los 2 continentes e intercambiar diagnósticos sobre las organizaciones así como presentar propuestas sobre salud, educación y empleo.

Como podemos observar en cuadro 1, la mayoría de los recursos destinados a la cooperación se centran en algunas comunidades de Centroamérica mientras que MERCOSUR y México no son prioridades en el tema de la cooperación.

Cuadro 1

DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS DE LA COOPERACIÓN DE LA COMUNIDAD EUROPEA (%)	
AFRICA	40%
PACIFICO	5%
CARIBE	9%
AMERICA LATINA	20%
MEDITERRANEO	13%
OTROS	13%

Fuente: informe anual del 2002 de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo, sobre la política de desarrollo de la CE y ejecución de la ayuda.

No obstante el investigador José Calderón agrega que “la mirada europea reconoce dificultades económicas y sociales que enfrenta el continente americano en general (distribución de la riqueza, pagos, deuda externa, catástrofes naturales y otras) y prevé las situaciones que significaran importantes barreras al desarrollo de México y limitantes para atraer al comercio y la inversión europeos: tráfico de drogas, inseguridad, fracasos de la justicia, los crímenes de Chiapas y el acuerdo global”.

Todo está sustentado en el Memorandum de entendimiento entre la CE y los Estados Unidos Mexicanos, en el cual se establece la normatividad a seguir en la ejecución de los proyectos que tienen relación con cooperación financiera y técnica durante el periodo 2000-2006, así como la cooperación económica con los proyectos de desarrollo de AL.

La UE está basando su cooperación en los indicadores macroeconómicos a nivel mundial para ayudar al desarrollo de los países pobres, México ingresó desde 1944 y su documento habla de ajuste estructural sin considerar los efectos causados por esos ajustes (pobreza rural y urbana, crisis en el campo y desempleo entre otras).

En el cuadro 2 se desglosa la cantidad que la UE destina a cada proyecto:

Cuadro 2

PRESUPUESTO DE LA UE PARA LA REALIZACIÓN DE PROYECTOS EN EL 2002	
Crecimiento económico	20 millones de €
Desigualdad social y red de desigualdades	15 millones de €
Micro y Medianas empresas	12 millones de €
Inv. Científica	10 millones de €
Facilitación de la zona comercial UE-México	8 millones de €
Consolidar el Estado de derecho y reforma jurídica	4 millones de €

El apoyo de la OCDE en su capacidad para alcanzar a las poblaciones marginadas en AL y el Caribe es una ventaja de la cual no debe alejarse la región al construir nuevos servicios de intermediación laboral. Los sindicatos ofrecen también nuevos campos de cooperación en intermediación.

Esta breve reseña de las funciones, los fines y el marco jurídico de los servicios de intermediación laboral es útil para entender el nuevo rumbo que han tomado estos servicios en los dos últimos decenios. Las condiciones que ahora deben enfrentar los Servicios de Empleo son:

- Mayor desempleo
- Una insuficiente preparación profesional.
- Recursos limitados
- Dificultad de retomar los recursos existentes, todavía impregnados por las actividades tradicionales.
- La existencia de un entorno legal inadecuado para las nuevas circunstancias.

En el siguiente capítulo se aborda la funcionalidad que lleva a cabo el SE en México, así como sus beneficios.

1.2 ANTECEDENTES Y ESTRUCTURA ACTUAL DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO

En México el primer antecedente del Servicio del Empleo se encuentra en las “Bolsas de Trabajo”, que funcionaron en la mayoría de las Delegaciones desde 1972 y cuyas acciones se limitaron a la simple captación de vacantes de empleo, así como a la canalización un tanto pasiva de solicitantes (Triptico alusivo al Servicio de Empleo, Capacitación y Adiestramiento del D.D.F.).

La problemática del empleo en el Distrito Federal empezó a presentar características críticas debido al acentuado crecimiento demográfico natural y además, por haberse convertido en un atrayente polo de desarrollo, empezó a ser receptor de mano de obra migrante con bajos niveles de especialización para el trabajo, lo cual, ante la diversidad de las condiciones de la estructura económica, hizo vigente un desequilibrio en términos cuantitativos y cualitativos respecto a las ramas de ocupación y calificación de la mano de obra subempleada y no-empleada (Gaceta Oficial, 14 de febrero 1980).

Así, el 5 de febrero de 1979, el Ejecutivo Federal, por conducto de la STPS, celebro con las autoridades del DF un “Convenio para la Formulación y Ejecución del Programa de Desarrollo Sectorial en Materia de Administración del Trabajo”, en el que se convienen acciones conjuntas relacionadas con el empleo, la capacitación, el adiestramiento y la organización social para el trabajo y para lo cual se crea el Servicio de Empleo, Capacitación y Adiestramiento en el Distrito Federal, bajo estos lineamientos:

El servicio tiene por objeto, auxiliar a las autoridades federales en la realización de las actividades referentes en la Ley Federal del Trabajo, contribuir a subsanar las condiciones prevalecientes de desempleo y subempleo facilitando el acceso de la población a las actividades productivas, a fin de elevar sus niveles de bienestar.

Por este motivo, el Departamento del Distrito Federal reestructura sustantivamente la concepción tradicional de las “Bolsas de Trabajo” y crea, por medio del acuerdo No. 10, firmado por el C. Prof. Carlos Hank González entonces Jefe del Departamento del Distrito Federal, el Servicio de Empleo, Capacitación y Adiestramiento, integrándolo con la Unidad Promotora de Empleo y Capacitación (UPECA) adscrita a la Dirección General de Trabajo como ente normativo, planeador, coordinador y evaluador y 16 Centros Delegacionales de Promoción del Empleo, Capacitación y Adiestramiento (CEDEPECA), dependientes de las Delegaciones del Departamento del Distrito Federal, como órganos operativos, dinámicos y ágiles, cuyas acciones impacten positivamente el mercado de trabajo. (Gaceta Oficial del Distrito Federal, 14 de febrero de 1980)

El Servicio Nacional de Empleo (SNE), constituido como tal en 1978 a partir de las reformas a la Ley Federal del Trabajo, está integrado por los Servicios Estatales de Empleo (SEE), mismos que se encargan de la operación y por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) que, por conducto de la Dirección General de Empleo, proporciona normas, manuales, métodos, procedimientos, asistencia técnica y recursos a los SEE para su operación, además de realizar el monitoreo y evaluación de los programas (STPS,2000).

Posteriormente los CEDEPECA cambiaron el nombre por el de Unidades Delegacionales del Servicio de Empleo (UDSE), aunque este cambio no fue de fondo, debido a que los programas y el manejo de los mismos no sufrió modificación alguna.

Misión del Servicio Nacional de Empleo

Propiciar la vinculación real y permanente entre los sectores productivos, organismos de gobierno y población económicamente activa, mediante la coordinación de esfuerzos de los gobiernos federales y estatales, con el fin de dar respuesta a los requerimientos de empleo y capacitación de los oferentes y demandantes de trabajo.

Estructura y Actividades que realiza el Servicio Estatal de Empleo

Comités Ejecutivos Estatales de Capacitación y Empleo

Los Comités Ejecutivos Estatales de Capacitación y Empleo participan en la orientación de las acciones de capacitación de los Servicios Estatales de Empleo (SEE) de acuerdo con las necesidades específicas del aparato productivo y en las actividades económicas con mayores posibilidades de empleo, impulsan la vinculación con otras dependencias estatales interesadas en el mercado de trabajo e informan sobre las necesidades de capacitación mixta en las empresas; con ello, es posible orientar los recursos federales de acuerdo con las necesidades específicas de cada región.

Sistema Estatal de Empleo

El sistema estatal de empleo se integra por instancias operativas que los servicios estatales de empleo constituyen con la participación de organismos y empresas que realizan acciones de colocación. Los sistemas facilitan el intercambio de información sobre oferta y demanda de mano de obra y agilizan la vinculación de oferentes y demandantes a través de la formación de una red local de opciones de empleo. Dentro de las funciones básicas del SEE se encuentran las de orientar a los buscadores de empleo hacia los puestos de trabajo vacantes, auxiliar a las empresas para cubrir sus necesidades de personal y proporcionar orientación y capacitación a las personas desempleadas para mejorar sus posibilidades de encontrar un empleo o trabajar por cuenta propia. Así como, fortalecer las capacidades productivas de la población desempleada mediante las siguientes acciones.

- Promover directa o indirectamente las oportunidades de empleo.
- Analizar permanentemente las causas de empleo y desempleo.
- Actualizar el Sistema de Información sobre el comportamiento de los mercados de trabajo, por rama de actividad y económica.
- Asesorar en forma permanente a los SEE en materia de capacitación y colocación de trabajadores desempleados.
- Emitir los convenios y lineamientos normativos en materia de capacitación y colocación.
- Promover el fortalecimiento del SEE
- Fortalecer los acuerdos de colaboración con los gobiernos de los estados
- Publicar en el Diario Oficial de la Federación las transferencias presupuestales que se asignan a las entidades federativas cada año para el desarrollo de los proyectos.
- Elaborar y publicar en el Diario Oficial de la Federación las reglas de operación e indicadores de evaluación y gestión del Programa de Apoyo al Empleo.

Funciones del Servicio Estatal de Empleo. (STPS, 2000)

- ❖ Promover y supervisar la colocación de trabajadores.
- ❖ Consolidar la operación del Comité Ejecutivo de Empleo.
- ❖ Operar el Sistema de Información del Servicio Nacional de Empleo, sobre mercados de trabajo locales y regionales.
- ❖ Informar sobre las instancias y alternativas para impulsar el autoempleo y formación de microempresas.
- ❖ Estudiar la problemática estructural del empleo y promover políticas orientadas a la generación de empleos.
- ❖ Otorgar capacitación a desempleados.
- ❖ Promover y difundir mecanismos de participación social que contribuyan al mejoramiento en el control, eficiencia y transparencia en la operación del programa.

Tipos de Servicios (STPS, 2000)

Colocación. Consiste en promover en forma ágil y eficiente la vinculación de los solicitantes de empleo con las oportunidades de trabajo generadas por el sector productivo.

Sistema de información. Consiste en obtener y sistematizar la información generada por los diferentes agentes que intervienen en el mercado de trabajo, local y regional, para incrementar la disponibilidad de información sobre éstos; ampliar el conocimiento sobre sus condiciones y contribuir en la toma de decisiones oportuna y adecuada para la operación de los proyectos.

Chambatel. Es un servicio vía telefónica sobre oportunidades de empleo: Es decir, consiste en acercar a oferentes y demandantes de empleo de forma eficiente, ágil, amable y con el menor costo posible.

Chambanet. Consiste en poner a disposición de los oferentes y demandantes de empleo un esquema moderno de vinculación, que permita un acercamiento por Internet, eficiente, ágil y amable al menor costo y tiempo posible que beneficie al reclutamiento de personal por parte de los empresarios y al empleo para las personas.

Chambapar. Es un servicio de información sobre oportunidades de empleo, para personas con capacidades diferenciadas y adultos mayores.

Ferías de empleo. Las Ferías de Empleo constituyen un instrumento de colocación que reúne en forma masiva, por un corto periodo y en un mismo espacio físico, a buscadores de empleo y empresas que requieren personal. Con esta acción se agiliza en forma directa, la vinculación de oferta y demanda.

Talleres para la búsqueda de empleo. Están dirigidos a personas sin empleo con calificación adecuada para su incorporación al puesto que solicitan, pero que por falta de técnicas adicionales, una conducta adecuada y/o dificultad de comunicación, son rechazados en el mercado de trabajo.

Sistemas de capacitación para el trabajo. (SICAT) El objetivo es incorporar a la población que no ha podido colocarse por falta de herramientas o conocimientos a cursos de capacitación de corto plazo para que obtengan una calificación requerida por el aparato productivo, con el propósito de facilitar su acceso al empleo e incrementar su empleabilidad.

SICAT lo constituyen los siguientes programas:

- ❖ Capacitación mixta en medianas y grandes empresas
- ❖ Capacitación para el autoempleo

- ❖ Capacitación mixta en micro y pequeñas empresas
- ❖ Vales para incorporar a beneficiarios en cursos regulares de corto plazo diseñados e impartidos por centros de capacitación.
- ❖ Capacitación para profesionistas y técnicos desempleados
- ❖ Capacitación para estudiantes terminales de carreras técnicas y profesionales

CAPACITACION MIXTA EN MEDIANAS Y GRANDES EMPRESAS

Esta modalidad se lleva a cabo a petición expresa en concertación con las empresas medianas y grandes, que para los efectos del programa son aquellas con más de 30 trabajadores, que por instalación o ampliación de su planta productiva o turno de trabajo, requieren de la contratación de mano de obra capacitada. Los beneficiarios entran en un proceso de adquisición de conocimientos, habilidades y destrezas, a través de realizar actividades teóricas y prácticas propias del proceso productivo de la empresa.

CAPACITACION PARA EL AUTOEMPLEO

Está dirigida a apoyar a la población desempleada cuyo perfil e interés se orientan a desarrollar una actividad productiva por cuenta propia, pero quieren fortalecer sus conocimientos y habilidades tanto teóricos como administrativos. Los cursos deben ser prácticos y se impartirán en los planteles educativos.

CAPACITACION MIXTA EN PEQUEÑAS Y MICRO EMPRESAS

Esta modalidad se orienta a capacitar y generar experiencia laboral con cursos dirigidos preferentemente a desempleados sin experiencia laboral aprovechando la infraestructura productiva de las micro y pequeñas empresas.

Es importante señalar que esta modalidad promueve la incorporación de los beneficiarios en las empresas durante el tiempo de capacitación y su permanencia en las mismas, sin que el empresario este obligado a contratarlos.

VALES DE CAPACITACION

Esta modalidad está en etapa de prueba y en ella se otorgan vales que cubren inscripción, colegiatura y materiales en cursos regulares hasta por 3 meses y son impartidos para reforzar habilidades laborales de los trabajadores.

CAPACITACION PARA PROFESIONISTAS Y TÉCNICOS DESEMPLEADOS

Este esquema también está en etapa de prueba y se dirige a personas con o sin experiencia laboral que requieren cursos específicos que fortalezcan o complementen sus conocimientos con el manejo de herramientas laborales particulares (computación, inglés, actualización contable, etc.)

CAPACITACION PARA ESTUDIANTES TERMINALES TÉCNICOS Y PROFESIONISTAS

Este esquema de capacitación también está en etapa de prueba y está dirigido a operar como una vertiente de las modalidades mixtas. Su objetivo es proveer de experiencias prácticas sobre la ocupación o grupo de ocupaciones a que se abocan los estudios que están por concluir los aspirantes. De esta manera se busca que los estudiantes muestren sus habilidades y puedan ser contratados en un futuro.

Puede observarse que el Servicio Nacional de Empleo (SNE) es un organismo que intenta vincular a los desempleados de todos los niveles (obreros, técnicos y profesionistas) al mercado laboral.

Este Servicio ha tenido aciertos en lo referente a la colocación de desempleados, sin embargo y a pesar de que el objeto principal de la OIT es la especialización profesional y la capacitación para el auto empleo como factor principal para reducir el desempleo y la rotación en el empleo a corto plazo, los servicios de empleo se han enfocado ha atender al mayor numero de gente posible sin importar la calidad de atención que se les brinda y la seguridad de su colocación, así mismo, aun cuando en algunos convenios se tocan los puntos de evaluación y atención personalizada si fuese necesario, pocas veces se retoman esos puntos en la practica real.

Para poder comprender la importancia de los prestadores de servicio social en el servicio de empleo, es necesario abordar la psicología laboral y explicar los procesos que la conforman. En el siguiente capitulo se desarrollan estos conceptos.

1.3 LA PSICOLOGIA LABORAL

La Psicología es una disciplina con un objeto de estudio complejo: el comportamiento de los seres humanos. Es una ciencia porque los psicólogos utilizan métodos rigurosos de investigación, muchas de esas investigaciones son de naturaleza biológica y otras de naturaleza social. Así la psicología se convierte en una materia diversificada y con muchas áreas de especialización.

En general el psicólogo laboral se preocupa por el comportamiento en situaciones de trabajo. Los hallazgos de la investigación psicológica se han enfocado a mejorar el proceso de contratación de empleados, reducir el ausentismo, mejorar la comunicación, aumentar la satisfacción en el trabajo y resolver problemas de integración de calidad de vida laboral.

Es difícil fijar fecha para la aparición de la psicología laboral, es probable que se iniciara en 1901 con el Doctor Walter Dill Scott quien publicara dos trabajos sobre la necesidad de aplicar la psicología en los anuncios publicitarios. Otros dos hombres son considerados como precursores de ésta disciplina Frederick W. Taylor y Hugo Munsterberg, el primero desarrolló diseños para mejorar el rendimiento para las compañías y para que los trabajadores tuvieran mejores salarios. Munsterberg por su parte aplicó los métodos psicológicos tradicionales a problemas industriales concretos como la selección de trabajadores, diseño de situaciones de trabajo y el empleo de la psicología en ventas. (Muchinski, 1994)

Sin embargo, se cree que esta disciplina tiene su nacimiento en los Estados Unidos en 1913 cuando se publica el primer libro llamado "The psychology of industrial efficiency", con el que se pretendía conseguir una mejor adaptación del hombre a su tarea. (Russel, 1976)

De esta manera, el campo que ha llegado a conocerse recientemente como psicología laboral representa la confluencia de muchas corrientes de pensamiento y de actividad. La psicología laboral es algo más que una mera investigación científica; también es una aplicación práctica. Su interés científico abarca desde los procesos del individuo hasta los procesos de la organización, pasando por los procesos interpersonales. Sus preocupaciones prácticas incluyen todo, desde las prácticas para contratar, hasta los principios de administración, pero no siempre ha sido el campo plurifacético que es en la actualidad, todo ha ido cambiando a lo largo de los años. Esta psicología lleva a cabo cierta investigación científica para responder a interrogantes básicas acerca de las personas en las organizaciones, elabora teorías y las somete a prueba. También procura aplicar lo que descubre; algunas veces quizá antes de que los principios estén firmemente establecidos (Schultz, 1988).

Las guerras mundiales tuvieron un papel importante en el desarrollo de las pruebas y su aplicación a nivel colectivo especialmente para reclutamiento, así como también se elaboraron programas de selección de oficiales, varios programas de adiestramiento especializado y técnicas de análisis de puestos y evaluación del rendimiento. Después de la segunda guerra mundial la psicología industrial vio evolucionar a sus especialidades y lograr niveles más altos de rigor científico y académico.

La psicología del trabajo tiene mucho que aportar en la comprensión de la conducta en los centros de trabajo, en la adaptación del hombre a su tarea y en el desarrollo de sus potencialidades a través de lo que hace.

Las organizaciones de trabajo son sistemas dinámicos, constantemente impactados por factores externos a los cuales debe responder y adaptarse para mantener su vigencia, a la vez que atiende los movimientos y cambios que internamente se generan.

La psicología del trabajo es un recurso, entre otros, para apoyar y orientar las diferentes respuestas del sistema de trabajo frente a esta movilidad interna y externa, para evitar el estatismo y el rezago que conducen a la obsolescencia y la desintegración de las instituciones.

En México, son dos los factores externos que han impactado a la planta productiva en los años recientes.

La introducción y difusión de las nuevas tecnologías de computación e instrumentos digitales han conducido a la automatización de gran parte de los procesos de trabajo y se han modificado los requisitos en cuanto a habilidades y conocimientos en la fuerza de trabajo para desempeñarse.

La dinámica que esto ha generado obliga a un movimiento de actualización por parte del trabajador para evitar ser desplazado, las destrezas adquiridas en años de servicio quedan atrás y se requiere el apoyo de programas de capacitación y actualización, aún cuando se prevé que muchos de ellos no alcanzarán a librar este obstáculo.

Por otra parte la firma del Tratado de Libre Comercio y el convenio con la Comunidad Económica Europea hacen que las empresas enfrenten un mercado altamente competitivo, es por esto que la psicología del trabajo debe ser un factor de apoyo y un facilitador para lograr que los nuevos retos que se plantean puedan superarse. Como ciencia se aboca a la comprensión del elemento más importante de la producción; el factor humano.

De esta manera en 1917 la Asociación Americana de Psicología (APA) junto con la Universidad de Harvard incorpora esta rama de la psicología a su consejo directivo. A partir de ese inicio en la primera mitad del siglo pasado, la psicología del trabajo se enmarca en un acelerado desarrollo debido a que en ese país se presentaron las condiciones económicas y socioculturales que alentaron su desarrollo, extendiéndose después a Europa y más tarde a México. (Castaño y Sánchez, 1983)

En Europa, se crean instituciones que analizan las relaciones laborales y dan cobertura a la investigación en el campo de la psicología laboral, en 1915 nace en Inglaterra el comité de Salubridad de los Trabajadores de Industrias de Guerra, que se transforma en 1918 en el Consejo de Investigación de la Fatiga en las Industrias, y se asienta en 1922 como el Instituto Nacional de Psicología Industrial.

El ejemplo cunde en otros países como en Rusia, Francia e, incluso, en España, donde después de diversas vicisitudes se consolida en Barcelona el Instituto de Psicología Aplicada y Psicotecnía.

En México en los años veinte se dan los primeros intentos por aplicar las técnicas de medición de la psicología del trabajo las cuales muestran ser efectivas y son aceptadas en muchas organizaciones.

Con la corriente llamada de las Relaciones Humanas se centra más la idea de los recursos humanos como función empresarial y, al menos en los países más desarrollados, se consolidan determinados métodos para seleccionar trabajadores.

Los más frecuentemente utilizados son: las pruebas profesionales, los tests, las entrevistas en general y, de modo más selectivo, las pruebas grafológicas. A esto hay que añadir los exámenes médicos, que en algún caso, podían llevar aparejados pruebas psicológicas.

Al psicólogo del trabajo en un principio se le identificó únicamente con el uso de pruebas para su intervención solo en el proceso del diagnóstico en la selección de personal. Pero posteriormente, mediante el manejo de diferentes técnicas psicológicas se busca mejorar la selección de personal, incrementar las cualidades del líder, disminuir fricciones en los grupos de trabajo e incrementar la motivación y la satisfacción.

Sin embargo la psicología del trabajo no ha sido suficientemente reconocida dentro del medio empresarial, lo que se puede deber a varios motivos: la indefinición del campo profesional, el hecho de que muchas herramientas son utilizadas solo por personal inmerso en la administración y que el profesionista carece de una formación sólida en el área.

Con respecto a esto, la enseñanza de esta disciplina en la UNAM se inicia en 1960 en los programas de doctorado pero desaparece en 1971 por falta de profesores especialistas. (Castaño y Sánchez, 1983)

Por otra parte la crisis en la psicología del trabajo se da a causa de que los programas no respondían a las necesidades sociales (Gutiérrez, 1982).

En el campo de la psicología del trabajo se requieren profesionistas con conocimientos en detección y diagnóstico de necesidades así como metodologías para la intervención profesional y la investigación (Tamariz, Casas y Urbina, 1989).

Es por esto que para Milton Blum, la psicología del trabajo es la aplicación o la extensión de los principios y los datos psicológicos a los problemas relativos a los seres humanos que operan en el contexto de los negocios y la industria (Blum y Naylor, 1944).

Por otra parte la demanda social del psicólogo en el ámbito laboral está comprobada por el número de requisiciones de estos profesionistas, lo cual no puede desatenderse con el pretexto de la crisis de la psicología del trabajo en la academia.

Considerando el desarrollo reciente de la psicología del trabajo en México se vuelve prioritario avanzar en dos caminos: reconocer el crecimiento poblacional de psicólogos y enriquecer la oferta educativa. Desafortunadamente las personas que no se encuentran bien informadas creen que lo único que se necesita para ser psicólogo es un buen sentido común, sin embargo se requiere una formación sólida y enriquecida por la investigación.

La carencia más relevante de la psicología del trabajo es la investigación, se reconoce claramente que las conclusiones científicas deben ser objetivas y basarse en datos reunidos como resultado de la aplicación de un procedimiento riguroso dentro del método científico.

El mundo de la Psicología Laboral como podemos ver da muchas vueltas, cambios, desarrollos y no solo la psicología sino el mundo también, cambian las sociedades, cambian los canales de comunicación, cambian las estructuras laborales.

La revolución tecnológica sigue su curso y la globalización de la economía mundial es un hecho, lo cual trae consigo la generalización de los métodos, pero también de las crisis: el desempleo es un problema creciente que parece no tener solución dentro de las estructuras predominantes en la segunda mitad del siglo pasado (García y col., 1997).

Si la industrialización produjo un cambio notable en las estructuras laborales, la automatización lo está produciendo ahora. Pasará tiempo para que se pueda adoptar la perspectiva necesaria con la que asumir estos cambios. Mientras tanto, parece una actitud positiva la recomendada por Antonio Sáenz de Miera (citado por García y col., 1997), según la cual, ante todas estas novedades es necesario realizar un esfuerzo dirigido a repensar los procedimientos, lo cual lleva consigo una flexibilidad, acompañada de fuertes dosis de profesionalidad y conocimiento del medio.

MISION Y DIVISION DE LA PSICOLOGIA LABORAL

Hacer del trabajo objeto de investigación y reflexión psicológica parece ser razonable desde el punto de vista de sus aplicaciones prácticas. De hecho fueron exigencias prácticas las que provocaron el nacimiento de la psicología laboral y su desarrollo posterior, y seguirán siendo importantes en su evolución futura.

Cuando se iniciaron los primeros esfuerzos psicológicos en estos estudios, que solo bastante después recibirían el nombre de psicología del trabajo, la actitud de los psicólogos ocupados en este nuevo aspecto tuvo gran importancia, ya que estaban convencidos que la psicología podría prestar valiosa ayuda, tanto al operativo como al responsable del trabajo.

La psicología industrial y la practica laboral consiguieron importantes avances y estímulos gracias a la aplicación de conocimientos psicológicos al trabajo. La psicología laboral es ante todo una ciencia aplicada, ya que nos sirve en la vida del trabajo, aporta lo necesario para que el hombre trabaje según sus actitudes, también para que el esfuerzo laboral no contradiga las exigencias y normas del trato humano y conceda un alto grado de satisfacción, pero la psicología laboral no es mera aplicación de los resultados de la psicología en general al mundo del trabajo.

Si bien el psicólogo industrial debe hallarse familiarizado con los métodos y resultados de la psicología general y de gran parte de sus disciplinas, como las del diagnóstico psicológico, solo en raros casos es posible aplicar inmediatamente dichos métodos y resultados en el trabajo, pues sus condiciones especiales exigen primeramente, la investigación de cuestiones y métodos adecuados y de normas psicológicas propias, antes de ser aplicadas en la práctica que trata de determinar el proceso, el curso del trabajo, los procesos anímicos implicados en él, las influencias psíquicas que actúan sobre el ámbito del trabajo, las repercusiones producidas en el estado, actitud y finalmente, en la personalidad del trabajador (Meili, 1957).

No debe olvidarse que la misión de la psicología del trabajo es la observación continua de las tendencias del desarrollo de la técnica y de los cambios de las condiciones laborales, estimando sus repercusiones sobre el hombre y adoptando las soluciones adecuadas.

La psicología del trabajo pretende tres aspectos que no pueden ser considerados como independientes según Russel (1976):

- El primero es concebir y ordenar el trabajo psico-cultural, entenderlo desde el punto de vista de la condición humana.
- El paso de la ciencia aplicada se realizará al estudiar psicológicamente el proceso del trabajo, teniendo en cuenta la posición del hombre en su alrededor, las leyes psicológicas que actúan sobre este y su influencia sobre aquel.
- La aplicación de estos conocimientos, que se realizan ante una determinada situación de trabajo planteada y se referirá a las relaciones mutuas de los hombres inmersos en ella y las tareas concretas del trabajo que se realiza.

La psicología del trabajo coopera solo de un modo relativo. Tiene fundamentalmente una misión asesora. Se dirige a quienes se ocupan de los problemas del personal y su función en las empresas, estos deben aceptar los consejos de la psicología del trabajo y llevarlos a la práctica.

Es conveniente mencionar las relaciones entre la psicología industrial y la psicología del trabajo. Desde un punto de vista histórico, el trabajo es anterior a la industria. Ha habido siempre, y aun hoy existe, trabajo sin que haya industria, pero no al revés.

Realmente estos dos sectores de la psicología se distinguen en que ambas parten de principios distintos:

La psicología del trabajo parte de los procesos laborales, y al estudiar sus reglas tiene en cuenta, sobre todo, condiciones de trabajo. Entre estas tienen especial importancia las psico-sociales.

La psicología industrial, por el contrario, parte del hecho social de que los hombres se reúnen a trabajar en común en la empresa y se relacionan entre sí de diversos modos, en un plan de igualdad, superioridad o inferioridad.

EL PSICÓLOGO DEL TRABAJO

Es importante mencionar que a pesar de contar con una amplia gama de funciones que el psicólogo del trabajo puede o debe realizar, en el servicio profesional no se llevan a cabo la mayoría de estas, pero es necesario desarrollarlas, porque el psicólogo de trabajo tiene que competir con profesionistas tales como administradores, contadores, lic. en mercadotecnia, lic. en relaciones industriales, entre otras que han invadido el área del psicólogo.

El psicólogo del trabajo puede ser empleado de una compañía industrial, asesor de una asociación profesional, de comerciantes o de fabricantes, o también un profesor universitario que efectúa investigaciones en el campo, ya sea en forma particular, como consultante, o como colaborador del instituto de investigaciones de una universidad. En el futuro, puede llegar a formar parte del personal de un sindicato laboral (Siegel, 1981).

En la actualidad, cuando los cambios acelerados y la innovación tecnológica parecen rebasarnos: el conocimiento, las estrategias y las nuevas estructuras modifican la forma de entender lo que es el trabajo y las personas que lo ejercen.

En este contexto, la psicología del trabajo cobra más que nunca gran relevancia; su campo de acción se ha ampliado y con mayor frecuencia se hace necesario la contratación del psicólogo en las organizaciones laborales.

De los campos profesionales de la psicología, es la psicología laboral la que mayor demanda presenta en el mercado de trabajo, y dentro de ésta, el área de recursos humanos o de personal representa un ámbito actual y potencial de desarrollo. (Covarrubias, 2003)

Hoy en día, el factor humano es reconocido como el más importante y decisivo en el cumplimiento de las metas de cualquier organización, y es el psicólogo del trabajo el que debe contar con la formación para analizar y comprender el comportamiento humano en el ámbito laboral, a la vez que percatarse de la necesidad de trabajar con otras disciplinas de manera muy cercana para un mejor entendimiento de las condiciones laborales y la planeación de estrategias de intervención que beneficien el desarrollo integral de las personas. (Covarrubias, 2003)

Se sabe, por lo tanto, que el quehacer del psicólogo se vuelve complejo y que el campo de trabajo requiere profesionistas altamente competitivos, con habilidades conceptuales, referentes teóricos precisos, habilidades metodológicas y técnico-profesionales que les faciliten generar estrategias de intervención oportunas y eficaces.

Aún cuando los psicólogos del trabajo han recibido primordialmente empleos en grandes compañías, ello no quiere decir que las pequeñas organizaciones no puedan beneficiarse con la aplicación correcta de los principios y las generalizaciones de la psicología del trabajo.

Es al psicólogo al que le corresponde rescatar el lado humano de las organizaciones, poniendo especial atención en aquellos aspectos que beneficien la satisfacción y el bienestar tanto de los trabajadores como de los empresarios para lo cual su tarea principal además de fomentar la productividad y eficiencia en los ámbitos laborales se orienta preponderantemente al trabajo de las personas, y esta depende del compromiso y actitud hacia las tareas organizacionales, por lo que la tarea principal del psicólogo del trabajo será fomentar la iniciativa individual y reforzar la dignidad personal.

El realizar acertadamente estos objetivos puede naturalmente, redundar en una mayor productividad, menos ausencias y otros criterios objetivos de un buen desempeño laboral.

Por lo tanto, sus funciones deben ir encaminadas a desarrollar al máximo el potencial humano y la satisfacción personal, de tal manera que se satisfagan tanto las necesidades individuales como las de las organizaciones. (Covarrubias, 2003)

Esto por un lado, aunque también dentro de las actividades del psicólogo en ambientes laborales se encuentra el del reclutamiento y selección de personal.

Quizá uno de los mejores modos de comenzar a comprender esta área sea la enumeración de los diversos tipos de actividades que pueden considerarse como parte del campo general de la profesión.

Por estas razones es necesario centrar las funciones que realiza el psicólogo del trabajo. A continuación se presenta un cuadro que muestra las funciones administrativas, según la propuesta de Agustín Reyes Ponce, dentro de las cuales se subrayan aquellas que el psicólogo del trabajo puede desempeñar con mayor pericia que otro profesional, por los conceptos y las herramientas específicos de su formación (Reyes, 1990).

I N T E G R A C I O N			
		RECLUTAMIENTO	PSIC.
		SELECCION	PSIC.
	ADMISION Y EMPLEO	CONTRATACION	PSIC.
		INDUCCION	PSIC.
		ADIESTRAMIENTO	PSIC.
	ENTRENAMIENTO	CAPACITACION	PSIC.
		DESARROLLO	PSIC.

D I R E C C I O N			
		ROTACION	PSIC.
	ESTABILIDAD Y MORAL	MOVILIDAD INTERNA	PSIC.
		AUSENTISMOS	PSIC.
		RETARDOS	PSIC.
		ENTREVISTAS PERIÓDICAS Y DE SALIDA	PSIC.

C O N T R O L			
	AUDITORIAS DE PERSONAL	ENCUESTAS DE ACTITUD	PSIC.
		SATISFACCION EN EL TRABAJO	PSIC.
		EVALUACION DEL DESEMPEÑO	PSIC.

El área de recursos humanos, como área de integrar, administrar y desarrollar el elemento más importante de cualquier organización: las personas, es un área en la que confluyen varias disciplinas y en la que se tratan un sin número de temas extremadamente diversificados, temas que tienen que ver con varios campos de conocimiento: incluye conceptos de administración, psicología laboral y organizacional, sociología organizacional, ingeniería industrial, derecho laboral, ingeniería de seguridad, medicina laboral, ingeniería en sistemas, etc.

Entre los temas que se abordan constantemente están salarios y obligaciones sociales, accidentes de trabajo, estadísticas y registros, auditoría, la aplicación e interpretación de pruebas psicológicas y entrevistas, principios y técnicas del aprendizaje individual y grupal, clima y cambio organizacional, nutrición y alimentación, medicina y enfermería, planes de vida y carrera, de diseño y especificación de puestos, de evaluación del desempeño, de motivación y satisfacción en el trabajo, de ausentismo, de aprovechamiento del tiempo libre, de interpretación de leyes, disciplina, valores y actitudes, responsabilidades, entre otros (Arias, 1994).

Por lo anterior, no es de extrañar la incursión de diversas profesiones y plantea la necesidad de que el profesional de psicología que se inserte en el área, debe contar no sólo con las habilidades y/o competencias profesionales que su campo disciplinar le aporta, sino que deberá tener conocimiento de los otros campos disciplinares que intervienen y adquirir las capacidades y destrezas que le permitan relacionarse interdisciplinariamente con otros profesionistas y le permitan dar solución a una gran variedad de exigencias y responsabilidades que el área demanda por la misma complejidad del contenido de las tareas que atiende.

Una segunda distinción digna de notarse, parte de los orígenes mismos de la psicología moderna. Históricamente, dos corrientes principales han orientado el estudio del comportamiento humano. La primera, que llamaremos el enfoque de diferencias individuales, reconoce que las personas difieren entre sí en formas constantes y procura comprender estas diferencias. El método opuesto para el estudio del pensamiento y acción humanos busca principios generales más que diferencias entre individuos. Trata de explicar cómo piensa y actúa la gente en general, en función de diversas condiciones de control. Podríamos llamar a este enfoque el de características generales. Es importante mencionar que el método de las diferencias individuales, aún cuando se destaca por su aportación a la selección de personal, no se limita a objetivos prácticos; como tampoco los esfuerzos de características generales tienen objetivos científicos (Howell, 1971).

Por ejemplo, se puede utilizar una prueba de inteligencia, con objeto de seleccionar candidatos para trabajos de oficina o para estudiar sus capacidades intelectuales.

Es factible diseñar una tarea sobre la base de qué tan rápidamente reacciona la gente en general, para elevar la productividad a su punto máximo o para conocer algo acerca de las limitaciones sensoriales humanas o límites de respuesta.

La distinción final involucra la clasificación de áreas de contenido propios de la psicología laboral. Por supuesto que el modo en que se divide el campo es un tanto arbitrario. No obstante, la práctica obliga a establecer por lo menos las siguientes categorías principales de diferenciación: psicología del personal, de la organización, de la ingeniería y del consumidor. Cada una de las cuales tiene su propio y exclusivo conjunto de objetivos y metodologías, en este análisis sólo se abordará a la de personal. (Bass y Barret, 1972).

La psicología del personal ha tratado tradicionalmente los problemas de selección, colocación y adiestramiento. También ha estado profundamente aplicada a la descripción y evaluación de puestos, así como a la calificación de la ejecución en dichos puestos. Mucho de este trabajo tiene una orientación marcada sobre las diferencias individuales (Schultz, 1988).

Antes de la Primera Guerra Mundial la psicología industrial era una rama que luchaba por su existencia, rechazada fríamente por la industria a la que procuraba servir, lo mismo que por la misma ciencia psicológica de la que procedía.

La Primera Guerra Mundial dio origen al movimiento de pruebas, lo que propició un desarrollo dramático de esta rama. Gran parte de su crecimiento implicaba la aplicación del método de diferencias individuales a los problemas del personal; principalmente a los de selección y colocación. La Segunda Guerra Mundial estimuló todavía más el crecimiento; a causa de lo complejo de las guerras y de la urgente necesidad de una rápida movilización, el entrenamiento obtuvo un lugar, junto con la selección y colocación, como tema de interés central (Howell, 1976).

Los psicólogos experimentales, sacados de actividades científicas “más puras” fueron llamados para que ayudaran a diseñar sistemas eficaces de armamento, actividad que condujo en último término a las especialidades generales de ingeniería de factores humanos y psicología de la ingeniería industrial.

EL PROFESIONAL

Los psicólogos del trabajo son personas con una formación académica a nivel de maestría o doctorado en una de las especialidades de la psicología. Con frecuencia aunque no siempre, su adiestramiento se lleva a cabo en el área de la industria. Un número considerable recibe capacitación sobre asesoría clínica, en las ramas social o experimental de la psicología. Algunos son empleados formales de las organizaciones a las que sirven, mientras otros son empleados como consultores o están afiliados a firmas de consulta o universidades, o bien ejercen por su cuenta (Howell, 1976).

Por otra parte, la administración con mucha frecuencia siente la necesidad de ayuda profesional para cuestiones tales como las arriba mencionadas.

En el campo de la psicología se ha hecho un esfuerzo por ayudar al público a distinguir entre profesionales calificados y no calificados. Mediante su organización nacional, la Asociación Psicológica Norteamericana, ha establecido normas educativas de tipo regional, estatal y local, formando un código ético profesional y promoviendo leyes para certificar y permitir el ejercicio profesional en la mayoría de los estados de ese país (Howell y Goldstein, 1971)

En la mayoría de los casos la industria entabla relaciones con el psicólogo y con su campo a través de una organización consultora. Existen firmas cuyo objeto total o parcial es el vender servicios psicológicos a la industria, difiriendo muchísimo entre sí en la amplitud y calidad de los servicios que ofrecen. La psicología del trabajo se propone transformar determinadas situaciones siguiendo objetivos precisos o con vistas a satisfacer criterios impuestos y que no son fácilmente modificables. Por ejemplo, se intentará mejorar la seguridad, disminuir la carga de trabajo, reducir el ausentismo, mejorar la producción en calidad o cantidad, aumentar la satisfacción, etc. (Schultz, 1988).

La evolución de las actividades de los psicólogos del trabajo estos últimos años parece marchar en el sentido de una ampliación de las funciones que se les confían.

En el estado actual del desarrollo de la disciplina, las técnicas son todavía insuficientes para fundamentar una práctica válida.

Es necesario, por tanto, que el psicólogo del trabajo posea métodos y conocimientos que le permitan plantear correctamente los problemas y le proporcionen los medios de cooperar en su solución. Las modalidades actuales del empleo del psicólogo del trabajo son variadas, sin que sea posible señalar la importancia relativa de cada una de ellas ante la falta de encuestas sistemáticas sobre este tema (Blum, 1944).

La formación del psicólogo del trabajo es un proceso largo y complejo. Este profesional debe ser capaz de dar respuestas competentes y válidas a las demandas que la sociedad en general y más concretamente, las personas y grupos directamente implicados en las organizaciones plantean. Esta formación ha de permitir un análisis, comprensión e interpretación de los problemas sobre los que ha de intervenir para contribuir a su solución. La acción del psicólogo en las organizaciones no es pues, únicamente interpretativa y explicativa de los fenómenos que en ellas ocurren, sino también orientada al diseño y la intervención

El hombre siempre ha querido conocer mejor a sus semejantes en la diversidad de las relaciones que tiene con ellos. La aspiración de conocer y predecir la relación que tendrán las personas ante ciertas situaciones y la posibilidad de intervenir en sus ideas y acciones; esto motivo a la creación de métodos que han pretendido dar ese poder a la gente.

La psicología utiliza métodos científicos para comprender mejor las causas del comportamiento humano; para medir las habilidades y las actitudes, encontrar causas de motivación, conflicto, frustración, etc. Al igual que en otras disciplinas, las dos guerras mundiales dieron un enorme impulso a la psicología, al ser utilizada en la selección y entrenamiento de las fuerzas armadas.

En la actualidad esta contribución de la psicología en el área del trabajo es sumamente importante en campos como:

- Selección de personal.
- Capacitación y entrenamiento.
- Orientación profesional.
- Tests psicológicos.
- Conceptos y modelos de actitudes y motivación.
- Reducción de conflictos etc.

LAS FUNCIONES DE INTEGRACION:

ADMISIÓN, EMPLEO (RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN) Y ENTRENAMIENTO (ADIESTRAMIENTO Y CAPACITACION)

Es importante mencionar que un buen procedimiento en el desarrollo del proceso de selección traerá como consecuencia el mejor candidato para el puesto correcto pero sería adecuado realizar consideraciones previas para centrar su correcta utilización, tales como que un procedimiento tan exhaustivo seguramente no es necesario desarrollarlo en todos sus puntos en ningún proceso de selección: para contratar a un directivo no suele ser necesario el uso de pruebas de habilidad manual para la selección de un ayudante de almacén, una entrevista demasiado profunda puede ser excesiva; al igual que no se recomienda realizar pruebas profesionales o exámenes para determinados puestos cualificados, cuyo conocimiento de las funciones puede indagarse por medio de su experiencia pasada o por la toma de referencias (Reyes, 1990).

Deben utilizarse, por lo tanto, aquellas técnicas que en cada momento sean oportunas y decidir mediante el análisis de necesidades de selección y la preparación profesional del proceso que se llevará a cabo.

Cuanto menos se deje al azar, más posibilidades de éxito se tendrá en el trabajo a realizar, a la vez que se evitan conflictos y se gana en eficacia organizacional.

1. PROCESO DE RECLUTAMIENTO

Pocos aspectos de un sistema de personal son tan importantes como el proceso de reclutamiento y selección de candidatos para ingresar a la empresa.

Si este no es elaborado sobre criterios científicos, que permitan conjugar las diferencias individuales y los requerimientos de capacidad de los cargos, para así determinar la idoneidad de la persona mediante métodos selectivos, que ponderen como factor básico el mérito, difícilmente la empresa, sea pública o privada, podrá obtener recursos humanos eficientes.

Es importante mencionar que la doctrina administrativa reconoce el reclutamiento de personal como el proceso que tiene por finalidad atraer candidatos idóneos a las empresas. Es un despliegue publicitario en busca del empleado mejor calificado. Es un proceso que antecede a la selección.

Las llamadas fuentes de reclutamiento, son los medios de los cuales se vale el departamento de recursos humanos para buscar a las personas idóneas para un determinado puesto y pueden dividirse en tres tipos (García y col., 1997):

- bases de datos propias de la empresa,
- búsqueda directa y
- anuncios de empleo.

A) BASES DE DATOS PROPIAS.

Lo ideal sería que cada empresa tuviera estructurada su propia base de datos de currículum vitae, con la que se pudiera hacer frente a las necesidades de contratación. De todos modos, la gestión de dicha información requiere una dedicación de tiempo, trabajo y presupuesto para su correcta consecución, por lo que cada empresa deberá decidir la idoneidad de tener o no en cuenta este método, basándose en un estudio de personal destinado a su realización, el presupuesto de que dispone y, principalmente, las previsiones de contratación.

Si se utiliza esta fuente de reclutamiento, sería deseable sacarle el mayor provecho posible. Para ello es recomendable tramitar los historiales profesionales recibidos, contestar a todos y cada uno de ellos, estudiarlos e introducirlos en la base de datos.

La estructura de la base de datos dependerá de las necesidades de cada empresa, siempre buscando que sea útil, de fácil manejo y de rápida respuesta a las necesidades. Los datos que podrían registrarse (García y col. 1997) serían:

Datos de registro: código del curriculum, fecha de incorporación, fecha de su última actualización, cartas enviadas, etc.

Datos personales: nombre completo, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, nacionalidad, estado civil, número de hijos, servicio militar, dirección, teléfonos de contacto, etc.

Datos referentes a su formación: formación académica (titulaciones, cursos de postgrado), formación complementaria (referente a cursos específicos relacionados con su formación académica o profesional), conocimientos de informática, nivel de idiomas, conocimientos específicos (en este caso se pueden registrar los que más interesen dependiendo del tipo de empresa), etc.

Datos referentes a la experiencia profesional: que pueden ser todo lo extensos que se quiera: años totales de experiencia profesional, puestos desempeñados, años o meses en el mismo, funciones o tareas desarrolladas y sector. Conviene tener bien estructurados los puestos antes de registrar los datos ya que, en ocasiones, en cada empresa o por sectores a los mismos puestos se les llama de diferentes maneras y puestos con el mismo nombre responden a tareas distintas; por eso es importante estudiar bien el currículo antes de registrar los datos.

Es conveniente repasar cada cierto tiempo la base de datos y actualizarla. Para ello habría que fijarse en las fechas de la última actualización y enviar una carta a las candidaturas más antiguas, recordándoles que se encuentran registradas y que hace tiempo que no ponen sus datos al día.

De este modo se obtendrá información de los últimos conocimientos adquiridos, cambios de puesto o empresa, última referencia salarial o situación laboral actual entre otros. Esto es importante porque las bases de datos tienen su “fecha de caducidad”, un período de vida pasado el cual los datos contenidos en el archivo pierden validez por la gran cantidad de posibles cambios ocurridos.

También puede ocurrir que aunque se disponga de una buena base de datos actualizada, no se encuentren en ella candidaturas interesantes o idóneas para una determinada selección, por lo que también se debe recurrir a otras fuentes de reclutamiento.

B) BÚSQUEDA DIRECTA

La búsqueda directa proporciona gran cantidad de opciones que también conviene mantener al día. Básicamente son:

- Red de contactos personales
- Escuelas de Negocios
- Programas de Becarios para empresas
- Bolsas de Empleo
- Empresas de Selección de personal
- Agencias de Colocación
- Empresas de Outplacement
- Centros de Formación especializados
- Internet
- Colegios de Profesionales

Empresas de competencia
Head hunters
Assessment center

a) Red de contactos personales

Nada más obtener el perfil del puesto que se va a seleccionar, se empezaría a llamar a personas conocida del sector o área de trabajo de dicho puesto que considere que puede encajar en el perfil o conocer a alguien interesante para la vacante. No tienen por qué ser sólo amigos, sino conocidos en ferias, conferencias, a través de clientes, etc., siempre y cuando sea oportuno contactar con ellos, por razones de competencia o ética profesional.

De todos modos jamás se debe dar prioridad en un proceso a un conocido o amigo. Es bueno tener presente siempre el objetivo: seleccionar al mejor profesional para el puesto. De hecho existen organizaciones que por norma no admiten contrataciones de personas con parentesco o afinidad con empleados de la compañía.

b) Escuelas

Otra fuente de reclutamiento dentro de la búsqueda directa consiste en contactar con escuelas donde se imparte formación que pueda ser adecuada a los requisitos del puesto.

Se esté seleccionando o no, conviene conocer todas aquellas escuelas o centros de formación para que informen del programa de cursos que imparten y si disponen o no de bolsas de trabajo orientadas a proporcionar candidaturas en procesos de selección.

c) Programas de Becarios para empresas

Es frecuente que algunas escuelas de negocios, centros de formación, universidades, etc., tengan programas de becas de formación en empresas que proporcionan estudiantes de los últimos años de carrera o recién titulados para realizar un trabajo especializado, acorde con sus estudios, en la empresa que los beca, al mismo tiempo que ellos adquieren una primera experiencia profesional o una formación práctica.

Puede resultar útil para ambas partes becar estudiantes, al mismo tiempo que es una buena fuente de reclutamiento de profesionales sin experiencia, ya que sería como un período de prueba que, una vez superado con éxito, les abra las puertas a un puesto en la organización.

d) Bolsas de Empleo

Existen también bolsas de empleo en instituciones públicas y privadas, tales como, universidades, ayuntamientos, servicio nacional de empleo, empresas de colocación y empresas que hacen curriculum vitae a particulares y que registran sus datos para ofrecerlos a empresas.

En este último caso, existen gran diversidad de organizaciones que ofrecen todo tipo de servicios y de diferentes formas: desde empresas que cobran a los particulares por registrar sus datos y ofrecerlos a empresas gratuitamente, a otras que, sin coste para el particular, registran los curriculums y cobran a las organizaciones que demandan candidaturas, pasando por un buen número de posibilidades más. En estos casos es interesante conocer con que tipo de empresas se trata y el servicio que proporcionan para evitar malentendidos.

e) Empresas de Selección de personal

Hay empresas de selección de personal que ofrecen la posibilidad del servicio de captación de candidatos, cubriendo sólo una fase del proceso de selección. También en este caso conviene tener claro que se contrata. De ser posible se debe exigir un contrato en el que se especifique el servicio solicitado y las garantías aducidas.

f) Agencias de Colocación

También están las llamadas agencias de colocación que cobran a los particulares y no a las empresas. Quizá tengan menos número de candidaturas pero será interesante conocerlas y dirigirse a ellas, bien puntualmente para un proceso concreto, bien periódicamente para mantenerles al tanto del tipo de profesionales demandados para recibir candidaturas según la adecuación de sus clientes con los perfiles

g) Empresas de Outplacement

No podemos olvidar dentro de este marco a las empresas de outplacement. Estas ofrecen a particulares o empresas un servicio de orientación o reorientación de carreras y facilitan la colocación de profesionales a través de servicios especializados de formación, ayuda y apoyo en la búsqueda de empleo.

Este tipo de servicios pueden contratarlos profesionales en activo que requieran dar un giro a su trayectoria profesional o encontrar un puesto de trabajo mejor, o profesionales que buscan colocación.

En todo proceso de outplacement el candidato tiene el acompañamiento de un consultor, que realiza el seguimiento de su evolución, mediante entrevistas regulares y un asesoramiento muy directo. A su vez el candidato recibe en manera de seminarios, la formación que necesita para tener éxito en la búsqueda de su nuevo puesto de trabajo, siendo el objetivo prioritario fortalecer a la persona, para hacer frente con garantías de éxito la búsqueda del nuevo puesto de trabajo.

Para ello reciben formación especializada: desde conocerse a sí mismos, saber qué buscan y cómo deben hacerlo, hasta apoyo psicológico ante la situación de desempleo, pasando por aprender a realizar bien un curriculum vitae, cómo y a qué empresas dirigirse y desarrollar habilidades (el uso del teléfono, la correcta realización de entrevistas de selección, cómo enfrentarse a los tests, etc.).

El que estas empresas conozcan y sepan qué tipo de profesionales se suelen demandar puede traducirse en una recepción más o menos continuada de historiales profesionales interesantes, principalmente a nivel directivo.

h) Internet

En la era de la informática no podía faltar el reclutamiento de candidatos por vía Internet. He aquí una fuente de reclutamiento impensable hace muy pocos años. Probablemente en este momento utilizarla sistemáticamente sea imposible para muchas empresas, pero con el paso del tiempo un medio como éste, se irá incorporando a las empresas; por lo cual no estaría de más aplicarse el cuento de aquella flexibilidad que “repiensa” los procedimientos y analizar cuáles son las mejores vías de valoración de estos elementos nuevos, para poder utilizarlos con efectividad.

i) Empresas de competencia

Dentro de esta forma directa de reclutamiento se ha dejado en último lugar el de la captación directa de profesionales de la competencia, por los posibles conflictos éticos que dicha práctica puede provocar. Evidentemente este tipo de reclutamiento tiene unas ventajas demostrables: el profesional contratado por este sistema se supone que está desempeñando un trabajo de características muy similares al que se le oferta, con lo cual, existe un alto porcentaje de probabilidades de éxito en la adecuación, al menos la referida a las funciones (otra cosa sería que se adaptará a la organización y el equipo de trabajo donde se va a integrar). Esto es lo que llaman “quítate tú para ponerme yo”, que en muchos casos es un método de reclutamiento altamente efectivo.

La cuestión añadida a este método es indefectiblemente la polémica sobre si es ética o no su utilización. Aquí existen muchas opiniones al respecto y ninguna verdaderamente universal, como demandaría un criterio ético con carácter de norma. Dicho lo cual no queda más que dejar en manos de cada seleccionador la posibilidad de considerar los factores añadidos a este tipo de reclutamiento. En cualquier caso, si el gestor se decanta por las leyes del mercado aplicadas también al mundo laboral, advertirle sobre la posibilidad de acudir a firmas especializadas, como los llamados “head hunters”. Dichas firmas, actuarán con profesionalidad y, lo que es más importante, con la discreción y confidencialidad que merece la ocasión.

j) Head Hunters

Este tipo de selección de personal como hemos mencionado es altamente profesional, también son llamados cazaejecutivos o cazatalentos, los cazadores de talentos seleccionan a jóvenes y brillantes ejecutivos, de forma muy discreta, este tipo de consultoras cuentan con un departamento de investigación más todo lo que aporte el mismo consultor que realiza la búsqueda. Para localizar a la gente, toman en cuenta todo tipo de información: datos sobre sectores determinados de la economía y sobre compañías concretas de esos sectores, nombres de personas que pueden ser fuentes de información de candidatos o, más raramente, que pueden ser candidatas ellas mismas y fuentes de referencias sobre candidatos que se están estudiando, relacionados con un cargo concreto. (Alles, 1998)

k) Assessment. Método de casos.

El Assessment Center es una técnica que se utiliza para evaluar recursos y potenciales para la gestión, en la que se utilizan varias técnicas de evaluación. La aplicación de este método se basa en la búsqueda del potencial de las personas. Dentro de este tipo de selección, se lleva a cabo un proceso mediante el cual se evalúa a los candidatos a través de la aplicación de pruebas de conocimientos técnicos y pruebas

situacionales, que consisten en enfrentar a los candidatos con la resolución práctica de situaciones conflictivas reales del entorno del puesto de trabajo para el que son seleccionados.

En la puesta en marcha se agrupa a un colectivo de entre 8 a 12 personas lo más homogéneas posibles, que serán observadas por varias personas especialmente entrenadas (consultores y técnicos), de entre 3 y 4 observadores por grupo. Las pruebas pueden durar de 1 a 3 días, idealmente se requiere de un directivo de rango más alto del puesto que se va a seleccionar, para que puedan comparar las “conductas que funcionan” y conductas “que no funcionan en las tareas concretas”. (Alles, 1998)

La creatividad del seleccionador experto, las indicaciones de su “cliente” y de los evaluadores participantes en el proceso, así como la naturaleza de la actividad o puesto para el que se seleccionan pueden hacer que las pruebas situacionales utilizadas en los procesos de Assessment Centre Method (ACM) sean extremadamente diversas.

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

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

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

El fin del proceso se realiza con la entrega de los informes de los observadores y su discusión.

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

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

C) ANUNCIOS DE EMPLEO

La tercera fuente de reclutamiento es el anuncio, que puede ser clasificado según sea de oferta o demanda, o dependiendo del medio publicitario en el que aparezca, televisión, radio, prensa, etc. (García y col., 1997)

Existe una costumbre ampliamente extendida de asociar fuentes de reclutamiento con anuncio en prensa, normalmente en la de mayor difusión, sin pensar en otros posibles medios de comunicación como radio y televisión, sobre todo, en las demandas de profesionales que ofrecen su trabajo a través de estos medios.

El anuncio en prensa quizá sea el medio que tenga una mayor difusión y, por lo tanto una mayor respuesta. Hay que tener presentes dos aspectos fundamentales si se decide su utilización; como elaborarlo y en qué medio publicarlo, para que una buena elección en ambos aspectos traiga consigo una mayor eficacia, lo que en este caso supone recibir el mayor número de candidaturas acordes con el perfil y el menor número de ellas que no se ajustan a lo solicitado.

Dentro del apartado de reclutamiento a través del anuncio hemos nombrado otras dos opciones, aparte del anuncio en prensa, que son: la radio y la televisión.

Con respecto a estos, cada vez están surgiendo nuevos programas que de momento no dan la respuesta que ofrece la prensa, puesto que llegan a un número reducido de gente, se pierde información al presentarse en un espacio breve de tiempo y no queda registrada para su estudio por parte de los posibles candidatos, aparte de la dificultad de recoger la dirección o el teléfono de contacto, además que resulta demasiado cara su utilización.

Por el contrario, resultan interesantes por la rapidez de respuesta y se pueden compaginar con otros medios de reclutamiento.

2. PROCESO DE SELECCIÓN

Importancia de la selección.

Después de iniciada la revolución industrial, en las organizaciones lucrativas la selección de personal se hacía por parte del supervisor basándose solamente en observaciones y datos subjetivos y puede decirse que en datos intuitivos, como la que se efectúa todavía en muchas organizaciones; sin embargo es necesario recordar que muchos recursos humanos no son apreciables a simple vista, por lo cual se hace necesaria una selección técnica de personal que emplee métodos ideados por psicólogos y administradores.

Se inició dicha selección a principios de este siglo particularmente en la primera guerra mundial cuando se plantea la necesidad de seleccionar grandes conglomerados de individuos destinados a tareas específicas, valiéndose de técnicas científicas.

¿Que es la selección?

La selección de personal se define como un procedimiento para encontrar al hombre que cubra el puesto adecuado, a un costo también adecuado.

Como paso previo a la selección técnica de personal, resulta obligado conocer la filosofía y propósitos de la organización, así como los objetivos generales, departamentales, seccionales, etc. de la misma.

Esto implica entre otras cosas, la valoración de los recursos existentes y la plantación de los que van a ser necesarios para alcanzar esos objetivos, y que comprende la determinación de las necesidades presentes y futuras en cuanto a cantidad y calidad.

Para una buena selección se necesita tener las mejores puntuaciones de un trabajador en el desempeño de sus actividades dentro de la empresa para así cubrir las necesidades de la misma; esta evaluación debe realizarse en una forma ininterrumpida e incluir los siguientes puntos:

- Trayectoria académica.
- Experiencia laboral.
- Aspectos psicológicos.

El aspecto psicológico es muy importante ya que podemos analizar cuales son los componentes básicos de la personalidad del sujeto, esta personalidad es la que haría posible un favorable desarrollo dentro del ámbito laboral y por supuesto en el social.

Podemos decir entonces que “la selección es la serie de técnicas encaminadas a encontrar a la persona adecuada para el puesto adecuado” (Grados, 1988)

Pero la selección va más allá de esta simple definición, ya que Selección de Personal, es un compendio de planificación, análisis y método dirigido a la búsqueda, adecuación e integración del candidato más cualificado para cubrir un puesto dentro de la organización. Seleccionar, en su concepto amplio es planificar. Así, en función de los ciclos de actividad y producción, de las demandas y previsiones de las distintas áreas y departamentos, de la movilidad, rotación, número de accidentes, enfermedades y bajas laborales, etc., se pueden detectar necesidades de selección. (García y col. 1997)

Un seleccionador ha de tener previsto dentro de su organización qué tipo de puestos son susceptibles de cambio, modificación y reestructuración. Cabe aclarar que “seleccionador” puede entenderse aquí en un sentido amplio; es decir, como la persona o grupo de personas que dentro de una organización tienen capacidad no sólo para realizar el proceso de selección sino para decidir acerca del mismo.

La definición permite establecer el perfil básico del seleccionador. (García y col.,1997) Éste sería un profesional con:

Capacidad para planificar, analizar y prever las necesidades de personal, actuales o futuras, de la empresa. Un seleccionador debe valorar los recursos humanos de forma que responda a tiempo, ante una demanda de selección, ya sea prevista o imprevista.

Capacidad para establecer el método de selección que mejor se ajuste a las necesidades y características del puesto y de la empresa. La propia selección está sujeta a la ley de la oferta y la demanda; en función de la misma, puede variar la forma de enfocarse.

Capacidad para adecuar e integrar. El seleccionador ha de prever el sistema de inducción que permita la adaptación del profesional seleccionado de la forma menos traumática tanto para él como para la empresa.

Esta selección de personal se inicia en el momento en que se tiene a los candidatos probables para ocupar la vacante e implica los siguientes pasos:

PRESOLICITUD.

Es una forma muy útil cuando se tiene una gran cantidad de candidatos para un puesto. Esta presolicitud permite apreciar de manera rápida si el candidato tiene los requisitos indispensables para cubrir el puesto. También permite tener organizada una muy buena cartera de candidatos en dado caso que ya se haya cubierto la vacante. (Grados, 1988)

SOLICITUD.

La solicitud es muy importante en la selección del personal, ya que de ahí se tomaran los datos personales, escolares, de experiencia ocupacional, datos familiares del candidato, y así poder hacer una selección de acuerdo al perfil requerido del puesto y la empresa. (Ibid)

LA ENTREVISTA.

La entrevista es una forma estructurada de comunicación interpersonal, generalmente entre dos personas (entrevistador y entrevistado), la entrevista debe ser debidamente planeada, con un objetivo determinado y con la finalidad de tener información relevante para tomar decisiones benéficas para ambas partes, normalmente este tipo de entrevista es de tipo conductual, porque solo evalúa conductas.

La entrevista tiene como objetivo confirmar los datos obtenidos en la solicitud, o currículum, así como poder tener un contacto personal con el solicitante y poder hacer una evaluación acerca de sus conductas, también sirve para observar el grado de adaptación del candidato hacia el puesto a cubrir. Este es el momento de comentar las cuestiones relacionadas, con la vacante: como sueldo, horario, días laborales, etc. y también se le piden sus documentos como: cartilla, título, identificación, etc.

La entrevista es también un instrumento habitual de trabajo que se concibe como un juego de intereses entre dos partes y que requiere, por parte del entrevistador, una serie de habilidades y destrezas, enmarcado en un plan de trabajo definido (García y col., 1997)

Partiendo de esta definición es importante que los responsables de las empresas tomen conciencia sobre la importancia que tiene la entrevista de selección de personal en los procesos de contratación, teniendo en cuenta sus amplias posibilidades valorativas y la relativa facilidad de aplicación. Cabe mencionar que esta va a ser el complemento para poder darle cuerpo a los resultados obtenidos en las pruebas psicológicas.

Así desarrollando la definición se tendría que:

- ❖ La entrevista es un instrumento habitual de trabajo. Si se observa la actividad diaria en cualquier organización, ya sea PYME o gran empresa, se ve que una parte importante de sus directivos, gerentes, jefes de departamento, supervisores y personas que ocupan puestos de responsabilidad, consumen gran parte de su tiempo celebrando entrevistas.
- ❖ La entrevista es un juego de intereses. Todo juego tiene unas normas que ambas partes han de seguir. En una partida de ajedrez los jugadores mueven cada pieza de una determinada manera y siguen unas normas generales que permiten desarrollar el juego en igualdad de condiciones (García y col., 1997)

Cabe mencionar que muchas veces no se le da el valor que debe de tener a la entrevista ya que se confunde con la conversación, motivo por el cual las primeras son infravaloradas al pensarse que las puede “hacer cualquiera”. La entrevista requiere de unas premisas metodológicas y de planificación que la alejan bastante de lo habitualmente entendido por conversación.

En el siguiente cuadro se pueden ver las diferencias entre una conversación y una entrevista.

CONVERSACIÓN	ENTREVISTA
No planificada	Planificada
Espontánea	Concertada
Sin estructurar	Estructurada
Las partes que intervienen son de igual o similar categoría	Las partes que intervienen son de distinta categoría
Acción comunicativa libre	Acción comunicativa controlada

Cómo se mencionó anteriormente la entrevista es un instrumento muy valorado en un proceso de selección, por lo cual es importante tener en cuenta las cuestiones metodológicas y las necesidades específicas de cada empresa, ya que en ocasiones se puede prescindir de los tests o abreviar el procedimiento de selección: pero la entrevista es una parte inseparable e insustituible del mismo (García y col., 1997).

Es fundamental tratar de cambiar la mentalidad por parte de la empresa y llevar a cabo una metodología que permita planificar y dirigir una entrevista con éxito (García y col., 1997):

- ✓ Por parte de la empresa, es necesario la concienciación de que la persona que entreviste sea un auténtico profesional y un buen conocedor de las necesidades reales de la misma. La planificación de la gestión de la empresa se ha de hacer extensiva a la selección de personal y por ende a la entrevista.
- ✓ Para afirmar los criterios de validez y fiabilidad de la entrevista se ha de construir una metodología basada en datos objetivos que sean contrastables, para lo cual se sugiere el uso de:

Datos biográficos, como una de las técnicas más utilizadas por los responsables de recursos humanos y directivos para contratar personal. El empleo de este método se realiza muchas veces de forma inconsciente y poco sistematizada.

Factores de rendimiento que suelen ser pieza clave como referencia de trabajo y como elementos valorativos de las candidaturas .

La entrevista de selección es efectiva si, se rige en su ejecución por un método riguroso, puesto que se convierte en el núcleo donde se recogen y reinterpretan los datos obtenidos mediante el resto de las técnicas utilizadas.

Dentro de la ejecución de la entrevista es importante considerar las siguientes fases o etapas:

Una fase inicial o de preparación en la que el entrevistador ha de reunir, preparar y analizar toda la información relacionada con el perfil del candidato, el cual está definido por una serie de características objetivas: estado civil, edad, servicio militar, lugar de residencia, formación general y específica, experiencia, etc.

Aunque la mayor parte de esta información se obtiene a través del curriculum vitae, sin embargo, es habitual que, al llegar el candidato a la entrevista de selección corrobore los datos y realice preguntas para sustentar resultados obtenidos en pruebas psicológicas que hayan sido aplicadas, para lo cual es necesario que al momento de la entrevista se cuente con la información disponible por cada uno de los candidatos tal como es:

- La solicitud de empleo.
- El curriculum vitae y
- Los resultados de las distintas pruebas profesionales o tests.

Otro factor importante el perfil del puesto, el cual se tiene que tener bien detallado para poder corroborar que el candidato efectivamente cubra el perfil, todo ello configura la “materia prima” de la entrevista de selección, dentro de esta etapa puede ordenarse y clasificar la información.

Planificación de la entrevista.

La labor de planificación responde a las siguientes cuestiones:

1. Que el lugar de la entrevista, sea adecuado. en donde se garantice que las condiciones de luz y temperatura, ruidos, olores, orden y limpieza sean óptimas, que la actividad del entrevistador no se interrumpa por visitas o llamadas y donde se puedan concentrar ambas partes.
2. Considerar los temas que se van a tratar y dar a conocer las necesidades y características de la empresa, requerimientos del puesto, características del candidato, e información generada en el proceso de selección.
3. Y por último el estilo de la entrevista. Hay diferentes tipos de entrevista y tipos de preguntas que se pueden realizar, por ejemplo:

A. Tipos de entrevista

a) Según el número de participantes que intervienen en la entrevista:

- Individuales
- Grupales

b) En función del objetivo de la entrevista:

- De comprobación de datos.
- De profundidad
- Final.

c) Según el estilo o enfoque de la misma:

- Entrevista dirigida
- Entrevista no dirigida
- Entrevista mixta

La entrevista dirigida: es en la que el entrevistador tiene mayor participación. En esta entrevista se hacen preguntas de acuerdo con un interrogatorio previamente diseñado, y van encaminadas a obtener información hacia áreas más específicas, preguntas cortas y concretas.

La entrevista no dirigida: En esta entrevista el entrevistado es el que toma la parte más activa y el entrevistador formula preguntas abiertas y hasta podrían ser indefinidas, y se tiene el objetivo de resaltar solo el área o áreas que interesan, dejando que el entrevistado hable de la forma que quiera.

La entrevista mixta: Es una combinación de los dos tipos anteriores. Una sugerencia para llevar mejor este tipo de entrevista es que al inicio de la misma se formulen preguntas de forma directa y conforme se va desarrollando, cambiar a preguntas abiertas.

Se debe considerar que la forma más efectiva de favorecer la participación del candidato es la utilización de:

- Preguntas abiertas.
- Preguntas claras y sencillas.
- Expresiones interrogativas indirectas.

El desarrollo de la entrevista, donde las cuestiones formales y de fondo habrán de cuidarse en especial detalle: la forma en que se inicia y finaliza la entrevista, los temas a tratar, la manera de obtener información, la utilización de determinadas técnicas de comunicación, etc.

Una fase final o de análisis, que se enfocará en un doble sentido: la autoevaluación del propio entrevistador que le permita reflexionar sobre la forma en que ha llevado a cabo la entrevista (si ha conseguido sus objetivos iniciales) y la valoración del entrevistado. Además, la finalización de la entrevista no debe llevarse en forma precipitada sino progresiva, en virtud de los siguientes pasos:

1. Resumen de la entrevista. Es útil a efectos de aclarar los contenidos tratados durante la entrevista, que el entrevistador realice un breve resumen de la misma, contando con el asentimiento del candidato, lo cual proporciona una mayor fiabilidad y validez al análisis que el entrevistador hace del candidato.
2. Preguntas que puede hacer el candidato. Concluido el resumen, se ha de dar entrada al entrevistado para que realice todas aquellas preguntas y aclaraciones que considere necesarias.
3. Informar como continuará el proceso
4. Plazo y forma de contestación.
5. Agradecer la colaboración del candidato.
6. Despedida.

EVALUACIÓN PSICOLÓGICA

Aquí se tiene que reunir toda la información recopilada durante el proceso de selección, información como la capacidad intelectual y emocional del candidato, además de características de vida, familia, encuesta socioeconómica, comportamiento, intereses, experiencia, conocimientos, evaluación médica y física.

Para establecer unos criterios de valoración fiables se parte del estudio de los requerimientos del puesto y del perfil del candidato a seleccionar. De esta forma, el grado de experiencia y la formación necesaria para desempeñar el puesto, los factores de rendimiento que se requieren para la realización de las funciones y tareas del mismo y las habilidades y cualidades de los candidatos serán algunos de los factores a valorar. (García y col., 1997)

Dentro de la evaluación psicológica, se aplican las baterías psicológicas que como se había mencionado, se arman de acuerdo a las necesidades del puesto y la empresa, hay que saber exactamente qué es lo que se quiere medir en los candidatos preseleccionados: aptitudes, características de personalidad, grado de inteligencia u otros (García y col., 1997)

Para ello se debe contar con las conclusiones obtenidas en un análisis, de acuerdo a las cuales se habrá llegado a una primera decisión acerca de si requiere o no la aplicación de pruebas psicotécnicas.

No se puede actuar, como muchas veces se hace, por inercia, aplicando sin mayor criterio una serie de pruebas que se tienen archivadas y que igual valen para un puesto que para otro, para un tipo de candidato o para otro.

Para llevar a cabo la elección de las pruebas más adecuadas, conviene tener en cuenta una serie de consideraciones acerca de dichas pruebas, de su función y de sus características genéricas, por tal motivo se considera conveniente hacer una revisión teórica de las mismas.

Es importante mencionar que no todas las pruebas que existen en el ámbito de la selección de personal son útiles para todas las poblaciones, pues no todas cuentan con la estandarización y certificación del país en el que son usadas, esto debido a que estos dos procesos son muy costosos y demandan investigación muy rigurosa, normalmente se utilizan una serie de instrumentos que se obtienen de otros países. Y aún cuando se mencionan algunos de estos instrumentos, solo son herramientas útiles en el proceso de selección. Por lo tanto se deben mencionar las características de dichos instrumentos.

La necesidad de evaluar las diferencias existentes en una determinada característica o rasgo entre diversos sujetos, o bien entre el comportamiento del mismo individuo en diferentes momentos u ocasiones, fue planteada en los sistemas de clasificación de personas, expresando de este modo el interés por disponer de patrones que les permitieran precisar las diferencias existentes entre los individuos. Los primeros problemas que estimularon el desarrollo de los tests en el campo de la psicología fueron de origen clínico.

Fue en 1879 cuando Wundt abre en Leipzig el primer laboratorio experimental, siendo el principal objetivo de los psicólogos experimentales la formulación de leyes sobre la conducta humana, particularmente en las áreas de la sensación, percepción y en lo referente a los estudios de los tiempos de reacción; sin interesarse en las diferencias individuales, ya que consideraban que estas limitaban la aplicación de las generalizaciones. Los primeros tests realizados por esta escuela principalmente fueron de tipo sensorial y motor. (Cerde, 1972)

James Catell, norteamericano y discípulo de Wundt, fue el primero en emplear el término “test mental”, refiriéndose a él como una serie de pruebas psicológicas cuya finalidad es determinar el nivel intelectual. Después de sus estudios realizados en Leipzig y antes de regresar a Norteamérica trabajó durante un tiempo como colaborador de Galton.

Este último es considerado como uno de los impulsores del movimiento psicométrico. Uno de sus principales objetivos fue el estudio de los grados de semejanza y diferencia entre los miembros de una misma familia, y para ello diseñó una serie de pruebas de discriminación sensorial y motriz, con las cuales pensó que podría establecer diferencias cualitativas y cuantitativas entre las diversas facetas de los procesos intelectivos, su principal contribución al desarrollo de los tests no solo fue metodológica, sino también extendió la aplicación de los métodos estadísticos al análisis de datos de los tests.

Catell, construyó una batería de tests y las aplicó en New York a grupos de estudiantes universitarios de Columbia. Más los resultados fueron poco satisfactorios, aún cuando en las pruebas de discriminación sensorial y de tipo motor discriminaban bien entre los sujetos de nivel normal y los deficientes mentales, no era posible discriminar entre grupos de nivel normal o superior intelectual, demostrando de este modo poseer poco poder discriminativo.

A consecuencia de ello se planteó la necesidad de usar algún tipo de prueba diferente y que se relacionara más directamente con los procesos mentales superiores.

También se desarrollaron los llamados test mentales superiores, los cuales fueron iniciados por Kraepelin Ebbinghaus y Oetrin en Alemania, por Guicciardi y Ferrari en Italia, y Binet y Simon en Francia, dándole al contenido de las pruebas para explorar funciones muy complejas como: la susceptibilidad a la distracción o la fatiga mental, la elaboración de conceptos, el enjuiciamiento práctico, etc. (Cerde, 1972).

En 1887 Ebbinghaus da a conocer pruebas para explorar la memoria de fijación, la facilidad para el cálculo aritmético y para completar frases inconclusas. Con la aplicación de estas pruebas a grupos de estudiantes, se encontró que había una relación directa entre los resultados y el grado de madurez escolar.

También Binet y Simon, en su trabajo titulado *The psychology individuell* publicado en 1895, critican la mayor parte de los tests hasta entonces empleados, considerándolos demasiado sensoriales y concentrados exclusivamente en el estadio de funciones similes, de este modo proponen una serie de test para explorar la inteligencia, la imaginación, la atención, la comprensión, la discriminación de las formas estéticas, la sugestibilidad, etc.

En las revisiones realizadas al test de Binet, David Wechsler, quien consideraba que este, test contenía un gran número de preguntas que miden una serie de capacidades diferentes; y que estas no estaban organizadas en zonas separadas por habilidades, construyó un test de inteligencia que dividía las preguntas en subescalas, las cuales median capacidades específicas. Wechsler clasificó todas las subescalas dentro de dos escalas: la escala verbal y la escala de ejecución. Entre los tests que desarrollo encontramos la Escala de Inteligencia para Adultos de Wechsler (WAIS). (Wechsler, 1939)

Sin embargo, fue la primera guerra mundial el suceso que plantearía la necesidad de elaborar urgentemente tests colectivos. En 1917 los Estados Unidos se vio obligado a reclutar, un ejército con gran rapidez y a seleccionar los mandos sin disponer precisamente de reservas.

Las escalas de Binet y otros tests existentes hasta ese momento eran pruebas diseñadas para su aplicación individual, y que en consecuencia implicaba una cantidad de tiempo del que no se disponía en tales circunstancias y una cantidad numerosa de personas preparadas para su correcta administración. Por ello, el ministerio del Ejército nombró un comité de psicólogos (dentro del cual destacan Terman, Yerkes, Otis, Yoakomy y otros) que elaborarían los tests adecuados para poderse administrar simultáneamente a muchas personas y con los cuales se simplificaría su administración y evaluación.

Con cierto retraso pero paralelamente al desarrollo de los tests de inteligencia fueron apareciendo tests adecuados para explorar los aspectos no intelectivos de la personalidad, es decir, aquellos rasgos característicos de cada persona.

Las técnicas proyectivas representan otro método de estudio de la personalidad, fueron empleados con frecuencia por los psicólogos psicodinámicos, para evaluar el funcionamiento psicológico de los individuos. Estos tests dan por supuesto que la persona proyectará impulsos y conflictos inconscientes sobre estímulos ambiguos, como los dibujos utilizados en el test del TAT (Test de apercepción temática). (Cerdeña, 1972)

El desarrollo de inventarios de rasgos de personalidad, son también herramientas importantes en el área de reclutamiento y selección de personal y fueron elaborados para evaluar el grado en que las personas tienen determinados rasgos o características, midiendo el grado de similitud de sus respuestas con las de grupos de referencia de individuos de quienes se sabe que tiene el rasgo o característica.

El MMPI-2 (Inventario Multifacético de personalidad de Minesota) que fue desarrollado para ayudar a diagnosticar trastornos psicológicos, sólo se utilizaba en el área clínica, sin embargo, se encontró también su efectividad para resaltar rasgos de la personalidad en el área laboral, además que ofrece bastantes ventajas en su forma de aplicación, ya que puede autoaplicarse o aplicarse en forma colectiva, con la posibilidad de ser contestado simultáneamente por un gran número de personas, con un mínimo de información en las instrucciones y de personal especializado.

La calificación de las respuestas también se facilita notablemente mediante la utilización de computadoras que incluso permiten una forma básica de información, a partir de la cual se puede complementar el informe con características de personalidad del sujeto más finas y complejas. Sin embargo de no contar con la ayuda de computadoras se hace necesario repensar que tanta información necesitamos acerca de la persona, en base al perfil que se requiere, debido a que es una prueba muy laboriosa para interpretarla, y se requiere de experiencia clínica amplia. (Rivera, 1990), el 16F, fue desarrollado por Catell en 1972, y es otra prueba útil para aplicar y puede servir para medir en que grado poseen las personas cada una de los 16 rasgos básicos de personalidad.

Los tests psicológicos, son situaciones problemáticas artificialmente diseñadas que se plantean a un sujeto para evaluar sus habilidades. La evaluación que se realiza de estas habilidades se fundamenta en normas elaboradas con base en criterios poblacionales.

En esencia, las normas de los tests psicológicos se establecen empíricamente determinando lo que un grupo representativo de personas hace realmente en el test. El usuario del test no debe perder de vista nunca la manera en que se han establecido las normas. Las normas de los tests psicológicos en modo alguno son absolutas, universales o permanentes. Representan meramente la ejecución en el test de los sujetos que constituyen el grupo normativo (Anastasi, 1982).

Por ejemplo, un CI o cualquier puntuación han de ir acompañados siempre por el nombre específico del test en el que se obtuvieron. Por lo cual es importante mencionar que en el momento de realizar el informe de aplicación de pruebas, las puntuaciones no pueden interpretarse en abstracto, y hay que referirlas siempre a sus tests específicos, ya que las puntuaciones obtenidas con un test, son obtenidas por una prueba específica, para una población determinada.

Por otra parte también es importante considerar que al llevar a cabo la aplicación de tests psicológicos, se debe saber si estos cuentan con fiabilidad, esta se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por los mismos individuos cuando son examinados con el mismo test en diferentes ocasiones, con conjuntos distintos de elementos equivalentes o bajo otras condiciones variables de examen (Anastasi, 1982).

Sin embargo, aún dándose las condiciones óptimas, ningún test es un instrumento perfectamente fiable. De aquí que todo test deba de ir acompañado del enunciado de su fiabilidad. Tanto en la elaboración de un test como en la interpretación de las puntuaciones, se establece una distinción importante entre la medida de la rapidez y la de la potencia o capacidad (Drake, 1954 citado en Anastasi, 1982).

Se necesita conocer en cada test esas proporciones para no solo poder comprender lo que el test mide, sino también elegir los procedimientos adecuados para valorar su fiabilidad (Ibid).

Existen diferentes tipos de tests para hacer una evaluación psicológica según Szekely (1966):

- Los factoriales tratan de explicar las diferencias individuales que se observan en las actitudes humanas mediante el menor número de factores mentales.
- Los no factoriales, representan un desarrollo relativamente reciente del método de los tests, si bien la teoría factorial se inicia simultáneamente con la construcción empírica de las primeras escalas.

- Individuales, su nombre lo dice, solo son aplicables en una sola persona, y esto sirve para poder tener una mejor evaluación del sujeto que se esta examinando. También estos tests individuales se distinguen de los colectivos por sus características de estructuras y por sus objetivos.
- Colectivos, estos se aplican a más de dos sujetos, y este material esta organizado de tal manera que se pueda aplicar a mayor grupo de población.
- Verbales, las escalas y pruebas verbales se aplican por medio de situaciones y problemas verbalmente, de manera oral o escrita, haciendo que el examinado responda de la misma forma.
- No verbales, las pruebas o escalas psicológicas no verbales carecen de todo elemento verbal (oral o escrito), las instrucciones pueden ser escritas orales o mímicas, también llamadas, no lingüísticas.

CLASIFICACIÓN DE LAS PRUEBAS SEGÚN SUS OBJETIVOS

Las pruebas psicológicas o tests, constituyen esencialmente una medida objetiva de una muestra pequeña, pero cuidadosamente escogida de la conducta de un individuo. La posibilidad de que un test abarque o no adecuadamente la conducta que se estudia depende, lógicamente, del número y naturaleza de los elementos de la muestra. El valor predictivo o diagnostico de un test psicológico depende del grado en que sirve como indicador de un área de la conducta relativamente amplia y significativa. También debemos saber que los tests no tienen porque parecerse a la conducta que han de predecir. Solamente es preciso que se demuestre una correspondencia empírica entre los dos, aunque el test puede coincidir completamente con parte de la conducta que ha de predecirse (Székely, 1966).

Lógicamente, es más sencillo considerar todos los tests como muestras de conducta a partir de las cuales pueden establecerse predicciones relativas a otras conductas.

No debemos olvidar que la correcta elección de las pruebas que se utilizarán nos servirá para llegar con éxito a la elección del candidato idóneo para el puesto requerido, para lo cual vamos a utilizar una clasificación normalizada, siempre orientada a la selección de personal, con la finalidad de orientar al seleccionador. Esta clasificación se refiere al objeto de medición y organiza las distintas pruebas (Arias, 1994).

- Tests de inteligencia.
- Tests de aptitudes.
- Tests de personalidad.

1. Tests de inteligencia

El concepto de inteligencia es uno de los que más ha preocupado a los psicólogos desde que Francis Galton iniciara sus estudios sobre la transmisión hereditaria de la inteligencia. A la fecha no se puede decir que exista una explicación unívoca y definitiva sobre lo que represente dicho concepto. Probablemente porque se acepta que el parámetro conocido como inteligencia no se puede medir como un todo único, sino como una multifunción compuesta por infinidad de capacidades mentales íntimamente relacionadas y que se explicitan en diferentes momentos de forma compleja. (García y col., 1997)

Hay multitud de tests más o menos válidos para lo que precisan medir. Las pruebas de inteligencia normalmente se distinguen entre las verbales y las no verbales o libres de cultura, diseñadas estas últimas para no depender de la palabra escrita a la hora de comprender los contenidos de los items y no discriminar así a las personas con un nivel cultural inferior (el test de los dominós, D-48 o D-72, por ejemplo) (Rivera, 1990).

Un test clásico como la Escala de Wechsler-Bellevue (WAIS) mide once capacidades diferentes por medio de otras tantas pruebas, pero facilita una valoración única genérica derivada de los resultados parciales (García y col., 1997)

El test DANDOSA que mide factores de Inteligencia y que a pesar de ser una versión simplificada del WAIS (escala de inteligencia para adultos de Wechsler) es muy utilizado ya que ahorra tiempo y recursos materiales.

Dentro del aspecto de la medición de la inteligencia también encontramos los tests Barsit y Wonderlik que se aplican más específicamente a personas con estudios mínimos de educación primaria o secundaria (Székely, 1966).

En lo que respecta a la selección de personal conviene tener en cuenta cómo se mide la inteligencia para las personas adultas y tener así una idea de la escala comparativa en que se situaría un candidato al cotejar los resultados de sus pruebas con los de otros participantes. Otra consideración a tener en cuenta al aplicar tests de inteligencia en los procesos de selección es la posibilidad de que los candidatos sean “expertos” en la solución de tests, con lo cual los resultados, que dependen del acierto en las respuestas, puede ser que no se ajusten a la realidad y se distorsione, por lo tanto, el elemento de juicio con el que el seleccionador se había pertrechado, es importante en este momento. De hecho existen manuales que instruyen acerca de cómo resolver con éxito determinadas pruebas comunes en los procesos de selección (Rivera, 1990).

Sobre cómo evitar esta distorsión sólo cabe recordar la recomendación hecha en varios momentos: utilícese cada una de las técnicas de selección como parte de un procedimiento más amplio que evite casos como éste y déjese de lado la actitud burocrática cuando se realice un proceso de selección.

2. Tests de aptitud

Los tests de aptitudes son, los más recomendables para su utilización en determinados procesos de selección. Sobre todo en aquellos en los que los candidatos que participan no cuentan con mucha experiencia profesional y sobre los que se requiere obtener una inferencia acerca de su rendimiento en determinadas tareas propias del puesto para el que serán contratados.

Son más recomendables porque suelen centrarse en la medición de habilidades muy concretas, por lo cual se puede planificar su uso para medir casi todas las aptitudes imaginables en el desempeño del trabajo, desde aptitudes comerciales, administrativas o de conducción de vehículos hasta aptitudes musicales, por poner algún ejemplo de la gran variedad de pruebas que miden aptitudes (García y col., 1997)

Una clasificación genérica ya clásica en la que se suelen dividir los tests de aptitudes es la propuesta por Bingham (citado en Székely, 1966).

Tests de capacidad mecánica. Que miden las habilidades para tareas mecánicas, desde el manejo de herramientas, hasta el diseño de máquinas.

Tests de capacidad profesional. Útiles para discriminar la capacidad de los individuos en actividades profesionales diversas, tales como trabajos administrativos, de informática, etc.

Tests psicomotores. Miden la habilidad psicomotriz: destreza de manos, coordinación ojos/manos, y otras.

Tests de cualidades psicosenoriales. Miden la capacidad auditiva, visual o los reflejos.

Tests de aptitudes especiales. Pueden ser diversos y miden aptitudes tales como la capacidad creativa o musical, entre otras.

La concepción fundamental que determina la construcción de baterías de aptitudes específicas podría formularse con los siguientes factores:

- 1.- Razonamiento verbal.
- 2.- Aptitud aritmética
- 3.- Razonamiento abstracto.
- 4.- Relaciones espaciales.
- 5.- Razonamiento con elementos mecánicos.
- 6.- Exactitud y rapidez en tareas de oficina.
- 7.- Dominio del lenguaje.

3. Tests de personalidad

A la hora de utilizar este tipo de pruebas para la selección de personal es necesario tener muy claro cuál va a ser su exacta utilidad en el proceso de valoración, qué rasgos de personalidad se quieren identificar en los candidatos y si tienen plena relación con el desempeño del puesto y con la integración del profesional en la organización (García y col., 1997).

Por otra parte, el concepto de personalidad es complejo y los instrumentos para medir los diferentes rasgos de personalidad no puede decirse que sean exactos y totalmente fiables. Existen desde luego tests muy utilizados y rigurosos en cuanto a su estructura y diseño, pero han de tomarse siempre con la precaución antedicha respecto a su relatividad interpretativa de los rasgos de personalidad.

En la aplicación de este tipo de pruebas es necesario recurrir a profesionales con un bagaje demostrado en la aplicación e interpretación de pruebas de estas características.

En sentido genérico y como orientación podemos encontrar diferentes tipos de tests de personalidad (García y col., 1997):

- *Los cuestionarios.* Presentados en forma de listado de preguntas que se responden marcando una de las alternativas propuestas. Las preguntas suelen hacer referencia a muy diversas cuestiones sobre gustos, tendencias culturales, sentimientos, preferencias de adscripción, comportamientos, etc. Se suelen agrupar los resultados en bloques conceptuales que se relacionan con determinados caracteres de personalidad previamente estudiados y consensuados como representativos. Como es el caso del "Inventario Multifacético de la Personalidad" MMPI, Zavic, Liderazgo, etc.

- *Los tests proyectivos.* Se trata de que el individuo “proyecte” su intimidad personal ante la presentación de estímulos más o menos ambiguos, como puede ser un dibujo indefinido, imágenes, manchas u otros. La interpretación depende de la experiencia del profesional y de su seguridad metodológica. Entre algunos ejemplos se encuentran el Test de Apercepción Temática (TAT), Machover, El hombre bajo la lluvia, Hombre-casa-árbol (HTP) y Psicodiagnóstico de Rotcharch.

Algunas otras pruebas utilizadas en esta área son:

El test T-g de liderazgo, el test de Interacción en las Organizaciones, y el Test de Estilos de Liderazgo que nos muestran aspectos importantes de la personalidad de los individuos, test de Moss, el cual parte de la premisa de definir el estilo de trabajo en términos humanos, a los que se refiere la adaptabilidad en un puesto y establecer estándares para las organizaciones para el buen funcionamiento dentro de la misma.

Por otra parte también son utilizados tests que nos permiten ver las necesidades de la empresa y las capacidades de las personas que quieren ingresar a la misma.

El test Cleaver, que es un sistema que permite identificar y describir comportamientos del puesto, así como las habilidades y comportamientos de la persona, con el fin de obtener los elementos para facilitar el ajuste de la persona al puesto y el cual nos arroja datos sobre el perfil de puesto y el perfil del solicitante al puesto.

Características de los tests.

Tipificación

La tipificación supone uniformidad de procedimiento en la aplicación y puntuación del test. Si han de ser comparables las puntuaciones obtenidas por varios sujetos, es obvio que las condiciones de aplicación del test deben ser las mismas para todos. Uno de los factores en la tipificación son las instrucciones detalladas los materiales empleados, el tiempo que se usará, las instrucciones orales, las demostraciones previas, las formas de resolver las dudas planteadas por los sujetos y todos los demás detalles que requiere la aplicación del test. Otra característica es la norma, ya que la puntuación de un individuo solo puede valorarse comparándola con las obtenidas por otros. Como su nombre indica, una norma es la actuación media o normal y esta debe aplicarse a un gran número de personas representativas del tipo de sujetos a los que se destina (Anastasi, 1982).

Validez

La validez, es el grado en que el test mide realmente lo que pretende medir. La validez proporciona un control directo de la forma en que cumple su función. La validez de los tests destinados a usos más amplios y variados se establece en relación con ciertos criterios y sólo puede comprobarse por la acumulación gradual de datos provenientes de diferentes tipos de investigación. Para comprobar su validez, primero debemos aplicar la prueba sobre una muestra representativa de sujetos.

Las puntuaciones de esas personas, sirven solamente para el proceso de comprobación del test y por supuesto cuanto más válido sea el test, menor será el margen de error.

Además, la validez no solo nos indica el grado de perfección del test en su tarea; en realidad, también expresa lo que el test mide. Es por ello que sería más exacto definir la validez como el grado en el que se conoce lo que el test mide. Para adentrarse un poco más en la cuestión de la validez, se puede decir que la validez se refiere a lo que este mide y a cómo lo mide. Con respecto a los tests no debe decirse en forma abstracta cual tiene una validez más alta o más baja en general, sino más bien cada uno que la utilice la considerara de acuerdo a su uso y características particulares (Anastasi, 1982).

Función de los tests psicológicos

La función de un test resulta de la necesidad de tomar una decisión respecto a una persona en particular, bajo estas circunstancias el test reúne información necesaria previa a la toma de la decisión.

Toda decisión implica una predicción. Cualquier test estudia las diferencias individuales e interindividuales, que no nos serían de ninguna utilidad si no nos permitieran predecir que en otro momento determinado van a seguir siendo válidas para los mismos campos de conducta.

Queda claro que la composición de una prueba y el nivel de dificultad de sus ejercicios dependen en forma considerable de los tipos de decisiones para las cuales se van a usar los resultados.

Se consideran los siguientes tipos:

1. Decisiones de instrucción. Aquí la alternativa típicamente es si un individuo (o grupo) tiene maestría en ciertas habilidades, de modo que vale la pena presentar un tema en una clase, o ya sea que una persona (o un grupo) haya alcanzado suficiente maestría de dominio en un conocimiento o habilidad que precisamente se acaba de enseñar, para que sea posible pasar a una nueva habilidad de instrucción.
2. Decisiones de diagnóstico. El objetivo en este caso es observar las deficiencias individuales, o en los errores en el aprendizaje de una persona, con el objeto de iniciar acciones correctivas.
3. Decisiones de selección. Estas son decisiones para admitir o para excluir en un grupo, para contratar o no. Ordinariamente son decisiones de comparación y competencia cuando el número de vacantes está limitado y la prueba se lleva a cabo con el objeto de admitir a los candidatos más promisorios.
4. Decisiones de colocación. Este término usualmente se refiere a una jerarquización de programas o posiciones de entrenamiento. El problema es determinar donde se puede ubicar más ventajosamente a cada sujeto en la jerarquía.
5. Decisiones de clasificación: Estas difieren de las decisiones de colocación en que la decisión es de tipo más que de nivel.
6. Decisiones de orientación. Esta categoría cubre una gran cantidad de decisiones que una persona, quizá con ayuda profesional toma acerca de su propio futuro.

El empleo eficaz de los tests en gran parte de estas situaciones, especialmente en conexión con los empleos de alto nivel, requiere generalmente que aparezca como una pieza coadyuvante adjunta de una experta entrevista, así las puntuaciones de los tests podrán interpretarse adecuadamente.

Es obvio además que basar las decisiones únicamente en tests, y especialmente en uno o dos, revela un mal empleo de los tests. Las decisiones deben tomarse por personas. Los tests proporcionan algunos de los datos empleados al decidir, no son en sí mismos instrumentos de decisión.

Dentro de este capítulo es importante mencionar que la utilización de tests de procedencia extranjera y que muchas veces no están estandarizados para la población mexicana, implica una desventaja en la interpretación de los mismos, por lo cual se deben tomar sólo como herramientas, pero también debe decirse, que el hecho de que los mexicanos no hagan sus propios tests, no es por falta de creatividad o iniciativa, sino que dentro de nuestro país no se cuenta con los recursos económicos suficientes que implica llevar a cabo la validez y fiabilidad de los mismos, no contamos con un instituto al que se le otorgue cierto capital para llevar a cabo estos fines. Y bueno por otro lado dentro de la población de psicólogos tampoco se cuenta muchas veces con la disciplina y el espíritu que requiere un investigador para poder tener la disposición y el sacrificio que implica llevar a cabo este tipo de trabajos. Pero no cabe la menor duda que si se dispusiera de los recursos económicos, existirían personas interesadas en llevar a cabo este tipo de trabajos de investigación y creación de pruebas.

En cuanto a la evaluación psicológica existen algunos aspectos que se deben tomar en cuenta para armar una batería psicología:

- Las características del perfil
- Tiempo de aplicación
- Costo para la empresa
- *El nivel del puesto (nivel operativo, nivel intermedio, nivel gerencial)*

En la actualidad los tests psicológicos se encuentran en un momento de rápido cambio y expansión. Existe una continua afluencia de tests psicológicos que son nuevos, basados en antiguos tests. La rapidez de los cambios, junto con el gran número de tests disponibles, hace imposible el examen de tests específicos en un solo texto.

La función básica de los tests psicológicos consiste en medir diferencias entre los individuos o entre las reacciones del mismo individuo en distintas ocasiones.

Un test psicológico es: “una medida objetiva y tipificada de una muestra de conducta” (Anastasi, 1982).

EXAMEN MEDICO:

El examen médico se realiza para conocer si el candidato tiene la capacidad física de desempeñar su trabajo sin consecuencias negativas para él o para las personas que lo rodean. Si se llegase a encontrar algunas anomalías, el solicitante no podrá ingresar a la empresa hasta que estén corregidas; se le orientara para realizar exámenes periódicos y así poder corregirlas y prevenirlas en un futuro. (Grados, 1988)

EVALUACION TECNICA.

Todo puesto requiere de ciertos conocimientos para ser desempeñado de forma adecuada. El psicólogo, dentro del proceso de selección, evaluará la experiencia o conocimientos mediante las pruebas psicométricas adecuadas. La evaluación técnica proporciona datos sobre experiencia laboral o conocimientos profesionales en dado caso que sea un candidato recién egresado de algún centro de estudios, de manera que solo los mejor preparados tienen la oportunidad de seguir con el proceso de selección.

La evaluación técnica o pruebas profesionales en muchos casos se clasifican como tests de aptitudes. Sin embargo, a pesar de tener elementos en común, poseen características de fondo que los diferencian. Esto es, que mientras los tests de aptitudes tienen como objetivo medir la capacidad futura de desempeño apoyándose en criterios aptitudinales, las pruebas profesionales, por su parte, sirven para predecir el desempeño inmediato basándose en los conocimientos o habilidades demostrados tras superar las pruebas en cuestión. Según esto, se puede decir con acierto que muchas pruebas de aptitud se pueden utilizar como pruebas profesionales, pero siempre teniendo claro cuál es la finalidad de esa aplicación (García y col., 1997)

Normalmente este tipo de pruebas se utilizan para discriminar entre candidatos con experiencia en las labores del puesto de referencia. También cuando se trata de medir conocimientos muy específicos, imprescindibles para el desempeño del puesto, tales como: conocimientos de idiomas, programas informáticos, etc.

Se recomienda, desde luego, la participación de expertos en la elaboración de estas pruebas, al menos en lo referido a los contenidos (García y col., 1997).

Las pruebas profesionales se pueden clasificar en:

- Pruebas orales.
- Pruebas escritas.
- Pruebas prácticas.

Pruebas orales

El formato de este tipo de pruebas puede seguir el guión de una entrevista estructurada o dirigida, en las cuales el entrevistador se provee de un cuestionario cerrado de preguntas, que en este caso harían referencia a los conocimientos específicos que se quieren medir en el candidato.

A pesar de que el guión puede ampliarse sobre la marcha conviene que la prueba sea rígida, es decir, que se obtengan respuestas a todas las preguntas planteadas y que las innovaciones al guión se generalicen, si se producen, a todos los candidatos, ya que el grado de validez de estas pruebas depende en gran medida, de la estandarización de los procedimientos de administración y de corrección.

El entrevistador debe ser un experto en la materia tratada para poder evaluar el grado de conocimientos antedicho. Desde luego el candidato debe saber que va a pasar una prueba profesional y que tiene que responder de forma precisa a las preguntas que se le formulen, respuestas que se irán corrigiendo en una plantilla de valoración.

Las pruebas profesionales orales pueden utilizarse de forma independiente o como complemento a otras pruebas profesionales escritas o prácticas.

Pruebas escritas

Este tipo de pruebas sería lo más parecido a los exámenes tradicionales. Se trata de presentar un cuestionario uniforme a los candidatos en el cual se incluyan preguntas, resolución de problemas específicos u otros, que deberán ser respondidos de forma correcta en un grado que quedará determinado de antemano por el seleccionador (García y col., 1997).

Las pruebas escritas pueden resultar más útiles en dos aspectos: por la presentación de los mismos contenidos y formato para todos los candidatos, lo cual salva la problemática de la estandarización, y porque se pueden aplicar de forma colectiva, con el subsiguiente ahorro en tiempo y dinero.

Es importante que el psicólogo se preocupe de la adecuada presentación de las pruebas: el espacio físico, el soporte (papel o informático), la explicación del modo de resolución, etc.

Pruebas prácticas

Como su propio nombre lo indica se trata de que el candidato realice una demostración práctica de sus conocimientos o habilidades. Normalmente se trata más de medir habilidades que conocimientos, pues estos últimos podrían demostrarse mediante pruebas orales o escritas.

Sin duda este tipo de pruebas profesionales, bien aplicadas y con plena conciencia de sus objetivos de valoración, sirven como inmejorable instrumento discriminador entre candidatos, aunque ciertamente no es el único, ya que, según los parámetros que guían el proceso de selección aquí expuesto, no se habla de seleccionar candidatos para desarrollar trabajos temporales y, además, siempre hay que tener en cuenta la integración del candidato en el equipo de trabajo y en la organización (García y col., 1997).

ENCUESTA SOCIOECONOMICA.

Esta encuesta permite verificar de una manera directa y más objetiva las condiciones socioeconómicas en las que se desenvuelve el solicitante. (Grados, 1988)

Es importante conocer el nivel socioeconómico del solicitante, así como sus condiciones de vida, relaciones familiares, referencias personales y las de trabajo, porque de estos datos se pueden desprender indicadores de responsabilidad, estabilidad y necesidad económica.

Esta recopilación de datos se realiza con base en la aplicación de un cuestionario al solicitante, además de profundizar en las características personales de cada buscador de empleo, para tener una imagen integral de él y tomar la decisión adecuada en el momento de la aceptación o rechazo del mismo.

La estructura de la encuesta socioeconómica debe contemplar los siguientes puntos básicos:

➤ Entrevista domiciliaria.

Esta entrevista se hace con el fin de observar donde y en que condiciones vive el solicitante, por ejemplo: si es casa propia o alquilada, que tipo de construcción es, si cuenta con los servicios de agua, luz, teléfono, etc., higiene, quienes integran su núcleo familiar, cuantas personas dependen de él económicamente.

➤ Investigación de referencias ocupacionales

Se realiza con la finalidad de investigar si el candidato trabajó realmente en las empresas que mencionó y desempeñó el puesto anotado y con el sueldo señalado en la solicitud. También se puede investigar la honestidad, puntualidad, responsabilidad, etc.

CONCLUSION Y DECISION

Para establecer unos criterios de valoración fiables se parte del estudio de los requerimientos del puesto y del perfil del candidato a seleccionar. De esta forma, el grado de experiencia y la formación necesaria para desempeñar el puesto, los factores de rendimiento que se requieren para la realización de las funciones y tareas del mismo y las habilidades y cualidades de los candidatos serán algunos de los factores a valorar (García y col., 1997)

Elegidos los elementos de valoración se clasificarán por orden de importancia y se procederá a su ponderación, es decir, qué peso específico tiene cada uno de estos elementos en la valoración de cada candidato (García y col., 1997).

Para hacer esto hay que analizar el puesto y el perfil del candidato y decidir que elementos van a ser los más importantes en la relación con los factores de rendimiento del puesto. El siguiente paso es establecer qué herramientas del proceso de selección servirán para valorar a los candidatos. A través de las técnicas de selección se consigue la información necesaria para valorar a los diferentes candidatos. Sin ser excluyentes, los diferentes sistemas de valoración pueden ser de varios tipos:

- ✓ Valoración por comparación entre todos los candidatos que intervienen en el proceso.
- ✓ Valoración por exclusión en función del número de requisitos que una candidatura aporta en relación con el puesto a cubrir y del grado de cumplimiento de los mismos.
- ✓ Valoración por competencias, centrada en el cumplimiento por parte del candidato del máximo número de factores de rendimiento.
- ✓ Valoración por datos objetivos cuando el sistema de valoración depende de pruebas de selección objetivas: resolución de casos, realización de un determinado tipo de pruebas profesionales o tests de aptitudes.
- ✓ Valoración por requerimientos o condiciones objetivas del puesto: salario, forma de contratación, conocimiento de un determinado producto, mercado, sistemas de producción, etc. Es un sistema de valoración en función de las necesidades reales de la empresa y puesto.
- ✓ Valoración en función del potencial de los candidatos. Dicha valoración debería contemplarse en el plano profesional.

Durante el proceso de selección, la valoración de los candidatos se ejerce de forma continuada, de hecho cada preselección actúa como sistema de valoración por exclusión. Es al finalizar todo el proceso cuando la valoración de los candidatos finalistas, queda reflejada en un informe. Antes de tomar una decisión se revisan los informes o diagnósticos de cada candidato, para que la persona que lleve a cabo la contratación tome la decisión final, el informe de valoración o diagnóstico, es el instrumento donde se van a plasmar los distintos factores y elementos de valoración.

Es un resumen donde se han ido anotando las conclusiones obtenidas y las valoraciones hechas a cada candidato. El contenido del informe dependerá del proceso de selección realizado y de la complejidad del puesto a seleccionar. Si el reclutador es el responsable de tomar la decisión de contratación, posiblemente, el informe se limite a una mera organización o acumulación de datos; en caso contrario, si los responsables son el gerente, un jefe de un área o departamento, etc., deberá elaborar un completo informe que les hará llegar para que adopten las decisiones que más convengan a la empresa.

Básicamente, un informe de valoración se compone de ocho apartados dentro de los cuales se estructura y valora la información recogida por el personal de reclutamiento y selección de personal.

- I. Datos de identificación personal.
- II. Formación académica y profesional.
- III. Experiencia profesional.
- IV. Resultados de pruebas o tests.
- V. Intereses y motivaciones
- VI. Idiomas
- VII. Factores de rendimiento
- VIII. Calificación general para el puesto.

Anexo. Adjuntar el curriculum vitae del candidato.

El tratamiento y análisis de esta información se orientará a los requerimientos del puesto y hacia el perfil profesional del candidato que se desea contratar. En cada uno de los apartados se valorarán las distintas cualidades y características del candidato a seleccionar; para ello, el seleccionador deberá establecer una distinción entre datos relevantes y no relevantes para el puesto.

El informe de valoración concluye con un apartado en donde el responsable de recursos humanos, exponga la calificación general del candidato para ocupar el puesto. Esta calificación se contrastará con las opiniones de los responsables que van a tomar la decisión de contratación.

CONTRATACION.

Etapa que formaliza la aceptación del candidato como parte integral de la empresa. La forma de contrataciones está regida por la Ley Federal del Trabajo.

- Contrato por obra predeterminada.
- Contrato por tiempo predeterminado.
- Contrato por tiempo indeterminado.

Considerando que dentro del proceso de reclutamiento y selección de personal se utilizan instrumentos de evaluación psicológica es necesario mencionar las características de los mismos.

En el capítulo que a continuación se desarrolla se puede encontrar la definición de capacitación y algunas características de ella, pues esta, es importante para el buen desempeño de los empleados dentro del área en que se desarrollan.

1.4 LA CAPACITACION.

“El factor humano es cimiento y motor de toda empresa y su influencia es decisiva en el desarrollo, evolución y futuro de la misma. El hombre es y continuará siendo el activo mas valioso de una empresa”. “La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes de colaboración”. (Siliceo, 1995)

Capacitación es el método por el cual se proporcionan conocimientos, en aspectos técnicos y/o administrativos del trabajo, se imparte a empleados, ejecutivos y funcionarios en general, cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual bastante importante.

El método de la capacitación es muy antiguo, se puede decir que es tan antiguo como el hombre. El proceso de capacitación es el eje de toda acción educativa y de entrenamiento, se tienen datos que los hombres primitivos intercambiaban habilidades y conocimientos para una mejor sobrevivencia de ellos mismos.

La capacitación hoy en día ha tenido un gran desarrollo. En 1915 aparece en los Estados Unidos de Norte América un método de enseñanza aplicado directamente al entrenamiento militar conocido como: “Método de los cuatro pasos” que son:

- Mostrar
- Decir
- Hacer
- Comprobar

Cabe aclarar que también surge de las dos guerras en este siglo ya que dieron lugar al desarrollo de técnicas de capacitación intensiva, cuyos métodos se han ajustado a otros campos de acción humana, especialmente en la industria. En el año de 1940 fue cuando se comenzó a entender que la labor de la capacitación debería ser una función organizada y sistematizada, en la cual la presencia del instructor adquiere una especial importancia. (Siliceo, 1995)

En México se instituyó a mediados de la década cuarenta para acompañar el proceso industrializador que vivía en esos años. Desde entonces, diversos instrumentos de política de capacitación han ido cambiando. Los antecedentes mas importantes en nuestro país son: En 1970, la instauración del carácter obligatorio de la capacitación a los trabajadores se asentó en la Ley Federal Del Trabajo, Art. 132, fracción XV. En 1978, se adiciona la fracción XIII que establece que la capacitación y el adiestramiento son parte de los derechos sociales. (Quiroz, 2002)

La Ley asienta que los sistemas de capacitación buscan “el desarrollo de las habilidades del trabajador en su actividad laboral, obligan a los patrones a proporcionar información a los trabajadores sobre la aplicación de la tecnología, a prepararlos para ocupar una vacante o puesto de nueva creación, a prevenir riesgos de trabajo y, en general, a mejorar sus actitudes” (Quiroz, 2002). A partir de esta norma la instrumentación y la prestación del servicio de capacitación recaen en las empresas, asumiéndolos como parte de sus costos, mientras que la coordinación del servicio corre a cargo del gobierno. La capacitación puede ser impartida por personal interno, por personas contratadas, por instituciones, escuelas u organismos o bien por adhesión a los sistemas generales registrados en la S.T.P.S.

Bajo esta premisa se constituyó el Sistema Nacional de Capacitación y Adiestramiento encargado de regular las diversas acciones de capacitación en el trabajo y dispone la constitución de órganos de integración periticia en cinco niveles operativos: a) las comisiones mixtas a nivel de centros de trabajo, b) los comités nacionales, c) los consejos consultivos estables, d) el Consejo Consultivo Nacional y e) la Dirección General de Capacitación y Productividad, de la S.T.P.S.

La creación en 1979 del Colegio Nacional de Educación Profesional y Técnica (CONALEP) constituye otra alternativa para dar respuesta a la formación técnica. Actualmente se cursan 97 carreras en 212 planteles. Existen además institutos sectoriales de diversas ramas como en la construcción (ICIC), en la industria azucarera (ICIA), en la industria textil (CATEX) y en la industria gráfica y editorial.

Información importante sobre las necesidades de capacitación de la población trabajadora se encuentra en la encuesta levantada en 1988 y publicada en 1991 sobre Características del Personal Ocupado y Requerimientos de Capacitación en Establecimientos Manufactureros Mexicanos (STPS-INEGI, 1991). Se encuentran 856 mil en 32 establecimientos con los siguientes resultados:

1. Los trabajadores contaban con niveles de instrucción predominantemente básico: sin instrucción 15.8%, primaria incompleta 25.6%, primaria completa 21%, secundaria 24% y educación media y profesional 13.1%.
2. En cuanto a la calificación y especialidad del personal ocupado, se observó que el 33% eran trabajadores calificados y el 25% eran semicalificados, principalmente en tareas relacionadas directamente con procesos productivos y 42% no tenían ningún tipo de calificación. Cabe mencionar que las empresas por ley son las responsables de dar capacitación a sus empleados como mencionamos posteriormente.
3. Los empresarios preferían contar con mano de obra de mayores niveles de instrucción y calificación y, a su juicio, uno de cada cinco ocupados no contaban con una calificación adecuada a sus labores. (Quiroz, 2002)

De acuerdo a su tamaño, las empresas manufactureras presentaron diferencias notables en su estructura ocupacional y en las exigencias de calificación. En las grandes empresas se encontraba el personal ocupado con mayor instrucción, el 25%, exhibía instrucción media superior, el 62.5% contaba con primaria o secundaria completa y solo el 12% en este tipo de población no había recibido educación formal o no habían terminado la primaria. En la micro y pequeña empresa el 23% exhibía educación media o superior, el 56% contaba con primaria o secundaria completa y el 20.3% no habían recibido educación formal o no habían completado la primaria.

Curiosamente se constató que en las microempresas una importante proporción (10.6%) contaba con estudios profesionales o postgrado.

La STPS, con la asistencia financiera del Banco Mundial, ha desarrollado el Proyecto de Capacitación de Mano de Obra (PCMO) con el fin de dar respuesta a las urgentes necesidades de capacitación y elevar la productividad a través del mejoramiento de los servicios de empleo y capacitación. Este plantea la consecución de los siguientes objetivos:

1. Servicio Nacional de Empleo y Becas de Capacitación para Trabajadores Desempleados. Esta regido a la consolidación técnica y operativa de los Servicios Nacionales y Estatales de Empleo, con el fin de que cumplan su labor de colocación de trabajadores, análisis de los mercados de

trabajo, estudios de organización social para el trabajo y la concentración de acciones de capacitación. Asimismo ofrece apoyo, mediante becas de capacitación, para el reentrenamiento y mejoramiento de la calificación de los trabajadores desplazados o desempleados.

2. Capacitación Industrial de la Mano de Obra. Se orienta a promover y apoyar la capacitación para el trabajo, a través de acciones de asesoría técnica y eventos de capacitación y adiestramiento de micro, pequeñas y medianas empresas de ramas y regiones estratégicas.
3. Fortalecimiento Institucional. Se dirige a capacitar al personal de la STPS encargado del análisis de los mercados de trabajo y de las estructuras ocupacionales así como a desarrollar un sistema de plantación e información de los recursos humanos.

En México existe poca demanda de personal y cuando se requiere debe ser calificado y con experiencia, esto es, que cuente con herramientas que no son propiamente adquiridas en su carrera, sino que son resultado de los procesos globalizadores y flexibilizadores del mercado laboral, que permiten a la empresa ahorrarse mano de obra, ya que en lugar de contratar a 2 personas para cubrir cierto tipo de actividades, disminuyen la nómina con una sola persona que haga las actividades de los dos, por ejemplo: en el caso de un reclutador de personal, ahora se solicita que lleve a cabo no actividades propias de su puesto, sino también debe conocer de nóminas, COI, NOI, SAE, SUA, tramites del IMSS, etc. y este tipo de conocimientos, las universidades y diferentes instituciones de enseñanza no están en posibilidades de ofrecer, por lo cual es necesario que tanto las organizaciones públicas como privadas establezcan programas periódicos de capacitación, brindando así, el tipo de enseñanza necesaria para que sus egresados puedan tener una oportunidad de empleo y que al mismo tiempo realicen el trabajo con mayor eficacia y productividad, de esta forma, será mas significativo para el trabajador, obteniendo mayor rendimiento a la empresa.

El objetivo de la capacitación en la empresa debe ir ligado a su objetivo general para que este se logre plenamente, es necesaria la función que aporta a la empresa un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado para que desempeñe bien sus funciones, habiendo previamente detectado sus necesidades en materia de capacitación.

Existen dos puntos básicos en el concepto de la capacitación:

- Las empresas deben dar las bases a sus trabajadores para que tengan la preparación necesaria y especializada que les permita enfrentarse en las mejores condiciones a su tarea diaria.
- No existe mejor medio que la capacitación para alcanzar altos niveles de productividad, motivación, integración, compromiso y solidaridad en el personal de una empresa.
- El reto de cambio y la innovación exige de la empresa una conciencia cada vez mas seria y comprometida de su perfil como generadora de nuevas formas de visualizar el mundo y hacer las cosas.

En este tiempo, el recurso humano se confirma como factor clave en el quehacer productivo de cada día y único elemento capaz de intervenir directamente en la transformación de su propio entorno.

La modernización de México exige fundamentalmente de trabajadores calificados, técnicos especializados, supervisores competentes y directivos capaces y comprometidos para desempeñar con habilidad y eficacia sus labores e influir decisivamente en el desarrollo, evolución y futuro de la empresa y de nuestro país.

La capacitación se utiliza principalmente para que la gente sea más productiva en su trabajo actual y esté lista para progresar en el.

El éxito de la empresa exige un desarrollo óptimo de la labor individual. Por lo que se requiere que se definan y resuelvan las necesidades de crecimiento de cada miembro, lo que se traduce en capacitación y desarrollo.

Todas las personas, independientemente de su lugar en la jerarquía, pueden hacer un buen trabajo, quieren hacer un buen trabajo y harán un buen trabajo si tienen la oportunidad. Esta oportunidad se da, en parte, cuando la empresa considera la necesidad de una persona de mejorar sus conocimientos, habilidades o actitudes. Al hacerlo, la compañía aumenta su productividad al paso que el individuo avanza en su carrera.

Por otra parte el mundo laboral ha ido evolucionando, dejando atrás la organización tradicional caracterizada por un sin número de tareas repetitivas, trabajos en línea, toma de decisiones centralizada, etc. La actual situación de globalización de la economía requiere de empresas dinámicas y con altos estándares de calidad que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente, en el que va a ser fundamental.

La capacidad para adaptarse al mercado y dar respuesta a las nuevas demandas de atención o satisfacción al cliente de forma individualizada y personalizada, Esta nueva sociedad esta generando, así mismo, como consecuencia de todo lo anterior, un nuevo concepto de perfiles profesionales y de competencias y cualificaciones que se hallan caracterizadas, entre otros aspectos, precisamente por esa capacidad de adaptación. (Navarro, 2003)

Ante esta nueva sociedad de mercado global, la capacitación continua, en concreto, debe responder a los retos que demandan estos cambios, no sólo a través del impulso de una nueva cultura de la capacitación a lo largo de toda la vida, sino también de nuevas maneras de organizarla, más flexibles y abiertas, que permitan su adaptación a las demandas de los nuevos modelos organizacionales, en el contexto de la sociedad de la información y del conocimiento.

Es preciso, pues, un planteamiento más amplio de la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la capacitación continua, más allá de la consideración de meros instrumentos y recursos o medios didácticos, sino desde una perspectiva totalmente innovadora. Las aplicaciones de estas nuevas tecnologías, sobre todo, Internet, no sólo está generando en nuestra sociedad una nueva cultura sino que además está incidiendo en la conceptualización y la planificación de la capacitación continua.

No obstante en relación a la transferencia de las nuevas tecnologías a la capacitación existe una barrera real de carácter cultural y generacional respecto a su utilización por parte de las personas que se van alejando de los 40 años, y que cada vez tienen más dificultades para seguir el ritmo de esta evolución y que deberían ser una de las prioridades de la capacitación continua en las nuevas tecnologías.

Así mismo, uno de los retos, en relación a las posibilidades que ofrecen los avances tecnológicos, es conseguir que las ofertas formativas respondan realmente a las demandas de formación actuales y futuras y que permitan a su vez acercar las ofertas a las características y necesidades de los destinatarios allí donde desarrollen su actividad profesional. Los avances tecnológicos deben ser, por tanto, capaces de generar flujos de participación y comunicación suficientes para que los trabajadores, en especial de las Pymes, como usuarios directos de la capacitación continua, puedan participar durante el desarrollo de todo el proceso de planificación y ejecución de la oferta formativa, sobre todo, en la toma de decisiones. (Navarro, 2003)

Otro reto que debe afrontarse tiene que ver con la forma actual de desarrolla la planificación de la capacitación en forma de acciones formativas y cursos de reciclaje discontinuos y aislados, atendiendo más bien a necesidades y peticiones coyunturales, muchas veces sin apenas continuidad y rigor sistemático en su configuración.

En este sentido las nuevas tecnologías deberían ser un instrumento eficaz para elaborar la planificación de la oferta formativa configurada ésta por itinerarios personalizados de tres tipos: horizontal, vertical y diagonal, que permitan conjugar el desarrollo profesional y personal de los trabajadores.

Igualmente deben posibilitar estructuras descentralizadas, abiertas y flexibles para el desarrollo y gestión de estas ofertas formativas permitiendo la adaptación rápida a los cambios y a las diferentes características y necesidades de los grupos destinatarios, a fin de que puedan responder con la mayor celeridad a los requerimientos de la innovación tecnológica en los procesos y/o los productos.

En consecuencia, las necesidades actuales hacen preciso que desde las administraciones públicas, dejando de lado retóricas vacías y marketing político, y con la necesaria participación de los agentes sociales y económicos, se cree y favorezca el contexto y las condiciones, a través del correspondiente esfuerzo financiero, que faciliten estructuras y recursos humanos que potencien la investigación, el desarrollo y la aplicación de las nuevas tecnologías a todos los momentos de la capacitación con el objetivo de mejorar sus resultados y su impacto.

TÉCNICAS Y MÉTODOS DE CAPACITACIÓN.

Hay una enorme cantidad de métodos y técnicas utilizados en la capacitación industrial. Algunas representan métodos más amplios que otras, esto es dependiendo del tipo de capacitación que se necesite; otras son más estrictas y se preparan para una necesidad específica o para mejorar las presentes técnicas. A veces vemos que los empleados de producción se adiestran por métodos tan generales como un adiestramiento en la tarea. Dentro de estos métodos tan amplios se integran muchas técnicas para facilitar la capacitación.

En la capacitación formal para supervisores encontramos técnicas como juego de puestos, estudios en clase y casos. En la capacitación de los obreros de producción sobre el terreno, se utilizan ayudas visuales, demostraciones y maquetas de maquinaria.

Si no se procura hacer bien el traslado de lo aprendido durante la capacitación a la realidad, el esfuerzo de capacitación será inútil, también algo importante, es el comportamiento que debe mostrar el sujeto después de la capacitación, se pretende que su tarea se efectúe mejor. Por tanto toda capacitación tiene que proporcionar el aprendizaje de actividades y el mantenimiento de comportamiento adquirido.

También podemos diferenciar los métodos de adiestramiento según el grado en que se facilita adquirir las habilidades, conocimientos y actitudes por una serie continua de métodos, en uno de cuyos extremos esta la capacitación sobre el terreno y en la capacitación fuera del terreno. Los grados intermedios entre esos dos extremos se denominan instrucción de vestíbulo, aprendizaje industrial.

Capacitación sobre el terreno.

Este podría ser quizás el procedimiento que se utiliza con más frecuencia. En este método el que aprende, para adquirir las habilidades, conocimientos y actitudes, utiliza la maquinaria y materiales que seguirá utilizando cuando la capacitación formal se realice y vuelva al trabajo normal.

Estará aprendiendo dentro de las mismas circunstancias físicas en las que deberá realizar su actividad. Seguirá los procedimientos diarios de operación y se empezara a relacionar con los superiores y compañeros que va a tener después. En la practica puede variar, desde la asignación de un empleado nuevo a uno experimentado para que le vaya enseñando, hasta la supervisión de un grupo de empleados nuevos por un instructor especializado.

Este sistema es muy recomendable dentro de la industria. El que aprende, al menos en parte, esta ya rindiendo en el momento de empezar el aprendizaje. No se requiere ningún equipo especial de capacitación, sin embargo el funcionamiento de la capacitación sobre el terreno, al utilizar equipos e instrumentos de producción auténticos, puede suponer una amplia perdida económica. Algunas actividades de acuerdo a su naturaleza, o a su ritmo, pueden aprenderse con más dificultad sobre el terreno que fuera de él. Otros métodos pueden suponer costes más bajos que la capacitación sobre el terreno.

Capacitación de vestíbulo

Este tipo de capacitación es en gran parte una variación del método anterior. La capacitación utiliza el mismo equipo, los mismos materiales y maquinaria y sigue los mismos procedimientos que utilizaría si estuviese en el lugar real de trabajo, pero no está, y por tanto, las presiones normales de trabajo se reducen.

La capacitación de vestíbulo tiene fuertes desventajas y limitaciones prácticas. Puede ser antieconómico si solamente se capacitan pocos operarios a la vez, si el equipo utilizado es caro o si el mantenimiento del equipo requiere habilidades especiales. También esta limitada en cuanto a las tareas para las que puede ser valida.

En la practica se ha utilizado para enseñar tareas que suponen el manejo de una sola maquina o la inspección y como operaciones de empaquetamiento, puede también utilizarse para la capacitación en tareas fáciles de oficina.

Debemos de tomar conciencia que con este método se hace más difícil la transferencia de los conocimientos y habilidades adquiridas al trabajo real. Además, en esta capacitación, el trabajador tiene que adaptarse a otro jefe y a otros compañeros en el trabajo real.

Claro que tendría que hacerse un cuidadoso planteamiento de la nueva situación, si se quiere que lo aprendido se aplique en el trabajo real.

Adiestramiento fuera del terreno.

Este método difiere de la capacitación de vestíbulo y la capacitación sobre el terreno. Lo que se efectúa en una clase o en un laboratorio no está relacionado tan estrechamente y es más bien complementario que fundamental para el aprendizaje de la tarea. Por ejemplo, un supervisor puede participar en una clase acerca de contabilidad de costos y no utilizar el conocimiento adquirido hasta semanas o meses después.

La capacitación formal fuera del terreno se utiliza más bien en la preparación de empleados superiores y directivos que en los empleados de producción. Sin embargo puede tener también su valor con los empleados de producción cuando se trata de impartir conocimientos específicos o desarrollar en ellos ciertas actitudes. Claro que para este tipo de empleados el adiestramiento fuera del terreno no podrá suplir totalmente la práctica sobre terreno.

Técnicas de capacitación

La decisión acerca de las técnicas que deben utilizarse en un método particular de adiestramiento debe hacerse solamente después de un cuidadoso análisis de cada tarea particular, de la información que debe transmitirse, el comportamiento que debe dominarse, el probable número de participantes, el nivel de la tarea, la capacidad del personal que debe capacitarse y la capacidad de los instructores de que se disponga.

TÉCNICAS ESPECÍFICAS:

Lecciones.

La lección es el método tradicional de transmitir conocimiento a otras personas por medio de clases formales. En la capacitación industrial no se trata solamente de las circunstancias que rodean una clase; sino que el método se extiende a las instrucciones que un superior da a un grupo de empleados.

La lección consiste generalmente en que un instructor presenta una información verbal ante un grupo de adiestrados.

Es característico que por parte de los que aprenden exista un mínimo de actividad y poca interacción entre los estudiantes y el instructor.

La misma naturaleza de este sistema ha hecho que se considere como una técnica de valor limitado dentro del adiestramiento industrial.

Existe en primer lugar, la limitación del conocimiento que debe adquirirse. Generalmente la técnica solo es útil cuando se trata de la adquisición de un conocimiento conceptual, aunque también puede utilizarse para preparar el terreno para el aprendizaje de habilidades motoras no verbales.

Conferencias.

Para evitar las limitaciones de la técnica de las lecciones se ha hecho en la industria una amplia utilización de la técnica de conferencia.

La conferencia puede usarse para otros fines distintos de la capacitación; pero dentro de esta, puede utilizarse en muchos terrenos. La técnica de conferencia en la capacitación tiene la limitación de reducirse a la comprensión de actitudes. Su uso es muy reducido en la adquisición de habilidades motoras. Su utilidad en el desarrollo y modificación de actitudes es más evidente en la llamada conferencia de decisiones.

En una conferencia así, el instructor tiene que intentar definir las zonas del problema, obtener una coincidencia de opiniones sobre la naturaleza del problema y dirigir la atención del grupo a los aspectos más importantes.

En muchas situaciones de capacitación, cuando se utiliza la técnica de conferencia, uno de los problemas es superar la resistencia al cambio, es decir, modificar o cambiar actitudes.

Estudio de casos

El estudio de casos que se utiliza en la capacitación legal se usa también en otros tipos de capacitación, especialmente en la de relaciones humanas. Los participantes en un grupo de discusión se enfrentan con un caso y un problema determinado. Por medio de cuestionamientos y discusiones se aplican integralmente diversos principios y diversas prácticas al caso particular de que se trate. Los adiestrados deben estudiar, discutir e incluso describir los principios fundamentales en que se basa cada caso. A veces también debe buscarse y perfeccionarse una solución.

También con esta técnica se puede lograr el aprendizaje conceptual y de actitud. La naturaleza de las discusiones hace que los grupos deban ser reducidos, por lo tanto esta sería la técnica que se usaría sobretodo con el personal supervisor, o jefes de sección.

Desempeño de puestos.

Aunque esta técnica se ha ideado para fines terapéuticos, se ha adaptado rápidamente a la capacitación convencional, así como a las capacitaciones de jefaturas, supervisión, ventas y muchas situaciones semejantes en las que se desea el desarrollo de habilidades en el manejo de situaciones interpersonales.

El proceso de desarrollar habilidades mediante esta técnica puede recibir muchas formas, según el aspecto particular de la situación de que se trate. En la capacitación de jefatura o de supervisión, la intensidad se pone frecuentemente en las actitudes y sentimientos de los demás y en las reacciones de los demás ante el comportamiento de los supervisores.

Las materias sobre las que puede utilizar esta técnica son conceptuales, actitudinales y conducen en general a la elaboración de ciertas habilidades verbales específicas. La técnica supone mucho tiempo. Su ámbito de aplicación es restringido a niveles relativamente superiores o aquellos empleados que deben tratar con el público, como los representantes de servicios telefónicos o vendedores.

Las técnicas se distinguen de los métodos entre otras cosas, por las siguientes características:

- Son formas específicas de organización de los participantes, empleadas por los instructores.
- Comúnmente contemplan un grupo de personas, que se encuentran juntas y realizan actividades de aprendizaje similares.

- Son de corta duración y se combinan con otras técnicas en lapsos relativamente breves. (Mendoza, 1991)

Así pues se puede decir que los métodos son de carácter general y las técnicas son restringidas, limitadas; también se puede decir que en algunos casos los métodos se componen de varias técnicas.

Para poder ser considerados como métodos de capacitación estos deben reunir ciertas características.

- Ser formas generales de organización usadas por los agentes capacitadores.
- Incluir a un sujeto o varios, o a un grupo considerable de personas, las cuales puedan estar reunidas en el lugar de la capacitación a la misma hora y mismo día.
- Que su aplicación tome en cuenta un periodo suficientemente amplio para que se logre el aprendizaje. (Mendoza, 1991)

Un ejemplo de estos puntos sería las capacitaciones particulares o a domicilio, ya que ello se basa en una forma de organización de los participantes perfectamente definida.

La capacitación por rotación de puestos también satisface los criterios empleados para ser considerados como un método, esto es una forma de organización de los participantes utilizada por la empresa ya sea por su área de capacitación o por el encargado de la misma. Esto se basa en la colocación temporal de alguna persona en un puesto que no es el suyo, esto se hace para que pueda adquirir una visión más amplia del esquema del trabajo y ver que necesidades de capacitación o en que área se requiere una capacitación, y así mejorar su versatilidad en el trabajo o poder ascender a un puesto superior al que tiene. (Mendoza, 1991)

TÉCNICAS ESPECIALES:

Televisión y películas.

La televisión y las películas tienen los mismos inconvenientes que las lecciones, puesto que dependen del aprendizaje pasivo por parte del adiestrado. En comparación con las lecciones, tienen ciertas ventajas. El tema a tratarse se puede preparar con más tranquilidad y puede darse un fuerte carácter significativo para el adiestrado. Por último, esta técnica puede utilizarse ante miles de adiestrados, con lo cual resulta un considerable ahorro de los costos.

Simulacro

Es la interpretación "teatral" de un problema o de una situación hipotética de las actividades laborales, lo que permite alentar la participación sin inhibiciones de todos los integrantes y resolver dudas que pudieran surgir, sobre como actuar ante cierta problemática, también permite que el capacitador observe las habilidades o los recursos con lo que cuenta en ese momento el capacitado, con la finalidad de poder ir afinando detalles.

Dentro de esta técnica, se debe hacer una introducción señalando la importancia de las actividades que se van a representar y lo que se espera de los participantes, se nombra a un director de escena, quien narrará lo que se escenificará, también se distribuirán los papeles a representar entre los participantes, se hará la presentación del ejercicio, los actores desarrollarán la escena con la mayor naturalidad posible, pero sin perder de vista la importancia de la misma, no deberá interferirse en el desarrollo de la actuación, se procurará que la representación no se alargue excesivamente, porque perdería la eficacia y el interés, enseguida puede haber una sesión de comentarios, guiados por el capacitador, finalmente, las conclusiones se harán con participación de todo el grupo, la discusión es la parte más importante del simulacro y se sugiere que no ocupe más de 20 minutos. Como capacitador se debe animar a los participantes a permanecer en su papel; en caso contrario, también servirá para corregir errores y aclarar dudas. (Rodríguez y Torres, 1991)

A esta técnica suele llamarse también dramatización y se trata en resumen de la actuación de sus participantes en situaciones específicas de la vida de trabajo en la empresa, pudiendo tratarse también de situaciones sociales ajenas a la organización. El objetivo y beneficio básico es el desarrollo de actitudes de relación humana. Mediante la representación de diferentes papeles, no sólo el actor, sino el grupo también, adquieren una involucración y un interés que permite el crecimiento, comprensión y desarrollo de la persona.

Representación de papeles.

Muchas personas en una organización pueden ser capaces de crear un escenario de representación de papeles basado en metas, para lo cual es necesario diseñar el aprendizaje identificando la habilidad o habilidades que en realidad se desea que adquiera la gente y diseñar un escenario adecuado para mejorar la efectividad de la técnica, también se debe tomar en cuenta que cada papel se encuentre con la persona adecuada, y de forma realista dentro de esta forma de capacitación Schank (1997), considera que si las reacciones de la gente en estos papeles son auténticas, se duplican las reacciones que se encontrarían en situaciones de la vida real, para lo cual estos papeles deben ser representados por directores generales retirados, ejecutivos que han salido de empresas, y otros especialistas para llenar los papeles, ya que ellos tienen la experiencia real y pueden aportar muchas anécdotas al respecto de las dudas que puedan surgir, dando así un aprendizaje significativo.

Dentro de esta técnica es importante incluir el equivalente de las asignaciones de tarea interesante que provoca que la gente desentierre, pregunte y se auto explique.

Simulaciones.

En la actualidad existe también los avances tecnológicos como es la Simulación Social Guiada (GuSS por la siglas en inglés de: Guided Social Simulation), las cual ayuda a construir sistemas diseñados para enseñar complejas tareas sociales -el entrenamiento, las habilidades de supervisión y las ventas, entre otras-. Esta puede resultar una herramienta ambiciosa, en cuanto a que intenta construir una simulación alrededor de competencias que no siempre están tan bien definidas ni comprendidas como las habilidades que se enseñan a través de la educación presencial. Generalmente se utiliza este tipo de herramientas cuando el objetivo es que los usuarios respondan de forma diferente a diferentes personalidades.

Al crear simuladores de comportamiento humano real, los diseñadores se enfrentan con la difícil tarea de contar con un nivel de verosimilitud muy alto, y enfrentarse con que la gente reacciona de formas diferentes ante la misma situación. Tomando este hecho en consideración al construir simulaciones, las ramas del programa pueden ofrecer una variedad de respuestas de las cuales pueden elegir los aprendices. (Schank, 1997)

Las buenas simulaciones incluyen ayuda en línea cuando los aprendices no puedan seguir adelante; ahí es donde eligen escuchar una anécdota relacionada con su fracaso o tienen un entrenador que les proporciona algunas ideas, cabe aclarar que este tipo de programas, tienen sus inicios en España, ya que en lo que se refiere a recursos humanos son uno de los países más avanzados y que construyen sus propias pruebas.

Aunque las simulaciones de hoy en día son buenas al imitar con bastante exactitud las interacciones reales con jefes, consultores, proveedores y otros, el programa sigue estando un tanto limitado. En este momento, los diseñadores pueden programar que un “personaje” en una simulación responda sólo en unas cuantas formas, dependiendo de lo que haga el adiestrado. En la vida real, sin embargo, ese personaje podría responder en cualquiera de 100 formas. Por lo tanto entre más reales sean las simulaciones, mayor será su efectividad y mejor podrán ayudar a que la gente adquiera las habilidades meta. (Schank, 1997)

Blended Learning o E-learning

Los cambios tecnológicos han alcanzado a la capacitación de forma real, en cuanto a programas on-line o cursos por internet, que cada día se implementan con mayor rapidez dentro de las empresas. Pero en el momento de valorar el desarrollo de un plan de formación on-line el director de recursos Humanos debe tener presente que los beneficios para las empresas son inmediatos ya que pueden reducir costes hasta en un 60% ya que evitan pérdidas de tiempo en desplazamientos y se ahorran costes en profesorado. Sin embargo, la inversión inicial para un programa de formación de este tipo es mayor que un programa presencial y su confiabilidad es cuestionada, puesto que la versión on-line se limita a virtualizar lo presencial. El capacitado sigue siendo el mismo espectador pasivo que era antes y además ahora está sólo, con un artefacto tecnológico por medio de autopistas de la información que muchas veces no se comportan como tales. Y por si fuera poco, la mayor parte de los contenidos dejan mucho que desear.

Lo cierto es que el aprendizaje natural del ser humano, parte del modelo del aprendiz, se aprende haciendo, cometiendo errores, reflexionando y rectificando casi siempre con ayuda de alguien más experto, además para aprender es fundamental tener objetivos que alcanzar, metas que cumplir. Y por tanto es imprescindible la motivación y el interés.

Actualmente la tarea fundamental que le espera a una persona que pretenda seguir un curso vía internet es la de sentarse delante de la pantalla del ordenador, ponerse a leer y buscar el icono que permite avanzar a la siguiente página. Pero la relación existente entre lo que un alumno lee en la pantalla y lo que vive en su puesto de trabajo es casi nula. El curso y su trabajo no se suelen parecer en nada. Y esto es por que quienes diseñan los contenidos lo hacen desde su punto de vista, desde lo que ellos saben y desde lo que ellos creen que los demás deben saber. (Martinez, 2003)

Un factor primordial que debe tomarse en cuenta, dentro de la capacitación virtual es en primer lugar, elaborar un análisis de las necesidades de formación del personal y adaptarse tanto a sus carencias en formación como a sus conocimientos y a su nivel formativo, posteriormente, tomar en cuenta que la calidad de la información no debe perderse bajo las innovaciones tecnológicas, el diseño debe ser atractivo y motivar al empleado sin distraerle, no se trata de conseguir una demostración de habilidad tecnológica, sino ofrecer una imagen que facilite la comprensión y despierte el interés y por último la autoevaluación por parte del propio usuario y otros sistemas de evaluación y apoyo personal a la formación son imprescindibles para demostrar y valorar los resultados del programa de e-learning.

La formación on.line lejos de sustituir a la tradicional, puede suponer un apoyo, un complemento o una alternativa según cada caso. La formación virtual puede convertirse en un servicio más para los empleados dentro de las Intranets, una formación continua, accesible y cómoda en determinadas materias. Responder a las diferentes necesidades formativas a través de la adecuada combinación de las herramientas tradicionales y el e-learning, puede resultar la mejor opción.(Piriz, 2003)

Dentro del tema de capacitación algunas empresas se encuentran con problemas económicos fuertes, debido a que en las empresas muchas veces no se encuentra con los espacios adecuados para impartir la capacitación por lo que es necesario, enviar al personal a otros lugares, lo que les ocasiona gastos extras, pero dentro de los avances tecnológicos de hoy en día, la habilidad de traer la capacitación hacia la gente más que traer a la gente hacia la capacitación aliviará a los administradores de capacitación de las responsabilidades de logística y coordinación que actualmente ocupan tanto de su tiempo, el papel del departamento de recursos humanos será adquirir los cursos apropiados, asegurarse de que la gente correcta tome los cursos correctos, y modificar esos cursos para que estén de acuerdo con los diseños de la organización.

2. EL PSICÓLOGO DEL TRABAJO Y SU VÍNCULO CON EL SERVICIO DE EMPLEO.

El campo de la psicología del trabajo representa la confluencia de muchas corrientes del pensamiento y de actividad.

Es una disciplina relativamente nueva y no existe en México todavía una cultura de lo que significa y mucho menos la estructura necesaria para desarrollarse. Aunado a esto se debe aclarar que la psicología no es ni ha sido la única que se ha preocupado y ocupado por la administración de las organizaciones y el manejo de sus recursos.

Los economistas, los filósofos sociales y los administradores han buscado respuestas en este campo, aunque el punto central de este análisis es el profesional de la psicología no debemos dejar de lado las otras disciplinas.

Algunos son empleados formales de las organizaciones a las que sirven y otros son consultores o están afiliados a firmas de consulta o universidades o bien, ejercen por su cuenta. Esto es debido a que las organizaciones requieren de ayuda profesional para administrar de manera adecuada sus recursos humanos.

Es pertinente aclarar que aún cuando pareciera que se está abordando la labor del psicólogo sólo como consultor, también llega a tener cargos importantes dentro de las empresas en las que labora y puede llegar a ocupar la jefatura del departamento de recursos humanos.

Pero, debido a la naturaleza del presente análisis la forma en la que se plantea la labor del psicólogo está enfocada a la asesoría, pues los prestadores de servicio social en el Servicio de Empleo fungen como asesores y no como jefes de departamento.

En el servicio de empleo se requiere de profesionales que atiendan diversas necesidades tanto en el área de la psicología del trabajo como en las disciplinas administrativas, pedagógicas, legales, etc.

La insistencia en cuanto a la existencia de profesionales está encaminada a mejorar y cubrir de una manera adecuada la demanda de servicios de calidad otorgados por el organismo del gobierno.

Es importante mencionar que cuando se llega al Servicio de Empleo a realizar el Servicio Social no se tiene conocimiento de la totalidad del funcionamiento de la Unidad y por lo tanto es necesario recibir la capacitación adecuada antes de realizar el servicio, de esta forma se pueden evitar errores al fungir con las actividades desarrolladas.

En primera instancia se debe reconocer que la labor de dichas instituciones al ofrecer opciones de empleo es enorme y en muchas ocasiones la demanda de solicitantes que van en un rango de entre 70 a 80 personas aproximadamente, sobrepasa la capacidad de las unidades y las habilidades de los que las atienden, puesto que muchas veces el personal que atiende a los buscadores de empleo, hace su trabajo sin plena conciencia de los problemas que pueden existir atrás de cada una de las personas que asisten, y tratándolos a todos como un número más.

Es por eso que al llegar personas que se encuentran capacitadas se reduce la mala atención y hasta cierto punto se agiliza la afluencia de buscadores de empleo.

PROBLEMÁTICA:

La funcionalidad del Servicio de Empleo, a través de la UDSE Iztacalco.

PROPÓSITO:

Para la funcionalidad del servicio de empleo el propósito es:

- Conocer las funciones del Servicio de Empleo.
- Aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la formación académica del Psicólogo.
- Aplicar los programas existentes, de capacitación y búsqueda de empleo.

Dentro de este apartado se consideraron los objetivos, puesto que consideramos, son parte fundamental para abordar el problema de una manera eficaz.

OBJETIVOS A NIVEL INSTITUCIONAL.

Propiciar situaciones de aplicación de la práctica psicológica que permita relacionar al psicólogo como profesional de la conducta, comprometido con la solución de problemas nacionales.

Adecuar el perfil profesional del psicólogo a los problemas nacionales prioritarios.

Propiciar situaciones de intervención que permitan implementar técnicas de investigación psicológica al análisis de la problemática nacional y de la eficiencia de la Carrera de Psicología, para formar profesionales de utilidad.

OBJETIVOS A NIVEL ESTUDIANTIL

Desarrollar habilidades que permitan realizar acciones concretas que demuestren el dominio operacional y el conocimiento integral de un concepto dado.

Desarrollar habilidades que permitan aplicar en la práctica los aspectos operacionales relevantes a la información teórica adquirida e integrada durante la carrera.

Desarrollar habilidades que permitan abstraer y generar información relevante a partir del análisis y aplicación de las diferentes dimensiones de un concepto dado.

OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL PROGRAMA DE LA INSTITUCIÓN (UDSE)

Objetivos del prestador de servicio social

Proporcionar solicitudes de empleo y entrevistar cuando así se requiera.

Dar seguimiento a los participantes de los cursos de capacitación, a fin de realizar, encuestas para verificar la viabilidad de los contenidos dentro de los cursos, así como su efectividad en el desempeño y contratación de los beneficiarios.

Contribuir a la formación académica y capacitación profesional del prestador de servicio social, mediante la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos, y la posibilidad de participar en cursos de capacitación, acordes a su perfil laboral.

Convertir esta prestación en un acto de reciprocidad con la sociedad para el logro de objetivos comunes.

Aplicar baterías psicométricas y de conocimientos generales para la integración de expedientes en casos especiales (Con más de 3 envíos y sin colocación)

Apoyar en el proceso de selección de personal.

Participar en las actividades internas de los Programas de Capacitación y Apoyo a Buscadores de Empleo.

Asistir y participar en reuniones técnicas para fortalecer el perfil del prestador de servicio social.

OBJETIVOS PARTICULARES QUE EL PASANTE SE PLANTEO AL INICIAR SU SERVICIO SOCIAL

Consolidar los conocimientos adquiridos en la formación académica para aplicar al ámbito laboral.

Obtener los conocimientos teórico-prácticos en el área laboral dentro de una institución gubernamental (Unidad Delegacional del Servicio de Empleo en Iztacalco)

Brindar sus servicios a la población que así lo requiera.

ACTIVIDADES REALIZADAS

Al llegar al Servicio de Empleo, lo primero que se hace es, la presentación del personal y los prestadores del Servicio Social, posteriormente se indican las actividades que se realizan en el lugar. Y se les menciona que el trabajo que se lleva a cabo es en conjunto.

Para esto los prestadores de servicio social tendrán que pasar por todas las áreas posibles, como son, registro de vacantes, atención telefónica a las empresas, recepción de documentos, etc.

Esto con la finalidad de que se tenga una visión más amplia de las actividades que se llevan a cabo, y de la importancia de realizarlas, lo mejor posible, para evitar complicaciones y pérdida de tiempo al llevar a cabo las asesorías a los buscadores de empleo. Por ejemplo: si al registrar una vacante no conseguimos toda la información necesaria, sobre la ubicación de la empresa, los horarios de atención, la persona con la cual se dirigirán y el perfil que se necesita, detalladamente con las más características posibles, cada ratito se estará molestando a la empresa, para preguntarles si podemos enviar a X o Y persona, y si podrían recibirla, ocasionando que distraigamos de sus actividades a las personas encargadas de reclutar personal, y provocando que se molesten y por lógica después ya no quieran contestarnos el teléfono. De allí la importancia de hacer las cosas lo mejor posible.

La función primordial es la “consejería de empleo”, puesto que los pasantes de la Lic. en Psicología tendrán a su cargo y que llevarán a cabo al lado de Ingenieros, Lic. en Informática y Administradores, los cuales muchas veces son muy accesibles en cuanto a compartir sus experiencias, pero muchas veces también no cuentan con los elementos necesarios para darle la importancia que requiere la entrevista y en otras ocasiones ni siquiera saben como realizar el diagnóstico, ocasionando que las personas que ellos entrevistan, los prestadores de servicio social terminen realizando su diagnóstico, lo cual no es muy correcto que digamos. Y máxime cuando se están integrando los expedientes para enviar documentos para los cursos de capacitación y que no están completos.

Si bien se sabe, los psicólogos a lo largo de su formación reciben los elementos necesarios para trabajar directamente con las personas, con sus problemas y sus posibles alternativas de solución, además de poder ayudar a las personas a desarrollar sus capacidades y diversas habilidades. Por lo tanto no se intenta despreciar a las demás profesiones, pero si se hace mención que no todas las profesiones cuentan con dichos elementos, para llevar a cabo la consejería. Por lo cual es importante que el personal que atiende las unidades, debe estar debidamente capacitado, para llevar a cabo esta función.

El día de inicio de las actividades del Servicio Social fue el 18 de abril de 2002 en la Feria de Empleo en el Palacio de los Deportes, repartiendo fichas para entrar al evento en el cual se encontraban más de 50 empresas. En este evento no se interactuó de manera profunda con los buscadores de empleo, después de esta actividad no se laboró hasta el día 22 del mismo mes y finalizó en el mes de diciembre del mismo año.

El primer trabajo que se realizó fue la atención telefónica a las empresas y a las personas que requerían informes sobre los programas existentes en este organismo de gobierno.

Cabe mencionar que a algunas empresas no se les daba el servicio, debido a que ya se había tenido anteriormente problemas con ellas, principalmente que solicitaban muchas personas para una sola vacante y nunca se colocaba nadie.

Las empresas llaman para solicitar el servicio de la Bolsa de Trabajo, dejan sus datos y una requisición de personal que tiene el perfil del puesto que necesita dicha empresa, características del puesto, requisitos que debe cubrir la persona, la ubicación de la empresa, la persona con la que se harán las citas y los horarios de atención.

Entre algunas de las empresas que se atienden en la UDSE Iztacalco, se encuentran: elim. Seguridad privada, Qaltia alimentos, Sigma alimentos, Clean Service, Addeco, Chocolates Lappose, Casa cuervo (aunque esta solo para solicitar personal de limpieza), Autotransportes México-Texcoco. Banco Bital (ahora HSBC), Servicios de seguridad ADT, Colegio Montessori, Hospitales de Instituciones de Iniciativa Privada, ASIRH (reclutamiento y selección de personal), Bennotho, Muebles Dico, Comercial Mexicana, Cinopolis, KSK, Coca-cola Femsa, Walmart, Comercializadora Azuayo, Dabo, Papelería Lozano, Farmacias Fénix, Herbalife, Timelife, el Trubunal de lo Contencioso, Prendamex, GNP seguros, seguros América, Autotransportes Julián de Obregón, Norma, Paquetería DHL, Gelatinas Art, Micromotores Andrade, Maquiladoras como Yale, Yazbek, Baby Creisy, Lovable, D'Luv y Microempresas como talleres de hojalatería y pintura, cocinas económicas, fábricas de hule, imprentas, etc.

Algunas de las empresas con las que se trabaja, requieren de perfiles muy selectivos como por ejemplo, en Bital se requería de mujeres guapas, delgadas, altas, con un promedio mínimo de 8.5 en la preparatoria, únicamente, ya que si tenían licenciatura, no tenían posibilidades de colocarse, lo mismo si tenían la edad, la escolaridad pero no las características fisiológicas requeridas, lo que en ocasiones era difícil de explicar a los buscadores de empleo, ya que ellos muchas veces exigían que se les enviara a esa opción y por su puesto los consejeros de empleo al saber, que serían rechazados, se negaban ofreciendo otras opciones de empleo, lo cual resultaba complejo y hasta molesto por lo racista de esta empresa.

O en el caso de Autotransportes México-Texcoco, los cuales solicitaban taquilleros, pero siempre había mucho problema con ellos, ya que a nosotros nos daban un perfil y las prestaciones que tendrían los trabajadores y cuando los enviábamos y regresaban, resultaba que era otra cosa muy diferente, lo que ofrecían y los enviaban a otros lugares a trabajar y no en donde en un principio se había manejado.

Después de tomar los datos en una hoja de vacantes (Anexo 1) se archiva en carpetas según la escolaridad que va desde saber leer y escribir, hasta profesionistas, aunque por lo regular no llegaban muchas vacantes para profesionistas. Estas carpetas después son utilizadas por los consejeros quienes en la entrevista harán las observaciones pertinentes al candidato y decidirán si es apto para competir por el puesto, tomando en cuenta si cubre primero con los requisitos básicos como son: edad, sexo, escolaridad, estado civil, experiencia, características de personalidad propias del puesto a desempeñar (extrovertido, introvertido, etc.) y por supuesto habilidades (facilidad para las matemáticas, buen manejo de la computadora, rapidez para capturar, etc. según sea el caso).

Es necesario poner mucha atención en el momento de realizar las entrevistas de empleo en que los buscadores de empleo cumplan con cada uno de los requisitos del puesto, debido a que en alguna ocasión ocurrió que en el momento de hacer una entrevista "express" a una persona, una de las

“consejeras de empleo”, que más bien era personal administrativo, envió al candidato a una vacante que no correspondía a su sexo, y por obvias razones lo rechazaron y tuvo que regresar al otro día para avisarnos y buscar otra opción de empleo.

Además de entrevistar, se les da seguimiento a los buscadores de empleo enviados a alguna empresa y se registra para fines estadísticos que más adelante le sirven a la unidad para determinar la efectividad de los servicios ofrecidos por la misma, cabe mencionar que esta actividad es un poco desgastante o más bien molesta para los empresarios, ya que por lo regular les molesta que los interrumpamos para realizar el seguimiento y ellos mismos muchas veces no llevan el control requerido de las personas que les enviamos y solo nos dan cualquier excusa para decirnos el motivo por el cual no se colocaron los buscadores de empleo lo cual ocasiona, que realmente no haya una seriedad por parte de las empresas en el proceso.

Para tener una idea de la cantidad de personas que se atienden diariamente en el Servicio de empleo, se presenta a continuación una tabla de registro mensual de buscadores de empleo que llegan a la UDSE Iztacalco, el número de vacantes registradas al mes, número de personas enviadas a alguna opción de empleo y de estos, el numero de colocados en estas vacantes, colocados por sexo.

AÑO 2002

MES	SOLICITANTES			VACANTES			ENVIADOS			COLOCADOS		
	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M
Enero	440	288	152	136	86	50	97	65	32	53	32	21
Febrero	525	331	194	161	97	64	153	97	56	84	52	32
Marzo	330	198	132	91	55	36	77	38	39	36	17	19
Abril	365	218	147	184	122	62	97	63	34	44	28	16
Mayo	395	255	140	150	90	60	111	68	43	60	38	22
Junio	412	231	181	297	163	134	126	62	64	58	34	24
Julio	381	225	156	280	177	103	125	71	54	61	44	17
Agosto	330	201	129	138	99	39	79	50	29	36	23	13
Septiembre	207	115	92	263	158	105	79	45	34	45	26	19
Octubre	232	138	94	273	187	86	117	71	46	60	43	17
Noviembre	147	83	64	175	79	96	92	49	43	50	31	19
Diciembre	71	44	27	114	66	48	31	15	16	15	7	8
Total	3835	2327	1508	2262	1379	883	1184	694	490	602	375	227

Fuente: Sistema Informático del Servicio Nacional de Empleo 2004 (SISNE)

Es importante mencionar que dentro de nuestra cultura, la entrada de la mujer al mercado laboral, por lo menos el formal aún sigue en desventaja frente a los hombres, debido a que en muchos casos, la mayoría de las mujeres sigue ocupándose de las actividades domesticas, dentro de este cuadro nos da una referencia de esta situación, debido a que el 61% de las personas que visitan la UDSE son hombres, igualmente el número de vacantes registradas, da preferencia a los hombres con un 61% y por consecuencia la mayoría de enviados y colocados, son del sexo masculino con un 62% de colocados.

Aunque cabe hacer referencia que el número personas colocadas fue tal solo del 16% del total de personas atendidas en el año 2002, por lo menos en la UDSE Iztacalco, a continuación presentamos una tabla, la cual nos permitirá comparar los resultados que ha tenido el SNE desde 1996 a la fecha.

SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO				
DISTRITO FEDERAL				
Periodo	Vacantes Registradas	Solicitudes de Trabajo	Solicitudes Canalizadas a Un Empleo	Colocadas a Un Puesto
1996	84,973	113,595	82,862	35,784
Enero	18,901	12,808	10,030	3,699
Febrero	11,984	13,323	9,121	3,070
Marzo	10,873	12,794	9,136	3,567
Abril	7,808	11,260	8,307	4,105
Mayo	6,110	11,150	7,494	3,729
Junio	6,328	8,932	6,510	2,839
Julio	4,663	10,596	7,658	2,861
Agosto	4,649	9,775	7,379	3,134
Septiembre	3,914	8,188	6,030	3,298
Octubre	3,978	8,170	6,039	3,241
Noviembre	4,401	5,040	4,095	1,760
Diciembre	1,364	1,559	1,063	481
1997	78,732	89,047	66,233	22,308
Enero	6,092	7,850	5,249	1,426
Febrero	7,083	9,166	6,198	1,942
Marzo	5,267	6,285	4,884	1,346
Abril	6,272	9,543	7,162	2,277
Mayo	6,435	7,591	5,930	2,006
Junio	5,804	8,949	6,732	2,038
Julio	7,686	9,602	6,816	2,362
Agosto	8,288	8,428	6,610	2,162
Septiembre	10,253	7,864	6,122	2,209
Octubre	7,254	7,334	5,499	2,083
Noviembre	6,125	4,325	3,319	1,686
Diciembre	2,173	2,110	1,712	771
1998	130,026	89,951	77,979	15,745
Enero	9,594	8,720	6,943	2,182
Febrero	8,523	9,190	7,215	1,865
Marzo	10,279	9,340	7,569	1,511
Abril	16,182	8,116	6,712	1,375
Mayo	21,792	6,636	6,221	1,318
Junio	21,136	6,209	5,641	821

Capítulo Dos: El Psicólogo Del Trabajo Y Su Vinculo Con El Servicio De Empleo.

Periodo	Vacantes Registradas	Solicitudes de Trabajo	Solicitudes Canalizadas a Un Empleo	Colocadas a Un Puesto
Julio	5.728	11.065	9.810	1.176
Agosto	8.031	8.388	7.419	1.280
Septiembre	9.364	8.216	8.235	1.462
Octubre	8.324	7.208	6.395	1.186
Noviembre	7.173	4.765	4.192	992
Diciembre	3.900	2.098	1.627	577
1999	90,856	77,738	43,267	15,537
Enero	21.319	9.083	6.025	898
Febrero	14.258	8.537	6.172	1.306
Marzo	6.463	8.039	3.604	1.099
Abril	5.111	5.743	2.615	679
Mayo	5.819	6.578	3.315	1.114
Junio	5.766	6.601	3.363	1.268
Julio	4.990	7.410	3.995	1.597
Agosto	4.875	6.494	3.391	1.223
Septiembre	6.241	6.796	3.374	1.544
Octubre	5.792	5.989	3.207	1.714
Noviembre	6.072	4.273	2.314	1.433
Diciembre	4.150	2.195	1.892	1.662
2000	78,528	56,166	30,599	11,300
Enero	9.792	5.703	2.441	919
Febrero	7.068	6.303	3.482	1.120
Marzo	5.328	5.922	3.130	1.187
Abril	5.587	4.404	2.267	923
Mayo	5.630	5.216	3.384	1.153
Junio	6.692	4.842	2.709	1.094
Julio	8.045	5.186	2.840	1.211
Agosto	9.212	5.594	3.011	1.003
Septiembre	7.521	4.435	2.528	880
Octubre	5.889	4.171	2.145	801
Noviembre	4.963	2.820	1.740	639
Diciembre	2.801	1.570	922	370
2001	50,233	46,167	21,301	8,795
Enero	7.878	5.646	2.158	783
Febrero	5.573	4.706	2.281	809
Marzo	6.010	4.636	2.259	819
Abril	3.112	3.461	1.624	637
Mayo	3.435	3.576	1.416	595
Junio	4.100	4.374	1.881	800

Capítulo Dos: El Psicólogo Del Trabajo Y Su Vínculo Con El Servicio De Empleo

Periodo	Vacantes Registradas	Solicitudes de Trabajo	Solicitudes Canalizadas a Un Empleo	Colocadas a Un Puesto
Julio	3,854	4,233	1,999	924
Agosto	3,834	3,948	1,898	746
Septiembre	3,860	3,412	1,680	706
Octubre	4,391	4,317	2,038	959
Noviembre	3,313	3,185	1,603	755
Diciembre	873	673	464	262
2002 ^{-P/}	31,580	54,287	16,241	8,603
Enero	6,528	4,623	2,031	675
Febrero	893	4,772	1,564	707
Marzo	1,928	3,318	1,094	694
Abril	2,228	3,749	1,292	679
Mayo	3,289	3,448	1,441	622
Junio	2,881	4,314	1,915	1,000
Julio	2,870	3,764	1,199	817
Agosto	2,171	11,675	1,418	712
Septiembre	2,834	3,362	1,229	786
Octubre	4,123	5,676	1,291	958
Noviembre	1,444	3,717	1,358	701
Diciembre	391	1,869	409	252
2003	29,246	52,081	14,492	7,155
Enero	3,937	4,301	1,551	587
Febrero	1,727	3,367	884	490
Marzo	3,378	5,993	1,573	591
Abril	1,732	3,058	422	437
Mayo	3,231	5,540	1,496	863
Junio	1,892	5,055	1,269	741
Julio	2,608	3,973	1,621	725
Agosto	3,097	6,435	1,779	1,009
Septiembre	2,175	4,556	1,192	555
Octubre	3,019	4,084	1,240	629
Noviembre	1,662	4,498	1,023	306
Diciembre	788	1,221	442	222

Fuente: STPS.

Dentro de este cuadro, debemos poner especial atención a varias cuestiones, en primer lugar de 1996 a la fecha, es claro que la situación en cuanto al número de puestos ofrecidos era mayor y por lo tanto de igual forma el número de colocados, que en realidad de los años mencionados, el de 1997, fue el más alto con un 25% de colocación mientras que el 2003, fue el más bajo con un 13.7%, si examinamos detenidamente en el periodo del 2000 al 2003, que correspondería al periodo foxista, el 2000 repuntó como el más alto en colocaciones con un 20.1% esto puede deberse probablemente a que los

inversionistas tenían expectativas positivas en cuanto a la estabilidad económica de México, sin embargo, debido a que las políticas macroeconómicas del gobierno de Fox, no fueron las adecuadas también trajo como consecuencia, menos inversión en el país, menor presupuesto y por consecuencia mayor número de desempleados y la disminución de las oportunidades de empleo, finalizando por lo menos hasta el 2003 a la mitad del sexenio con un 13.7% de colocados en el SNE del D. F.

Por lo tanto podríamos decir, que efectivamente la situación económica-política ha ido afectando gravemente al ámbito laboral no sólo dejando cada vez menos oportunidades de empleo, sino también dando un panorama más incierto de lo que nos espera en un futuro, y si además le agregamos que el número de vacantes son menos y el número de PEA sigue creciendo, la situación se complejiza aún más.

Existe también la colocación por división de actividad económica, la cual va a depender por su puesto del tamaño de la empresa, en el cuadro que presentamos a continuación podemos observar estas diferencias:

Colocados por división de actividad económica según tamaño de empresa

División de actividad económica	Tamaño de empresa (No. de trabajadores)				Total
	1 a 15	16 a 100	101 a 250	> 250	
Agricultura, Ganadería, Silvicultura, Caza y Pesca	43	8	2	9	62
Industrias Extractivas	0	0	0	0	0
Productos Alimenticios, Bebidas y Tabaco	37	24	3	13	77
Textiles, Prendas de Vestir, e Industrias del Cuero y del Calzado	22	15	8	15	60
Industria de la Madera y Productos de Madera	2	4	1	2	9
Papel, Productos de Papel, Imprenta y Ediciones	8	11	2	0	22
Sustancias Químicas, Derivados del Petróleo y Productos de Caucho y Plástico	129	8	3	7	147
Productos de Minerales no Metálicos	2	2	0	0	4
Industrias Metálicas Básicas	3	2	0	0	5
Productos Metálicos Maquinaria y Equipo	32	41	3	3	79
Otras Industrias Manufactureras	9	6	7	3	27
Construcción	4	1	0	0	5
Electricidad	0	0	0	0	0
Comercio	82	120	54	65	322
Restaurantes y Hoteles	17	19	5	28	66
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	22	18	6	6	50
Servicios Financieros, Seguros y Bienes inmuebles	3	4	0	3	10
Servicio Comunitarios, Sociales y Personales	540	31	60	100	1032
Total	961	590	188	347	2,086

Fuente: Sistema de Información del Servicio Nacional de Empleo (SISNE) en el Distrito Federal, 2002

Como se puede observar, el mayor número de personas colocadas, se presento en las empresas de entre 1 a 15 trabajadores, esto es, porque las micro y pequeñas empresas, son la mayoría dentro de lo que es el mercado de trabajo propio del DF. Cabe mencionar que el tipo de trabajo que se ofrece puede variar depende la temporada del año, y por lo tanto también su colocación, en este caso, se menciona este cuadro para hacer referencia acerca de la labor del psicólogo que se coloca dentro de la categoría de los

servicios comunales, sociales y personales, pero que no es el único profesional en el área, ya que dentro de esta entran también los sociólogos, pedagogos, etc. Hacemos especial énfasis en las vacantes del psicólogo, por lo menos en la UDSE Iztacalco, en la cual a lo largo del periodo de abril a diciembre, tan solo se recibieron 6 vacantes entre las cuales figuraban para cargos en el departamento de recursos humanos, como reclutadores y seleccionadores de personal ya sea en empresas de seguridad privada o en agencias de colocación como es el caso de ADECCO o como última opción como orientadores o profesores en alguna secundaria, pero dentro de otras áreas no se le requiere, como es el caso de la clínica por lo menos en el SNE, por lo cual se insiste en la necesidad de incluir dentro de la formación profesional en la FES Zaragoza la psicología laboral.

La cantidad de personas que se atienden al día en la UDSE Iztacalco es de un promedio de 16 personas, de nuevo ingreso más las que ya tienen abierto un expediente en la unidad, que hacen un promedio de 34 o 40 personas, este número de personas es atendido por 3 o 4 personas aproximadamente y los días que existe mayor flujo de buscadores de empleo el personal administrativo, también entrevista, esto ocasiona que al recibir a tanta gente se le de una atención "express", que ocasiona que no pueda ponerse especial atención a cada una de sus aptitudes profesionales lo cual se refleja claramente en el porcentaje de personas colocadas y peor aún que los "asesores de empleo" que no tienen la preparación profesional orientada al área de recursos humanos, tengan en sus manos a alguna persona que no puede calificar para ningún puesto debido a que presenta algún tipo de problema psicológico, o por no cumplir con el perfil que requiere la vacante que solicitan y que a final de cuentas terminan enviándolo a cualquier opción.

De esta forma una de las cuestiones críticas que se presenta, es que solo el 16% de las personas que llegan a la UDSE pueden colocarse en una vacante, y el otro 84%, en su mayoría regresa muchas veces sin encontrar nuevas vacantes acordes a su perfil. Por lo que termina desertando o colocándose en los cursos de capacitación y que en muchos de los casos se interesan más por el apoyo económico, que por los conocimientos que van a adquirir.

Haciendo referencia específicamente al periodo de abril a diciembre, que fue el tiempo en el que se realizó el servicio social en la UDSE Iztacalco, se presentan a continuación, tablas referentes a el estado civil, edad y escolaridad de las personas que asisten, categorizados por sexo.

ABRIL-DICIEMBRE DE 2002

SEXO/EDO. CIVIL	SOLTERO	CASADO	OTRO	TOTAL
FEMENINO	766	173	98	1037
MASCULINO	879	476	169	1524

Fuente: Sistema de Información del Servicio Nacional de Empleo (SISNE) en el Distrito Federal, 2002

Nota: El estado civil considerado otro, se refiere a personas viudas o en unión libre.

Como se puede observar, la mayoría de las personas que asisten al servicio de empleo y que equivalen al 65% solteras, por lo regular este tipo de personas, están empezando su vida económicamente activa y no tienen experiencia, por lo cual se acercan a este tipo de servicios, para encontrar una opción de empleo, pero como es muy difícil colocarlas, debido a su falta de experiencia, son canalizados a los cursos de capacitación en sus diferentes modalidades.

En el caso de las personas casadas(26%), que ya han tenido un trabajo estable, en el momento que lo pierden, recurren a conocidos, periódicos o en otros casos a poner su propio “changarro”, con los ahorros que tienen, como se propone en el presente gobierno foxista, como salida al gran desempleo en el que se encuentra nuestro país en estos momentos.

ABRIL-DICIEMBRE DE 2002

SEXO/EDAD	FEMENINO	MASCULINO
15-19	146	151
20-29	588	851
30-39	233	365
40-49	84	107
50-59	10	17
60 o más	1	8

Fuente: Sistema de Información del Servicio Nacional de Empleo (SISNE) en el Distrito Federal, 2002

Dentro de lo que es el número de personas que asisten categorizados por edad, va relacionado con las personas que no tienen experiencia, la mayor cantidad de personas que asisten se encuentran entre los 20-29 años de edad con un 23%, dentro de esta unidad asisten también profesionistas pero desgraciadamente dentro de esta unidad, no se cuenta con una gran cantidad de vacantes para profesionistas, y los que se solicitan no son muy comunes que lleguen al servicio, como ingenieros o químicos. Además que el número de personas con licenciatura que asisten a la UDSE, son muy pocas, como puede verse en la tabla de escolaridad.

Dentro de nuestra experiencia, consideramos que la UDSE debería buscar opciones de empleo a nivel profesional, comprometiéndose con algunas empresas a brindarle un servicio especial o dar a conocer sus servicios, ya que esta puede ser una de las causas por las cuales no llegan gran variedad de vacantes para profesionistas, sumado a esto que la situación actual no esta cubriendo la cantidad de plazas formales, que la sociedad demanda, ya que tan solo en el año 2000, se cubrió solamente el 5.16 por ciento de los lugares demandados por los 1.2 millones de jóvenes que ingresaron a la PEA. (González,2003) Y que muchas de las personas que en estos momentos tienen trabajo, están próximos a perderlo. Debido a que las políticas macroeconómicas del gobierno de Vicente Fox, no están cumpliendo con las expectativas, propuestas a principio de su gobierno.

ABRIL-DICIEMBRE DE 2002

ESCOLARIDAD	FEMENINO	MASCULINO
Primaria	353	517
Secundaria	333	491
Técnica o vocacional	266	358
Preparatoria	76	105
Licenciatura	28	34

Fuente: Sistema de Información del Servicio Nacional de Empleo (SISNE) en el Distrito Federal, 2002

Nota: Total de 2561 personas en un periodo de abril a diciembre de 2002.

Dentro de la tabla de escolaridad podemos hacer hincapié en que la mayoría de las personas que solicitan el servicio tienen solamente la primaria, motivo que hace más difícil su colocación, ya que en la actualidad en la mayoría de los trabajos se requiere mínimo que cuenten con educación media, y en otras ocasiones de media superior, para poder calificar a un puesto entre otros requisitos. Por lo tanto podríamos decir que en nuestro país aún no hemos avanzado en cuanto al punto de alfabetización o que el INEA no está cubriendo aún con sus objetivos. Ya que seguimos con una gran cantidad de personas con educación básica solamente.

También se debe mencionar que en las estadísticas facilitadas por el Programa Nacional de la Juventud (PNJ) 2002-2006 resaltan las tasas de desempleo abiertas y nos reporta que la falta de trabajo afecta más a la población de 12 a 24 años que a la de 25 a 29, lo cual puede deberse a que a esta edad a pesar de que en muchas ocasiones se tienen una gran necesidad de trabajar, aún no se cuenta con las herramientas necesarias ni con la experiencia requerida, además que depende del tipo de trabajo puesto que muchos de estos jóvenes, son aún menores de edad. Así mismo los jóvenes desocupados representaban casi medio millón de personas en el 2000, 28.9% de secundaria, 18.9% preparatoria, 14.5% superior y 11.3% secundaria terminada. (Hernández, 2004)

Existe también información precisa sobre el desempleo juvenil que nos indica que el 61.5% de la población de áreas urbanas (localidades de más de 100 mil hab.) están desempleados, la cual representa una cifra muy alta, así mismo el 34.9% de las no urbanizadas también lo están (localidades menores a 100 mil hab.)

Personas que no estudian ni trabajan son el 14.4 % y del total de la población juvenil 78.3% son mujeres y 21.7% son hombres. Mujeres jóvenes que no estudian ni trabajan se encuentran en los grupos de edad de 25 a 29 años (41.6%) y de 20 a 24 años (37.2%) y debido a que aún dentro de nuestra cultura no se ha quitado por completo la idea del machismo, pueda ser esta una de las causas por las que este porcentaje de mujeres se encuentran desocupadas ya que en muchas ocasiones aunque ellas quieran trabajar sus familiares no se les permiten ya que "las mujeres deben estar en la casa", los jóvenes hombres en un grupo de 15 a 19 años (37.2%) y de entre 25 y 29 años (29.5%) se encuentran sin estudiar ni trabajar. Lo cual nos refleja la terrible situación por la que atraviesa nuestro país.

Es de suma importancia mencionar que en los procesos estadísticos del SE se ven reflejadas las acciones de todas las unidades delegacionales y el desempeño de las mismas. Pero dentro de esas cifras no se ve reflejado el trabajo de los psicólogos específicamente, sino de todos los que laboran en el organismo, por lo cual es importante recalcar la importancia de la capacitación hacia todo el personal que labora en las UDSE'S.

Por otra parte hay que recalcar la importancia de la entrevista como herramienta básica del consejero de empleo ya que es el primer filtro dentro del proceso de selección de personal que antecede al envío del entrevistado a cualquier empresa que lo solicite y si es que cubre con el perfil requerido.

Es aquí en donde se debe tener conocimientos sobre la entrevista de trabajo, el análisis de puestos y el perfil de puestos, puesto que se tiene que hacer una comparación entre el perfil que necesita la empresa y las características de la persona que lo solicita, puesto que a medida que el entrevistador defina más claramente el puesto y sus requisitos, más fácil será encontrar al candidato idóneo.

Al seleccionar a un candidato para un puesto, se debe tener una clara descripción del puesto, que resalte sus principales características y lo diferencie de puestos similares.

Normalmente en la entrevista que se realiza a los buscadores de empleo se abordan temas como datos personales, escolaridad, aspectos socioeconómicos y todos los pormenores del puesto vacante como es el giro de la empresa, el salario ofrecido, los requisitos técnicos, la ubicación y el horario de trabajo.

Se comprende la importancia que adquiere el trabajo del psicólogo al entrevistar a los buscadores de empleo porque de ellos depende si el candidato obtiene una opción para emplearse o no.

Otra situación importante dentro de la consejería de empleo es el cotejo de los documentos que acreditan a las personas como buscadores de empleo activos dentro de una determinada Unidad pues la solicitud solo se entrega si cubre con dichos documentos, en caso de adeudar alguno, se le pide que lo entregue a la brevedad posible y si le faltan muchos se le pide que regrese en otra ocasión.

En la unidad Delegacional del Servicio de Empleo de Iztacalco, se brindan los servicios de juntas de intercambio, ferias de empleo, talleres para la búsqueda de empleo, SAEBE, colocación y SICAT.

Para que la comunidad pueda acceder ha estos servicios, tiene que pasar por un proceso mediante el cual, los buscadores de empleo, se registran en la recepción presentando los documentos necesarios como son, acta de nacimiento, fotografía, CURP, comprobante de domicilio, comprobante de estudios, credencial de elector, todo esto, con la finalidad de verificar que los datos que el solicitante presenta sean verídicos y así poder ofrecer candidatos adecuados a las empresas que así lo solicitan, aunque también tiene sus desventajas, porque existe gente que no cuenta con los recursos económicos suficientes para fotocopiar o para estar regresando al mismo lugar varias veces, en el caso de que no traigan los documentos completos y sobre todo porque si el servicio es gratuito no debería de exigir tantos documentos, posteriormente los buscadores de empleo, pasan a una entrevista con los asesores de empleo, los cuales deben contar con las habilidades y aptitudes necesarias, para que a través de esta primera entrevista se pueda tener información de los candidatos, tal como es su perfil profesional, si cubren con las características del puesto que requieren, verificar y aclarar dudas que puedan surgir acerca de su datos personales, escolaridad, situación laboral e historia laboral, así como su estado socioeconómico y sus interés personales.

Estos puntos son indispensables para el diagnóstico de la entrevista, puesto que por medio de ellos el asesor deberá sugerir al candidato algún puesto con el cual cubra el perfil, o más aún ofrecerle algún curso del SICAT, en el cual el candidato cubra los requisitos indispensables, tales como ser buscadores de empleo activos, saber leer y escribir, tener entre 16 y 30 años de edad, preferentemente, no haber participado anteriormente en el SICAT o bien cuando: no se excedan 6 meses en el total de su capacitación, la capacitación recibida requiera de mayor especialización o la capacitación inicial no responda a expectativas de mercado, haciéndose necesario reorientar su perfil laboral.

Ya que la finalidad del sistema de apoyos económicos a buscadores de empleo consiste en diseñar, desarrollar y establecer un sistema económico que permita apoyar a la población desempleada en el proceso de la búsqueda de empleo, y que muchas veces no cuenta con las herramientas y los conocimientos necesarios para poder desempeñarse adecuadamente en el puesto que esta solicitando, por lo tanto el asesor de empleo juega un papel fundamental ya sea en la orientación o en la concientización de reorientar el perfil del buscador de empleo.

Dentro de las actividades realizadas en el Servicio de Empleo también se encuentran las juntas de intercambio, esta actividad normalmente se lleva a cabo en las oficinas de la Dirección General de Empleo y Capacitación (DGEC) localizadas en el Centro histórico de la ciudad del Distrito Federal.

En estas juntas el objetivo es cooperar e interactuar entre diversas empresas y el servicio de empleo para poder convocar y captar a los elementos mejor capacitados y más necesarios para ocupar algunas vacantes.

Este proceso se inicia cuando la DGEC invita a algunas empresas a reunirse para platicar sobre las necesidades que tiene cada una de estas y acordar la forma en la cual se les pueda proporcionar el recurso humano que están requiriendo.

En esta reunión, cada uno de los representantes de las empresas se presentan con una lista de requisición de personal que hacen circular a todas las empresas participantes, de esta manera, si alguna cuenta con el personal que se está solicitando, se les ayuda mandándoles candidatos para el puesto que está vacante en ese momento.

La función de los psicólogos en este rubro fue la de representar a la Unidad Delegacional de Servicio de Empleo de Iztacalco y ofrecer el apoyo de la cartera de buscadores de empleo que se tiene en la misma. Si existía el personal adecuado a los puestos que requerían, se les invitaba a ir a la UDSE para entrevistarse con los candidatos más aptos o en su defecto si las personas no podían asistir a la UDSE, la misma unidad les enviaba a los candidatos a las empresas para que ellos mismos hicieran la selección de los más adecuados.

Después de esto se les pide la relación de las personas que se les enviaron y cuales de esas personas ocuparon un lugar en la empresa y cuales fueron rechazadas, para que de esta manera se tenga un control sobre el porcentaje de personas que son contratadas y así mismo servir a las estadísticas que nos permitirán ver si el desempleo disminuye o no.

Es importante mencionar que estas juntas de intercambio son una vía más para poder reclutar y seleccionar el personal que se requiere. Desafortunadamente en las UDSE solo se llevan a cabo 2 veces al año y solo se invitan a 5 o 6 empresas, entre ellas: Laposse, Cleanservice, Clorox, ADT, Dico, Elim Seguridad privada, entre otras, las cuales solo garantizan un mínimo porcentaje de empleo para la basta cantidad de desempleados existentes en el país.

Por otro lado, este intercambio de candidatos también se llevaba a cabo con el contacto de otras empresas para que organizaran más eventos de este tipo, por desgracia la mayor parte de las empresas que se contactaban, no contaban con un departamento formal de recursos humanos y por lo tanto hacían caso omiso a las invitaciones.

Finalmente se puede decir que las juntas de intercambio tienen buena utilidad, aunque desgraciadamente no tienen todavía la importancia ni el interés necesario para aprovechar sus beneficios.

En cuanto a la aplicación de las entrevistas en la UDSE, se llevaba a cabo un diagnóstico de la misma en los casos en que los buscadores de empleo tenían problemas para colocarse, esto cuando tenían más de tres ocasiones que se les había enviado, primero se investigaba el motivo por el cual no se habían

colocado, en algunas ocasiones habían quedado de llamarlos y no lo habían hecho, en otras, la dirección era incorrecta, otras veces no había pasado los exámenes, u por otras razones, pero cuando era porque no les había gustado el trabajo, o por cuestiones personales, entonces se procedía a llevar a cabo la aplicación de las pruebas psicométricas, que consistía en una batería de pruebas psicológicas, por ejemplo:

Niveles Medios

Mide	Prueba	Tiempo de aplicación
Inteligencia	Otis gamma	30 min.
	Wonderlick	12 min.
Personalidad	HTP	20 min.
	Machover	20 min. aprox.
	MMPI-2	90 a 120 min.
	TAT	90 min. aprox.
Intereses y valores	Zavic	30 min.
Habilidades	ODT	15 min.
	FIGS	20 min.

Cabe aclarar que no se aplicaban todas las pruebas, pero dentro de estas se escogían algunas, dependiendo del tiempo disponible y en base a la entrevista, las características que se necesitaran investigar.

Niveles bajos

Mide	Prueba	Tiempo de aplicación
Inteligencia	Wonderlick	12 min.
Personalidad	Machover	20 min. aprox.
	http	20 min.
Habilidades	ODT	15'
Intereses y valores	Zavic	30 min.

La integración correcta de los resultados de las mismas fueron muy útiles para buscar el motivo por el cual no podían colocarse y esto surge puesto que existen personas que tienen un año o más tiempo regresando al Servicio de Empleo y no consiguen empleo, creyendo que las que están obrando mal son las empresas al no contratarlas, pero la realidad es que en muchos casos las personas presentan conflictos emocionales y personales que los limitan a una adecuada integración laboral o incluso no cuentan con la capacitación suficiente para poder cubrir con el puesto requerido, claro en algunos de los casos porque como pudimos ver en la gran mayoría las empresas, solicitan una cantidad excesiva de trabajadores y siempre encuentran excusas para no contratarlos, esto puede deberse a que muchas veces ofrecen salarios muy bajos y jornadas laborales muy largas, entre otras cosas o que no ofrecen las prestaciones de ley, motivo que orilla a los buscadores a rechazar las ofertas de empleo.

Específicamente en el Servicio se atendieron dos casos importantes que ejemplifican el porque es importante contar con personal preparado, para poder atender este tipo de problemas, a estas personas se les aplico una batería de pruebas que a pesar de que no pudo completarse, si se obtuvieron indicadores importantes de algún desorden en su persona. Los dos eran casos psiquiátricos, pero desafortunadamente no regresaron a la unidad para poderlos canalizar a alguna institución que los ayudara a resolver sus problemas.

En el primero de los casos un varón de 34 años con problemas psicosexuales de identidad diagnosticado por el seguro social y que fuera dado de alta en los primeros meses del año 2002, que no se lograba colocar en ninguna empresa de seguridad privada, siendo ese su trabajo de toda la vida y en los lugares en los que era aceptado, al poco tiempo (1 o 2 días) era despedido por insubordinación y por que lo consideraban muy conflictivo.

Se aplicaron El Inventario Multifacético de Personalidad de Minnesota (MMPI) y el Test de apercepción Temática (TAT). Y se encontraron indicadores de agresividad y mentiras que fueron corroborados con las agresiones verbales hechas en el último empleo a su superior y con las 3 direcciones, y nombres distintos que tenía para poder ser beneficiario de varios programas en diversas unidades.

Al percatarnos que llevaba más de cuatro ocasiones en un mes visitando el servicio y no colocarse con éxito en ninguna opción se le citó al día siguiente para evaluar su perfil laboral y orientarlo de acuerdo a sus características individuales hacia una opción en la que pudiera encajar.

Al día siguiente llegó al servicio para iniciar la evaluación, relató que había sido paciente psiquiátrico algunos años atrás, ya que tendía a deprimirse, que tenía problemas de identidad psicosexual, que había estado casado en 2 ocasiones y que daba clases de ajedrez. Pero al pedirle información sobre su hogar, sus parejas o su lugar en donde daba clases se negó a hablar al respecto, también manifestó haber estudiado un año en de licenciatura, pero tampoco quiso dar más información.

Se le aplicaron el Inventario Multifásico de la Personalidad Minesotta (MMPI-2) y el Test de Apercepción Temática (TAT), el último de estos no se aplicó completo por el tiempo que implicaba el mismo, por lo tanto solo se aplicaron 10 láminas que aportan información muy importante para determinar características de personalidad que puede tener la persona y que ayudan a establecer su desenvolvimiento laboral.

Se pretendía aplicar la técnica de Autodescripción (Cleaver) y el Test Wonderlik de Inteligencia, pero el sujeto ya no quiso cooperar. Los dos primeros tests se eligieron porque a pesar de ser complejos, son confiables y porque este sujeto decía conocer varias pruebas e incluso saber que medían gracias a su amistad con el psicólogo que lo apoyaba cuando visitaba al psiquiatra.

En la aplicación de MMPI-2 se encontró que intentó manipular la prueba ya que la escala de mentira (L) tuvo una puntuación de 75 y esta escala se considera alta de 70 a 79 puntos, lo que según Lucio (1996) es una persona que miente y que intenta responder de manera socialmente adecuada, Rivera (1990) plantea que una persona con la escala L alta niega defectos y se reprime, por lo tanto la confiabilidad de la prueba es cuestionada, pero no desechada.

Continuando con el análisis se encontró que tiene rasgos psicóticos al puntuar alto en la escala (F), que se encuentra siempre a la defensiva y que no le gusta pedir ayuda, también arroja que es una persona enérgica e irritable y que no está conforme consigo mismo, que no tiene mucha tolerancia y denota ser rebelde.

Esto sumado a su racionalidad y tenacidad, además de corroborar su variedad de intereses, aún cuando no se puede asegurar que sean reales en su totalidad.

Al aplicar el TAT se encontró que intenta ser aceptado aún cuando el no se siente a gusto fácilmente y no se adapta a cualquier medio, muestra un pasado difícil y le afectan traumas en edad anterior, proyecta preocupación por su salud y por la aceptación.

Aprende de los errores, aunque es selectivo su aprendizaje, existen problemas actuales en su desempeño, actúa con premeditación, es evasivo y rígido en su proceder, le molesta su apariencia física, debido a que esta sobrepasado de peso y le gustan las soluciones innovadoras a problemas complejos.

Por todo lo anterior se puede decir que debido a las características de personalidad que muestra este sujeto es difícil mantenerse en un empleo como es guardia de seguridad privada en el que se desempeñó bastante tiempo, desafortunadamente, este sujeto desertó del servicio y no se pudo concluir con su evaluación y canalización a un hospital psiquiátrico, así mismo la casi nula preparación del personal que atiende el servicio de empleo ocasiona que día a día asistan muchas personas como esta y que al no tener los recursos adecuados para su atención, solo los hacen perder el tiempo y dinero, así como llevar a cabo un inicio del proceso de selección de personal que deja mucho que desear.

Es por esto que sugerimos una mejor capacitación y sobre todo una actitud de seriedad absoluta en el trato a las personas para que en conjunto se les pueda ayudar a conseguir trabajo.

Así mismo se atendió a un sujeto masculino de 34 años de edad, soltero, detectado en el Servicio de Empleo de Iztacalco, el cual solicitaba empleo, al momento de realizar la entrevista, se pudo observar que presentaba problemas de escritura, omisión y traslapación de algunas letras como la p, b, r, m, l, así mismo en su edad refirió tener 28 años, aunque al hacer la comparación con su identificación personal, su edad real fue de 34 años, igual se pudo observar que omitía referencias de empleos anteriores, ocultando el motivo por el cual dejó de laborar en dichas empresas, tampoco hizo referencia de direcciones de sus empleos. Se mostró muy a la defensiva, cuando se le preguntaba el motivo por el cual fue despedido anteriormente. Al no encontrar un perfil adecuado para él se le solicitó regresará posteriormente, durante su estancia en el servicio se llevó a cabo la aplicación de pruebas de personalidad como el MMPI-2, Machover (incompleto) y de inteligencia como el wonderlick. Para esto el individuo refirió tener estudios técnicos de programación y estar estudiando una licenciatura, datos que no pudieron corroborarse por falta de documentos acreditándolo como tal.

Al momento de llevar a cabo la aplicación del MMPI-2, se pudo observar falta de capacidad para comprender ciertas preguntas, como la 32, 33, 42, 48, 52, 56, 65, 527, 556, entre otras, pero en general le costaba trabajo comprender la pregunta, y quería que la persona que aplicó el cuestionario le explicara que significaba, lo cual puede justificar su elevada calificación en la escala F, la mayoría de las preguntas contestó como cierto, lo cual presenta una inclinación de tipo psicótico, pero las escalas 1 y 3 no se acercan a 50 T.

En cuestión laboral puede funcionar con meticulosidad y detallismo para realizar actividades, ya que es muy obsesivo pero requiere de controles rígidos ya que la escala 8 es muy elevada, conforme a lo contestado se puede predecir que el individuo presenta rasgos psicóticos-paranoides, esto puede pasar desapercibido por su familia, debido a que este tipo de personas pueden mantenerse por medio de su trabajo y de vivir sin causar problemas a nadie, esto se reafirma con los datos obtenidos a través de las entrevistas, puesto que presentó conducta suspicaz, a veces retraído, rencoroso y en algunas ocasiones a la defensiva, en base a sus diálogos presentaba características paranoides como que el sujeto parecía ser muy vengativo y preocupado y a veces actuaba en base a delirios o fantasías.

Su pronostico de tratamiento es pobre debido a que la escala F es muy alta, en estos casos no aceptan el rol de pacientes y no responden al tratamiento

Al aplicar la prueba de Machover, el sujeto sólo realizó un dibujo el cual dio referencia a daño neurológico, esto se confirma con sus familiares, que mencionaron que probablemente tenía una enfermedad neurológica hereditaria, pero de todas formas no lograron dar una descripción precisa, al realizar la cabeza grande en su dibujo, existe un indicador de daño neurológico según Karen Machover (Portuondo, 1983) y al remarcar los cabellos puede decirse que es una persona muy agresiva, los dedos son demasiado puntiagudos lo cual nos refiere algún tipo de regresión, esto puede deberse a algún trauma emocional sufrido durante su niñez, al enterarse que era un hijo adoptado y posteriormente sufrir un trauma al perder a sus padres adoptivos, su padre hace 25 años y su madre hace 6 años, al parecer, al momento de atenderlo, no había concluido su proceso de duelo adecuadamente ya que al referirse a su padre hablaba de él como si todavía viviera, en la historia realizada se puede ver claramente inmadurez en la escritura, las letras refieren más a un niño de 1º de primaria que a una persona con carrera técnica o licenciatura. En la prueba de inteligencia aplicada, wonderlick, el individuo obtuvo una calificación, considerando una carrera comercial o secundaria, un rango inferior al termino bajo.

Desafortunadamente, debido a que el sujeto desertó del Servicio de Empleo, no fue posible hacer un diagnóstico integral, para corroborar el daño neurológico. Sin embargo queda muy claro que al encontramos con este tipo de sujetos en el servicio, es imposible enviarlos a algún empleo, por el riesgo que implica a la empresa y sus trabajadores en el caso de que pasara las pruebas y porque entonces no habría seriedad por parte del servicio de empleo.

En este caso es necesario contar con los recursos humanos adecuados para detectar a este tipo de personas y poderlos canalizar a las instituciones correspondientes, desafortunadamente no fue posible, pero en el caso de que los archivos tuvieran toda esta información, si se diera el caso de que el sujeto regresará, los consejeros de empleo podrían ahorrarse tiempo al no tener que aplicar las mismas pruebas puesto que ya tendrían una referencia.

Por tal motivo se hace necesario que dentro del Servicio de Empleo, se cuente con personal preparado profesionalmente en la materia, para poder atender las necesidades que se presenten, tengan capacitación en el proceso de la entrevista que como mencionamos a lo largo del trabajo, es la herramienta indispensable puesto que es la que se utiliza regularmente debido a que la aplicación de pruebas requiere tiempo, y la demanda del servicio, a veces no lo permite.

Cabe aclarar que las pruebas aplicadas, por si solas no dicen nada y que es necesario de la entrevista, la observación del lenguaje verbal y no verbal y la experiencia que se va tomando con el paso de los días dentro de la Unidad. También es bueno hacer hincapié, en que las pruebas solo son herramientas de trabajo y que desafortunadamente en México no todas las pruebas que se utilizan en la selección del personal están validadas para la población mexicana, además de que el uso de estas herramientas se adquiere por iniciativa propia de los prestadores de Servicio Social y el costo es cubierto por los mismos debido a la carente formación por parte de la FES Zaragoza, en el área de Selección de Personal, aunque en algunos de los casos si se lleva a cabo una revisión teórica de las pruebas psicológicas y su aplicación, y por otra parte para realizar el servicio social en las UDSE'S, se toma una capacitación previa, dentro de la FES Zaragoza.

ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA

Por otro lado, durante la práctica, los asesores se encuentran con personas de edad avanzada, que es difícil colocar, y que pueden resultar candidatos idóneos para los cursos de capacitación para el autoempleo, así mismo las personas con escolaridad básica que no pueden cubrir un empleo de tiempo completo, puesto que muchas veces se casan muy jóvenes y tienen hijos que cuidar y debido a que las exigencias del mercado laboral, solicitan por lo regular gente joven con experiencia, que muchas de las veces es difícil de encontrar, por lo cual se hace necesario concientizar y ofrecer a este tipo de personas, capacitación para el autoempleo, que les redituará el poder desarrollar una actividad productiva por cuenta propia, y que requiere fortalecer los conocimientos y habilidades tanto teóricos como administrativos., los cuales se imparten en los planteles educativos.

De esta forma el asesor de empleo, debe estar en contacto con los instructores-monitores, para conocer los requisitos indispensables para formar parte de los diferentes cursos de capacitación, así como el cupo de cada uno de ellos, así también el trabajo en equipo con los demás asesores de empleo, es indispensable para poder llevar un registro adecuado de los candidatos reclutados y así unificar criterios, el asesor de empleo debe conocer los formatos que deberá utilizar para cada situación, ya sea reclutar candidatos para el SICAT, el SAEBE o colocación.

De cualquier forma en el anexo 2, tenemos un formato de registro personal que es utilizado en la UDSE Iztacalco, en la parte de área de superación, el asesor de empleo debe llenar los datos necesarios, para poder colocar al candidato en algún curso de capacitación a voluntad expresa de él, así como realizar el diagnóstico necesario, en el cual se anote el motivo por el cual el asesor de empleo considero necesario incluirlo en el curso.

También se realizó la aplicación de un programa de apoyo a buscadores de empleo llamado: Sistema de apoyo Económico a Buscadores de Empleo (SAEBE), es una prueba piloto que se desarrolló durante el año 2002.

Para llevar a efecto la prueba piloto de manera eficiente, se han elegido las diez entidades federativas que enfrentan los problemas mas serios en materia de desempleo (Chihuahua, Distrito Federal, Coahuila, Baja California, Jalisco, Puebla, Sonora, Tamaulipas, Durango y Nuevo León). Que según las cifras de asegurados permanentes y eventuales del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), expulsaron la mayor proporción de mano de obra del sector formal en sus respectivas jurisdicciones entre enero y octubre de 2001.

El SAEBE, se ha concebido a la luz de las necesidades que afronta el desempleado ya sea en lo que corresponde a la obtención de recursos para la sobrevivencia de la familia, a la disposición de recursos para poder trasladarse a las empresas o lugares donde se oferta empleo y en materia de comunicación telefónica. Estos tres aspectos dificultan considerablemente la vinculación del desempleado con las empresas oferentes de empleo y son precisamente los tres ámbitos que selecciona el SAEBE.

El objetivo general del SAEBE, de conformidad con las Reglas de Operación correspondientes, consiste en diseñar, implantar, ejecutar y mejorar instrumentos o mecanismos capaces de facilitar la inserción en el mercado laboral de la población desempleada desplazada del sector formal por cualquier causa mediante la reducción de costos en términos de tiempo y recursos financieros para los buscadores activos de empleo y simultáneamente estimulando a los beneficiarios para reactivar y dinamizar las acciones de búsqueda de empleo.

A continuación se indican los criterios de elegibilidad aplicables durante el desarrollo de la prueba piloto, de acuerdo con las reglas de operación:

- Ser desempleado del sector formal.
- Ser buscador activo de empleo.
- Haber cotizado al IMSS o al ISSSTE por lo menos seis meses.
- Tener dependientes económicos.
- Tener entre 18 y 45 años de edad.
- Tener de uno a seis meses buscando activamente empleo.

El reclutamiento y la selección se determinan durante una entrevista al solicitante; si no es candidato a recibir los apoyos del SAEBE, se le ofrecen otras opciones de apoyo.

Por lo que a los apoyos, estos se otorgarán en dos exhibiciones de 50% cada una. El primer 50% se le proporcionará el día en el cual inicie el periodo de apoyo del SAEBE y el 50% restante se otorgará en un periodo que oscilara de 30 días posteriores a la fecha del primer pago.

Cabe mencionar que el segundo 50% se otorgará siempre que el interesado demuestre que ha buscado activamente empleo (en caso de no colocarse), esto lo podrá demostrar entregando bitácoras donde explique como ha sido su búsqueda de empleo durante una semana; esta bitácora la proporciona el servicio de empleo donde realizó su trámite de SAEBE.

La distribución de los montos de cada apoyo será de la siguiente forma:

- Ayuda telefónica: \$100.00
- Ayuda para transporte: \$500.00
- Ayuda para la manutención familiar: \$300.00

Segundo 50%

- Ayuda para la manutención familiar: \$900.00

Como se han indicado, los candidatos seleccionados serán beneficiados por única vez durante los dos años próximos a recibir los apoyos económicos contemplados por el SAEBE.

ANÁLISIS

A inicios del siglo XXI, lejos de encontrarnos con condiciones de vida mejores, gracias a las tendencias tecnológicas, el mundo se vuelca a las consecuencias de los efectos devastadores de la globalización, que afectan las esferas bio-psico-sociales del ser humano.

La globalización de la economía que se plantea a nivel mundial, y de la cual nuestro país no puede evadirse, demanda de la planta productiva, del sector servicios y de las organizaciones laborales en general, niveles de eficiencia que se deben alcanzar para enfrentar la competencia internacional y evitar rezagos y repercusiones negativas en el plano económico y social.

En el caso de México que ha sido el mejor alumno del Banco Mundial y del Fondo Monetario Internacional, sus lineamientos no han logrado las expectativas, debido a que actualmente (2004), el país se enfrenta a un crecimiento del 1.3%, el más bajo en décadas de acuerdo a datos publicados por el INEGI, lo cual da una visión clara que las políticas macroeconómicas aplicadas por el presidente de la república Vicente Fox, lejos de lograr una estabilidad, provocan que el país continúe con ciclos de recesión económica, los cuales afectan a toda la población. Y debido a que en este trabajo nos interesamos por las cuestiones referentes al empleo, no podemos dejar de señalar como la situación económica de México, lo afecta gravemente, tanto que tan sólo en la 1ª quincena del 2003, fueron despedidos más de 123 mil 889 personas según reportes oficiales del IMSS.

De esta forma, el desempleo, se convierte en un gran problema, ya que la población se ve gravemente frustrada y el desencanto en una constante entre los jóvenes específicamente, para quienes con mayor frecuencia, estudiar una profesión responde cada vez menos a sus expectativas, pues de todos modos, un número importante no encontrará trabajo. Una carrera universitaria no garantiza trabajo ni buen salario, según la Asociación Nacional de Universidades y Escuelas de Educación Superior (ANUIES) en su diagnóstico "Mercado laboral de profesionistas en México", destaca que de forma generalizada el crecimiento de la demanda de estudios superiores en la década de 1990 a 2000, no parece responder al mercado de trabajo, sino a necesidades sociales, en gran parte por las políticas nacionales orientadas al aumento de la escolaridad de la población. (Hernández, 2004)

Al parecer el mercado laboral es ahora el que maneja el destino de la población, ya que las consecuencias de la globalización han sido la fragmentación y pérdida de la regulación de los sistemas nacionales. La fusión del poder político, con el capital financiero es innegable, la estrategia neoliberal, al volcar todas las expectativas reactivadoras y de desarrollo futuro en el logro de un importante dinamismo exportador y en la competitividad externa, ha propiciado que el capital productivo, los procesos del trabajo y los mercados laborales tiendan a depender, básicamente de la lógica del capital financiero internacional y de las empresas transnacionales, mayoritariamente las norteamericanas, las cuales han propiciado lo que manejábamos al inicio del trabajo como la flexibilización del mercado laboral, la reforma laboral que persigue eliminar los derechos y conquistas logrados por los trabajadores a lo largo del siglo XX.

Esta reforma determina la incapacidad de negociación de la mano de obra como grupo. Por lo tanto se promueve la contratación temporal e individual, de esta forma, el trabajador se ve obligado a vender su fuerza de trabajo por un salario reducido y jornadas de labores más largas, con lo cual los empresarios incrementan la tasa de extracción de la plusvalía.

Y por si fuera poco, los requisitos para conseguir un empleo, se vuelven cada día más difíciles de cumplir, puesto que son políticas excluyentes de jóvenes egresados de las escuelas, ya que casi siempre requieren de experiencia, habilidades y conocimientos que la mayoría de las veces no se adquieren en la escuela y que salen de su formación específica, con lo cual los empresarios se ahorran mano de obra al pagar a una persona por lo que harían dos personas con formación diferente.

La forma y los tiempos de resolución de la crisis del estado mexicano, son todavía inciertos y aunque la globalización da la apariencia de un movimiento impersonal de inversiones, mercancías y dinero, su estructuración conlleva a la suma de poderes entre grupos de individuos, actualmente fortalecidos por las compañías transnacionales en el ámbito interno.

Las reformas estructurales han implicado la transferencia de la base productiva; empresas de propiedad nacional, servicios financieros, transporte y servicios públicos, petroquímica, ferrocarriles, ahorro y pensiones de los trabajadores, sistemas de seguridad social, satélites y telecomunicaciones, vías portuarias y de comunicación aérea y terrestre, es un proceso de reorganización del capital operado en los últimos quince años. Esa reestructuración reduce al corporativismo, como una característica del sistema político mexicano, que al parecer con las políticas macroeconómicas de Fox, pretenden seguir fortaleciendo.

Las consecuencias de estas reformas han sido entre otras; la caída salarial, el despido de miles de trabajadores y la falta de una reestructuración laboral.

Este panorama de catástrofe es al que se enfrenta hoy en día el Servicio Nacional de Empleo, a través de la Dirección General de Empleo y Capacitación, distribuida en las unidades delegacionales, que existen en las 16 delegaciones, allí se puede encontrar una bolsa de trabajo o lista de las empresas y becas para distintos tipos de capacitación.

En sí las UDSE's tienen una gran función dentro de la sociedad, debido a los servicios que presta tales como establecer y operar programas de otorgamiento de becas para distintos tipos de capacitación, organizar bolsas de trabajo y ferias de empleo e impartir cursos de capacitación para el trabajo y el aprendizaje de diversos oficios.

Pero estas unidades muchas veces no cuentan con los recursos suficientes para poder llevar a cabo su trabajo, ya que las instalaciones no son las adecuadas, puesto que el equipo de computo es ya precario y no alcanza a cubrir las necesidades debido a la gran demanda del servicio de la bolsa de trabajo, el lugar en donde se entrevista a los buscadores de empleo, no cumple con los criterios necesarios para garantizar los requisitos propios de lugar, iluminación y distractores necesarios para realizar adecuadamente este tipo de trabajo. Por otra parte las UDSE'S tienen 70 u 80 personas que se atienden diariamente, ya que su espacio es muy reducido y mucho menos cuando los Instructores citan a sus alumnos para llevar a cabo la capacitación o la sesión que tienen para aclarar dudas.

Así mismo y recordando que las UDSE'S cuentan con una afluencia de buscadores de empleo, bastante alta, el personal, que lleva a cabo el papel de asesores de empleo, no siempre tienen la formación profesional adecuada, para poder atender a esta población, considerando que el motivo a que los trae la búsqueda de empleo, no siempre es por alto índice de desempleo, sino puede deberse también a factores psico-emocionales, que pueden estarles afectando y que los asesores no tienen los elementos para *detectar y manejar este tipo de problemas, lo cual hace necesario la profesionalización del personal* encargado de llevar a cabo las entrevistas o en su defecto de reubicarlos para que realicen actividades acordes con su formación profesional.

Cabe mencionar que el servicio de empleo, asisten personas discapacitadas o de la 3ª edad que es necesario canalizar a las dependencias correspondientes y que al no tener conocimiento, de que existen dichas instituciones, se les hace perder el tiempo, haciéndolos regresar a buscar opciones de empleo. Por lo tanto es importante llevar a cabo reuniones de trabajo en donde se explique las diferentes instituciones con las que cuenta la STPS y de las cuales se deben apoyar los asesores de empleo.

Además de contar con apoyo más profundo de las empresas que se encuentran inscritas en el patrón de solicitantes del servicio de empleo, pues es necesario que le tomen la seriedad adecuada, ya que muchas empresas cuando logran cubrir sus necesidades de personal no avisan al servicio de empleo para que este a su vez lleve un control adecuado de las personas que se colocan y de esta manera saber si realmente el servicio esta cumpliendo con su función o si es necesario realizar modificaciones importantes en su estructura o en sus métodos de atención para garantizar la mayor calidad posible y los mejores resultados en cuanto a colocación se refiere.

CONCLUSIONES

El psicólogo como profesionalista en el ámbito laboral, tiene como misión básica la observación continua de las tendencias del desarrollo de la técnica y de los cambios de las condiciones laborales, estimando sus repercusiones sobre el hombre y adoptando las soluciones adecuadas, tomando en cuenta que vivimos en una sociedad en la que los procesos globalizadores han traspasado cada una de las empresas que nos rodean y que esto origina una situación en la que se requiere cada vez de mayor flexibilidad, conocimiento en el área y por su puesto como repercusión empleos mal pagados.

El psicólogo tiene que buscar aspectos que beneficien la satisfacción y el bienestar tanto de los trabajadores como de los empresarios y que el ambiente de trabajo sea agradable dentro de las empresas, es decir, poner especial atención a las áreas psicosociales del ser humano, fomentando la iniciativa individual y reforzando la dignidad personal.

Aunque finalmente la psicología laboral coopera solo de un modo relativo y tiene fundamentalmente una misión asesora, el quehacer se complejiza y el campo de trabajo requiere profesionistas altamente competitivos, con habilidades conceptuales, referentes teóricos, habilidades metodológicas y técnico-profesionales que les faciliten generar estrategias de intervención oportunas y eficaces, así también se plantea la necesidad de que no solamente se tengan conocimientos sobre el área, sino se debe contar con conocimientos de los otros campos disciplinarios que intervienen y adquirir las capacidades y destrezas que permitan relacionarse interdisciplinariamente con otros profesionistas y posibiliten dar solución a una gran variedad de exigencias y responsabilidades que el área demanda por la misma complejidad del contenido de las tareas que atiende.

Es de vital importancia recordar que los efectos de la globalización en nuestra sociedad hacen cada día más difícil el encontrar un empleo que sea capaz de cubrir nuestras necesidades básicas, debido a que cada vez más nos exigen mayores conocimientos en un área específica, realizar gran número de actividades y por si fuera poco horarios que muchas veces no permiten la posibilidad de tener dos empleos o en casos extremos tener que rolar turnos, lo cual termina siendo demasiado desgastante, con sueldos incompetentes falta de prestaciones y sobreexplotación.

Esta situación puede verse reflejada en el Servicio de Empleo, al atender cada día a mayor número de personas que han sido recientemente despedidos y que por lo cual tienen mayores posibilidades de colocarse, en un menor tiempo, claro con las estrategias adecuadas o bien ya tienen más de tres meses desempleados y esto requiere que se les ofrezca una atención especializada para descubrir la causa y poderla atacar de raíz, ya sea, realizando una evaluación de sus aptitudes, conocimientos y experiencia, llevando a cabo talleres de orientación a la búsqueda de empleo o en dado caso canalizarlo a grupos de capacitación, en su área o en autoempleo, según las necesidades y características de los buscadores de empleo. Y esto se complica más al observar que el Servicio de Empleo se ve rebasado por las demandas de la comunidad, al aumentar cada día el número de personas que solicitan el servicio de empleo, el cual no puede corresponder con suficientes ofertas de trabajo, programas de capacitación o apoyos económicos a los desempleados.

En cuanto a los cursos de capacitación, estos deberían estar diseñados, de acuerdo a las condiciones reales del entorno laboral, ya que si bien es cierto, que existe una amplia gama de temas, algunos muy actuales, podrían mejorarse, tal vez incluyendo 2 o 3 temas en un mismo curso que vayan relacionados y enfocados a cierto tipo de profesionistas o técnicos. De esta forma los capacitados podrían adquirir los conocimientos que comúnmente se les requiere en el mercado laboral y que no adquieren durante su formación académica.

Consideramos que para que el servicio que se preste sea de calidad se hace necesario modificar las estrategias de recepción de buscadores de empleo y la adecuada canalización de los mismos a los servicios de empleo y capacitación, para lo cual se debe evitar la burocracia y buscar la profesionalización de los servidores públicos en el rubro de empleo y capacitación. Es decir mejorar el trato de los empleados de las unidades, brindándoles técnicas, y concientizándolos acerca de la importancia de sus servicios hacia los usuarios e interesarlos más en la misión del SE.

En este caso si el puesto es la consejería de empleo, es necesario capacitarlos por lo menos en el uso de la entrevista de trabajo, pues en ocasiones se vuelve un proceso monótono y casi automático en el que se pierden datos importantes que podrían servir para dar una mejor opción de empleo a una persona (habilidades y capacidades especiales).

Se requiere además, modificar el taller a buscadores de empleo, pues en este solo se da una breve información sobre el llenado de formatos y no son suficientes tres horas para elevar la autoestima y mejorar la situación personal de los buscadores, por lo cual se debería invertir nuevamente en llevarlo a cabo a través de becas de capacitación y que su duración sea de una semana aproximadamente, para esto, tendría que hacerse una fina selección de las personas que lo requieren a través de los consejeros de empleo.

Es importante considerar que debido a la cantidad de gente que se debe atender diariamente, se hace necesaria la búsqueda de ofertas de empleo en los diferentes niveles, así como de la adecuada colocación de trabajadores, para lo cual se requiere, considerando la demanda alta y los asesores de empleo insuficientes, que estos se encuentren especializados con un manejo apropiado de la entrevista como herramienta principal, y si el tiempo lo permite la utilización de una batería de pruebas, la cual pueda darnos una evaluación de la persona en el caso de que ya tenga más de tres rechazos.

Dentro del SNE sería importante tomar decisiones más fundamentadas y objetivas sobre la selección técnica de personal, lo cual implica realizar un proceso complejo de reclutamiento y selección enfocado a identificar ciertas características que el trabajador posee y que son factibles de acrecentar. Estas características se buscan mediante la aplicación de técnicas especiales y son precisamente las que le permiten al psicólogo ubicar correctamente a cada trabajador en el puesto que le corresponde, cuando se identifican con los requerimientos del puesto vacante. Y si este proceso se llevará a cabo adecuadamente dentro del SNE, se obtendrían mejores resultados, ciertamente se atendería a menor cantidad de gente, pero el porcentaje de colocación se acrecentaría y habría una mayor credibilidad del servicio por parte de las empresas, lo cual traería como consecuencia un mayor número de vacantes a disposición del servicio de empleo.

Así mismo el SNE cuenta con un atraso tecnológico importante, el cual incrementa la lentitud en la atención de buscadores de empleo. Si se contará con los recursos necesarios, sería más factible que los buscadores solo tuvieran que presentar sus documentos en original, y que sólo se quedará una copia de la credencial de elector, siempre y cuando se verifique que tengan sus documentos originales (comprobante de estudios, acta de nacimiento, credencial de elector, etc.), los datos se registrarían en un procesador con un formato adecuado, lo cual evitaría el exceso de papeles archivados inútilmente, y también sería de gran utilidad a los buscadores, ya que evitarían gastos innecesarios en copias y

fotografías que bien pudieran utilizar para entregar solicitudes en algunas empresas, o para sus gastos de pasaje durante su búsqueda de empleo. Igualmente al tener un programa adecuado y sobretodo actualizado, en el momento de que las empresas llegan a solicitar la revisión de cartera esto se agilizaría y se obtendrían mejores resultados.

También es necesario implantar las solicitudes de fichas solamente en ciertos horarios, debido a que las personas que solicitan el servicio a cualquier hora, fomentan que no se trabaje adecuadamente, puesto que la mitad de la jornada de trabajo es para descansar, porque nadie se presenta, y la otra mitad se ve cargada de trabajo, ocasionando que con las prisas no se atiende a cada buscador de empleo adecuadamente, otra opción sería ampliar el servicio hasta las tres de la tarde y no sólo hasta las doce, pues existe mucha gente que no es atendida y se le hace regresar en más de una ocasión, igualmente el otorgar más de una carta de envío a los buscadores podría resultar benéfico para ellos, pues la mayor parte de los mismos, aprovechan el tiempo visitando dos o más lugares en un día.

SUGERENCIAS

Al terminar la labor como consejeros de empleo y conociendo los aciertos y errores del Servicio de empleo de la delegación Iztacalco, podemos sugerir algunos puntos importantes que consideramos necesarios para el mejor desempeño de la institución, algunas de estas sugerencias son:

La profesionalización de los consejeros de empleo y la especialización de los mismos en aspectos como la entrevista de trabajo, el trato y la cordialidad a los buscadores de empleo, pues en algunas ocasiones la atención a las personas es muy limitado y la intolerancia de algunos de los trabajadores de la institución crea una imagen muy desvalorizada de la labor que hacen todos los servidores públicos, esto trae como consecuencia que se menosprecie el servicio y que a todos los integrantes de ese organismo se les vea como “mediocres”, petulantes y desinteresados en la gente.

La creación de un departamento que solo atienda el área de reclutamiento y selección de personal, pues el hecho de encontrar a capturistas, recepcionistas y telefonistas entre otros ocasiona que la atención sea de mala calidad, cabe hacer la aclaración que no se menosprecia a estas profesiones, solamente se plantea que con un departamento especializado los resultados en la colocación del personal serían mejores.

También es necesario reducir la cantidad de documentos que son solicitados a las personas que solicitan el servicio de empleo y sería más práctico pedir solo la CURP(clave única de registro de población), porque a las personas que se les presta el servicio se les piden alrededor de 5 o 6 documentos y fotografías y muchas de ellas no cuentan con los recursos necesarios para sacar tantas fotocopias ni para fotografiarse.

Otro punto importante es ampliar el número de cartas de envío que se les otorgan a los buscadores de empleo, pues solo se les da una y en ocasiones tienen que esperar hasta 3 horas para recibirla. Sería menor el gasto de los mismos si se les otorgaran al menos 2, pues la mayoría de los buscadores programan varias citas de trabajo en un mismo día.

Además de lo anterior, es necesario que los programas de capacitación para el trabajo no solo se dieran una vez al año o dos veces. Es imperativo tener capacitación durante todo el año.

Con respecto a lo anterior también consideramos que los temas abordados en los planes de capacitación deberían enriquecerse y actualizarse constantemente, pues la demanda tecnológica sobrepasa la habilidades que se les enseñan a los becarios de dichos programas.

Por último consideramos necesaria la ampliación del horario de atención a los buscadores de empleo para poder apoyarlos a todos, puesto que la bolsa de trabajo solo funciona de 8:00 de la mañana a 12:00 del día y no se alcanza a atender a todos en ese lapso de tiempo. Finalmente se debe recurrir a las empresas para que el lazo entre el servicio de empleo y dichas empresas permita un mejor control y seguimiento de los buscadores, pues en ocasiones no se sabe si las personas enviadas se contrataron o no, por lo tanto no se pueden llevar estadísticas reales de la situación del desempleo en la actualidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles Martha Alicia. Empleo el proceso de selección. Buenos Aires. Macchi, 1998.
- Anastasi Anne. Tests Psicológicos. Madrid. Ed. Aguilar, 1982: 3-127
- Arias Galicia F. Administración de Recursos Humanos. México. Trillas, 1994: 161-166
- Bauman, Zygmunt. La globalización: consecuencias humanas. México. Fondo de Cultura Económica, 2001.
- Bass y Barret. El hombre, el trabajo y las organizaciones. Nueva York. Prentice-Hall, 1972.
- Blum y Naylor. Psicología industrial, sus fundamentos teóricos y sociales. México. Trillas, 1944: 13-21
- Castaño, D. y Sánchez, G. Estudio contemporáneo de la psicología del trabajo en México. En una década de la Facultad de Psicología: 1973-1983, México. UNAM, 1983.
- Cerda, Enrique. Psicometría general. Barcelona. Herder, 1972: 75-95
- Cordera Rolando y Tello Carlos. México la disputa por la nación. Perspectivas y opciones de desarrollo. 14 edición. México. Siglo XXI editores, 2000.
- Covarrubias Papahiu, Patricia. Procesos organizacionales. México. UNAM FES Iztacala, 2003:http://psicologia.iztacala.unam.mx/cambio_curricular/procesos_organizacionales.html
Recuperado el día 02 de mayo de 2003.
- Hamerschidt Henning. "Estructura y Dinámica de las reformas de los servicios de empleo en los países de la Unión Europea". Banco Interamericano de Desarrollo. Documento preparado para el 1er seminario técnico de consulta regional sobre temas laborales. Panamá. Noviembre 2001.
- Gaceta Oficial del D. F. 3ª época. No. 185. 14 de Febrero de 1980.
- García Noya María, Jiménez Bozal José Javier y Hierro Díaz Enrique. Selección de personal. Sistema integrado. Madrid. ESIC, 1997.
- González Amador Roberto. Empleo estancado; sólo se crearon 62 mil puestos de trabajo en 2002. México: La Jornada: 02 de febrero de 2003. www.jornada.com.mx/2003/feb02.
Recuperado el 02 de febrero del 2004.
- Grados E. Jaime A. Introducción, reclutamiento y selección de personal. México. Manual Moderno, 1988: 181-194

- Gutiérrez, M. R. Consideraciones acerca de la incidencia social de la psicología del trabajo, enseñanza e investigación. México: En *Psicología*, Vol. 8, 1, 1982: 28-24
- Hernández, Angel. Profesionistas, con título de desempleo. México: *Revista Vértigo*, Año 3 No. 151, 8 de febrero de 2004: 43-45.
- Howell y Goldstein. *Psicología industrial y organizacional*. Nueva York. Appleton Century Crofts, 1971.
- Howell, William. *Psicología Industrial y organizacional*. México. Manual Moderno, 1976.
- Kurnitzky, Horst. *Retorno al destino*. México. Colibrí-UAM-X, 2001.
- Martínez Aldanondo Javier. *Aprendizaje efectivo-e(ffective) learning*. España. 2003. <http://www.rhmagazine.com>. Recuperado el 04 de febrero del 2004.
- Martínez Aldanondo Javier. *Blended Learning o peligro de trivializar el aprendizaje*. España. 2003. <http://www.rhmagazine.com> . Recuperado el 04 de febrero del 2004.
- Meili, A. *Manual de diagnóstico psicológico*. Madrid. Morata, 1957.
- Mendoza N. Alejandro. *La Capacitación en la Organizaciones*. México. Trillas, 1991.
- Muchinski M. Paúl. *Psicología aplicada al trabajo*. España. Desclee de Brouwer S. A., 1994: 30-43.
- Navarro Domenichelli, Rogelio. *Las nuevas tecnologías y la formación continua*. Comisión ejecutiva nacional UGT-PU. 2003. <http://www.earth.com>. Recuperado el 04 de febrero del 2004.
- Núñez Rafael. *Manual práctico del MMPI. Pruebas psicométricas de la personalidad*. México. Trillas, 1991.
- Organización Internacional del Trabajo. "Segundo seminario-taller sobre la estructura y funcionamiento de los departamentos de empleo y de los sistemas de intermediación en el Mercado de trabajo". documento de conclusiones, 2. 12 y 13 de mayo de 1999.
- Píriz, Raúl. *E-learning: ¿el futuro de la formación?*. España. 2003. <http://www.rhmagazine.com>. Recuperado el 04 de febrero del 2004.
- Portuondo, Juan A. *Test proyectivo de Karen Machover: la figura humana*. Madrid. Biblioteca Nueva, 1983.
- Quiroz García Alicia. *Psicología del Trabajo de las Organizaciones*. México. Mecnograma no publicado, 2002.

- Reyes Ponce Agustín. Administración de empresas, teoría y práctica. 27ª impresión. 1ª parte. México. Limusa, 1990.
- Rivera Jiménez Ofelia. Interpretación del MMPI en Psicología Clínica, Laboral y Educativa. México. Manual Moderno, 1991.
- Rivera, S. Ricardo. Estructura y elaboración de pruebas de selección de personal. México. Limusa, 1990.
- Rodríguez Mauro y Torres Honorata Austria. Formación de instructores. México. McGraw Hill, 1991.
- Russel, Arnulf. Psicología del Trabajo. Madrid. Morata S. A., 1976: 19-23
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Manual de Inducción al Instructor Monitor. México. STPS, 2000.
- Shank, Roger. Un enfoque revolucionario para formar equipos de trabajo, altamente capacitados. Traducción: Norma Maldonado Piña. México. Mc Graw Hill, 1997: 153-174
- Schultz, Duane P. Psicología Industrial. México. Mc Graw Hill, 1988: 3-27
- Siegel Laurence, Lane Irving M. Psicología de las organizaciones industriales. 2ª reimpression. México. Compañía editorial S. A., 1981.
- Siliceo Aguilar, Alfonso. Capacitación y Desarrollo Personal. México. Limusa, 1995: 15-25, 121-147
- Szekely Bela. Los tests "Manual de Técnicas de Exploración Psicológica. Buenos Aires Argentina. Kapelus, 1966: 109-152
- Szekely, Gabriel. Nexos 207. Marzo 1995. www.nexos.com Recuperado el 25 de octubre de 2002.
- Tamariz, M. E., Casas, L. S. y Urbina. S. J. Detección de necesidades de los empleadores de psicólogos, en El psicólogo, en Urbina, S. J. (compilador), México. UNAM, 1989.
- Tiffin, Joseph y Cormick, Ernest. Psicología Industrial. México. Diana, 1974.
- Triptico del servicio del empleo, capacitación y adiestramiento del D.D.F. y de los empresarios de la ciudad de México.
- Wechsler, D. La medición de la inteligencia del adulto. Baltimore. W&W, 1939.
- www.jornada.com.mx/2003/feb02. Recuperado el 02 de febrero del 2004.
- www.jornada.com.mx/2003/feb03. Recuperado el 02 de febrero del 2004.

ANEXO 1



**GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
DIRECCION GENERAL DE EMPLEO Y CAPACITACION
SERVICIO DE EMPLEO DEL DISTRITO FEDERAL**



REGISTRO DE VACANTES

No. DE CLAVE	CLAVE ALTERNA

FOLIO No.		FECHA DE CAPTACION		
		DIA	MES	AÑO
CLAVE OCUPACIONAL		R F C		
UNIDAD OP.	CLAVE	ENTIDAD FEDERATIVA		
PRESENTACION		CONSEJERO	CLAVE	
1	2	3	4	

(MARQUE CON UNA "X" DONDE CORRESPONDA)

DESCRIPCION DEL PUESTO

TIPO DE CONTRATO

PUESTO OFRECIDO							PERMANENTE DE TIEMPO	COMPLETO	PARCIAL
TURNO	MAT.	VESP.	NOCT.	MIXTO	ROTAR	INDIST.	EVENTUAL DE TIEMPO	COMPLETO	PARCIAL
HORARIO	DE: _____ A: _____						NUMERO DE PLAZAS		
DIAS LABORABLES							SALARIO OFRECIDO (MENSUAL)	\$ _____	
CAUSA(S) QUE ORIGINA (N)	REPOSICION DE PERSONAL ()			NECESIDADES DE MANO DE OBRA ()			EMPRESA NUEVA ()		
LA(S) VACANTE(S)	PUESTO(S) DE NUEVA CREACION ()			OTRA(S) () ESPECIFIQUE:					

REQUISITOS DEL PUESTO

EXPERIENCIA (AÑOS)	NINGUNA	6 M. A 1	1 - 2	2 - 3	3 6 MAS	SEXO	MASC.	FEM.	INDIS.	DISPONIBILIDAD PARA:						
ESCOLARIDAD MINIMA						EDO. CIVIL	SOL.	CAS.	INDIS.	VIAJAR	SI	NO				
IDIOMAS	TRADUCE			ESCRIBE			HABLA			COMPLEXION	DELG.	MED.	ROB.	RADICAR FUERA	SI	NO
	R	B	M	R	B	M	R	B	M	ESTATURA			OTROS REQUISITOS			
	R	B	M	R	B	M	R	B	M	LIC. DE MANEJO	SI	NO				
	R = REGULAR			B = BIEN			M = MUY BIEN			PASAPORTE	SI	NO				
RANGO DE EDAD	DE: _____ A: _____						CARTILLA S.M.N.	SI	NO							
ACTIVIDADES A REALIZAR Y HABILIDADES REQUERIDAS (INCLUYE MAQUINA Y EQUIPO):																

PRESTACIONES OFRECIDAS

PRESTACIONES DE LEY	SI	NO	OTRAS PRESTACIONES (ESPECIFIQUE):
CAPACITACION Y/O ENTRENAMIENTO	SI	NO	
POSIBILIDADES DE PLANTA	SI	NO	
POSIBILIDADES DE PROMOCION	SI	NO	

DATOS GENERALES DEL EMPLEADOR

NOMBRE O RAZON SOCIAL		ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL	CLAVE
DIRECCION			
COLONIA O LOCALIDAD		NUMERO DE TRABAJADORES OCUPADOS	
MUNICIPIO O DELEGACION		DE 1 A 15 TRABAJADORES	
CODIGO POSTAL		DE 16 A 100 TRABAJADORES	
ENTIDAD FEDERATIVA		DE 101 A 250 TRABAJADORES	
TELEFONO(S):		MAS DE 250 TRABAJADORES	

OBSERVACIONES

PERSONA QUE SOLICITA EL SERVICIO	PUESTO	HORARIO Y DIAS DE ENTREVISTA
SUGERENCIAS PARA LLEGAR		

INFORMACION SOBRE EL SERVICIO ESTATAL DE EMPLEO

¿CÓMO SE ENTERO DEL S. E. D. F. ?					EXPERIENCIA EN RELACION CON EL S. E. D. F. :				DIFICULTADES CON LOS ENVIOS			
RADIO	T. V.	CARTEL	PERIOD.	OTROS	INSATISF.	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	NINGUNA	RETRASO	INADEC.	OTROS

ANEXO 2

SITUACION LABORAL

¿TRABAJA ACTUALMENTE?			
SI ()		NO ()	
¿CUAL ES EL MOTIVO POR EL QUE BUSCA TRABAJO?		¿CUAL ES EL MOTIVO POR EL QUE NO TRABAJA?	
Para cambiarse de trabajo ()		Nunca ha trabajado ()	
		Cerró o quebró su fuente de trabajo ()	
Para tener más de un empleo ()		Ajuste de personal o suspensión de tiempo indefinida ()	
		Lo despidieron sin causa justificada ()	
		Se le terminó el contrato ()	
¿EN QUE FECHA COMENZÓ A TRATAR DE CONSEGUIR TRABAJO?		Se retiró voluntariamente ()	
DÍA	MES	AÑO	Otro (especifique): ()
¿QUE OTROS MEDIOS HA UTILIZADO PARA BUSCAR O SOLICITAR TRABAJO?			
Ningún otro ()	Compañeros, amigos o familiares ()	Radio o televisión ()	Sindicatos ()
Periódicos ()	Bolsa de trabajo o agencia ()	Directo en centros de trabajo ()	Otros ()

HISTORIA LABORAL (Si trabajó por su cuenta, también anótelos)

CONCEPTO	TRABAJO ACTUAL O ULTIMO						TRABAJO ANTERIOR									
Nombre de la empresa o empleador																
Dirección																
Teléfono																
Puesto ocupado																
Actividades desempeñadas																
Salario o sueldo (MENSUAL)	\$						\$									
Tipo de empleo	Perm. tiempo completo ()		Even. tiempo completo ()		Perm. tiempo parcial ()		Even. tiempo parcial ()		Perm. tiempo completo ()		Even. tiempo completo ()		Perm. tiempo parcial ()		Even. tiempo parcial ()	
Fecha de ingreso (día-mes-año)																
Fecha de separación (día-mes-año)																
Causa de separación *	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6				

CONCEPTO	OTROS TRABAJOS															
Nombre de la empresa o empleador																
Dirección																
Teléfono																
Puesto ocupado																
Actividades desempeñadas																
Salario o sueldo (MENSUAL)	\$						\$									
Tipo de empleo	Perm. tiempo completo ()		Even. tiempo completo ()		Perm. tiempo parcial ()		Even. tiempo parcial ()		Perm. tiempo completo ()		Even. tiempo completo ()		Perm. tiempo parcial ()		Even. tiempo parcial ()	
Fecha de ingreso (día-mes-año)																
Fecha de separación (día-mes-año)																
Causa de separación *	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6				

* CAUSAS DE SEPARACION

1) Cerró o quebró su fuente de trabajo.

2) Ajuste de personal o suspensión de tiempo indefinido

3) Lo despidieron sin causa justificada

4) Se le terminó el contrato

5) Se retiró voluntariamente

6) Otras razones

ANEXO 3

INVENTARIO MULTIFÁSICO DE LA PERSONALIDAD MINNESOTA - 2

S.R. Hathaway y J.C. McKinley

MMPI - 2

Cuadernillo de aplicación

Revisión elaborada por
el Comité de Reestandarización
del MMPI designado por la
Universidad de Minnesota

Traducido y adaptado al español por:
Eridia Lucio Gómez-Maqueo
Isabel Reyes-Lagunes



Manual Moderno®



INVENTARIO MULTIFÁSICO DE LA PERSONALIDAD MINNESOTA - 2

S.R. Hathaway y J.C. McKinley

MMPI - 2

Cuadernillo de aplicación

Revisión elaborada por el Comité
de Reestandarización del MMPI designado
por la Universidad de Minnesota

Traducido y adaptado al español por:

Dra. Emilia Lucio Gómez-Maqueo
Dra. Isabel Reyes-Lagunes
División de Estudios de Posgrado
Facultad de Psicología
Universidad Nacional Autónoma
de México

Responsable editorial por El Manual Moderno:

Lic. Lorena Blanca

Egresada de

Facultad de Estudios Profesionales-Zaragoza
Universidad Nacional Autónoma de México



© 1942, 1943 (renovado 1970), 1980 University of Minnesota
© 1994 Universidad Nacional Autónoma de México

James N. Butcher
U. Minnesota

W. Grant Dahlstrom
U. of North Carolina

John R. Graham
U. Kent State

Auke Tellegen
U. Minnesota

Beverly Kaemmer
Coordinadora editorial
U. Minnesota Press



D.R. Prohibida su reproducción.
© 1995 Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V.
Av. Sonora 206, Col. Hipódromo - 06100, México, D.F.



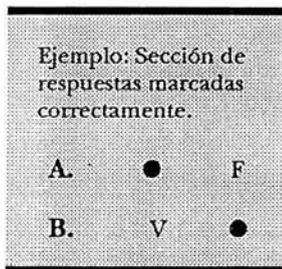
MMPI-2

INVENTARIO MULTIFÁSICO DE LA PERSONALIDAD MINNESOTA-2

En este cuadernillo le presentamos una serie de enunciados o proposiciones numeradas, acerca de lo que la gente piensa o le gusta. Lea cada una de ellas y decida si es verdadera o falsa en referencia a usted.

No escriba en este cuadernillo. Anote sus contestaciones en la hoja de respuestas correspondiente.

Si un enunciado, aplicado a su situación personal, es en la mayoría de los casos **verdadero**, rellene el círculo marcado con la letra V (verdadero), tal como se muestra en el ejemplo A, que está a la derecha de esta hoja. Si un enunciado, aplicado a su situación personal, es en la mayoría de los casos **falso**, rellene el círculo marcado con la letra F (falso), tal como está en el ejemplo B. Por favor, no marque verdadero y falso al mismo tiempo en ninguna de las preguntas. Si la frase no se aplica a usted o si se trata de algo que desconoce, no haga marca alguna en la hoja de respuestas. Sin embargo, trate de dar una respuesta a cada una de las frases.



Recuerde que debe dar su opinión acerca de sí mismo. Procure ser lo más sincero posible.

Al marcar sus contestaciones en la hoja de respuestas, asegúrese de que el número del enunciado concuerde con el número de la respuesta en la hoja de contestaciones. Rellene bien sus marcas. Si desea cambiar alguna respuesta, borre por completo lo que quiera modificar.

Recuerde, trate de dar respuesta a cada uno de los enunciados. Trabaje rápido pero con cuidado.

NO MARQUE ESTE CUADERNILLO

Ahora, abra su cuadernillo y empiece.

1. Me gustan las revistas de mecánica.
2. Tengo buen apetito.
3. Despierto descansado(a) y fresco(a) casi todas las mañanas.
4. Creo que me gustaría el trabajo de bibliotecario.
5. El ruido me despierta fácilmente.
6. Mi padre es un hombre bueno, o (si su padre ha fallecido) fue un hombre bueno.
7. Me gusta leer los artículos sobre crímenes en los periódicos.
8. Por lo general tengo las manos y los pies lo suficientemente calientes.
9. Mi vida diaria está llena de cosas que mantienen mi interés.
10. Actualmente estoy tan capacitado(a) para trabajar como siempre lo he estado.
11. Siento un nudo en la garganta casi todo el tiempo.
12. Mi vida sexual es satisfactoria.
13. La gente debería tratar de comprender sus sueños y guiarse por ellos o considerarlos como advertencias.
14. Me gustan las novelas de detectives o de misterio.
15. Trabajo bajo una gran presión.
16. De vez en cuando pienso en cosas demasiado malas como para hablar de ellas.
17. Estoy seguro(a) que la vida es injusta conmigo.
18. Sufro ataques de náusea y de vómito.
19. Al iniciar un nuevo empleo me gusta saber con qué personas es importante ser amable.
20. Muy raras veces padezco estreñimiento.
21. A veces he sentido un intenso deseo de abandonar mi hogar.
22. Nadie parece comprenderme.
23. A veces me dan ataques de risa o de llanto, que no puedo controlar.
24. En ocasiones los espíritus malignos se posesionan de mí.
25. Me gustaría ser cantante.
26. Cuando estoy en problemas creo que lo mejor es quedarme callado(a).
27. Por principio, cuando alguien me hace algún mal siento que, de ser posible, debería pagarle con la misma moneda.
28. Padezco acidez estomacal varias veces a la semana.
29. En ocasiones siento deseos de maldecir.
30. Tengo pesadillas varias veces a la semana.
31. Tengo dificultades para concentrarme en una tarea o trabajo.
32. He tenido experiencias muy peculiares y extrañas.
33. Raras veces me preocupo por mi salud.
34. Nunca he tenido dificultades a causa de mi conducta sexual.
35. Cuando era más joven, a veces robé algunas cosas.
36. Casi siempre tengo tos.
37. A veces siento ganas de destrozar las cosas.

38. He tenido periodos de días, semanas o meses, en los que no podía hacer nada, porque no tenía la energía suficiente para empezar.
39. Mi sueño es irregular e intranquilo.
40. A menudo me parece que me duele toda la cabeza.
41. No siempre digo la verdad.
42. Si la gente no hubiera querido perjudicarme, hubiera tenido más éxito en la vida.
43. Soy más sensato ahora que nunca.
44. Una vez a la semana o más a menudo, sin causa aparente, de repente siento calor en todo el cuerpo.
45. Estoy tan sano como la mayoría de mis amigos.
46. Prefiero hacerme el desentendido cuando veo a amigos de la escuela o a personas conocidas que no he visto por mucho tiempo, a no ser que ellas me hablen primero.
47. Casi nunca me ha dolido el corazón o el pecho.
48. Casi siempre preferiría soñar despierto en lugar de hacer otra cosa.
49. Soy una persona muy sociable.
50. Con frecuencia he tenido que recibir órdenes de personas que sabían menos que yo.
51. No leo diariamente todos los artículos editoriales del periódico.
52. No he llevado una vida correcta.
53. Con frecuencia me parece sentir ardores, punzadas, hormigueo o adormecimiento en algunas partes del cuerpo.
54. A mi familia no le gusta el trabajo que escogí o la ocupación que pienso escoger para trabajar el resto de mi vida.
55. Algunas veces me empeño tanto en algo que las personas pierden la paciencia conmigo.
56. Quisiera poder ser tan feliz como parecen serlo otras personas.
57. Muy raras veces siento dolor en la nuca.
58. Creo que mucha gente exagera sus desgracias para que los demás se compadezcan de ellos y les ayuden.
59. Sufro de malestares en la boca del estómago, varios días a la semana o más frecuentemente.
60. Cuando estoy con gente me molesta oír cosas muy extrañas.
61. Soy una persona importante.
62. A menudo he deseado ser mujer, (o si usted es mujer) nunca he lamentado ser mujer.
63. Las personas no lastiman mis sentimientos con facilidad.
64. Me gusta leer novelas de amor.
65. La mayor parte del tiempo me siento triste.
66. Sería mejor que se desearan casi todas las leyes.
67. Me gusta la poesía.
68. A veces molesto a los animales.
69. Creo que me gustaría trabajar como guardabosques.
70. Pierdo fácilmente las discusiones.
71. En la actualidad me es difícil no perder la esperanza de llegar a ser alguien.

Pase a la página siguiente

72. A veces mi alma abandona mi cuerpo.
73. Definitivamente no tengo confianza en mí mismo.
74. Me gustaría ser florista.
75. Generalmente siento que la vida vale la pena.
76. Cuesta mucho trabajo convencer a la mayoría de la gente de la verdad.
77. De vez en cuando dejo para mañana lo que debiera hacer hoy.
78. Le agrado a la mayor parte de la gente que me conoce.
79. No me molesta que se burlen de mí.
80. Me gustaría ser enfermera (enfermero).
81. Creo que la mayoría de la gente mentiría para salir adelante.
82. Hago muchas cosas de las que luego me arrepiento. (Me arrepiento más, o más frecuentemente que otras personas, de las cosas que hago.)
83. Tengo pocos disgustos con miembros de mi familia.
84. Cuando joven me suspendieron de la escuela una o más veces por mala conducta.
85. A veces siento un fuerte impulso de hacer algo dañino o escandaloso.
86. Me gusta ir a fiestas y reuniones animadas y alegres.
87. Me he enfrentado a problemas con tantas posibilidades de solución que no he podido llegar a una decisión.
88. Creo que la mujer debe tener tanta libertad sexual como el hombre.
89. Los conflictos más graves que tengo son conmigo mismo.
90. Quiero a mi padre, (o si su padre ha fallecido) quise a mi padre.
91. Casi nunca tengo calambres o contracciones musculares.
92. No parece importarme lo que me pase.
93. Algunas veces, cuando no me siento bien, soy irritable.
94. Muchas veces tengo la sensación de haber hecho algo malo o diabólico.
95. Casi siempre estoy feliz.
96. A mi alrededor veo cosas, animales o personas que otros no ven.
97. Me parece tener la cabeza o la nariz congestionadas la mayor parte del tiempo.
98. Algunas personas son tan mandonas que siento el deseo de hacer lo contrario de lo que me piden, aunque sepa que tienen la razón.
99. Alguien me tiene mala voluntad.
100. Nunca he hecho algo peligroso sólo por el gusto de hacerlo.
101. A menudo siento como si tuviera una banda que me apretara la cabeza.
102. Algunas veces me enojo.
103. Disfruto más de una carrera o de un juego cuando apuesto.
104. La mayor parte de la gente es honrada principalmente por temor a ser descubierta.
105. En la escuela algunas veces me llevaron ante el director por mala conducta.

106. Mi manera de hablar es la misma de siempre (ni más rápida, ni más lenta, ni balbuceante, ni ronca).
107. Mis modales en la mesa no son tan buenos en casa como cuando salgo a comer con otras personas.
108. Cualquier persona que sea capaz y esté dispuesta a trabajar duro tiene buenas posibilidades de éxito.
109. Me parece que soy tan listo(a) y capaz como la mayoría de los que me rodean.
110. La mayoría de la gente usaría medios discutibles con tal de obtener lo que quiere.
111. Tengo muchos problemas estomacales.
112. Me gusta el arte dramático.
113. Sé quién es el responsable de la mayoría de mis problemas.
114. Algunas veces me siento tan atraído(a) por las cosas personales de otros, como calzado, guantes, etc., que me gustaría tocarlos o robarlos aunque no me sirvan.
115. Cuando veo sangre no me asusto ni me enfermo.
116. Con frecuencia no puedo comprender por qué he estado tan irritable y malhumorado(a).
117. Nunca he vomitado ni escupido sangre.
118. No me preocupa contraer enfermedades.
119. Me gusta recoger flores o cultivar plantas dentro de mi casa.
120. Con frecuencia siento la necesidad de luchar por lo que creo justo.
121. Nunca me he entregado a prácticas sexuales fuera de lo común.
122. A veces mis pensamientos han pasado por mi mente con tanta rapidez que no he podido expresarlos en palabras.
123. Si pudiera entrar a un cine sin pagar y estuviera seguro(a) de no ser descubierto(a), probablemente lo haría.
124. A menudo me pregunto cuál será la verdadera intención de las personas que hacen algo bueno por mí.
125. Creo que mi vida hogareña es tan agradable como la de la mayoría de las personas que conozco.
126. Creo en el cumplimiento de la ley.
127. La crítica o el regaño me hieren profundamente.
128. Me gusta cocinar.
129. Mi conducta depende principalmente del comportamiento de las personas que me rodean.
130. Definitivamente, a veces me siento un inútil.
131. Cuando niño(a) pertenecía a un grupo de amigos que procurábamos ser leales en cualquier problema.
132. Creo que existe otra vida después de ésta.
133. Me gustaría ser soldado.
134. A veces siento el deseo de empezar una pelea a golpes con alguna persona.
135. Muchas veces he perdido oportunidades por no haberme decidido a tiempo.
136. Me impacienta que la gente me pida consejos o me interrumpa cuando estoy trabajando en algo importante.
137. Acostumbraba llevar un diario sobre mi vida.

138. Creo que están conspirando contra mí.
139. Prefiero ganar que perder en un juego.
140. Casi todas las noches me quedo dormido(a) sin tener pensamientos o ideas que me preocupen.
141. Durante los últimos años he gozado de buena salud la mayor parte del tiempo.
142. Nunca he tenido un ataque de convulsiones.
143. No subo ni bajo de peso.
144. Creo que me están siguiendo.
145. Siento que frecuentemente he sido castigado(a) sin motivo.
146. Llora fácilmente.
147. No entiendo lo que leo tan bien como antes.
148. Nunca en mi vida me he sentido mejor que ahora.
149. A veces la parte superior de mi cabeza está muy sensible.
150. Algunas veces siento que debería herirme o lastimar a otros.
151. Me molesta que alguien me engañe tan hábilmente que tenga que admitir que fui burlado(a).
152. No me canso con facilidad.
153. Me gusta conocer a gente importante porque eso me hace sentir importante.
154. Siento miedo cuando miro hacia abajo desde un lugar alto.
155. No me preocuparía si alguno de mis familiares tuviera problemas con la ley.
156. Sólo estoy contento cuando paseo o viajo sin un plan definido.
157. No me importa lo que otros piensen de mí.
158. Me siento incómodo(a) cuando tengo que hacer payasadas en una reunión, aun cuando los demás estén haciendo lo mismo.
159. Nunca me he desmayado.
160. Me gustaba la escuela.
161. Frecuentemente tengo que esforzarme para no demostrar que soy tímido(a).
162. Alguien ha intentado envenenarme.
163. No le tengo mucho miedo a las serpientes.
164. Nunca o casi nunca tengo mareos.
165. Mi memoria parece estar en buenas condiciones.
166. Me preocupan las cuestiones sexuales.
167. Me cuesta trabajo entablar una conversación con alguien que acabo de conocer.
168. He tenido épocas durante las cuales he hecho cosas que luego no recuerdo haber hecho.
169. Cuando me aburro me gusta provocar algo emocionante o divertido.
170. Tengo miedo de perder el juicio.
171. Estoy en contra de dar dinero a los pordioseros.
172. Con frecuencia noto que mis manos tiemblan cuando trato de hacer algo.
173. Puedo leer durante mucho tiempo sin que se me cansen los ojos.
174. Me gusta leer o estudiar acerca de las cosas en las que estoy trabajando.

175. Siento debilidad general la mayor parte del tiempo.
176. Muy pocas veces me duele la cabeza.
177. Mis manos no se han entorpecido ni perdido habilidad.
178. Algunas veces cuando me apeno empiezo a sudar, cosa que me molesta muchísimo.
179. No he tenido dificultad en mantener el equilibrio cuando camino.
180. Algo anda mal en mi mente.
181. No me dan accesos de alergia o de asma.
182. He tenido ataques durante los cuales no podía controlar el habla o los movimientos, pero me daba cuenta de lo que ocurría a mi alrededor.
183. No me agradan todas las personas que conozco.
184. Muy pocas veces sueño despierto(a).
185. Desearía no ser tan tímido(a).
186. No tengo miedo de manejar dinero.
187. Si fuera periodista me gustaría mucho escribir sobre teatro.
188. Disfruto de distintas clases de juegos y diversiones.
189. Me gusta coquetear.
190. Mi familia me trata más como un(a) niño(a) que como un adulto.
191. Me gustaría ser periodista.
192. Mi madre es una buena mujer, (o si su madre ha fallecido) mi madre era una buena mujer.
193. Cuando camino tengo mucho cuidado de no pisar las rayas en las banquetas.
194. Nunca he tenido erupciones (ronchas, salpullido, etcétera) que me preocuparan.
195. En comparación con otros hogares, hay muy poco compañerismo y cariño en mi familia.
196. Frecuentemente me encuentro preocupado(a) por algo.
197. Creo que me gustaría el trabajo de contratista de obras.
198. Frecuentemente oigo voces sin saber de dónde vienen.
199. Me gusta la ciencia.
200. No se me dificulta pedir ayuda a mis amigos aun cuando no pueda devolverles el favor.
201. Me gusta mucho cazar.
202. A menudo mis padres se oponían a la clase de gente que frecuentaba.
203. En ocasiones me gusta el chisme.
204. Aparentemente oigo tan bien como la mayoría de las personas.
205. Algunos de mis familiares tienen hábitos que me molestan o irritan mucho.
206. A veces creo que puedo tomar decisiones con extraordinaria facilidad.
207. Me gustaría pertenecer a varios clubes o asociaciones.
208. Raras veces noto los latidos de mi corazón, y muy pocas veces me falta la respiración.
209. Me gusta hablar sobre temas sexuales.
210. Me gusta visitar lugares donde nunca he estado.

211. Se me inculcó un modo de vida basado en el deber, el cual he seguido desde entonces con mucho cuidado.
212. Algunas veces he sido un obstáculo para personas que querían hacer algo, no porque eso fuera importante, sino por cuestión de principios.
213. Me enojo con facilidad, pero se me pasa pronto.
214. He sido bastante independiente y liberado(a) de la disciplina familiar.
215. Me preocupo mucho.
216. Alguien ha estado intentando robarme.
217. Casi todos mis parientes están de acuerdo conmigo.
218. Tengo periodos de tanta intranquilidad que no puedo permanecer sentado(a) mucho tiempo.
219. He tenido decepciones amorosas.
220. Nunca me preocupa mi apariencia física.
221. Sueño frecuentemente cosas que es mejor mantener en secreto.
222. Se debe enseñar a los niños la información básica sobre el sexo.
223. No creo ser más nervioso(a) que la mayoría de las personas.
224. Padezco poca o ninguna clase de dolores.
225. Mi forma de hacer las cosas tiende a ser malinterpretada por otros.
226. Algunas veces sin razón, aun cuando las cosas van mal, me siento muy alegre, como si estuviera en "la cima del mundo".
227. No culpo a nadie por tratar de apoderarse de todo lo que pueda en este mundo.
228. Hay personas que quieren apoderarse de mis pensamientos e ideas.
229. He tenido momentos en los que mi mente se ha quedado en blanco y no me daba cuenta de lo que ocurría a mi alrededor.
230. Puedo ser amistoso(a) con personas que hacen cosas que considero incorrectas.
231. Me gusta estar en un grupo en el que se hacen bromas los unos a los otros.
232. En las elecciones, algunas veces voto por candidatos que casi no conozco.
233. Se me dificulta comenzar a hacer las cosas.
234. Creo que estoy condenado(a).
235. Fui una persona lenta para aprender en la escuela.
236. Si fuera artista me gustaría dibujar flores.
237. No me molesta no ser mejor parecido(a).
238. Sudo con facilidad aun en días frescos.
239. Tengo entera confianza en mí mismo.
240. A veces me ha sido imposible evitar robar o llevarme algo de una tienda.
241. Es más seguro no confiar en nadie.
242. Una vez a la semana o más frecuentemente me pongo muy agitado(a).
243. Cuando estoy con un grupo de personas se me dificulta pensar en temas apropiados para platicar o conversar.
244. Cuando me siento triste, casi siempre algo emocionante me saca de ese estado.

245. Cuando salgo de casa no me preocupo por cerrar bien las ventanas y la puerta con llave.
246. Creo que mis pecados son imperdonables.
247. Se me adormecen una o varias partes de la piel.
248. No culpo a la persona que se aprovecha de otra, si esta última se expone a que ocurra tal cosa.
249. Mi vista está tan bien ahora como lo ha estado por años.
250. A veces me divierte tanto la astucia de algún criminal, que he deseado que se salga con la suya.
251. Con frecuencia me ha parecido que algún extraño me miraba críticamente.
252. Todo me sabe igual.
253. Todos los días tomo una cantidad extraordinaria de agua.
254. La mayoría de las personas hace amistades porque los amigos les pueden resultar útiles en algún momento.
255. Casi nunca noto que me zumben o silben los oídos.
256. De vez en cuando siento odio hacia los miembros de mi familia a los que usualmente quiero.
257. Si fuera reportero(a) me gustaría mucho escribir notas deportivas.
258. Puedo dormir durante el día pero no durante la noche.
259. Estoy seguro(a) de que la gente habla de mí.
260. A veces me río de los chistes obscenos.
261. Tengo muy pocos temores en comparación con los de mis amigos.
262. No me sentiría apenado(a) si ante un grupo de personas, tuviera que iniciar una discusión u opinar acerca de algo que conozco bien.
263. Siempre me molesta que la justicia deje libre a un criminal debido a las maniobras de un abogado astuto.
264. He bebido alcohol con exceso.
265. Por lo general no le hablo a la gente, hasta que ellos me hablan.
266. Nunca he tenido problemas con la ley.
267. Tengo periodos en que me siento muy alegre sin que exista una razón especial.
268. Quisiera que no me perturbaran pensamientos sexuales.
269. Si varias personas se hallan en apuros, lo mejor que pueden hacer es ponerse de acuerdo sobre lo que van a decir y mantenerse firmes en lo que acuerden.
270. No me molesta mucho ver sufrir a los animales.
271. Creo que siento más intensamente que la mayoría de las personas.
272. Nunca en mi vida me gustó jugar con muñecas.
273. A menudo la vida me resulta difícil.
274. Soy tan susceptible respecto a algunos temas que ni siquiera puedo hablar de ellos.
275. En la escuela me era muy difícil hablar frente a la clase.

276. Quiero a mi madre, (o si su madre ha fallecido) quise a mi madre.
277. Aun cuando estoy acompañado(a) me siento solo(a) la mayor parte del tiempo.
278. Recibo toda la comprensión que debiera recibir.
279. Me niego a participar en algunos juegos porque no los sé jugar bien.
280. Creo que hago amistades tan fácilmente como cualquiera.
281. No me gusta tener gente a mi alrededor.
282. Me han dicho que camino cuando estoy dormido(a).
283. La persona que causa tentación dejando propiedades de valor sin protección, es tan culpable del robo como el ladrón mismo.
284. Creo que casi todo el mundo mentiría para evitarse problemas.
285. Soy más sensible que la mayoría de la gente.
286. A la mayor parte de la gente le disgusta ayudar a los demás, aunque no lo diga.
287. Muchos de mis sueños están relacionados con el sexo.
288. Mis padres y familiares me encuentran más fallas de las que debieran.
289. Me avergüenzo muy fácilmente.
290. El dinero y los negocios me preocupan.
291. Nunca he estado enamorado(a) de alguien.
292. Algunos de mis familiares han hecho ciertas cosas que me han asustado.
293. Casi nunca sueño.
294. Con frecuencia me salen manchas rojas en el cuello.
295. Nunca he sufrido parálisis o alguna debilidad fuera de lo común en alguno de mis músculos.
296. Algunas veces pierdo o me cambia la voz, aunque no esté resfriado(a).
297. Mi padre o mi madre frecuentemente me hacían obedecer, aun cuando yo creía que no tenían la razón.
298. A veces percibo olores raros.
299. No me puedo concentrar en una sola cosa.
300. Tengo motivos para sentirme celoso(a) de uno o más miembros de mi familia.
301. Casi todo el tiempo me siento preocupado(a) por algo o por alguien.
302. Pierdo fácilmente la paciencia con la gente.
303. La mayor parte del tiempo desearía estar muerto(a).
304. Algunas veces me siento tan inquieto(a) que me es difícil quedarme dormido(a).
305. Sin duda he tenido más cosas de qué preocuparme de las que me corresponderían.
306. A nadie le importa mucho lo que le suceda a uno.
307. A veces me molesta oír tan bien.
308. Se me olvida muy pronto lo que me dicen.

309. Generalmente tengo que detenerme a pensar antes de hacer algo, aunque sea un asunto sin importancia.
310. Con frecuencia cruzo la calle para evitar encontrarme con alguien que veo venir.
311. Muchas veces siento como si las cosas no fueran reales.
312. La única parte interesante del periódico son las caricaturas de la sección cómica.
313. Tengo la costumbre de contar cosas sin importancia, como la cantidad de focos en los anuncios luminosos y cosas por el estilo.
314. No tengo enemigos que realmente quieran hacerme daño.
315. Generalmente no me fío de las personas que son un poco más amigables de lo que esperaba.
316. Tengo pensamientos extraños y poco comunes.
317. Me pongo nervioso(a) y preocupado(a) cuando tengo que salir de casa para hacer un viaje corto.
318. Por lo general espero tener éxito en lo que hago.
319. Oigo cosas extrañas cuando estoy solo(a).
320. He tenido miedo de cosas o personas que sabía que no podían hacerme daño.
321. No temo entrar solo(a) a un salón donde hay gente reunida platicando.
322. Tengo miedo de usar cuchillos o cualquier otra cosa filosa o puntiaguda.
323. Algunas veces me gusta herir a las personas que quiero.
324. Puedo atemorizar fácilmente a la gente y a veces lo hago para divertirme.
325. Es más difícil para mí concentrarme de lo que parece ser para otras personas.
326. En varias ocasiones he dejado de hacer algo porque he dudado de mi habilidad.
327. A menudo me vienen a la mente malas palabras, palabras horribles y me es imposible librarme de ellas.
328. Algunas veces me vienen a la mente pensamientos sin importancia que me molestan por días.
329. Casi todos los días sucede algo que me asusta.
330. A veces me siento lleno(a) de energía.
331. Tengo la tendencia a tomar las cosas muy en serio.
332. A veces he sentido placer cuando un ser querido me ha lastimado.
333. La gente dice cosas ofensivas y vulgares acerca de mí.
334. Me siento incómodo(a) cuando estoy en lugares cerrados.
335. Generalmente no me preocupo mucho de cómo soy y de cómo hago las cosas.
336. Alguien controla mi mente.
337. En las reuniones sociales o fiestas es más probable que me sienta solo(a) o con una sola persona en vez de reunirme con el grupo.
338. La gente me desilusiona con frecuencia.
339. Algunas veces he sentido que las dificultades se acumulan de tal modo que no puedo vencerlas.

340. Me gusta muchísimo ir a bailes.
341. Durante ciertos periodos mi mente parece trabajar más lentamente que de costumbre.
342. A menudo platico con extraños en trenes, autobuses, etc.
343. Me gustan los niños.
344. Me gusta apostar cuando se trata de poco dinero.
345. Si me dieran la oportunidad, podría hacer algunas cosas que serían de gran beneficio para la humanidad.
346. Con frecuencia he conocido a personas supuestamente expertas y que no resultaron mejores que yo.
347. Me siento un(a) fracasado(a) cuando oigo hablar del éxito de alguien a quien conozco bien.
348. Pienso frecuentemente: "quisiera volver a ser niño(a)".
349. Nunca me siento más contento(a) que cuando estoy solo(a).
350. Si me dieran la oportunidad sería un(a) buen(a) líder.
351. Me siento incómodo(a) con los chistes obscenos.
352. Las personas generalmente exigen más respeto para sus propios derechos, que el que están dispuestas a conceder a los demás.
353. Me gustan las reuniones sociales sólo por estar con la gente.
354. Procuero recordar anécdotas interesantes para contárselas después a otras personas.
355. Una o más veces en mi vida he sentido que alguien me obligaba a hacer cosas hipnotizándome.
356. Cuando inicio una tarea me es difícil hacerla a un lado, aunque sea por un momento.
357. Con frecuencia no me entero de los chismes y habladurías de mi grupo.
358. A menudo me he encontrado personas que envidian mis buenas ideas, sólo porque a ellas no se les ocurrieron primero.
359. Disfruto con el alboroto de una multitud.
360. No me molesta conocer a personas extrañas.
361. Alguien ha tratado de influir en mi mente.
362. Recuerdo haberme fingido enfermo(a) para evitar algo.
363. Mis preocupaciones parecen desaparecer cuando estoy con un grupo de amigos(as) animados(as).
364. Me rindo fácilmente cuando las cosas van mal.
365. Me gusta hacerle saber a la gente mi punto de vista sobre las cosas.
366. He tenido épocas en las que me sentía tan lleno(a) de energía que en ocasiones, hasta por varios días, no necesitaba dormir.
367. Siempre que me es posible evito estar entre mucha gente.
368. Me atemorizo ante las crisis o dificultades.
369. Tiendo a dejar de hacer algo que quiero, si otros creen que eso no vale la pena.

370. Me gustan las fiestas y las reuniones sociales.
371. He deseado frecuentemente ser una persona del sexo opuesto.
372. No me enojo fácilmente.
373. En el pasado he hecho cosas malas que nunca he contado a nadie.
374. La mayoría de las personas utilizaría medios, de alguna manera discutibles, para mejorar su situación en la vida.
375. Me pongo nervioso(a) cuando me preguntan cosas personales.
376. No me siento capaz de planear mi futuro.
377. No estoy contento(a) con mi manera de ser.
378. Me enojo cuando mi familia o amigos me aconsejan sobre cómo vivir mi vida.
379. Cuando era niño(a) me golpearon muchas veces.
380. Me siento incómodo(a) cuando la gente me halaga.
381. No me gusta escuchar a otras personas dar sus opiniones sobre la vida.
382. Con frecuencia tengo serios desacuerdos con personas importantes para mí.
383. Cuando las cosas van muy mal, sé que puedo contar con la ayuda de mi familia.
384. Me gustaba jugar a "la casita" cuando era pequeño(a).
385. No le temo al fuego.
386. A veces me he alejado de alguna persona porque temía hacer o decir algo que pudiera lamentar después.
387. Solamente puedo expresar lo que en verdad siento, cuando tomo.
388. Muy rara vez me siento deprimido(a).
389. Me han dicho con frecuencia que tengo mal genio.
390. Quisiera dejar de preocuparme por las cosas que he dicho y que quizás hayan herido los sentimientos de otras personas.
391. Me siento incapaz de contarle a alguien todo acerca de mí.
392. Temo a los relámpagos.
393. Me gusta tener a los demás intrigados con respecto a lo que haré.
394. Con frecuencia me ha parecido encontrar tantos obstáculos en mis planes que he tenido que abandonarlos.
395. Me da miedo estar solo(a) en la oscuridad.
396. A veces me he sentido muy mal al no ser comprendido(a) cuando trataba de evitar que alguien cometiera un error.
397. Le tengo terror a los huracanes.
398. Frecuentemente le pido consejo a la gente.
399. El futuro es demasiado incierto para que una persona haga planes serios.
400. Con frecuencia, aun cuando todo vaya bien, siento que nada me importa.
401. No le temo al agua.
402. Frecuentemente tengo que consultar con la almohada antes de tomar decisiones.
403. Con frecuencia la gente ha interpretado mal mis intenciones cuando trataba de corregir algo y ayudar.

404. No tengo dificultades al tragar.
405. Por lo general soy tranquilo(a) y no me altero fácilmente.
406. Me gustaría mucho ganarles a los criminales en su propio juego.
407. Merezco un severo castigo por mis pecados.
408. Tiendo a tomar los desengaños tan a pecho que no puedo dejar de pensar en ellos.
409. Me molesta que alguien me observe cuando trabajo, aun cuando sé que puedo hacerlo bien.
410. A menudo me molesta tanto cuando alguien trata de meterse en la fila, que le llamo la atención.
411. A veces pienso que no sirvo para nada.
412. Cuando era chico(a) frecuentemente no iba a la escuela aunque debía haberlo hecho.
413. Tengo uno o varios familiares que son muy nerviosos.
414. A veces he tenido que ser rudo(a) con personas groseras o inoportunas.
415. Me preocupo mucho por posibles desgracias.
416. Tengo opiniones políticas bien definidas.
417. Me gustaría ser corredor(a) de autos.
418. Es correcto tratar de evitar el cumplimiento de la ley, siempre que ésta no se viole.
419. Hay ciertas personas que me desagradan tanto, que me alegro interiormente cuando están pagando las consecuencias por algo que han hecho.
420. Me pone nervioso(a) tener que esperar.
421. Tiendo a dejar de hacer algo que deseo cuando los demás piensan que esa no es la manera correcta de hacerlo.
422. Me gustaba lo emocionante cuando era joven (o en mi niñez).
423. Con frecuencia me esfuerzo para superar a alguien que me ha llevado la contraria.
424. Me molesta que la gente me mire en la calle, en las tiendas, etc.
425. El hombre que más se ocupó de mí cuando era niño(a) (mi padre, padrastro, etc.) fue muy estricto conmigo.
426. Me gustaba brincar al avión y la cuerda.
427. Nunca he tenido una visión.
428. Varias veces he cambiado de modo de pensar acerca de mi trabajo.
429. Excepto por orden del médico, nunca he tomado drogas o pastillas para dormir.
430. Frecuentemente me siento apenado(a) por ser tan irritable y gruñón(a).
431. En la escuela mis calificaciones en conducta generalmente eran malas.
432. Me fascina el fuego.
433. Cuando estoy en una situación difícil digo sólo aquella parte de la verdad que no me perjudica.
434. Si me hallara en dificultades junto con varios amigos que fueran tan culpables como yo, preferiría echarme toda la culpa antes que descubrirlos.
435. Con frecuencia le tengo miedo a la oscuridad.

436. Cuando un hombre está con una mujer, generalmente está pensando en cosas relacionadas con el sexo.
437. Generalmente le hablo claro a la gente a quien estoy tratando de mejorar o corregir.
438. Me produce terror la idea de un terremoto.
439. Me convierto rápidamente en partidario de una buena idea.
440. Generalmente hago las cosas por mí mismo(a), en vez de buscar a alguien que me enseñe a hacerlas.
441. Temo encontrarme encerrado(a) en un ropero o en un lugar pequeño y cerrado.
442. Tengo que admitir que a veces me he preocupado más de la cuenta por cosas que no valían la pena.
443. No trato de encubrir la mala opinión o lástima que me inspira una persona para que ésta desconozca lo que siento.
444. Soy una persona muy tensa.
445. Frecuentemente he trabajado para personas que se atribuyen el reconocimiento por un buen trabajo pero culpan a los subalternos de los errores.
446. A veces me es difícil defender mis derechos porque soy muy reservado(a).
447. La suciedad me molesta o me horroriza.
448. Vivo una vida de ensueños acerca de la cual no le digo nada a nadie.
449. Algunos de mis familiares se enojan fácilmente.
450. No puedo hacer nada bien.
451. A menudo me he sentido culpable porque he fingido mayor pesar del que realmente sentía.
452. Generalmente defiendo con tenacidad mis propias opiniones.
453. No le temo a las arañas.
454. Me parece tener un porvenir sin esperanzas.
455. Los miembros de mi familia y mis parientes más cercanos se llevan bastante bien.
456. Me gustaría vestir ropa cara.
457. La gente puede hacerme cambiar de opinión muy fácilmente, aun cuando ya haya tomado una decisión.
458. Ciertos animales me ponen nervioso(a).
459. Puedo soportar tanto dolor como cualquiera.
460. Varias veces he sido el (la) último(a) en darme por vencido(a) al tratar de hacer algo.
461. Me molesta que la gente me apresure.
462. No le tengo miedo a los ratones.
463. Varias veces por semana siento como si algo terrible fuera a suceder.
464. Gran parte del tiempo me siento cansado(a).
465. Me gusta reparar las cerraduras de las puertas.
466. Algunas veces estoy seguro(a) que los demás pueden saber lo que estoy pensando.
467. Me gusta leer libros sobre ciencia.
468. Tengo miedo de estar solo(a) en un sitio al descubierto.

469. Algunas veces me siento al borde de una crisis nerviosa.
470. Un gran número de personas son culpables de mala conducta sexual.
471. Con frecuencia he tenido miedo durante la noche.
472. Me molesta que se me olvide dónde pongo las cosas.
473. La persona hacia la que sentía mayor afecto y admiración cuando era niño(a) fue una mujer (madre, hermana, tía u otra mujer).
474. Me gustan más las novelas de aventuras que las de amor.
475. Con frecuencia me confundo y se me olvida lo que quiero decir.
476. Soy torpe y poco hábil.
477. Me gusta mucho jugar deportes rudos (como fútbol americano o fútbol soccer).
478. Odio a toda mi familia.
479. Algunas personas piensan que soy una persona difícil de llegar a conocer.
480. La mayoría de mi tiempo libre lo paso a solas.
481. Cuando alguien hace algo que me enoja, le digo a la persona cómo me siento.
482. En general tengo problemas para decidir qué debo hacer.
483. La gente piensa que no soy atractivo(a).
484. La gente no es muy amable conmigo.
485. Con frecuencia siento que no soy tan bueno(a) como otras personas.
486. Soy muy terco(a).
487. He disfrutado fumando marihuana.
488. La enfermedad mental es señal de debilidad.
489. Tengo problemas con el alcohol o las drogas.
490. Los fantasmas o los espíritus pueden influir en las personas para bien o para mal.
491. Me siento incapaz cuando tengo que tomar una decisión importante.
492. Procuero siempre ser amable, aun cuando las demás personas estén molestas o sean criticonas.
493. Encuentro alivio cuando comparto mis problemas con alguien.
494. Los objetivos más importantes de mi vida están a mi alcance.
495. Creo que las personas deberían guardar sus problemas personales para sí mismas.
496. Actualmente no me siento estresado(a).
497. Me molesta mucho pensar en hacer cambios en mi vida.
498. Mis mayores problemas se deben al comportamiento de alguien cercano a mí.
499. Odio ir al doctor, aun cuando estoy enfermo(a).
500. Aunque no estoy satisfecho(a) con mi vida, nada puedo hacer ahora para cambiarla.
501. Hablar con alguien sobre los problemas y preocupaciones es mucho mejor que tomar drogas o medicinas.
502. Tengo algunos hábitos que son realmente dañinos.

503. Cuando los problemas necesitan solución, generalmente dejo que otra persona los resuelva.
504. Reconozco que tengo varios defectos que no seré capaz de cambiar.
505. Estoy tan harto(a) de lo que hago diariamente, que lo único que deseo es deshacerme de todo.
506. Recientemente he pensado en matarme.
507. Con frecuencia me irrita mucho que me interrumpan cuando estoy trabajando.
508. Frecuentemente siento que puedo leer la mente de otras personas.
509. Me pongo nervioso(a) cuando tengo que tomar decisiones importantes.
510. Algunas personas dicen que como demasiado aprisa.
511. Me drogo o me emborracho por lo menos una vez a la semana.
512. He sufrido una pérdida importante en mi vida, de la que nunca podré recuperarme.
513. En ocasiones me molesto y enojo tanto, que no sé qué me pasa.
514. Cuando alguien me pide que haga algo por ellos, me cuesta mucho trabajo decirles que no.
515. Nunca me siento más feliz que cuando estoy solo(a).
516. Mi vida está vacía y sin significado.
517. Tengo dificultades para mantener un trabajo estable.
518. He cometido bastantes errores graves en mi vida.
519. Me enojo conmigo mismo(a) cuando accedo demasiado a los deseos de los demás.
520. Últimamente he pensado mucho en matarme.
521. Me gusta tomar decisiones y asignar trabajo a otros.
522. Aun sin mi familia sé que siempre habrá alguien que me cuide.
523. Me molesta mucho tener que esperar en fila para entrar a restaurantes, cines o eventos deportivos.
524. Nadie lo sabe, pero he tratado de matarme.
525. Todo pasa demasiado rápido a mi alrededor.
526. Sé que soy una carga para otros.
527. Después de un mal día, generalmente necesito algunos tragos para relajarme.
528. Muchos de los problemas que tengo se deben a la mala suerte.
529. A veces me parece que no puedo dejar de hablar.
530. Me he llegado a lastimar o cortar a mí mismo sin saber por qué.
531. Trabajo de más, aun cuando no me lo exigen.
532. Generalmente me siento mejor después de haber llorado.
533. Olvido dónde dejo las cosas.
534. Si pudiera vivir mi vida de nuevo no la cambiaría demasiado.
535. Me enojo mucho cuando la gente de la que dependo no tiene el trabajo listo a tiempo.

536. Si me enojo, sé con seguridad que me dará dolor de cabeza.
537. Me gusta negociar en situaciones difíciles.
538. La mayoría de los hombres son infieles a sus esposas de vez en cuando.
539. Últimamente he perdido la voluntad de resolver mis problemas.
540. Cuando he estado tomado(a) me he enojado y he roto muebles y platos.
541. Trabajo mejor cuando tengo un plazo fijo que cumplir.
542. Me he enojado tanto con alguien, que he sentido como si fuera a explotar.
543. Algunas veces he tenido pensamientos terribles acerca de mi familia.
544. Algunas personas me dicen que tengo problemas con el alcohol pero no estoy de acuerdo con ellos.
545. Siempre tengo muy poco tiempo para terminar lo que hago.
546. Últimamente, mis pensamientos están más y más relacionados con la muerte y con la vida después de la muerte.
547. Frecuentemente guardo y almaceno cosas que probablemente nunca utilizaré.
548. Me he llegado a sentir tan enojado(a) que he lastimado a otra persona en un pleito a puñetazos.
549. Últimamente siento que me están evaluando en todo lo que hago.
550. Actualmente tengo muy poca relación con mis parientes.
551. En ocasiones me parece escuchar lo que pienso en voz alta.
552. Cuando estoy triste, me ayuda a sentirme mejor visitar a los amigos.
553. Mucho de lo que me pasa ahora parece haberme sucedido con anterioridad.
554. Cuando la vida se pone difícil, quisiera tan sólo rendirme.
555. No puedo entrar solo(a) en un cuarto oscuro, aun en mi propia casa.
556. Me preocupa bastante el dinero.
557. El hombre debería ser el jefe de la familia.
558. El único lugar donde me siento tranquilo(a) es en mi casa.
559. Las personas con las que trabajo no comprenden mis problemas.
560. Estoy satisfecho(a) con la cantidad de dinero que gano.
561. Generalmente tengo la suficiente energía para hacer mi trabajo.
562. Es difícil para mí aceptar cumplidos.
563. En la mayoría de los matrimonios uno o los dos miembros de la pareja son infelices.
564. Casi nunca pierdo el control de mí mismo(a).
565. Últimamente me cuesta mucho trabajo recordar lo que la gente me ha dicho.
566. Cuando estoy triste o deprimido(a), no desempeño mi trabajo como debiera.
567. La mayoría de las parejas casadas no se demuestran mucho afecto.

MMPI - 2

MMPI-2

S.R. Hathaway y J.C. McKinley
Inventario multifásico de la personalidad Minnesota-2

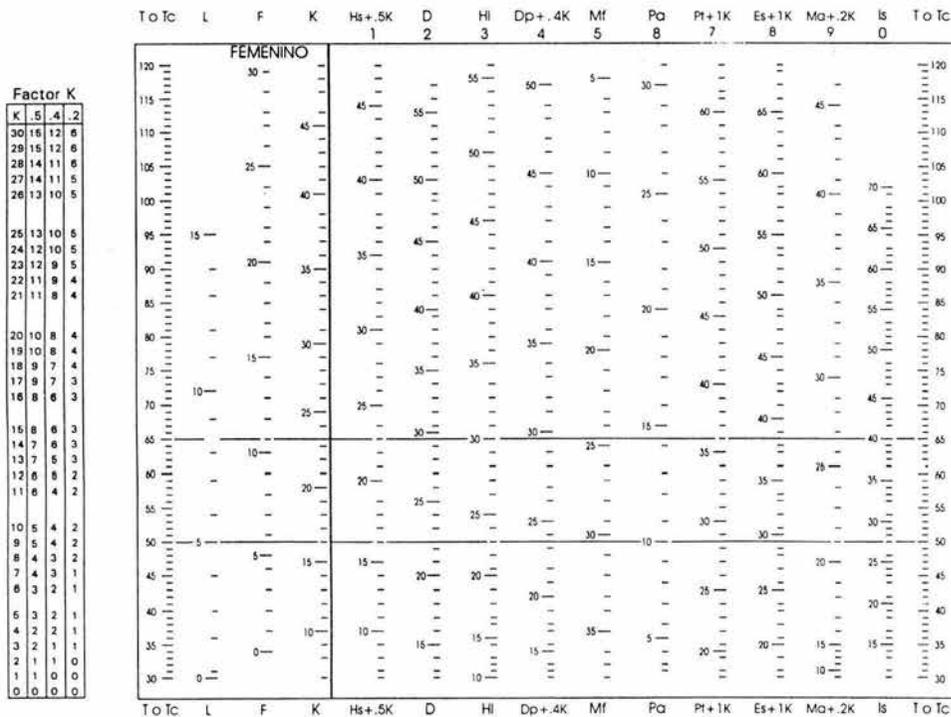
Perfil de escalas básicas
(normas mexicanas con K agregada)

MP 46-6.1

Inventario multifásico de la personalidad Minnesota-2
Copyright © 1989, (renovado, 1970), 1943, 1942.
Este Perfil, 1989 por Regents of the University of Minnesota
© 1995, este Perfil, 1999 Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V.
En coedición con Universidad Nacional Autónoma de México © 1994
Adaptación al español por E. Lucio
MMPI-2 y "Minnesota Multiphasic Personality Inventory"
son M.R. por University of Minnesota

Nombre: _____
Dirección: _____
Ocupación: _____ Fecha de aplicación: _____
Escolaridad: _____ Edad: _____ Estado civil: _____
Referido por: _____
Clave del perfil: _____
Iniciales del calificador: _____

Nota: Este perfil está impreso en marado y negro. NO LO ACEPTE si es de un solo color.



Puntuación natural _____
Puntuación natural ? _____
Puntuación natural con K _____



MMPI-2

S.R. Hathaway y J.C. McKinley
Inventario multifásico de la personalidad Minnesota-2

Perfil de escalas básicas
(normas mexicanas con K agregada)

MP 46-6,1

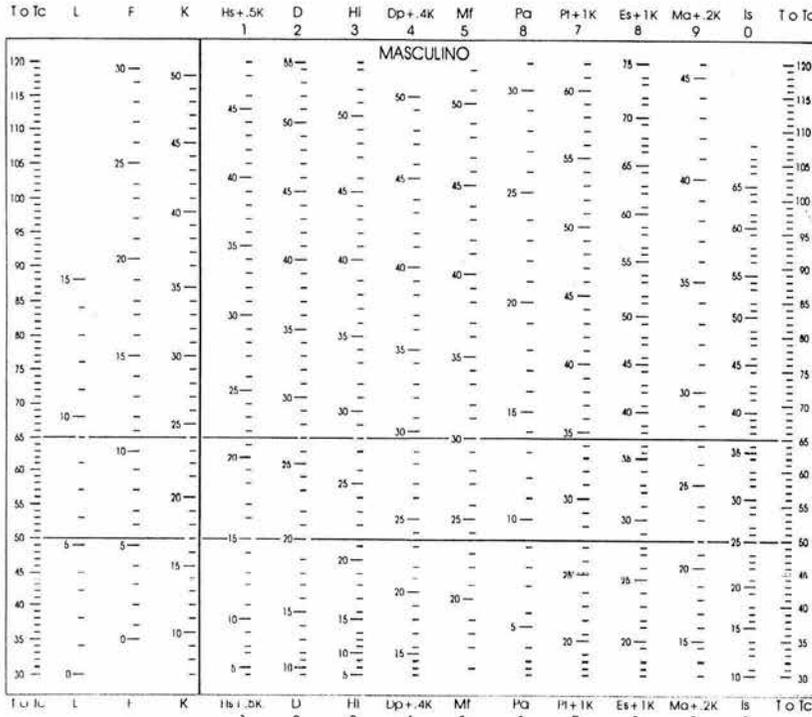
Inventario multifásico de la personalidad Minnesota-2
Copyright © 1989, (renovado, 1970, 1943, 1942).
Este Perfil, 1989 por Regents of the University of Minnesota
© 1995, este Perfil, 1999 Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V.
En coedición con Universidad Nacional Autónoma de México ©1994.
Adaptación al español por E. Lucía
MMPI-2 y "Minnesota Multiphasic Personality Inventory"
son M.R. por University of Minnesota

Nombre: _____
Dirección: _____
Ocupación: _____ Fecha de aplicación: _____
Escolaridad: _____ Edad: _____ Estado civil: _____
Referido por: _____
Clave del perfil: _____
Iniciales del calificador: _____

Nota: Este perfil está impreso en morado y negro. NO LO ACEPTE si es de un solo color.

Factor K

K	.5	.4	.2
30	15	12	8
29	15	12	8
28	14	11	6
27	14	11	5
26	13	10	5
25	13	10	5
24	12	10	5
23	12	9	5
22	11	9	4
21	11	8	4
20	10	8	4
19	10	8	4
18	9	7	4
17	9	7	3
16	8	6	3
15	8	6	3
14	7	6	3
13	7	6	3
12	6	5	2
11	6	4	2
10	5	4	2
9	5	4	2
8	4	3	2
7	4	3	1
6	3	2	1
5	3	2	1
4	2	2	1
3	2	1	1
2	1	1	0
1	1	0	0
0	0	0	0



Puntuación natural _____
Puntuación natural ? _____
Factor K agregado _____
Puntuación natural con K _____





Inventario multiasico de la personalidad Minnesota-2
 Hoja de respuestas
 para calificación manual



NOMBRE _____

Escolaridad _____

Ocupación _____

Fecha _____

INSTRUCCIONES

No marque ni doble esta hoja. Marque con lápiz del No. 2 o 2½. No use pluma ni marcador.
 Marque su respuesta llenando completamente el círculo que corresponde.

MARQUE ASI: ●

No marque así: ☒ ☐ ⊖ ⊕

ENCASO DE ERROR, BORRE COMPLETAMENTE.

Número de identificación

Carrera/Ocupación

Semestre

Edad

Sexo <input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino	Escolaridad <input type="radio"/> Primaria <input type="radio"/> Secundaria <input type="radio"/> Bachillerato <input type="radio"/> Profesional <input type="radio"/> Posgrado	A <input type="text"/> <input type="text"/>	B <input type="text"/> <input type="text"/>
Estado Civil <input type="radio"/> Soltero <input type="radio"/> Casado <input type="radio"/> Unión libre <input type="radio"/> Divorciado <input type="radio"/> Separado <input type="radio"/> Viudo			

<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 10	<input type="radio"/> 11	<input type="radio"/> 12	<input type="radio"/> 13	<input type="radio"/> 14
<input type="radio"/> 15	<input type="radio"/> 16	<input type="radio"/> 17	<input type="radio"/> 18	<input type="radio"/> 19	<input type="radio"/> 20	<input type="radio"/> 21	<input type="radio"/> 22	<input type="radio"/> 23	<input type="radio"/> 24	<input type="radio"/> 25	<input type="radio"/> 26	<input type="radio"/> 27	<input type="radio"/> 28
<input type="radio"/> 29	<input type="radio"/> 30	<input type="radio"/> 31	<input type="radio"/> 32	<input type="radio"/> 33	<input type="radio"/> 34	<input type="radio"/> 35	<input type="radio"/> 36	<input type="radio"/> 37	<input type="radio"/> 38	<input type="radio"/> 39	<input type="radio"/> 40	<input type="radio"/> 41	<input type="radio"/> 42
<input type="radio"/> 43	<input type="radio"/> 44	<input type="radio"/> 45	<input type="radio"/> 46	<input type="radio"/> 47	<input type="radio"/> 48	<input type="radio"/> 49	<input type="radio"/> 50	<input type="radio"/> 51	<input type="radio"/> 52	<input type="radio"/> 53	<input type="radio"/> 54	<input type="radio"/> 55	<input type="radio"/> 56
<input type="radio"/> 57	<input type="radio"/> 58	<input type="radio"/> 59	<input type="radio"/> 60	<input type="radio"/> 61	<input type="radio"/> 62	<input type="radio"/> 63	<input type="radio"/> 64	<input type="radio"/> 65	<input type="radio"/> 66	<input type="radio"/> 67	<input type="radio"/> 68	<input type="radio"/> 69	<input type="radio"/> 70
<input type="radio"/> 71	<input type="radio"/> 72	<input type="radio"/> 73	<input type="radio"/> 74	<input type="radio"/> 75	<input type="radio"/> 76	<input type="radio"/> 77	<input type="radio"/> 78	<input type="radio"/> 79	<input type="radio"/> 80	<input type="radio"/> 81	<input type="radio"/> 82	<input type="radio"/> 83	<input type="radio"/> 84
<input type="radio"/> 85	<input type="radio"/> 86	<input type="radio"/> 87	<input type="radio"/> 88	<input type="radio"/> 89	<input type="radio"/> 90	<input type="radio"/> 91	<input type="radio"/> 92	<input type="radio"/> 93	<input type="radio"/> 94	<input type="radio"/> 95	<input type="radio"/> 96	<input type="radio"/> 97	<input type="radio"/> 98
<input type="radio"/> 99	<input type="radio"/> 100	<input type="radio"/> 101	<input type="radio"/> 102	<input type="radio"/> 103	<input type="radio"/> 104	<input type="radio"/> 105	<input type="radio"/> 106	<input type="radio"/> 107	<input type="radio"/> 108	<input type="radio"/> 109	<input type="radio"/> 110	<input type="radio"/> 111	<input type="radio"/> 112
<input type="radio"/> 113	<input type="radio"/> 114	<input type="radio"/> 115	<input type="radio"/> 116	<input type="radio"/> 117	<input type="radio"/> 118	<input type="radio"/> 119	<input type="radio"/> 120	<input type="radio"/> 121	<input type="radio"/> 122	<input type="radio"/> 123	<input type="radio"/> 124	<input type="radio"/> 125	<input type="radio"/> 126
<input type="radio"/> 127	<input type="radio"/> 128	<input type="radio"/> 129	<input type="radio"/> 130	<input type="radio"/> 131	<input type="radio"/> 132	<input type="radio"/> 133	<input type="radio"/> 134	<input type="radio"/> 135	<input type="radio"/> 136	<input type="radio"/> 137	<input type="radio"/> 138	<input type="radio"/> 139	<input type="radio"/> 140
<input type="radio"/> 141	<input type="radio"/> 142	<input type="radio"/> 143	<input type="radio"/> 144	<input type="radio"/> 145	<input type="radio"/> 146	<input type="radio"/> 147	<input type="radio"/> 148	<input type="radio"/> 149	<input type="radio"/> 150	<input type="radio"/> 151	<input type="radio"/> 152	<input type="radio"/> 153	<input type="radio"/> 154
<input type="radio"/> 155	<input type="radio"/> 156	<input type="radio"/> 157	<input type="radio"/> 158	<input type="radio"/> 159	<input type="radio"/> 160	<input type="radio"/> 161	<input type="radio"/> 162	<input type="radio"/> 163	<input type="radio"/> 164	<input type="radio"/> 165	<input type="radio"/> 166	<input type="radio"/> 167	<input type="radio"/> 168
<input type="radio"/> 169	<input type="radio"/> 170	<input type="radio"/> 171	<input type="radio"/> 172	<input type="radio"/> 173	<input type="radio"/> 174	<input type="radio"/> 175	<input type="radio"/> 176	<input type="radio"/> 177	<input type="radio"/> 178	<input type="radio"/> 179	<input type="radio"/> 180	<input type="radio"/> 181	<input type="radio"/> 182
<input type="radio"/> 183	<input type="radio"/> 184	<input type="radio"/> 185	<input type="radio"/> 186	<input type="radio"/> 187	<input type="radio"/> 188	<input type="radio"/> 189	<input type="radio"/> 190	<input type="radio"/> 191	<input type="radio"/> 192	<input type="radio"/> 193	<input type="radio"/> 194	<input type="radio"/> 195	<input type="radio"/> 196

197	V(F)	198	V(F)	199	V(F)	200	V(F)	201	V(F)	202	V(F)	203	V(F)	204	V(F)	205	V(F)	206	V(F)	207	V(F)	208	V(F)	209	V(F)	210	V(F)
211	V(F)	212	V(F)	213	V(F)	214	V(F)	215	V(F)	216	V(F)	217	V(F)	218	V(F)	219	V(F)	220	V(F)	221	V(F)	222	V(F)	223	V(F)	224	V(F)
225	V(F)	226	V(F)	227	V(F)	228	V(F)	229	V(F)	230	V(F)	231	V(F)	232	V(F)	233	V(F)	234	V(F)	235	V(F)	236	V(F)	237	V(F)	238	V(F)
239	V(F)	240	V(F)	241	V(F)	242	V(F)	243	V(F)	244	V(F)	245	V(F)	246	V(F)	247	V(F)	248	V(F)	249	V(F)	250	V(F)	251	V(F)	252	V(F)
253	V(F)	254	V(F)	255	V(F)	256	V(F)	257	V(F)	258	V(F)	259	V(F)	260	V(F)	261	V(F)	262	V(F)	263	V(F)	264	V(F)	265	V(F)	266	V(F)
267	V(F)	268	V(F)	269	V(F)	270	V(F)	271	V(F)	272	V(F)	273	V(F)	274	V(F)	275	V(F)	276	V(F)	277	V(F)	278	V(F)	279	V(F)	280	V(F)
281	V(F)	282	V(F)	283	V(F)	284	V(F)	285	V(F)	286	V(F)	287	V(F)	288	V(F)	289	V(F)	290	V(F)	291	V(F)	292	V(F)	293	V(F)	294	V(F)
295	V(F)	296	V(F)	297	V(F)	298	V(F)	299	V(F)	300	V(F)	301	V(F)	302	V(F)	303	V(F)	304	V(F)	305	V(F)	306	V(F)	307	V(F)	308	V(F)
309	V(F)	310	V(F)	311	V(F)	312	V(F)	313	V(F)	314	V(F)	315	V(F)	316	V(F)	317	V(F)	318	V(F)	319	V(F)	320	V(F)	321	V(F)	322	V(F)
321	V(F)	324	V(F)	325	V(F)	326	V(F)	327	V(F)	328	V(F)	329	V(F)	330	V(F)	331	V(F)	332	V(F)	333	V(F)	334	V(F)	335	V(F)	336	V(F)
337	V(F)	338	V(F)	339	V(F)	340	V(F)	341	V(F)	342	V(F)	343	V(F)	344	V(F)	345	V(F)	346	V(F)	347	V(F)	348	V(F)	349	V(F)	350	V(F)
351	V(F)	352	V(F)	353	V(F)	354	V(F)	355	V(F)	356	V(F)	357	V(F)	358	V(F)	359	V(F)	360	V(F)	361	V(F)	362	V(F)	363	V(F)	364	V(F)
365	V(F)	366	V(F)	367	V(F)	368	V(F)	369	V(F)	370	V(F)	371	V(F)	372	V(F)	373	V(F)	374	V(F)	375	V(F)	376	V(F)	377	V(F)	378	V(F)
379	V(F)	380	V(F)	381	V(F)	382	V(F)	383	V(F)	384	V(F)	385	V(F)	386	V(F)	387	V(F)	388	V(F)	389	V(F)	390	V(F)	391	V(F)	392	V(F)
393	V(F)	394	V(F)	395	V(F)	396	V(F)	397	V(F)	398	V(F)	399	V(F)	400	V(F)	401	V(F)	402	V(F)	403	V(F)	404	V(F)	405	V(F)	406	V(F)
407	V(F)	408	V(F)	409	V(F)	410	V(F)	411	V(F)	412	V(F)	413	V(F)	414	V(F)	415	V(F)	416	V(F)	417	V(F)	418	V(F)	419	V(F)	420	V(F)
421	V(F)	422	V(F)	423	V(F)	424	V(F)	425	V(F)	426	V(F)	427	V(F)	428	V(F)	429	V(F)	430	V(F)	431	V(F)	432	V(F)	433	V(F)	434	V(F)
435	V(F)	436	V(F)	437	V(F)	438	V(F)	439	V(F)	440	V(F)	441	V(F)	442	V(F)	443	V(F)	444	V(F)	445	V(F)	446	V(F)	447	V(F)	448	V(F)
449	V(F)	450	V(F)	451	V(F)	452	V(F)	453	V(F)	454	V(F)	455	V(F)	456	V(F)	457	V(F)	458	V(F)	459	V(F)	460	V(F)	461	V(F)	462	V(F)
463	V(F)	464	V(F)	465	V(F)	466	V(F)	467	V(F)	468	V(F)	469	V(F)	470	V(F)	471	V(F)	472	V(F)	473	V(F)	474	V(F)	475	V(F)	476	V(F)
477	V(F)	478	V(F)	479	V(F)	480	V(F)	481	V(F)	482	V(F)	483	V(F)	484	V(F)	485	V(F)	486	V(F)	487	V(F)	488	V(F)	489	V(F)	490	V(F)
491	V(F)	492	V(F)	493	V(F)	494	V(F)	495	V(F)	496	V(F)	497	V(F)	498	V(F)	499	V(F)	500	V(F)	501	V(F)	502	V(F)	503	V(F)	504	V(F)
505	V(F)	506	V(F)	507	V(F)	508	V(F)	509	V(F)	510	V(F)	511	V(F)	512	V(F)	513	V(F)	514	V(F)	515	V(F)	516	V(F)	517	V(F)	518	V(F)
519	V(F)	520	V(F)	521	V(F)	522	V(F)	523	V(F)	524	V(F)	525	V(F)	526	V(F)	527	V(F)	528	V(F)	529	V(F)	530	V(F)	531	V(F)	532	V(F)
533	V(F)	534	V(F)	535	V(F)	536	V(F)	537	V(F)	538	V(F)	539	V(F)	540	V(F)	541	V(F)	542	V(F)	543	V(F)	544	V(F)	545	V(F)	546	V(F)
547	V(F)	548	V(F)	549	V(F)	550	V(F)	551	V(F)	552	V(F)	553	V(F)	554	V(F)	555	V(F)	556	V(F)	557	V(F)	558	V(F)	559	V(F)	560	V(F)
561	V(F)	562	V(F)	563	V(F)	564	V(F)	565	V(F)	566	V(F)	567	V(F)														