



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA

El psicólogo dentro de la empresa: Un aprendizaje situado.

Tesis Aplicada

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A :

ITZAT-HAL TORRES GARFIAS

Directora: Dra. Norma Coffin Cabrera

Dictaminadores: Lic. María de Lourdes Jiménez Rentería

Lic. Clara Bejar Nava



Los Reyes Iztacala, Estado de México, Noviembre del 2012



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 mi madre, por haberme apoyado incondicionalmente a mi comportamiento y condicionalmente a sus esperanzas.

A mi padre, por haberme expuesto a tantas situaciones que me ayudaron a ser la persona que soy ahora, y de la cuál no me arrepiento.

A mi hermano, que me ayudo crecer con nuestras coincidencias pero aun más con nuestras diferencias.

A Josefa, por haberme regalado paz y tranquilidad cuando más la necesitaba, y que gracias a ello pude ser el profesionista que soy ahora.

A Norma, mi directora de Tesis, quien me apoyó a concluir este trabajo y porque siempre me mantuvo motivado.

A Lourdes y Clara, mis dictaminadoras, por haber apoyado con excelentes comentarios sobre este trabajo.

A los liliano's, Alejandro, Liliana, Catherin e Isaias, quienes me acompañaron con sabios consejos y un excelente equipo de trabajo durante la mayor parte de estancia en la universidad.

A los pichicuatos, Pamela, Rafa, Sofia, Nayeli, Liz, Imer y Vic, porque me regalaron mucho momentos de diversión y descanso.

A los Tetones, los miembros del grupo T, por brindarme la oportunidad de participar en un ambiente que desde mi punto de vista puedo catalogar como de excelencia académica.

A mis maestros, en especial al Dr. Claudio Carpio, la Dra. Rosy Arroyo, el Dr. Héctor Silva, el Mtro. Germán Morales, Eddy Ávila, Norma Coffin, Patricia Papahiu, Yolanda Guevara, Patricia Plancarte, Patricia Ortega y Estela del Valle; que gracias a ellos encontré el sentido y la buena práctica de esta hermosa profesión.

A todos los anteriores, probablemente les quede a deber una mejor entrega profesional en este trabajo, pero les aseguro que esto sólo es el comienzo de un trabajo independiente de calidad.

ÍNDICE

Resumen	1
Introducción	2
Capítulo 1. La psicología industrial	4
Capítulo 2. La psicología organizacional	8
Capítulo 3. Las funciones del psicólogo organizacional	11
Orientación al trabajador	11
Higiene y seguridad de personal	11
Capacitación y desarrollo del personal	12
Compensación y beneficios sociales	12
Análisis y descripción de puestos	13
Desarrollo organizacional	13
Investigación de mercado y marketing	14
El reclutamiento y selección de personal	14
Capítulo 4. El proceso de reclutamiento y selección de personal	15
Metodología	20
Resultados	22
Análisis y conclusiones	27
Referencias	36
Anexos	39

RESUMEN

Este trabajo tiene la humilde intención de contribuir a la corroboración de los planteamientos teóricos a partir de la puesta en práctica de lo que se conoce de ellos. Lo anterior con la finalidad de tener práctica en una de las tantas actividades que el psicólogo tiene a su cargo como profesionista; y al mismo tiempo, con la finalidad de ayudar a seguir desarrollando las habilidades que el psicólogo Iztacalteca a desarrollado a lo largo de su estancia en la Licenciatura.

Para tales fines el trabajo se ha desarrollado de la siguiente manera:

En primer lugar, se realiza una breve introducción al tema y a la problemática que se manejan en este trabajo. Posteriormente se da a conocer los fundamentos históricos y conceptuales que fundamentan al mismo. Después se describen a detalle las actividades que conforman el proceso a analizar mediante una metodología de corte cualitativo. Y se finaliza con la corroboración entre lo que se dice de la práctica y lo que se hace realmente en el campo seleccionado.

El proceso analizado que se corrobora mediante las observaciones es denominado en las empresas como el proceso de reclutamiento y selección de personal. Este proceso es una parte vital del desarrollo y mantenimiento de una organización.

Como adelanto de lo encontrado en este trabajo, se puede mencionar que en el campo seleccionado para esta investigación no se lleva del todo este proceso, pudiendo influir en un fenómeno propio de las empresas conocido como la rotación de personal.

INTRODUCCIÓN

En nuestro país se han observado diversos cambios económicos, entre ellos el fenómeno de la globalización, el cual ha tenido muchas consecuencias entre las que destaca el crecimiento de las empresas. Uno de los efectos de este fenómeno, ha sido el permiso del ingreso al país a diferentes organizaciones con la finalidad de realizar inversiones y proporcionar fuentes de empleo.

Debido a dicha apertura, las empresas han demandado la contratación de personal, que cuente con características específicas, esto con el fin de establecer una relación laboral con personas que cumplan con las necesidades y logren los objetivos de la organización. Por eso hoy en día, se ha requerido del apoyo del psicólogo en la organización, para que este profesional sea quien seleccione al personal que mejor se adecue a las necesidades de la empresa en cuestión.

Las actividades que el psicólogo puede desempeñar dentro de una empresa son muchas, pero las actividades que más distinguen al profesional de esta carrera son la capacitación, el reclutamiento y selección de personal y la evaluación del desarrollo del personal.

En este trabajo se pone especial atención en la actividad de reclutamiento y selección de personal, realizando una comparación del quehacer de un profesional en el área con lo planteado teóricamente, es decir, una comparación entre la teoría y la práctica de la actividad antes mencionada.

Para tales fines, se cree necesario exponer aspectos teóricos-históricos para que los lectores tengan la oportunidad de ubicar la influencia que permea a este trabajo.

Por lo anterior, el trabajo se encuentra distribuido de la siguiente forma: En primer lugar se hablará de cómo fue que el psicólogo comenzó a trabajar en los aspectos laborales. Posteriormente se hablará de la consolidación del psicólogo dentro de las empresas y al mismo tiempo se mencionará su amplitud de campos de acción. En el tercer capítulo se plantearán cuáles son las principales funciones del psicólogo dentro de una organización laboral. Y por último se detallarán las

actividades del proceso de reclutamiento y selección de personal que realizan los psicólogos dentro de las empresas.

Una vez planteados los aspectos teóricos-históricos se describe cuál fue la metodología utilizada para realizar este trabajo y más adelante se presentan los resultados encontrados durante la investigación. Al final, se realiza una discusión en la que se compara la teoría con la práctica.

CAPÍTULO 1. LA PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Se puede referir a Walter Dill Scout, Hugo Munsterberg y el ingeniero Frederick W. Taylor como los padres de la disciplina ya que fueron ellos quienes empezaron a estudiar el mundo de la industria y el trabajo, los dos primeros aplicando los métodos y procedimientos utilizados en el laboratorio de Wilhem Wundt para estudiar las diferencias individuales, y el segundo aplicando sus conocimientos sobre ingeniería (Munduate, 1997).

El comienzo del trabajo de estos autores tuvo muchas aportaciones al campo de estudio de la psicología industrial. Ejemplo de ello es el discurso del psicólogo de la Northwestern, Walter Dill, quien habló de las posibilidades de aplicación de los principios psicológicos al campo de la publicidad haciendo un estudio del comportamiento de los consumidores. Por su parte, el psicólogo alemán Hugo Munsterberg junto con Walter Dill aplicó el método experimental a gran cantidad de problemas relacionadas con el contexto industrial que trata ampliamente en su obra *Psychology and Industrial Efficiency*, contribuyendo al desarrollo de un modelo para la Psicología Industrial. Por otro lado, el ingeniero Fredrick W. Taylor, destacaba por su obra *Principles of Scientific Management* con lo que inaugura una corriente: La dirección científica del trabajo; con estas aportaciones aumento la productividad del trabajador, y también evitó la realización de esfuerzos innecesarios y pérdida de tiempo (Op.Cit.).

A pesar de las aportaciones pasadas, la aparición del psicólogo en este ámbito tiene su principal participación durante las guerras mundiales, en donde fue necesaria su colaboración para la selección de militares en el ejército, administración de pruebas colectivas para reclutas del ejercito, adiestramiento y evaluación del rendimiento, así como análisis de puesto, lo cual representó posteriormente su primera función dentro de la industria. Así mismo, fue durante la primera guerra mundial, cuando el psicólogo comienza a administrar pruebas colectivas para reclutar oficiales del ejército, haciendo uso de las escalas de calificación y de los inventarios de personalidad (Blum & Naylor, 1985). Después de las primeras tentativas realizadas en las actividades de la selección, entrenamiento y diseño de trabajo, los psicólogos estaban convencidos de su

capacidad para ayudar al país en tiempo de guerra, por lo que elaboraron test de inteligencia general para alfabetos *Army Alfa* y para analfabetos *Army Beta* (Rodríguez, 1999, citado en Salinas, 2005).

Posterior a la primera guerra mundial, se observa un notable avance en la psicología industrial, ya que comienzan a realizarse importantes investigaciones en este campo, abordando aspectos relacionados con el trabajador, como es la motivación, las actitudes, condiciones de trabajo, entre otras.

Otro acontecimiento importante fue que en el año de 1917 inicia la revista más antigua de área, el *Journal of Applied Psychology*, cuyos primeros números estuvieron dedicados a las relaciones prácticas entre la psicología y la guerra (Op. Cit.).

La segunda guerra mundial fue otro de los momentos más importantes para esta área de la psicología, ya que contribuyó enormemente al esfuerzo bélico demostrando a muchas personas que la psicología aplicada podría ofrecer múltiples contribuciones. En esta guerra, el psicólogo realizaba actividades de selección de reclutas, como en la primera guerra mundial, sin embargo, debido a los avances que la psicología había tenido, utiliza programas de selección, entrenamiento, y programas relativos al personal militar, aumentando su campo de acción (Ib. Idem.).

En esta ocasión el amplio equipo de psicólogos que se integró en el ejército estaba dirigido por Walter Bingham. Este equipo desarrolló un test de gran amplitud y complejidad, *Army General Classification Tests (AGCI)*, así como otros proyectos de interés relacionados con las temáticas tradicionales, selección, clasificación y evaluación, bajo condiciones estresantes (Ib. Idem.).

Poco tiempo después, las aportaciones de la psicología al campo de la industria son reconocidas a través de la creación de la división de la psicología industrial y de los negocios de la “American Psychological Association” (APA). Fue así como el psicólogo inicia su intervención total en la industria, participando en las áreas de selección, adiestramiento, análisis de puestos, evaluación (aplicación de pruebas), motivación, actitudes y condiciones laborales; desempeñando funciones de entrevistador, consejero y capacitador (Korman, 1978).

A manera de conclusión, la segunda guerra mundial favoreció el perfeccionamiento de las técnicas psicológicas industriales, pero la primera guerra mundial promovió la aceptación social de la psicología industrial y le permitió comenzar a tomar forma.

Después de la segunda guerra mundial, la psicología se había establecido como una práctica profesional y ya se comenzaban a tomar especializaciones con grado de maestría o doctorado. Así, inicia el surgimiento de subespecialidades que fragmentan el campo de estudio de la psicología industrial. Además, con la segunda guerra mundial surgió la psicología de la ingeniería, que tuvo un gran crecimiento durante la década de 1950 a 1960, y dio paso a nuevas actividades dentro de las empresas. Tal es el caso de la actividad denominada como administración de recursos humanos, que comenzó siendo la mediadora entre las personas y la industria, y que anteriormente estaba representada por un órgano de la industria conocido como Relaciones Industriales. Esta actividad pasó a ser el porta de voz de ambas partes, evaluando e implementando las propuestas que surgían de ambos, y el órgano que la representa es la Administración de Personal, es decir, la administración de recursos humanos comenzó con la visión de ver a las personas como recursos utilizables y con el paso del tiempo cambio esa visión por la idea de que las personas también pueden hacer grandes aportaciones (Korman, 1978).

Este cambio se ve reflejado con la finalización de la segunda guerra mundial, ya que al término de ésta se acaban las concepciones en las que a las personas se les consideraba recursos de producción, junto con otros recursos como máquinas, equipos y capital.

Como se ha venido mencionando, a partir de la década de 1950 el mundo empezó a cambiar con mayor intensidad. Los pequeños grupos sociales, como las escuelas, empresas, centros religiosos, entre otros, comenzaron a crecer dando origen a nuevas actividades y a nuevas formas de coordinación. Es en esta década en donde la psicología industrial observa que sus técnicas y procedimientos no sólo era aplicable a la industria, sino que también, se podían aplicar sus principios a los comercios, escuelas, y demás organizaciones sociales,

generando así la necesidad de estudiar y explicar los fenómenos que se estaban suscitando. De esta forma, la psicología industrial se ve en la necesidad de renombrarse como disciplina, cambiando su nombre a psicología organizacional (Dunnette & Kirchner, 1989).

CAPÍTULO 2. LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Antes de explicar a que se refiere la psicología organizacional, es necesario definir qué vamos a entender por organización. El término “organización” se define como el conjunto de personas que tiene la necesidad de cumplir objetivos en común mediante la realización de actividades organizadas, en las que las relaciones interpersonales son las características más importantes de dicha organización. La sola idea de organizarse parte del hecho de que el hombre por si solo es incapaz de satisfacer todas sus necesidades y deseos. El hombre sabe que no tiene la habilidad, la fuerza, el tiempo o la resistencia necesaria para poder satisfacer todas sus necesidades básicas. La mayor organización, la sociedad, hace posible que, a través de la coordinación de las actividades de cada uno de sus miembros, se puedan satisfacer las necesidades individuales (Shein, 1985).

Es importante evidenciar que la relación individuo-organización no es siempre cooperativa y satisfactoria, debido a que en ocasiones se torna tensa y conflictiva, porque los objetivos organizacionales y los individuales no siempre concuerdan. Por lo tanto, la organización tiende a crear en los individuos un profundo sentimiento de pérdida, frustración, conflicto, y demás sentimientos poco favorables, encontrando así que la interacción entre personas y organización es siempre compleja y dinámica (Lindgren, 1990). Por esto, es importante que la organización tenga una función integradora que asegure que todos los miembros están buscando los mismos objetivos comunes.

La idea esencial que subyace a la organización es la existencia de algún principio de control que asegure la integración. La forma más típica de integración es la jerarquía de autoridad, que es entendida como algún sistema de subgrupos o individuos que asegure que hay coordinación entre las partes, guiando, limitando, controlando, informando y dirigiendo las actividades de cada una de las partes. El tipo de autoridad implícito puede ir desde la completa autodisciplina hasta la autocracia total, procurando generar una coordinación para que cada unidad se somete a algún tipo de autoridad para el logro de un objetivo común (Shein, 1985).

De acuerdo a los conceptos anteriores Shein (Op. Cit.), define a la organización como “la coordinación planificada de las actividades de un grupo de

personas para procurar el logro de un objetivo o propósito explícito y común, a través de la división del trabajo y funciones, y a partir de una jerarquía de autoridad y responsabilidad”.

Así mismo, Chiavenato (2004), menciona que una organización es un sistema de actividades constantemente coordinadas formado por dos o más personas, por lo tanto una organización existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para lograr un objetivo en común.

A manera de conclusión, la idea básica del concepto organización consiste en el esfuerzo coordinado de un grupo de personas para la ayuda mutua con el fin de conseguir objetivos de formas más fácil realizando actividades diferentes de forma coordinada e identificando las actividades adecuadas de cada persona.

Lo anterior genera la necesidad de que exista en la organización una facultad que se encargue de administrar, de la manera más efectiva, a las personas que quieran pertenecer o pertenezcan a la organización. Por esta razón, en las organizaciones se crea el departamento de recursos humanos que tiene como objetivo la selección de personal adecuado, la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal que colaborará para alcanzar los objetivos preestablecidos de la empresa, o en otras palabras, el departamento de recursos humanos tiene la finalidad de mantener personas en la organización que trabajen y den lo máximo de ellas mismas con una actitud positiva y favorable.

Dentro del departamento de recursos humanos existen diferentes profesionistas que se encargan de actividades específicas de su profesión. En este caso, el psicólogo es el profesional más adecuado para dirigir y cumplir con el objetivo del departamento de recursos humanos, puesto que dicho objetivo comprende todos los conceptos elementales que el especialista en la conducta humana orientado a la organización posee, como los principios de la manifestación de la conducta individual y grupal (Llanos, 2005).

De acuerdo con lo anterior, la misión del psicólogo dentro de la organización, es aplicar los conocimientos que tiene sobre el comportamiento

humano, logrando la satisfacción de necesidades tanto individuales como organizacionales, haciendo de la labor organizacional una forma de vida, además de compenetrarse con la misión, visión y cultura de las empresas, dando como resultado una mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de los recursos humanos.

Es entonces, que la diferencia entre el psicólogo industrial y el psicólogo organizacional consiste en que los problemas tradicionales relacionados con el reclutamiento, evaluación, selección, entrenamiento, entre otras actividades, son manejados por el psicólogo organizacional como problemas interrelacionados e íntimamente ligados al sistema social de la organización como un todo. Así mismo, los psicólogos organizacionales han empezado a preocuparse por estudiar los problemas que surgen del comportamiento de grupos, subsistemas, y con el de toda la organización en respuesta a estímulos internos y externos, que con la conducta de cada individuo, es decir, que el psicólogo organizacional se interesa en dichos problemas a partir del reconocimiento que se hace de la existencia de las características sistemáticas de las organizaciones, problemas que el psicólogo industrial tradicional no hubiera considerado o no le hubiera sido posible enfrentar científicamente, debido a la falta de recursos teóricos y materiales (Rodríguez, 1999).

CAPÍTULO 3. LAS FUNCIONES DEL PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL

Las funciones que comúnmente suele desempeñar el psicólogo dentro de la empresa son: Orientación al trabajador, higiene y seguridad de personal, capacitación y desarrollo del personal, compensación y beneficios sociales, análisis y descripción de puesto de trabajo, desarrollo organizacional, investigación de mercado y marketing y, la función analizada en este trabajo, el reclutamiento y selección de personal.

Orientación al trabajador.

Las actividades que el psicólogo debe desempeñar en esta área son la elaboración de programas que ayuden a los recién llegados, a integrarse de una forma efectiva y funcional a su espacio de trabajo (Wheter, 2000). Aunque, el diseño de los programas no sólo debe estar dirigido a los recién llegados, ya que también se han dado situaciones en los que las personas que ya se encontraban laborando, no ayudan a recibir al nuevo trabajador, por lo que los programas también deben diseñarse para las personas que ya se encuentran en las empresas.

Durante este proceso, comúnmente, es siempre el psicólogo quien debe estar dirigiendo al trabajador, pero también se dan los casos en el que el psicólogo dirige acompañado por el jefe directo de la persona, o por las personas que trabajan en otros departamentos y con quienes mantendrán diferentes relaciones (Op. Cit.).

Lo anterior se realiza bajo el supuesto de que en la medida con la que se exponga a la persona a los valores, las preferencias y las tradiciones de la empresa, éstas se incorporan de manera paulatina a las actuaciones espontáneas de la persona hasta que finalmente el recién llegado se adapta por completo.

Higiene y seguridad de personal.

La seguridad laboral y los accidentes se encuentran entre las más antiguas preocupaciones de la psicología organizacional, remontándose a principios del siglo XX (Muchinsky, 2002).

Esta problemática es tratada desde diferentes disciplinas y es deber de todos realizar las acciones necesarias para que este problema se dé con poca frecuencia. En este sentido, el psicólogo está a cargo de la elaboración de programas de higiene y salud orientados a garantizar condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener cierto nivel de salud en los empleados (Op. Cit.).

Los programas de higiene y seguridad en el trabajo, se desarrollan estableciendo normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan, es decir, la higiene y seguridad en el trabajo es la actividad en el que se diagnostican y se previenen las enfermedades ocupacionales a partir del estudio y el control de dos variables: el hombre y su ambiente de trabajo (Ib. Idem.).

Capacitación y desarrollo del personal.

El papel del psicólogo en esta actividad consiste en ayudar a los miembros de la organización a utilizar al máximo su potencial y a enfrentar los cambios que se lleguen a dar por los cambios de la filosofía de la empresa.

La capacitación también coadyuva a acelerar el tiempo de adaptación de un empleado a su nuevo puesto, ya que es en este momento en donde se adquieren de forma sistemática actitudes, conceptos, conocimientos, roles o habilidades con los que se obtiene una mejoría del desempeño en el trabajo (Golstein, 1991, cit. en Muchinsky, 2002).

De acuerdo con Alles (2000), la principal contribución del psicólogo en esta actividad, es generar sistemas que permitan la fluida circulación, aplicación y revisión del conocimiento con objeto de mejorarlo permanentemente.

Compensación y beneficios sociales.

La labor del psicólogo en esta área, es administrar las compensaciones y los beneficios sociales ya que es una de las principales herramientas de asignación de sentido al trabajo; esto con la idea de que es fundamental para la identidad personal el asignar un sentido significativo al trabajo propio, lo que se torna particularmente importante en una sociedad donde el trabajo se constituye en la principal forma de relación con el mundo (Hopenhayn, 2001). Además, relacionar las compensaciones personales con el sentido estratégico y la finalidad de una organización, permite a las personas sentirse parte de la misma, comprender qué valor le asigna la empresa a su contribución, sentirse importante como persona que aporta, y reencuadrar la motivación personal en relación a la organización.

Análisis y descripción de puesto de trabajo.

Tomando en cuenta la necesidad de las empresas en tener al personal mejor calificado para ciertas actividades, recientemente se le ha asignado al psicólogo la tarea de determinar claramente qué es lo que realmente necesita la empresa y quién es la o las personas indicadas para realizar cierto trabajo.

Para realizar dicha actividad es necesario realizar un análisis de puesto que, según De Ansorena (2007), comprende una serie de procedimientos con el fin de reunir información sobre los contenidos, las tareas a realizar, los requerimientos específicos, el contexto en el que las tareas son afectadas y el contexto en el que las tareas son efectuadas.

Por lo anterior se dice que, el análisis de puesto es el procedimiento sistemático de reunir y analizar información sobre actividades, habilidades y actitudes necesarias en un puesto específico dentro de una empresa.

Desarrollo organizacional.

En esta función del psicólogo, se entiende que éste tiene como finalidad establecer una relación de colaboración de relativa igualdad con los miembros de la organización, para que juntos identifiquen los problemas y las oportunidades de la empresa y se tome una decisión para emprender una acción. Así pues, el papel del psicólogo es estructurar las actividades para ayudar a la organización a

resolver sus propios problemas y aprender a hacerlo mejor, cuando es necesario (Gordon, 1997).

Guizar (1992), menciona que dos son las metas principales del desarrollo organizacional, una es mejorar el funcionamiento de los individuos, los equipos y la organización total, y la otra es impartir las habilidades y el conocimiento que permitan que los miembros de la organización mejoren su funcionamiento por sí mismos.

Investigación de mercado y marketing

En esta área, el psicólogo puede intervenir junto con otros profesionales en actividades relacionadas con el comportamiento del consumidor, aplicando la psicología al mercado de los consumidores y al control de la satisfacción de compra. Además, se pueden realizar estudios de mercado, encuestas, estudios sobre imagen y consumo y sobre motivaciones y actitudes de compra.

El reclutamiento y selección de personal.

Este proceso consiste en la atracción de personas adecuadas para cierto puesto laboral para que a partir de éstas se identifique a la persona más apta para dicho puesto; por lo que las actividades que realiza el psicólogo en esta área son diversas y éstas a su vez le exigen contar con ciertas actitudes y habilidades que funcionen como herramientas para poder efectuar cada fase del proceso con éxito.

Para poder describir más detalladamente este proceso y las actividades que el psicólogo realiza en éste, se ha destinado el siguiente capítulo.

CAPITULO 4. EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

El proceso de reclutamiento y selección comienza con la apertura de una vacante, la cual es definida por la lengua española como cargo o empleo que está sin proveer. Dolan (1999), señala que una vacante se origina cuando surge la decisión de que se necesita un empleado. Arias (1986), menciona que una vacante es la disponibilidad de una tarea a realizar o puesto a desempeñar, que puede ser creada debido a imposibilidad temporal o permanente de la persona que lo venía desempeñando.

Una vez que surge la vacante, se tiene que hacer un comunicado al departamento de reclutamiento y selección, por medio de un formato denominado requisición de personal, en el cual se especificarán todas las características del puesto. Zepeda (1999), indica que la requisición de personal es el documento de solicitud mediante la cual el responsable de un área organizacional, solicita que la plaza que no está ocupada en ese momento, dentro del grupo de personas a su cargo, sea autorizada y cubierta. Este documento es importante, ya que permite controlar el número de vacantes que se encuentran en proceso de ser cubiertas, así como el tiempo que se emplea en reclutar, seleccionar y contratar a un nuevo miembro. Una vez revisados todos los datos contenidos en la requisición del personal, se elabora un perfil psicológico además de la descripción del puesto a cubrir.

La descripción del puesto y la elaboración del perfil psicológico deben hacerse antes de cualquier actividad de reclutamiento, pues son filtros que ayudan a realizar un mejor reclutamiento y una mejor selección de personal. Para realizarlos, el reclutador se debe apoyar en la información de la requisición del personal pues ahí se especifican las características del puesto y del candidato (Rivera, 1988). Básicamente la descripción del puesto son las actividades que se tienen que desempeñar, así como los conocimientos que se deben saber y aprender y la experiencia mínima para desempeñar el puesto. El perfil del puesto se elabora con base a las exigencias o características del puesto, por ejemplo: la

edad, sexo, educación, experiencia, idioma, tipo de personalidad, etc. De acuerdo con Zepeda (1999), el perfil se elabora a partir de un insumo que proporciona la función de métodos y procedimientos, y que consiste en la determinación de los procesos y procedimientos de trabajo en los que interviene el puesto en cuestión. A partir de ellos, se identifican los conocimientos y habilidades, las herramientas y la información que requiere dicha posición, las relaciones que debe establecer con otros puestos o áreas de la organización, así como los objetivos y resultados que debe alcanzar.

Cuando se haya realizado la descripción del puesto y la elaboración del perfil psicológico, se procede al reclutamiento. Según Zepeda (1999), el reclutamiento implica hacer llegar hasta las puertas de una organización a las personas más adecuadas para concursar por el puesto que se encuentra vacante. En este proceso se recurre a las fuentes de reclutamiento que son los lugares donde se podrá encontrar a los recursos humanos necesarios. Los principales sitios de reclutamiento pueden ser los siguientes: agencias de empleo, anuncios en medios publicitarios, archivo de rechazados, bolsas de trabajo, centros de deficientes, delegaciones de reclutamiento, escuelas, universidades, tecnológicos, otras empresas, puertas de la empresa que den hacia la calle, recomendaciones de los propios empleados, ascensos y adiestramiento dentro de la misma empresa (Rivera, 1988; Arias & Heredia, 2004).

Una vez terminada la fase de reclutamiento, y disponiendo de un número apropiado de candidatos, comienza la selección propiamente dicha. Lo primero en esta fase es la preselección, cuyo objetivo es llegar a una primera distinción entre candidatos posiblemente adecuados e inadecuados con base en información fácil de obtener, ya sea en el currículum, solicitud de empleo o carta de presentación. Se podría decir que la preselección es como un filtro para poder seleccionar a aquellos que más se acerquen al perfil buscado. En este contexto hablamos de criterios mínimos, lo cual quiere decir observar que se cumplan las exigencias mínimas solicitadas; las características que tendrán que cumplir las personas que finalmente contratemos serán, por lo general, más amplias. Durante esta etapa podemos verificar los criterios de preselección, si están correctos o si los podemos

mejorar antes de pasar a la siguiente etapa, pues se puede correr el riesgo de hacer una mala selección y rechazar candidatos potencialmente adecuados (De Cenzo & Robbins, 2001).

Ya terminada la preselección, contamos con los candidatos que más se acercaron al perfil de la vacante y que pasarán a la siguiente etapa de la fase de selección: la entrevista.

La entrevista es una forma estructurada de comunicación interpersonal, generalmente entre dos personas (entrevistado y entrevistador), debidamente planeada, con un objetivo determinado y con la finalidad de obtener información relevante para tomar decisiones benéficas para ambas partes (Grados, 2003). Arias (1986), define a la entrevista como una forma de comunicación interpersonal, que tiene como finalidad proporcionar o recabar información o modificar actitudes, en virtud de tomar determinadas decisiones. Riesgo (1998), señala que la entrevista es el momento adecuado para conocer al candidato, sus opiniones, creencias, prejuicios, forma de actuar ante casos concretos, manera de desenvolverse, capacidad de relación, etc. La entrevista aporta datos sumamente importantes a la vez que permite informar al aspirante sobre los deberes de los empleados, las características del puesto de trabajo, salario, horario, etc.

Una vez definido el colectivo de candidatos, se inicia la evaluación con las distintas pruebas que habrán de determinar la correspondencia entre la vacante y el candidato. Estas pruebas son de carácter psicológico, y según Riesgo (1998), tienen una especial importancia para la selección. La persona rendirá más y se encontrará más satisfecha en su labor en la medida en que sus aptitudes, su personalidad y sus intereses se armonicen con las características del puesto de trabajo que va a cubrir. Arias (1986), menciona que las pruebas psicológicas son instrumentos y como tales no son ni buenas ni malas, depende para qué han sido diseñadas, sus limitaciones, en qué se utilizan, quién las utiliza, etc., y la gran funcionalidad es que nos proporciona información complementaria a la obtenida en la entrevista de selección.

En la penúltima fase de este proceso se encuentra el informe global, que es el resultado de los datos obtenidos y expresa lo que el evaluador ha logrado saber

acerca del candidato. Richino (1996), menciona que el informe es una comunicación escrita y por lo tanto debe ser considerado desde el punto de vista de las características requeridas por el receptor al que va dirigida, es decir, este informe es un relato escrito acerca de un candidato, que tiene como referencia el perfil acordado de la vacante, que permanecerá a través del tiempo, pudiendo ser consultado en diferentes ocasiones. Una vez realizado el proceso de evaluación compuesto por la entrevista y la evaluación con pruebas psicológicas, la información obtenida requiere ser concretada en este informe. Debe incluir una presentación inicial con los datos y la información relevante. Luego, se exponen los argumentos del evaluador para relacionar las características del candidato con las características del puesto. Se deben incluir razones por las cuales el candidato es apto para el cargo, y también las razones que pueden ser un obstáculo para el mismo, posteriormente debe incluir una síntesis que debe ser entendido como las conclusiones.

El seguimiento es la última fase del proceso de reclutamiento y selección, y se da una vez que el candidato es aceptado por la empresa. En esta primera etapa de la vida del integrante en la empresa se da un periodo de inducción, que implica conocer la cultura de la empresa y establecer los vínculos con ella. En este periodo, empresa y empleado, van descubriendo sus características recíprocamente. El seguimiento es realizado por dos vías, la primera es el seguimiento que hace la misma organización internamente a través de su departamento de recursos humanos, y la segunda es a través del psicólogo, el cual debe de monitorear la codificación cultural que va realizando el nuevo integrante y tomar conocimientos de las observaciones y opiniones de sus superiores inmediatos (Chiavenato, 2004).

Ahora bien, con el fin de poner en evidencia los pasos o etapas del proceso de reclutamiento y selección de personal dentro de una empresa, y al mismo tiempo adquirir una experiencia práctica y ofrecer una retroalimentación, en caso de que sea necesario, a dicho proceso, el objetivo de este trabajo fue conocer cuáles son las principales actividades que realiza un psicólogo que esta a cargo

del proceso de reclutamiento y selección de personal, a través de la participación periférica legítima, y compararlo con lo que se dice teóricamente de dicha práctica.

La importancia de haber realizado de esta forma el trabajo, radica en la concepción de una completa formación profesional, ya que el estudiante no se puede quedar sólo en la dimensión teórica del saber, porque es necesario complementarlo con la experiencia, es decir, se requiere una gran implicación, iniciativa y creatividad del alumno para hacer útiles sus conocimientos teóricos. Para esto es necesario que el alumno se inserte en calidad de aprendiz en un ámbito concreto de la práctica profesional; de tal forma que no sólo ponga en práctica sus ideas, sino que también aprenda haciendo lo que el psicólogo profesional hace en los diferentes escenarios. Esta forma de trabajo es conocido en la literatura histórico-cultural como participación periférica legítima y está definida como la participación plena de los principiantes en las prácticas culturales de una comunidad, de dicho contexto, para el dominio del conocimiento y habilidades. “La participación periférica legítima proporciona una manera de hablar acerca de las relaciones entre los recién llegados y los veteranos, además de las actividades, identidades, artefactos y comunidades de conocimiento y práctica” (Leave & Wenger, 2009).

Tomando en cuenta que este trabajo es aplicado, es necesario describir cuál fue la metodología empleada para realizar dicha investigación, por lo que a continuación se describe cuál fue la forma de proceder y trabajar para conseguir información y para poder analizarla.

METODOLOGÍA

Se seleccionó un espacio donde hubo una vinculación con un profesional experto, de la rama de psicología organizacional, que fungió como tal para guiar, dirigir, desafiar, etc., al estudiante-aprendiz o investigador. Este espacio fue el centro de diversiones PERIMAGICO, que es un parque de diversiones completamente techado ubicado dentro del Centro comercial Perinorte, al norte de la ciudad de México. Por la combinación de sus atracciones, lo hace el centro de diversiones más importante en su tipo. Cuenta con una gran variedad de juegos mecánicos, más de 180 maquinas de videojuegos, juegos de habilidad y destreza, seis salones de fiestas, inflables y un laberinto infantil conocido como "On Toy". La profesional experta que aceptó ayudar a la investigación fue la Lic. Selene Gómez Álvarez, que es licenciada en la carrera de psicología y estaba a cargo de las actividades de reclutamiento y selección de personal y pago de nóminas.

Siguiendo una metodología de corte cualitativo, la manera más adecuada de recabar información en situaciones de este tipo, es a partir de lo observado por el participante, por eso, en esta investigación se usó como técnica de recopilación de información la observación participante, debido a que uno de los intereses fue aprender haciendo. Por otra parte, para recopilar la información se utilizó una grabadora de voz y un cuaderno para realizar las anotaciones pertinentes en cada observación.

Las observaciones se efectuaron en la oficina del profesional experto. Antes de realizar las observaciones se hizo una negociación en la que se realizó una entrevista, procurando cubrir los siguientes criterios: darle información sobre los fines del trabajo, explicitarle la participación que iba a tener en éste, pedir los consentimientos necesarios y acordar la forma de trabajo. Una vez hecha la negociación, las observaciones comenzaron según lo acordado en la negociación, realizando 8 observaciones en total, las cuales tuvieron una duración promedio de 100 minutos. Durante cada observación se realizó una nota de campo, que consiste en la descripción del evento observado; una nota metodológica, en la que se exponen algunas mejoras para la observación; y una nota personal, que se

caracteriza por reunir las descripciones de las opiniones que el investigador tiene sobre lo observado en el evento.

RESULTADOS

Los resultados en esta investigación, al ser de corte cualitativo, se presentan en las notas de campo que se encuentran en el apartado de anexos. El anexo número uno representa el reporte de observación hecha el día de la negociación, y los anexos del 2 al 9 representan los reportes de las 8 observaciones convenidas.

Como se había mencionado, en este trabajo se puso especial atención en las actividades del psicólogo dentro de una empresa, específicamente en el proceso de reclutamiento y selección de personal. Para realizar el análisis de las observaciones, se establecieron cuatro ejes temáticos los cuales se obtuvieron a partir de la categorización de lo obtenido en las observaciones. Estas categorías serán detalladas a continuación. Una comentario que es pertinente mencionar en este momento, es que en los fragmentos de conversaciones citadas se utilizan siglas para referir el nombre de las personas, y el significado de las siglas se encontrarán al comienzo de cada observación

Apertura de una vacante

Por apertura de una vacante, se entiende la necesidad de un nuevo empleado, ya que a través de la mayoría de las observaciones se puede encontrar que la licenciada siempre tenía un puesto que cubrir. Esto se ejemplifica con los siguientes diálogos rescatados de las observaciones:

... “Me pidieron una persona para el puesto de vigilante” [...] ¹

... “Tengo que ir con Thalia y preguntarle si le hizo falta personal el día de hoy, porque creo que ya no regresaron unos chicos que había contratado en la semana” [...] ²

... “Oye Selene, no tengo suficiente personal para abrir los juegos de allá afuera” [...] ³

¹ Observación 2, página 4.

² Observación 3, página 4.

³ Observación 5, página 3.

... “Faltan dos chicos en operaciones, uno en moy (videojuegos) y uno en intendencia” [...] ⁴

... “Hoy no se presentaron seis chavos, y hay que cubrir esas vacantes”[...] ⁵

Proceso de reclutamiento

El eje de procesos de reclutamiento es entendido como los medios necesarios para atraer a personas que puedan cubrir una vacante, porque en las observaciones se puede identificar que la licenciada realiza varias actividades para invitar a la gente a una entrevista de trabajo, y dichas actividades son la consulta de algunas bolsas de trabajo en Internet, colocación de volantes en lugares concurridos, aceptar recomendaciones por parte del personal actual, realizar llamadas telefónicas a posibles candidatos aptos para el puesto y hacer y consultar una cartera de candidatos aptos para ciertos puestos. Los diálogos que ejemplifican lo anterior son los siguientes:

... “Pues utilizamos dos, pero de las que sólo sé usar una, y es la página de Cuautitlán Izcalli” [...] ⁶

... “Había hecho un directorio (me enseñó un cuaderno tamaño profesional cuadro chico) en el que puse los datos de los posibles candidatos para llamarles y concertar una cita” [...] ⁷

... “Como no conseguía el perfil por internet, decidí poner un volante allá afuera por donde pasa la gente para entrar y confié en que alguien lo leyera y estuviera interesado” [...] ⁸

... “Deja realizo unas llamadas a unos chavos que vinieron ayer y anteayer a solicitar trabajo” [...] ⁹

⁴ Observación 6, página 2.

⁵ Observación 7, página 2.

⁶ Observación 1, página 3.

⁷ Observación 2, página 4.

⁸ Observación 2, página 3.

⁹ Observación 5, página 5.

... “Estaba terminando de revisar la cartera” [...] ¹⁰

Proceso de selección

Como proceso de selección se concebirá a las actividades para hacer una distinción entre las personas adecuadas e inadecuadas para el puesto, ya que a lo largo de las observaciones se manifiestan actividades como las entrevistas, descripciones de los puestos y condiciones mínimas del solicitante. Algunas de estas actividades se citarán a continuación:

... “Apenas estuve entrevistando a una chica para el puesto de recepcionista” [...] ¹¹

... “Y que le dijera que se presentará a una entrevista, y afortunadamente así fue, y me llevé la sorpresa de que era la persona perfecta porque es voluntario de la Cruz Roja y sabía todo lo que le pedía, primeros auxilios, asistencia médica y demás cosas” [...] ¹²

... “Para ambos perfiles el estado civil debe ser soltero, su domicilio tiene que ser lo más cerca, posible de tal forma que no tomen más de un transporte y que sus sueldos deseados y sus sueldos anteriores no sean mayores a los que ofrecemos” [...] ¹³

... “LS: Pásame tu solicitud. Muy bien, entonces Juan Carlos ¿Tienes 17 años y vives en Cuautitlán?”

C1: Sí.

LS: ¿Cuánto tiempo te haces de tu casa hasta aquí?

C1: 30 minutos.

LS: ¿Cuánto te gastas en pasajes?

C1: \$18.

LS: ¿Por qué estas buscando trabajo?

¹⁰ Observación 7, página 2.

¹¹ Observación 1, página 2.

¹² Observación 2, página 3.

¹³ Observación 3, página 5.

C1: Para tener dinero y hacer cosas después de la escuela.

LS: ¿Vives con tus papas?

C1: Sí.

LS: ¿Tienes hermanos?

C1: Sí, uno.

LS: ¿Cómo te llevas con él?

C1: Muy bien.

LS: ¿Qué cosas haces en la semana?

C1: De lunes a viernes voy en la escuela por la mañana y por las tardes sólo hago las tareas, y los sábados y domingos estoy en la casa con mi familia o a veces llegamos a salir, pero siempre todos juntos.

LS: Muy bien, mira, con nosotros estarías en el puesto de operador de juegos, se te pagarían \$70 diarios y el horario es de 11 am a 8 pm de martes a domingo y cuando sean vacaciones estarás viniendo toda la semana. En este momento solamente vas a venir los viernes, sábados y domingos. ¿Cómo ves?
[...]¹⁴

Periodo de inducción

Por último, el periodo de inducción será interpretado como el tiempo de ajuste cultural entre la persona y la empresa, porque en varios momentos de este trabajo, la licenciada describió y explicó a los candidatos, y en una ocasión al observador, cómo estaba organizado el parque de diversiones, y mencionó que siempre que llevaba a los candidatos con los supervisores realizaba esta actividad. Un ejemplo de esto es el día en que llegaron tres chicos de nuevo ingreso:

... “La licenciada les comentó que debían checar hora de entrada, hora de salida a comer, hora de entrada de comer y hora de salida, después les enseñó a usar el checador y preguntó si tenían alguna duda. No habiendo dudas, los llevó al área de lockers y les dijo que podían elegir el que quisieran, siempre y cuando

¹⁴ Observación 6, página 3 y 4.

estuviera desocupado, y debían llevar un candado para que estuvieran seguros de que sus cosas iban a estar bien.” [...] ¹⁵

¹⁵ Observación 5, página 2.

ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

El objetivo del presente estudio fue conocer cuáles son las principales actividades que realiza un psicólogo dedicado al proceso de reclutamiento y selección de personal, a través de la observación participante y compararlos con lo que se dice de la práctica. Este objetivo se cumplió satisfactoriamente porque las observaciones arrojan datos que denotan las funciones del psicólogo en la empresa, y además, se pueden identificar varios indicadores de un aprendizaje a partir de una actividad situada.

Una de las características del aprendizaje visto como una actividad situada, es el proceso de participación periférica legítima que Lave y Wenger (2009) lo definen como la integración de un nuevo participante a una comunidad que se mueve de la periferia de la misma hacia el centro, y a través del tiempo llegará a ser más activo y así estará más comprometido con la cultura y por ello asumirá una nueva identidad. Durante el extenso periodo de la participación periférica legítima Wenger (2001, citado en Op. Cit.), menciona que los novatos participan en una comunidad de expertos así como en actividades productivas. La participación periférica legítima es una forma inicial de membresía, característica de una comunidad. La aceptación mediante y en interacción con expertos, más aptos y reconocidos, hace legítimo y le da valor al aprendizaje desde el punto de vista del aprendiz. Esto quiere decir que, aprender en la práctica implica que los aprendices aprendan a saber que existe un campo para la práctica madura y que ellos están aprendiendo a realizarla. De esta manera, ser capaz de participar de manera periférica legítima ocasiona que los novatos tengan un amplio acceso a lugares de práctica madura (Op. Cit.). Este supuesto puede evidenciarse en la sucesión de las observaciones, ya que en un principio el aprendiz, es decir, el observador, sólo se limitaba a observar qué era lo que se hacía y cómo se hacía, posteriormente, en la observación 3, comienza a involucrarse en las actividades que la psicóloga realizaba, y al final de las observaciones, el observador puede

concluir que es capaz de hacer las cosas elementales de todo el proceso de reclutamiento y selección de personal.

Dentro de esta característica del aprendizaje, existen categorías que ayudan a identificar este proceso, tal es caso de la relación experto-aprendiz que es identificada a partir de la disposición, manejo de información y formación del experto, claridad de su discurso e identidad del aprendiz. Esta categoría se pudo identificar en las observaciones a través del acceso, tiempo, soltura de información, cumplimiento de los acuerdos establecidos en la negociación, conocimiento de técnicas, claridad de las explicaciones que la psicóloga realizaba y membresía del aprendiz, ya que, durante todas las observaciones, la psicóloga siempre tuvo tiempo y ganas de querer enseñar lo que se hacía en el departamento:

... “I: Ahora sí, ¿Para qué te trajiste todas las tarjetas?”

LS: Para poner los datos de nombre, periodo de la quincena y puesto que desempeñan en la empresa. En este caso hay que poner esos datos en la parte de atrás de la tarjeta, porque corresponde a la segunda quincena de este mes.” [...] ¹⁶

Además, nunca se restringió cuando brindaba información:

... “Los peores pagados son los chicos que tienen más trabajo, los operadores de los juegos, los de las taquillas y los juegos de destreza.”

I: ¿Pues cuánto ganan?

LS: \$70 diarios.

I: ¡Es muy poco! Con razón tienen, o mejor dicho, contratan a puros chavitos, que me supongo aún están en la escuela.

LS: Si, son los que no protestan por el salario. Cuando entrevisto a personas que ya han estado trabajando en otros lugares no quieren el puesto por el sueldo.” [...] ¹⁷

¹⁶ Observación 5, página 4.

¹⁷ Observación 1, página 2.

Conocía muy bien las técnicas que en PERIMÁGICO se necesitaban (manejo de fuentes de reclutamiento, entrevistas de filtro, proceso de inducción), siempre fue clara cuando me explicaba algo:

... “Después de la entrevista se les lleva con el supervisor que va a estar a cargo de él o ella. Los supervisores les informarán sobre el trabajo específico que van a realizar, y si los chicos aceptan regresan aquí y se les dan estas hojitas que estas recortando, y se les pide que traigan estos documentos el día que vayan a entrar. Sí regresan el día que les toca trabajar se les da esta hoja de ingreso (toma una hoja de un folder en el que deben llenarse algunos espacios en blanco), y se arma su expediente junto con los documentos que traigan.” [...] ¹⁸

Nunca rompió el acuerdo que habíamos concretado en la negociación, sino todo lo contrario, respetaba los acuerdos a tal grado que no se sentía en confianza para pedirme ayuda que no tuviera que ver con cosas de psicología:

... “LS: Lamento decirte que no. Trabajo para psicólogo ahora sí no tengo. Solamente me hace falta recortar unos papelitos.”

I: Ahora resulta que únicamente me vas a dejar ayudarte en cosas de psicólogos.

LS: Pues sí, qué no se trata de eso tu práctica.” [...] ¹⁹

Y, por último, la membresía estuvo explícita y aceptada desde el primer momento:

... “LA: Muy bien, muchas gracias, esto me va a ayudar para justificar tu presencia en las instalaciones.” [...] ²⁰

Otra de las categorías que permite identificar la participación periférica legítima, es el currículum de aprendizaje, que está definido como las oportunidades situadas para el desarrollo improvisado de una práctica, y se puede identificar a través de los recursos de aprendizaje en la práctica cotidiana. Esta categoría se pudo identificar en las observaciones cuando el principiante utiliza las

¹⁸ Observación 4, página 4.

¹⁹ Observación 4, página 3.

²⁰ Negociación, página 3.

oportunidades para ayudar a la psicóloga, y estas oportunidades le permiten desarrollar actividades nuevas o no muy bien dominadas. Tómese como ejemplo el siguiente fragmento de la observación 3 (pág. 3):

... “I: Por lo mientras ¿hay algo en lo que te pueda ayudar?”

LS: Sí, que bueno que lo mencionas. En lo que llegan estos dos, me podrías ir ayudando a buscar en el portal del empleo a personas para cubrir la vacante de vigilante, en caso de que no regrese el señor por la tarde, y a chicos para que estén ayudando en el parque.

I: ¿Y en qué cosas de su currículum debo poner más atención?

LS: Qué bueno que me recuerdas eso. Para ambos perfiles el estado civil debe ser soltero, su domicilio tiene que estar lo más cerca posible de tal forma que no tomen más de un transporte y que sus sueldos deseados y sus sueldos anteriores no sean mayores a los que ofrecemos.

I: Muy bien ¿Y no importa el género y la experiencia?

LS: No, no importa porque nuestros trabajos no son complicados y no importa que sea hombre o mujer la persona que haga el trabajo.

I: ¿En dónde te pongo los contactos? ¿Los escribo en mi cuaderno o los escribo en la computadora?

LS: Anótalos en mi cuaderno. Escribe su nombre, colonia, teléfono y para qué puesto van.

I: “Ok.” [...] ²¹

Por último, otra característica de este proceso de aprendizaje que se pudo identificar con la información, proporcionada por la licenciada, de la forma de trabajo y de la organización, es la transparencia de la información, que es entendida como la disposición de datos a inspección del aprendiz para un entendimiento histórico, ya sea de los artefactos, de la forma de trabajar o de la organización de una comunidad. Puesto que en varias ocasiones, se menciona cuál es la forma de trabajar de la licenciada y cuál es la organización de la empresa:

²¹ Observación 3, página 5.

... “Mira, desde ahorita y hasta las 10:45 es su entrada normal, después de las 10:45 ya es retardo. Entonces ahorita nos vamos a estar aquí hasta las 10:45. Yo siempre llego antes de la hora de entrada y me estoy aquí hasta que empiecen los retardos, porque luego suelen preguntarme cosas que todos los chavos quieren saber.” [...] ²²

... “El jefe de todos es René, le sigue el gerente general, que es Jonathan, y terminan en el gerente de Recursos Humanos, que es Alejandra, el gerente de mantenimiento, que es Mario, y el gerente de comercialización, Héctor. Después de ellos venimos los mortales, los supervisores.” [...] ²³

Con esta información transparente, el aprendiz puede hacer un análisis importante, ya que la participación que involucra esta forma de trabajo es especialmente significativa porque la estructura usada dentro de la práctica cultural lleva una porción sustancial de la historia de la práctica. Por eso, la comprensión de la forma de trabajo o de la forma de organización de la práctica, es más que un aprendizaje para conocer una estructura, es una manera de conectarse con la historia de la práctica y participar más directamente en su vida cultural.

En cuanto a las funciones del psicólogo, Muñoz del Río (1980, citado en Chivenato, 2004) menciona que las actividades que se desempeñan en el área de recursos humanos son la administración de sueldos y salarios, reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo y análisis de puestos. Por otra parte Shultz (1995), señala algunas actividades que desempeña el psicólogo en la industria entre las que destacan la selección de empleados, evaluación de rendimiento, adiestramiento y desarrollo, liderazgo, motivación, satisfacción y participación activa en el trabajo y psicología organizacional. A través de las observaciones podemos corroborar que el área de recursos humanos del parque de diversiones PERIMÁGICO sólo se encarga de dos de las actividades señaladas por Muñoz, las cuales son el proceso de reclutamiento y selección y la administración de

²² Observación 5, página 2.

²³ Observación 3, página 3.

sueldos y salarios. En cuanto a las actividades específicas del psicólogo mencionadas por Shultz (Op. Cit.), la licenciada Selene sólo cumple con la actividad de selección de personal.

Durante las observaciones se pudo encontrar lo que Dolan (1999), y Arias (1986), señalan con respecto a una vacante, ya que ellos mencionan que una vacante se origina cuando surge la decisión de que se necesita un empleado para realizar una tarea o desempeñar un puesto, que puede ser creación debido a imposibilidad temporal o permanente de la persona que lo venía desempeñando, y esto se corresponde con lo observado porque durante varias ocasiones hubo la necesidad de cubrir puestos desocupados de forma permanente.

En estas observaciones se puede identificar que la licenciada utiliza diferentes sitios para el reclutamiento de personal, tal como el poner volantes en las instalaciones del parque, escuchar recomendaciones de los propios empleados y consultar páginas electrónicas de bolsas de trabajo. Esto se corresponde con lo sugerido por Rivera (1988), y Arias y Heredia (2004), porque mencionan que son fuentes indispensables para conseguir el capital humano que la empresa necesita. Ellos mismos sugieren que los principales sitios de reclutamiento pueden ser los siguientes: agencias de empleo, anuncios en medios publicitarios, archivo de rechazados, bolsas de trabajo, centros de deficientes, delegaciones de reclutamiento en zonas de abundancia de mano de obra, escuelas, universidades, tecnológicos, otras empresas, puertas de la calle, recomendaciones de los propios empleados y traslado, ascenso y adiestramiento dentro de la misma empresa.

En cuanto a la etapa de preselección, podemos encontrar una correspondencia entre lo dicho por De Cenzo & Robbins (2001), y lo observado en este trabajo, al identificar que la licenciada tenía dos criterios mínimos para calificar a una persona como posible candidato, y estos criterios son vivir cerca y gastar poco en pasajes, al respecto, los autores mencionan que la preselección tiene el objetivo de llegar a una primera distinción entre candidatos posiblemente adecuados e inadecuados a base de información fácil de obtener, ya sea en el currículum, solicitud de empleo o carta de presentación.

También se puede observar que la licenciada tiene entrevistas con los candidatos, es decir, tiene comunicaciones interpersonales cuyo objetivo consiste en proporcionar o recabar información para poder tomar determinadas decisiones (Arias, 1986); lo cual significa que para la empresa es importante hacer una entrevista para conocer y recabar información de las personas, tal y como lo define Riesgo (1998), al señalar que la entrevista es el momento adecuado para conocer al candidato, sus opiniones, creencias, prejuicios, forma de actuar ante casos concretos, manera de desenvolverse, capacidad de relación, entre otras cosas. A esta misma actividad Rivera (1988), la denomina como entrevista inicial, en la que destaca cuatro tipos de ellas: las entrevistas previas a la solicitud, las posteriores a la solicitud, las formales de ingreso y las previas a la contratación. En este caso, y apegándonos a lo referido por Rivera (op. cit.), las entrevistas realizadas por la licenciada son del tipo de entrevistas previa a la solicitud, ya que es concebida como importante para conocer el aspecto físico del solicitante, su personalidad, su interés ocupacional, su dominio de palabra y su arreglo personal.

Otra de las actividades observadas es la aptitud de la licenciada por hacer un recorrido explicativo sobre la distribución y las funciones de cada área del parque. Sobre esto, la teoría menciona que este procedimiento es conocido como periodo de inducción, ya que una vez que el candidato es aceptado por la empresa, emprende un periodo de ajuste cultural en la misma y establece los vínculos con ella. Gracias a esto, se da al trabajador una idea general de la empresa, comunicándole aspectos tales como, historia de ella, su funcionamiento, sus actividades sobresalientes, sus principales funcionarios e información organizacional general. También se da a conocer al empleado todos los aspectos de disciplina y se le dice en dónde puede aclarar sus dudas, además de recorrer los sitios de la empresa en donde desarrollará su trabajo, así como de presentarlo con las personas de quienes dependerá y con las que tendrá relación (Chiavenato, 2004).

A lo largo de estas observaciones se pudo identificar un fenómeno muy peculiar dentro de la empresa, y éste es la constante rotación de personal. A manera de propuesta, se sugiere que la empresa cambie sus pasos en el proceso

de reclutamiento y selección de personal, ya que no realizan algunas actividades que son muy recomendadas y muy efectivas para la selección del personal adecuado. Tal es el caso del análisis de puesto, porque para lograr un eficiente desarrollo de un puesto, es necesario hacer una clasificación detallada del mismo, así como especificar las características, conocimientos y aptitudes personales que deben tener los aspirantes (Rivera, 1988). Así mismo, hay que implementar la etapa de evaluación mediante pruebas psicológicas, que corresponde a la fase de selección, pues de acuerdo con Riesgo (1998), esta etapa tiene una especial importancia para la selección, ya que con esto se puede determinar si la persona rendirá más y se encontrará más satisfecha en su labor en la medida en que sus aptitudes, su personalidad y sus intereses coincidan con las características del puesto de trabajo que va a cubrir. La ausencia de esta actividad podría ser otro factor que influya en el alto nivel de rotación de personal, ya que tiene la funcionalidad de complementar la información obtenida en las entrevistas (Arias, 1986).

Por último, otra de las fases del proceso de reclutamiento y selección de personal que no se pudo identificar durante las observaciones, es la entrega de un informe global, que según Richino (1996), se define como una comunicación escrita de los resultados del candidato y por lo tanto deber ser considerado desde el punto de vista de las características requeridas por el receptor al que va dirigida, es decir, este informe es un relato escrito acerca de un candidato, sobre la base del perfil acordado, que permanecerá a través del tiempo, pudiendo ser consultado en diferentes ocasiones. Una vez realizado el proceso de evaluación compuesto por la entrevista y la evaluación con pruebas psicológicas, la información obtenida requiere ser elaborada. Debe incluir una presentación inicial con los datos y la información relevante. Luego, se exponen los argumentos del evaluador para relacionar las características del candidato con el perfil del puesto. Se deben incluir razones por las cuáles el candidato es apto para el cargo, y también las razones que pueden ser un obstáculo para el mismo, posteriormente debe incluir una síntesis en las conclusiones. La ausencia de esta acción no afecta directamente el proceso de reclutamiento y selección, pero sí afecta la

permanencia de los empleados, porque este reporte, lejos de determinar la personalidad del candidato, demuestra las habilidades del reclutador para manejar e interpretar la información obtenida en los pasos anteriores, y de esta forma, si se entrega un informe global con poca calidad, es de esperarse que el reclutador no posea todos los conocimientos y habilidades requeridas para hacer esta práctica, y al no tener las habilidades necesarias para este trabajo es probable que los resultados de las entrevistas y la interpretación de las pruebas psicológicas no sean del todo correctos, haciendo que el perfil de la persona no sea realmente el que se necesita para el puesto.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2000). Dirección estratégica de Recursos Humanos. Granica, México.
- Arias, G. (1986). Administración de recursos humanos. México: Trillas.
- Arias, L. & Heredia, V. (2004). Administración de recursos humanos. México: Trillas.
- Blum, I. & Naylor, J. (1985). Psicología industrial, sus fundamentos teóricos y sociales. México: Trillas.
- Chiavenato, I. (2004). Administración de recursos humanos. México: McGraw-Hill.
- De Ansorena, A. (2007). 15 pasos para la selección de personal con éxito. Paidós, Argentina.
- De Cenzo & Robbins. (2001). Administración de recursos humanos. México: Limusa-Wiley.
- Dolan, S. (1999). La gestión de los recursos humanos. México: McGraw Hill.
- Dunnette, D. & Kirchner, W. (1989). Psicología industrial. México: Trillas.
- Grados, J. (2003). Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de personal. México: Manual Moderno.
- Gordon, J. (1997). Comportamiento organizacional. Prentice Hall International, Colombia.
- Guizar, R. (1992). Desarrollo organizacional. McGrawHill, España.
- Hopenhayn. (2001). Repensar el trabajo. Norma, Buenos Aires.
- Korman, A. (1978). Psicología de la industria y de las organizaciones. España: Marova.
- Leave, J & Wenger, E. (2009). Aprendizaje situado: Participación periférica legítima. México: UNAM FES-Iztacala.
- Lindgren, C. (1990). Introducción a la psicología social. México: Trillas.
- Llanos, J. (2005). Cómo entrevistar en la selección de personal. México: Pax.

- Muchinsky, P. (2002). Psicología aplicada al trabajo: Una introducción a la psicología organizacional. Thomson Learning, México.
- Munduate, L. (1997). Psicología social de la organización. Piramide, Madrid.
- Richino, S. (1996). Selección de personal. Argentina: Paídos.
- Riesgo, L. (1998). Por una empresa más humana. España: Eunsa.
- Rivera, R. (1988). Estructura y elaboración de pruebas para selección de personal. México: Limusa.
- Rodriguez, F. (1999). Por una empresa más humana. Eunsa, España.
- Salinas, M. (2005). Manual práctico para el reclutamiento y selección de personal. Tesis, Facultad de Estudios Superiores Iztacala.
- Schein, E. (1985). Psicología de la organización. Printece Hall International, Colombia.
- Shultz, D. (1995). Psicología industrial. México: McGraw Hill
- Wherter, D. (2000). Administración de personal y recursos humanos. Granica, Argentina.
- Zepeda, F. (1999). Psicología organizacional. México: Addison-Wesley Longman.

ANEXOS

Anexo 1

Negociación

Fecha: 20 de Marzo del 2010

Lugar: Oficina de Recursos Humanos

Participantes: Licenciada Alejandra (LA)

Observador: Itzat-Hal Torres (I)

La negociación en la oficina designada para el departamento de Recursos Humanos que se encuentra dentro de las instalaciones de PERIMAGICO.

Nota de Campo:

Cuando llegué a las instalaciones de PERIMAGICO me dirigí al departamento de Recursos Humanos y pregunté por la licenciada Alejandra López y me señalaron su oficina.

I: Hola licenciada, buenas tardes. Soy Itzat-Hal Torres, estudiante de la carrera de psicología de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala. Ya había hablado con usted por teléfono y me dijo que me presentara el día de hoy.

LA: ¡Ah, ya recuerdo! ¿Tú quieres realizar una práctica aquí, verdad?

I: Así es licenciada.

LA: ¿Y de qué forma te puedo ayudar?

I: Mire, lo que vengo a hacer son observaciones participantes, esto es, vengo a ver cómo se realizan ciertos procesos y a participar en ellos. El proceso en el que estoy interesado trabajar es el de Reclutamiento y Selección de personal, y para esto tengo que realizar 8 observaciones con duración de 1 hora.

La secuencia que pretendo hacer es que en las primeras observaciones me dé cuenta de cómo se realiza el proceso de reclutamiento y la selección de personal, y una vez que entienda cuál es su forma de trabajar, me estaría involucrando en las actividades en la medida que me sea posible.

Cuando termine mis observaciones y la profesora apruebe mi trabajo, con mucho gusto le podría entregar una copia del mismo. Claro, esto lo discutiremos al final; pero lo que me gustaría dejar claro desde ahorita, es que estoy en la mejor disposición de realizar algún trabajo extra al de mis observaciones, esto como recompensa y agradecimiento por su ayuda.

Este, mmm, estos son los aspectos generales de mi práctica ¿Sí me expliqué bien? ¿Quiere que le de más detalles?

LA: No, no es necesario. Sí te entendí, bueno, bueno, más o menos, pero no porque no la hayas dicho bien; sino que no entendí algunas palabras por lo mismo que no soy psicóloga, yo estudié relaciones industriales y no estoy familiarizada con ese tipo de prácticas. Pero afortunadamente la chica que está encargada del proceso de reclutamiento sí es psicóloga, yo creo que entre ustedes se van a entender, jajaja.

I: Jajaja. Que bueno que me dice eso porque aparte de entendernos, sí necesitaba que la persona con la que estuviera trabajando fuera una profesionista de mi carrera.

LA: Sí, sí lo es.

I: ¿Y cuándo podría empezar?

LA: Mmm, yo creo que sería dentro de 15 días porque estamos reestructurando los puesto administrativos y además, lo más seguro, es que la siguiente semana no vamos a dar servicio. Entonces para no hacerte venir en vano mejor ven el viernes o el sábado que son los días 3 y 4 de septiembre ¿Te parece bien?

I: Me parece bien. Antes de que me vaya le dejo este documento que es la descripción de la práctica; contiene lo que ya le había comentado pero viene más detallado, y también trae otros aspectos que no le dije.

LA: Muy bien, muchas gracias, esto me va a ayudar para justificar tu presencia en las instalaciones.

I: Por cierto, también traigo un oficio por parte de la escuela.

LA: Ese no es necesario. Ese documento sólo lo pedimos cuando son prácticas profesionales.

I: Ok, me parece muy bien.

LA: Entonces, si no hay más qué tratar me paso a retirar porque tengo que ir a ver un asunto sobre las nóminas. Disculpa por retirarme así, pero si no, se me hace tarde.

I: No se preocupe licenciada, lejos de aceptarle la disculpa, que no tiene porque darla, le manifiesto mis más profundos agradecimientos por esta gran ayuda.

LA: Mientras esté en mis posibilidades poder ayudarte, cuenta conmigo. Entonces nos vemos dentro de 15 días.

I: ¡Perfecto! Que pase una buena tarde-noche.

LA: Gracias, igualmente, hasta luego.

I: Hasta luego licenciada.

Anexo 2

Observación 1

Fecha: 4 de Septiembre del 2010

Hora de inicio: 12:00 pm Hora de finalización: 1:30 pm

Participantes: licenciada Selene Gómez Álvarez (LS)

Observador: Itzat-Hal Torres Garfias (I)

Escenario: La observación se efectuó en la oficina de la licenciada Selene que está ubicada dentro de las instalaciones del parque de diversiones PERIMAGICO.

Descripción del escenario: La oficina tiene las dimensiones de 3X4X5 m aproximadamente. Dentro se encuentra un archivero de madera con 3 puertas y arriba de éste hay una repisa que tiene 8 carpetas. Del otro lado de la habitación está un escritorio con forma de L en el que de un lado hay una computadora, un botecito con lápices, plumas, plumones y un pritt y una papelera de dos niveles; del otro lado se encuentra libre ya que es donde recibe y atiende a las personas que van a la oficina. Además, hay 3 sillas, un póster de PERIMAGICO, un calendario, una pizarra de madera comprimida y debajo del escritorio hay un bote para la basura.

Descripción del participante: La licenciada Selene es una señorita de 26 años de complexión medio robusta, con cabello chino y mediano y tez morena. Usa lentes, blusa negra y pantalón de vestir negro con zapatos negros.

Nota de campo.

Cuando llegué la licenciada Selene se encontraba haciendo unas credenciales, y en cuanto me vio dejó las tijeras que tenía en la mano derecha y la credencial de la mano izquierda.

LS: Hola colega, buenas tardes ¿Cómo has estado?

I: Hola Selene, muy buenas tardes. Pues he estado bien, la verdad no me puedo quejar ¿Qué estás haciendo?

LS: Unas credenciales para los chicos que acaban de entrar.

I: ¿Gente nueva? Entonces has tenido mucho trabajo.

LS: Pues no mucho. Como a mí solamente me corresponde lo de cubrir las vacantes no hay tanto problema, bueno, sólo con dos vacantes que son la de enfermera, para el área de servicios médicos, y la de recepcionista. Apenas estuve entrevistando a una chica para el puesto de recepcionista y habíamos quedado en que se iba a presentar al día siguiente, pero a la mera hora me hablaron de que no había llegado. Entonces de tener la vacante cubierta pasó de nuevo a disponible. Pero el puesto de recepcionista es menos complicado que el de enfermera, porque para recepcionista ya había conseguido por lo menos una, pero para enfermera no he tenido suerte.

I: ¡A caray! ¿Y eso por qué? ¿Tan feo están las condiciones de trabajo?

LS: Solamente el salario. Al día están ganando \$100, y la gente que ha venido quiere ganar más.

I: ¡Órale, no juegues! Y quiero suponer que es el puesto más pobre, por lo mismo que no siempre tiene trabajo como los demás.

LS: No, los peores pagados son los chicos que tienen más trabajo, los operadores de los juegos, los de las taquillas y los juegos de destreza.

I: ¿Pues cuánto ganan?

LS: \$70 diarios.

I: ¡Es muy poco! Con razón tienen, o mejor dicho, contratan a puros chavitos, que me supongo aún están en la escuela.

LS: Si, son los que no protestan por el salario. Cuando entrevisto a personas que ya han estado trabajando en otros lugares no quieren el puesto por

el sueldo. Por eso las vacantes de recepcionista y enfermera me han costado mucho trabajo.

I: Yo me acuerdo de mi primer trabajo y recuerdo que...

A partir de este comentario se entabló una conversación en la que los participantes platicaban anécdotas de sus acercamientos a puestos laborales relacionados con la profesión, o la experiencia en otros trabajos. Esta plática duró aproximadamente 30 minutos y después se regresó a la conversación de lo que se hacía en PERIMAGICO.

I: Oye, y hablando de qué portales de empleo utilizas para conseguir trabajo ¿Qué fuentes de reclutamiento utilizan aquí?

LS: Pues utilizamos dos, pero de las que sólo sé usar una, y es la página de Cuautitlán Izcalli.

Me enseñó a usar la página y me dijo qué puestos han podido cubrir con ésta.

Nota metodológica.

Para mi siguiente observación tendría que mejorar la calidad de ésta, ya que considero que tuvo un carácter más de entrevista que de observación participante. Considero pertinente preguntar que otras actividades se realizan en ese departamento, esto sólo en caso de que no las pueda observar.

Si las observaciones no se pueden hacer tan participativas, es importante evitar pláticas tan extensas que no ayuden a los fines de este trabajo.

Nota personal.

Estuve muy nervioso por sentirme incapaz de entablar una buena conversación en el sentido de que las cosas que preguntaba no fueran a ser las adecuadas o las palabras que utilizaba también fueran hacer las incorrectas.

Nota teórica.

Muñoz del Rio (1980) menciona que las actividades que se desempeñan en el área de recursos humanos son la administración de sueldos y salarios, reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo y análisis de puestos. Por otra parte Shultz (1986), señala algunas actividades que desempeña el psicólogo en la industria entre las que destacan la selección de empleados, evaluación de rendimiento, adiestramiento y desarrollo, liderazgo, motivación, satisfacción y participación activa en el trabajo y psicología organizacional. En esta observación podemos corroborar que el área de recursos humanos del parque de diversiones PERIMAGICO sólo se encarga de una de las actividades señaladas por Muñoz, la cual es el proceso de reclutamiento y selección. En cuanto a las actividades específicas del psicólogo mencionadas por Shultz, la licenciada Selene sólo cumple con la actividad de selección de personal.

Por otra parte, la licenciada proporciona mucha información y nunca restringe la información que le solicito, por lo que se puede decir que existe una disposición por parte del experto.

Anexo 3

Observación 2

Fecha: 17 de Septiembre del 2010

Hora de inicio: 1:00 pm

Hora de finalización: 2:20 pm

Participantes: licenciada Selene Gómez Álvarez (LS)

Observador: Itzat-Hal Torres Garfias (I)

Escenario: La observación se realizó en la oficina de la licenciada Selene que está ubicada dentro de las instalaciones del parque de diversiones PERIMAGICO.

Descripción del escenario: La oficina tiene las dimensiones de 3X4X5 m aproximadamente. Dentro se encuentra un archivero de madera con 3 puertas y arriba de éste hay una repisa que tiene 8 carpetas. Del otro lado de la habitación está un escritorio con forma de L en el que de un lado hay una computadora, un botecito con lápices, plumas, plumones y un pritt y una papelera de dos niveles; del otro lado se encuentra libre ya que es donde recibe y atiende a las personas que van a la oficina. Además, hay 3 sillas, un póster de PERIMAGICO, un calendario, una pizarra de madera comprimida y debajo del escritorio hay un bote para la basura.

Descripción del participante: En esta observación la licenciada vestía una blusa café oscuro, pantalón negro y zapatos negros. Durante ésta presentó una personalidad caracterizada por ser accesible empática y feliz.

Nota de campo.

A mi llegada a la oficina la licenciada Selene estaba revisando algunas cosas en la computadora y sin apartar la vista de la computadora me sonrió y me invitó a pasar.

LS: Hola Itzat-Hal, vaya ahora sí lo dije bien ¿Cómo estás?

I: Muy bien Selene, gracias por preguntar, y tú ¿Cómo estás?

LS: Pues igual bien, recuperándome de las develadas ¿Qué tal te la pasaste? ¿Qué hiciste?

I: Bien padre. Fui con unos amigos al centro y estuvimos en los conciertos que hubo.

LS: ¿Estuviste en el zócalo?

I: No, estuvimos en el escenario del caballito hasta que se dio el grito y después nos fuimos al escenario de la glorieta de la diana cazadora.

En tanto terminaba de hablar se asomaron dos chicas y Selene las invitó a pasar.

LS: En qué les puedo ayudar.

C1: Veníamos a recoger nuestro pago.

LS: ¿A ustedes no se les paga con tarjeta?

Las dos chicas negaron con la cabeza

La licenciada les pidió su nombre y al mismo tiempo sacaba una pequeña caja de seguridad que contenía varios sobres. Buscó y les entregó se respectivo sobre y les dio una lista en la que tenían que firmar de recibido. Mientras firmaban llegó un joven y esperó en la puerta. Ya que habían terminado las chicas, agradecieron y se despidieron e inmediatamente después la licenciada hizo pasar al joven.

LS: Jorge te presento al licenciado Itzat-Hal. Él es nuestro nuevo paramédico (dirigiéndose a mí).

I: Mucho gusto Jorge.

J: Buenas tardes licenciado.

LS: ¿Qué pasó Jorge?

J: Quería ver si tienes una pluma que me prestes porque ésta me falló.

La licenciada tomó una pluma de su botecito, la probó en su cuaderno y se la dio a Jorge.

J: Muchas gracias licenciada voy a continuar mi patrullaje. Hasta luego licenciado.

La licenciada y yo nos despedimos al mismo tiempo.

LS: Cómo ves, él es quien está cubriendo la vacante de enfermero.

I: ¡Qué padre! ¿Cómo lo localizaste?

LS: Como no conseguía el perfil por Internet, decidí poner un volante allá afuera por donde pasa la gente para entrar y confié en que alguien lo leyera y estuviera interesado. Entonces, el miércoles vino un señor que hace la limpieza y me preguntó sobre el puesto, porque tenía un conocido que es paramédico y quería saber si no importaba que fuera paramédico, para avisarle que viniera a una entrevista, y le dije que no había problema porque fuera paramédico y que le dijera que se presentara a una entrevista, y afortunadamente así fue y me llevé la sorpresa de que era la persona perfecta porque es voluntario de la Cruz Roja y sabía todo lo que le pedía, primeros auxilios, asistencia médica y hasta sabía cosas de más, cosa que para mi fue maravilloso; y en cuanto le dije qué era lo que ofrecíamos también estuvo encantado porque a él le piden una especie de servicio social y en la mayoría de los casos ese servicio social no es remunerado, entonces accedió inmediatamente.

I: Eso sí que fue suerte. Tu conseguiste el perfil que necesitabas, y hasta más, y él saldrá ganando porque realiza su servicio social y le pagan por eso. ¡Qué padre! ¿Y tenías otra opción por si el volante no funcionaba?

Me iba a contestar pero llegó un chavo

LS: Pásale ¿Qué pasó?

C2: Es que se me perdió mi tarjeta y no sé que hacer para ir a cobrar.

LS: ¿Tienes tu hoja de apertura de cuenta?

C2: Sí.

LS: Pues con esa vas al banco con una identificación y ya. Para reponer tu tarjeta ya no sé que es lo que tienes que llevar, pero lo más seguro es que con ese mismo papelito se pueda.

C2: Ok, muchas gracias. Adiós.

LS: De nada hasta luego. Qué te decía (hacia mi), ah sí, ya había hecho un directorio (me enseñó un cuaderno tamaño profesional cuadro chico) en el que puse los datos de los posibles candidatos para llamarles y concertar una cita. También hice un directorio para la vacante de personal de seguridad, porque déjame decirte que me pidieron una persona para el puesto de vigilante, y les estoy hablando para citarlos a una entrevista. A los contactos con los que nos me puedo comunicar le pongo (refiriéndose a las notas que tenía en su cuaderno) por qué no me pude comunicar, ya sea porque la línea está suspendida, no se encontraba la persona o que el número estaba equivocado, porque aunque no lo creas luego ponen mal sus números en la página de la bolsa del trabajo.

Me estuvo enseñando a todos sus contactos y la situación en la que se encontraban, esto es, si se habían negado, si no estaban en casa, la hora en que los había citado (en caso de que accedieran) y si el número estaba suspendido. Mientras me explicaba entró una llamada y era una persona, a la que Selene había llamado antes de que yo llegara, y hablaba para pedir informes del motivo de la llamada de Selene. A esto, Selene le contestó que estaba solicitando personal para vigilancia y que si se podía presentar a una entrevista a las 4 pm.

Nota metodológica.

Para comenzar a participar en las actividades del departamento de recursos humanos considero pertinente preguntarle a la licenciada en qué le puedo ayudar, ya que de esta forma puedo cambiar la percepción de la licenciada acerca de la dinámica de mi observación y así cada vez que llegue a mi observación esté implícito que llego a ayudar y no a entrevistar.

Nota personal.

Me sentí muy halagado y muy feliz cuando la licenciada me presentó como licenciado.

Creo que una vez que esté ayudando en las actividades del departamento siempre voy a tener trabajo, ya que la rotación de personal en el parque de diversiones es muy alta. La incertidumbre que me queda es qué tan pesado va a ser este trabajo.

Nota Teórica.

En esta observación se pueda identificar que la licenciada utiliza diferentes sitios para el reclutamiento de personal, tal como el poner volantes en las instalaciones del parque, escuchar recomendaciones de los propios empleados y consultar la página electrónica de las bolas de trabajo de Cuautitlán Izcalli. A estos sitios Rivera (1988) les llama fuentes indispensables para conseguir el capital humano que la empresa necesita. Él mismo sugiere que los principales sitios de reclutamiento pueden ser los siguientes: agencias de empleo, anuncios en medios publicitarios, archivo de rechazados, bolsas de trabajo, centros de deficientes, delegaciones de reclutamiento en zonas de abundancia de mano de obra, escuelas, universidades, tecnológicos, otras empresas, puertas de la calle, recomendaciones de los propios empleados y traslado, ascenso y adiestramiento dentro de la misma empresa.

Además de las técnicas de los sitios de reclutamiento, también se puede observar que la licenciada tuvo una entrevista con el candidato para el puesto de enfermero, lo cual significa que para la empresa es importante hacer una

entrevista para conocer a las personas. A esta actividad Rivera (1988) la denomina como entrevista inicial en la que destaca cuatro tipos de ellas: las entrevistas previas a la solicitud, las posteriores a la solicitud, las formales de ingreso y las previas a la contratación. En este caso, y apegándonos a lo referido por Rivera, la entrevista referida por la licenciada es del tipo de entrevista previa a la solicitud, ya que es concebida como importante para conocer el aspecto físico del solicitante, su personalidad, su interés ocupacional, su dominio de palabra y su arreglo personal.

Otra de las cosas que se pudo observar, es que la licenciada está dejando claro con los demás cuál es mi posición ahí, y con esto deja claro que soy aceptado en esa comunidad; al mismo tiempo está ayudando a crearme una identidad equitativa a la de ella, pero con algunas limitaciones, en el sentido del desconocimiento de las prácticas y del conocimiento requerido.

Anexo 4

Observación 3

Fecha: 26 de Septiembre del 2010

Hora de inicio: 11:15 pm

Hora de finalización: 1:10 pm

Participantes: licenciada Selene Gómez Álvarez (LS)

Observador: Itzat-Hal Torres Garfias (I)

Escenario: La observación se hizo en la oficina de la licenciada Selene que está ubicada dentro de las instalaciones del parque de diversiones PERIMAGICO. Además, tuvimos que salir por un momento a las instalaciones del parque.

Descripción del escenario: La oficina tiene las dimensiones de 3X4X5 m aproximadamente. Dentro se encuentra un archivero de madera con 3 puertas y arriba de éste hay una repisa que tiene 8 carpetas. Del otro lado de la habitación está un escritorio con forma de L en el que de un lado hay una computadora, un botecito con lápices, plumas, plumones y un pritt y una papelera de dos niveles; del otro lado se encuentra libre ya que es donde recibe y atiende a las personas que van a la oficina. Además, hay 3 sillas, un póster de PERIMAGICO, un calendario, una pizarra de madera comprimida y debajo del escritorio hay un bote para la basura.

Descripción del participante: En esta observación la licenciada vestía una playera negra, un pantalón de mezclilla negro y tenis negros. En un principio la licenciada estaba seria y molesta pero en el transcurso de la observación se puso feliz y volvió a la personalidad empática y accesible que tenía en las otras observaciones.

Nota de campo.

Cuando llegué a la oficina, la licenciada Selene se encontraba en una junta con el gerente de mantenimiento. Esperé aproximadamente 30 minutos y llegó la licenciada.

I: Hola Selene, buenos días ¿Cómo estás?

LS: Hola colega. Estoy bien, un poco enojada pero bien.

I: ¿Y ahora por qué?

LS: Estaba platicando con Mario, el gerente de mantenimiento, y sólo hacen que haga puros corajes ¿Recuerdas que apenas contratamos al personal de servicios médicos? Pues ya comenzaron a dar lata porque no hace bien sus actividades. Pero la culpa no es de él porque en un principio me dijeron que tenía que estar haciendo recorridos inspeccionando el parque, y eso fue lo que le dije, y apenas ayer lo regañaron por no estar en el área de enfermería, bueno, ya le habían llamado la atención la atención en una ocasión y comenzó a quedarse en su puesto, pero después lo volvieron a regañar de que no salía y nuevamente comenzó a dar sus rondines, y en esta ocasión lo turnaba entre dar un recorrido y regresar a su puesto pero, te decía, ayer lo fueron a buscar a su puesto y no estaba. Entonces es algo desquiciante por que todo lo que hace Jorge está mal.

I: ¿Y la plática con Mario fue para que buscarás otro enfermero?

LS: No. Me decía que hablara con Jorge para que hiciera bien sus actividades o si no lo iban a despedir. Pero les dije que no estaba de acuerdo, porque Jorge había tomado dos soluciones muy buenas y no habían estado a gusto, por lo tanto yo estaba igual de desconcertada que él, y si la instrucción que me habían dejado, en cuanto a las labores de servicio médico, no son en realidad las que ustedes quieren; entonces o me daban bien las instrucciones para el enfermero, y así yo hablo con él, o ustedes platicaban directamente con él.

I: Oye, pero si solamente estabas con Mario ¿Por qué le hablabas en plural?

LS: Es que todas estas quejas son de Jonathan, quien es el gerente general, y él es quien me hace enojar porque con Mario no hay ningún problema, ya que hasta él estuvo de acuerdo conmigo, pero ese Jonathan es un engreído de primera porque, de verdad, qué tan fácil es darle un radio al paramédico y mientras está dando su recorrido, si se le solicita de manera urgente en algún lugar en específico, sólo se le llama y ya, asunto arreglado. Inclusive así se le hace con los supervisores y con los gerentes, pero ese Jonathan cuando se trata de molestar lo hace bien, porque además de los problemas del paramédico también quiere que le presente a todas las personas que contrate y a todas las personas que estén haciendo sus prácticas, como por ejemplo tú, y lo malo es que el señor es tan arrogante que si no tiene ganas de hablar con nadie se porta muy grosero, pero en serio muy grosero, y eso para las personas nuevas puede afectar en su desempeño y además se crean una imagen negativa del parque.

I: Eso es lo malo de poner a la gente presumida en puestos muy altos, porque es una de los más altos ¿O no?

LS: Sí, es el penúltimo puesto o el segundo, porque el jefe de todos es René, le sigue el gerente general, que es Jonathan, y terminan en el gerente de Recursos Humanos, quien es Alejandra, el gerente de mantenimiento, quien es Mario, y el gerente de comercialización, Héctor. Después de ellos venimos los mortales, los supervisores.

Mejor vamos a hablar de cosas más bonitas, en qué te quedaste en tu última observación.

I: Tenías que cubrir la vacante de personal de vigilancia.

LS: Pues ni tan buena plática va a ser, pero es algo más normal que lo que platicábamos. El jueves se presentó un chavo muy entusiasmado y con muchas ganas de trabajar y por la tarde pidió permiso para ir al banco y jamás regresó; entonces el viernes entrevisté a un señor y también aceptó. Salió ayer en la mañana y su nuevo turno comienza hoy por la tarde, ojalá y regrese y o sea como

el otro chavo porque si no, hace falta el personal de seguridad. Ya le hice su tarjeta para que registre su entrada y su salida, el otro chavo únicamente me hizo gastar una tarjeta.

I: Pues ojalá y sí le haya agradado mucho el trabajo y su remuneración para que regrese y ya quede cubierta por fin la vacante. Y ¿qué otro trabajo tienes para hoy?

LS: Tengo que ir con Thalía, quien es la supervisora de operaciones, y preguntarle que si le hizo falta personal el día de hoy, porque creo que ya no regresaron algunos chicos que había contratado en la semana. Sí es así tengo que contratar más chicos.

I: Ok, entonces ¿Vamos de una vez o tienes que hacer algo antes?

Salimos de la oficina a buscar a la supervisora de operaciones. Mientras recorríamos las instalaciones me explicaba cómo estaba dividido y organizado el parque y decía en qué consistía cada lugar. Me comentó que cada vez que tenía oportunidad de llevar a los nuevos chicos con las personas que van a estar a cargo de él, hace este tipo de explicaciones.

Llegamos al primer nivel del parque, en donde se encuentran los juegos para niños y los cuartos para hacer fiestas, y ahí encontramos a la supervisora. Se pusieron a platicar pero debido al ruido que había en el parque, no pude escuchar toda la plática y sólo me quedó claro que en un rato bajaba la supervisora de operaciones con otro supervisor a la oficina. Ya que habíamos regresado a la oficina le pregunté.

I: Entonces ¿Están bien de personal?

LS: No, sí les hace falta pero el día de hoy pudieron acomodarse de tal forma que cubrieron todos los puestos. Ahorita Thalía iba a ir a hablar con el supervisor de Moy (zona de videojuegos) e iban a venir para decirme cuántas personas les hacen falta.

I: Por lo mientras ¿hay algo en lo que te pueda ayudar?

LS: Sí, que bueno que lo mencionas. En lo que llegan estos dos, me podrías ir ayudando a buscar en el portal del empleo a personas para cubrir la vacante de vigilante, en caso de que no regrese el señor en la tarde, y a chicos para que estén ayudando en el parque.

I: ¿Y en qué cosas de su currículum debo poner más atención?

LS: Qué bueno que me recuerdas eso. Para ambos perfiles el estado civil debe ser soltero, su domicilio tiene que estar lo más cerca posible de tal forma que no tomen más de un transporte y que sus sueldos deseados y sus sueldos anteriores no sean mayores a los que ofrecemos.

I: Muy bien ¿Y no importa el género y la experiencia?

LS: No, no importa porque nuestros trabajos no son complicados y no importa que sea hombre o mujer la persona que haga el trabajo.

I: ¿En donde te pongo los contactos? ¿Los escribo en mi cuaderno o los escribo en la computadora?

LS: Anótalos en mi cuaderno. Escribe su nombre, colonia, teléfono y para que puesto van.

I: Ok.

A partir de este momento me puse a buscar en el portal del empleo de Cuautitlán Izcalli y anoté los contactos en el cuaderno de la licenciada Selene. Al dar la 1:10 pm le dije a la licenciada que me tenía que ir. La licenciada me agradeció por la ayuda felicitándome por la cantidad de contactos anotados.

Nota metodológica.

Debo ir un día entre semana a hacer mi observación, ya que me he dado cuenta que son estos días cuando la licenciada realiza entrevistas para la contratación y cuando tiene más actividades del proceso de reclutamiento y selección.

Nota personal.

Estaba muy nervioso porque no sabía cómo y cuando ofrecer mi ayuda, y después me puse más nervioso porque no sabía cuál era el perfil que debía buscar en la página del portal del empleo y me daba miedo preguntar. Pero pude controlar mi miedo y mis nervios y creo que realicé preguntas certeras porque obtuve la información que necesitaba para resolver mis dudas.

Nota teórica.

Arias (1986) menciona que las funciones del psicólogo ante una vacante deben ser las de estudiar la posibilidad de redistribución del trabajo con el objetivo de que dichas tareas sean realizadas entre el personal existente, contemplar la posibilidad de poder cubrir la vacante con el personal existente dentro de la empresa y establecer una comunicación estrecha con el encargado o jefe directo del departamento que está solicitando la vacante. En esta observación se pueden identificar las tres actividades mencionadas por Arias, pero, de esas tres, la única que realizó la licenciada fue platicar con la supervisora de operaciones acerca del personal restante para las funciones del parque, ya que la redistribución de las actividades entre el personal lo hicieron los supervisores.

Otra de las actividades observadas es la aptitud de la licenciada por hacer un recorrido explicativo sobre la distribución y las funciones de cada área del parque. Sobre esto, la teoría menciona que este procedimiento es conocido como periodo de inducción, ya que una vez que el candidato es aceptado por la empresa, emprende un periodo de ajuste cultural en la misma y establece los vínculos con ella.

Por otra parte, la licenciada menciona cuál es la forma de organización dentro de la empresa, y esto ejemplifica la transparencia de la información que da el experto. Además, se puede observar un ejemplo de la categoría de currículum de aprendizaje, que es una condición importante de la participación periférica

legítima, en el momento en que el principiante aprovecha la oportunidad que se origina cuando la licenciada debe buscar personal que cubran posibles vacantes.

Anexo 5

Observación 4

Fecha: 14 de Octubre del 2010

Hora de inicio: 1:30 pm

Hora de finalización: 3:00 pm

Participantes: licenciada Selene Gómez Álvarez (LS)

Observador: Itzat-Hal Torres Garfias (I)

Escenario: La observación se efectuó en la oficina de la licenciada Selene que está ubicada dentro del parque de diversiones PERIMAGICO.

Descripción del escenario: La oficina tiene las dimensiones de 3x4x5 m aproximadamente. Dentro de la oficina se encuentra un escritorio con forma de L en el que de un lado hay una computadora, un botecito con lápices, plumas, plumones y un pritt y una papelera de dos niveles; del otro lado se encuentra libre, ya que es donde recibe y atiende a las personas que van al departamento. Del otro lado de la habitación se encuentra un archivero de madera y arriba de éste hay una repisa que tiene 8 archiveros. Por último, hay 3 sillas, un póster de PERIMAGICO, un calendario, una pizarra de madera comprimida y un bote para la basura debajo del escritorio.

Descripción del participante: La licenciada vestía un conjunto sastre de color negro con una blusa café y zapatos de vestir negros al principio y durante toda la entrevista, la licenciada demostró una personalidad amable y accesible, ya que respondía de buena forma las preguntas que le hacía y daba información aunque no se lo solicitara.

Nota de campo.

Cuando llegué a la oficina de recursos humanos, la licenciada se encontraba enfrente de la computadora trabajando con ella. Sin despegar la vista del monitor contestó a mi saludo.

I: Hola Selene, muy buenas tardes.

LS: Hola Itzat, buenas tardes ¿Cómo estás?

I: Muy bien, un poco cansado del camino de la escuela, pero al fin y al cabo bien.

LS: De veras, ¡Qué milagro que vienes entre semana!

I: ¿Por qué milagro? Ya había venido en viernes.

LS: Pero ese no cuenta porque fue en el puente de Septiembre y se toma como fin de semana largo. Y siempre vienes en días diferentes.

I: Esa es la intención, porque en una de mis notas metodológicas sugerí venir en días diferentes para ver si se hacían diferentes actividades.

LS: Con que de eso se trata.

I: Así es. Y tu cómo haz estado, qué tal el trabajo.

LS: He estado bien. Afortunadamente, ahorita tengo el personal completo, y no he tenido mucho trabajo estos días.

I: ¿Y cómo terminó el problema de Jorge?

LS: Todo terminó muy bien, en serio que ese para médico es un amor, por que si le dicen que haga alguna cosa, cualquiera que ésta sea, siempre lo hace. Es bien adaptable.

I: Que padre que le guste trabajar, esa actitud es muy buena en su profesión. Oye, ¿Y el personal de seguridad si lo tienes cubierto? ¿Si regresó el señor en su siguiente turno?

LS: No, ya no regresó. Es la única vacante que me hace falta cubrir, pero te lo juro que está muy difícil. Todos rechazan el puesto por el sueldo, así es muy difícil motivar a alguien para que acepte el puesto. Este Jonathan me ha insistido

que para cuándo voy a tener la vacante cubierta; y le dije que mientras el sueldo sea ese va a ser muy difícil cubrirla.

I: Que caray. Esta empresa nunca va a dejar de ser coda. ¿Entonces, ahora sí no hay nada en lo que te pueda ayudar?

LS: Lamento decirte que no. Trabajo para psicólogo ahora sí no tengo. Solamente me hace falta recortar unos papelitos.

I: Ahora resulta que únicamente me vas a dejar ayudarte en cosas de psicólogos.

LS: Pues sí, qué no se trata de eso tu práctica.

I: Claro que sí se trata de eso, pero no se restringe a practicar cosas de psicólogos, hay que practicar y conocer todo lo que se hace en nuestro campo de interés, por lo tanto el recorta papelitos también es importante para mí. Pásamelos por favor.

La licenciada me dio varias hojas tamaño carta, y en ellas estaban impresos unos rectángulos que contenían un listado de papeles o documentos que los nuevos empleados deben entregar cuando comienzan a laborar. Saque unas tijeras que llevaba en mi mochila y comencé a recortar cada uno. Mientras recortaba los listados de documentos, le pregunté cómo le había ido en sus vacaciones, y ella comenzó a platicarme varias anécdotas. Una de ellas nos presentó la oportunidad de hacer un acuerdo:

LS: Un día acompañe a mi hermana por unos postres y cuando veníamos de regreso la tonta de mi se le ocurrió caerse en medio de la calle que están arreglando. Después de eso fui con un quiropráctico y me dijo que era una lesión leve y que me tenía que sobar, pero debía guardar un reposo porque no iba a tener ningún caso que me sobara, ya que no iba a ayudar en nada. Pero ya le comenté a la licenciada Alejandra que si me podía dar un fin de semana para darme ese reposo. Pero como que sí está muy difícil, porque en esos días es

cuando hay varias contrataciones o renunciaciones, y es cuando más informas viene a pedir; y para mí esos días son los ideales, porque así me soban el sábado, descanso ese mismo día, el domingo y el lunes, que es el día oficial ideal de mi descanso.

I: Esta muy bien tu plan y tengo una idea muy alocada ¿Qué te parece si tu te vas a hacer esos masajes y yo me quedo cubriendo tu lugar esos días?

LS: ¡De verdad! ¿Sí estarías dispuesto?

I: Claro que sí, sólo tendría que afinar algunos detalles antes de que me dejes, cómo por ejemplo, qué actividades estaría realizando.

LS: Pues básicamente es checar la asistencia de los chavos, dar la información que te llegue a solicitar la gente que venga a preguntar y, en caso necesario, hacer entrevistas de filtro ¿Sí sabes cómo se hacen?

I: Pues lo que conozco que se debe hacer es corroborar los datos de la solicitud de empleo o del currículum vitae, e informar sobre las características del empleo.

LS: Exactamente, que bueno que sí sabes, porque así no me preocupo de dejarte a cargo, ya que no te tengo que enseñar lo que no has podido ver aquí.

I: Gracias pero no es para tanto. Pero me comentabas qué es una entrevista de filtro, ¿Qué se hace después?

LS: ¡Ya ves! Tan siquiera sabes qué preguntar. Después de la entrevista se les lleva con el supervisor que va a estar a cargo de él o ella. Los supervisores les informarán sobre el trabajo específico que van a realizar, y si los chicos aceptan regresan aquí y se les dan estas hojitas que estas recortando, y se les pide que traigan estos documentos el día que vayan a entrar. Si regresan el día que les toca trabajar se les da esta hoja de ingreso (toma una hoja de un folder en el que deben llenarse algunos espacios en blanco), y se arma su expediente junto con los documentos que traigan.

I: Excelente, no es muy difícil. Y sobre la asistencia de los chicos qué se debe hacer.

LS: Que te parece sí para eso vienes el sábado o el domingo para que lo corrobore físicamente, porque si son varias cositas.

I: Me parece perfecto.

LS: Entonces te espero aquí antes de las 10:30, como a las 10:20, ya que es la hora en la que empiezan a llegar los chicos. Llega temprano para que no te pierdas nada.

A partir de ese momento, la licenciada Selene comentó que le iba a decir sobre este plan a la licenciada Alejandra, y me iba a dar una respuesta en mi siguiente visita.

Nota metodológica.

Debo preguntar sobre cuáles son los informes que más van a solicitar y que respuestas se le dan a éstas.

Nota personal.

Estuve feliz cuando dijo que no tenía actividades para psicólogos y sólo había que recortar unos papelitos, ya que eso me permite creer que no está tomando como juego o con poca seriedad mi práctica. Y me sentí avergonzado cuando me felicito por saber que era una entrevista de filtro, y por hacer preguntas pertinentes, esto demuestra que si me estoy apropiando de los conceptos que se utilizan en la gestión organizacional.

Nota teórica.

En la observación se pudo identificar que la licenciada realiza una entrevista de filtro, lo cuál, es conocida en la teoría denomina como entrevista inicial, en la que destaca cuatro tipos de ellas: las entrevistas previas a la solicitud, las posteriores a la solicitud, las formales de ingreso y las previas a la contratación. En este caso, y

apegándonos a lo referido por Rivera, las entrevistas realizadas por la licenciada son del tipo de entrevistas previas a la solicitud, ya que es concebida como importante para conocer el aspecto físico del solicitante, su personalidad, su interés ocupacional, su dominio de palabra y su arreglo personal (Rivera, 1988).

La licenciada, al mencionar que no tenía actividades para psicólogo, demuestra que está cumpliendo los acuerdos establecidos en la negociación, lo que ejemplifica que existe una disposición por parte del experto para una relación armónica experto-aprendiz.

Anexo 6

Observación 5

Fecha: 17 de Octubre del 2010

Hora de inicio: 10:20 pm

Hora de finalización: 12:20 pm

Participantes: licenciada Selene Gómez Álvarez (LS)

Observador: Itzat-Hal Torres Garfias (I)

Escenario: La observación se realizó en el área destinada para el ingreso y salida del personal. También estuvimos en las inmediaciones del parque de diversiones; y por último en la oficina de recursos humanos.

Descripción del escenario: El área del personal en un cuarto de 20x10 m, aproximadamente, que está dividido en tres secciones. La primera es destinada al personal de vigilancia, y está constituida por un mueble grande de madera, que es donde reciben a las personas que van para las oficinas, atrás, en la pared, a espaldas de los vigilantes, hay 4 póster de PERIMAGICO y una foto con personas que ahí laboran. En la segunda sección está el reloj checador, a un lado un mueble de fierro, en donde se depositan las tarjetas de los empleados, y en contra esquina una mesa con un horno de microondas encima; arriba de éste se encuentra una pizarra de madera comprimida en el que había varias hojas tamaño carta con las fechas y nombres de las personas que cumplían años en este mes. En la tercera sección sólo hay lockers, en los que los chicos dejan sus cosas.

La oficina de la licenciada tiene las dimensiones de 3x4 m. Dentro de la oficina se encuentra un escritorio con forma de L en el que de un lado hay una computadora, un botecito con lápices, plumas, plumones y un pritt y una papelería de dos niveles; del otro lado se encuentra libre, ya que es donde recibe y atiende a las personas que van al departamento. Del otro lado de la habitación se encuentra un archivero de madera y arriba de éste hay una repisa que tiene 3 carpetas. Por

último, hay 3 sillas, un póster de PERIMAGICO, un calendario, una pizarra de madera comprimida y un bote para la basura debajo del escritorio.

Nota de campo.

Cuando llegué a la entrada del personal la licenciada ya se encontraba en la sección donde está el reloj checador y las tarjetas.

I: Hola Selene, buenos días.

LS: Colega, buenos días. Llegas justo a tiempo para que veas lo de las asistencias. Mira, desde ahorita y hasta las 10:45 es su entrada normal, después de las 10:45 ya es retardo. Entonces ahorita nos vamos a estar aquí hasta las 10:45. Yo siempre llego antes de la hora de entrada y me estoy aquí hasta que empiecen los retardos, porque luego suelen preguntarme cosas que todos los chavos quieren saber.

I: Ok, muy bien.

LS: Te digo de una vez que la licenciada Alejandra si aceptó nuestra idea, y ya me dio luz verde para que dentro de 8 días lo hagamos, porque es el fin de semana ideal.

Mientras me platicaba los detalles de la conversación con la licenciada Alejandra los chavos seguían llegando, y hubo 3 chavos de nuevo ingreso que les pidió que se quedaran ahí con nosotros para ir a hacer sus tarjetas y expedientes. Cuando dieron las 10:45 la licenciada tomó las tarjetas de los chicos que aun no habían llegado y nos fuimos a la oficina. Ya en la oficina, la licenciada les pidió sus documentos y les dio a llenar la hoja de ingreso, mientras lo llenaban la licenciada les hizo su tarjeta para checar poniendo su nombre, puesto y poniendo en un círculo el día que comenzaron a trabajar. Una vez terminadas las tarjetas y completas las hojas de ingreso, regresamos al checador y la licenciada les comentó que debían checar hora de entrada, hora de salida a comer, hora de entrada de comer y hora de salida; después les enseñó a usar el checador y

preguntó si tenían alguna duda. No habiendo dudas, los llevó al área de lockers y les dijo que podían elegir el que quisieran, siempre y cuando estuviera desocupado, y debían llevar un candado para que estuvieran seguros de que sus cosas iban a estar a salvo. Al terminar este comentario, le preguntó a cada uno de los chicos que iban llegando cuál era su nombre y buscaba entre las tarjetas aquella que correspondía al nombre que le decían y les ponía un R. una vez que dio las tarjetas a los chicos que habían llegado tarde, nos dispusimos a ir con los supervisores que se iban a hacer cargo de los nuevos chicos. En el trayecto, la licenciada se cruzó con Héctor, el gerente de comercialización.

H: Oye Selene, no tengo suficiente personal para abrir los juegos de allá afuera.

LS: Sí, deja platico con Víctor y Thalía para ver como te ayudamos.

Unos metros más adelante se encontraba Víctor, y la licenciada le pidió de favor que localizara a Thalía porque tenían que platicar para ver la distribución de los nuevos chicos. Víctor llamó por radio a Thalía y ella no demoró en llegar. Después de una plática un poco extensa, se llegó al acuerdo de que Thalía se iba a quedar a una chica y que los otros dos chicos se fueran con Héctor, pero de todas formas había que contratar a 7 personas más. Ya definido esto, la licenciada preguntó por los chavos de las tarjetas que tenía en sus manos y los supervisores contestaron quienes tenían permiso y quienes ya no iban a ir. Posterior a esto, nos dirigimos a dejar a los dos chicos restantes con el gerente de comercialización, cuando lo encontramos la licenciada los presentó y les dijo a los chavos que con él se iban a quedar, inmediatamente después, Héctor le habló a otros chicos y nosotros regresamos al área de registro de asistencias. Llegando ahí estaba una chava esperando a la licenciada. La chica se presentó a renunciar porque se le complicaba seguir asistiendo, a esto, la licenciada le pidió de favor, mientras tomaba todas las tarjetas del mueble, que fueran a la oficina.

Ya estando ahí, la licenciada le dio una hoja para que la llenara y con ésta se confirmaba la baja. Cuando terminó de llenarla le pidió que fuera con el gerente

de comercialización para que se la firmara. Mientras buscaba otro documento me dijo:

LS: Esto es lo que estarás haciendo la siguiente semana ¿Cómo ves?

I: Muy entretenido.

Cuando terminaba la frase me disponía a hacer otra pregunta, pero regresó la chava con la confirmación de baja. La licenciada le comentó que había sido muy rápido. Después le dio a firmar un documento en el que manifestó estar renunciando y le pidió de favor que pusiera la huella digital del pulgar derecho.

Mientras la licenciada acomodaba sus papeles la chica dijo:

C1: Oiga licenciada, ¿No sabe si me van a pagar estos días que estuve laborando?

LS: No seas malita, date una vuelta el martes y ya te tengo una respuesta, porque necesito hablar con la licenciada Alejandra.

C1: Muy bien, ¿Esto sería todo?

LS: Sí, por el momento sí. De aquí hasta el martes.

La chava agradeció y se retiró.

I: Ahora sí, ¿Para qué te trajiste todas las tarjetas?

LS: Para poner los datos de nombre, periodo de la quincena y puesto que desempeñan en la empresa. En este caso hay que poner esos datos en la parte de atrás de la tarjeta, porque corresponde a la segunda quincena de este mes.

I: Ah, ya veo. ¿Quieres que yo se los ponga?

LS: Sí, por favor, eso te iba a pedir, gracias.

Me dio las tarjetas y un plumón.

I: Y esta R y esta P qué significan.

LS: Cuando llegan tarde les pongo una R para indicar que es un retardo, y cuando piden permiso para faltar les pongo una P.

I: Oh, muy bien.

LS: Mientras tu pones nuevamente los datos, deja realizó unas llamadas a unos chavos que vinieron ayer y anteayer a solicitar trabajo.

El patrón común que utilizaba la licenciada en las llamadas consistía en preguntar por la persona interesada en el trabajo, presentarse, ofrecer la información por la cuál habla y pedirle que se presente a una entrevista. Mientras estábamos haciendo nuestras actividades llegó un chavo.

C2: Hola, vengo a dejar mi documentación.

LS: Que bueno que llegaste, en ti estaba pensando, ¿Cuándo te dijeron que vas a empezar?

C2: La siguiente semana.

LS: ¿Y no puedes empezar hoy?

C2: no, es que tengo que ir a un velorio.

LS: Bueno, pues ya ni modo. Entonces déjame tus documentos y nos vemos la siguiente semana.

El chico dejó sus papeles, agradeció que lo atendieran y se retiró.

Después de un rato terminé de transcribir los datos de las tarjetas.

I: Selene, ya terminé.

LS: Sí, muchísimas gracias.

I: De nada. Entonces, por el día de hoy me paso a retirar; cualquier cosa mantenemos contacto por correo, y sí es urgente que venga, mándame un mensaje de texto.

Nota metodológica.

Debo realizar un estudio de lo que voy a hacer la siguiente semana, y si me surgen dudas se las debo preguntar a la licenciada Selene.

Nota personal.

Es demasiado emocionante, divertido y chistoso estar dentro del círculo de los supervisores, ya que estaba acostumbrado a pertenecer a la esfera del nuevo personal.

Nota teórica.

Una de las fases del proceso de reclutamiento y selección de personal es el seguimiento, y se da una vez que el candidato es aceptado por la empresa. El seguimiento es realizado por dos vías, la primera es el seguimiento que hace la misma organización internamente a través de su departamento de recursos humanos, y la segunda es a través del psicólogo el cual debe de monitorear la codificación cultural que va realizando el nuevo integrante y tomar conocimientos de las observaciones y opiniones de sus superiores inmediatos (Chiavenato, 2004). En esta observación nos podemos percatar que, efectivamente, se realiza este proceso, y se da dentro de la organización con la participación del departamento de recursos humanos.

Al principio de la observación, la licenciada menciona cuál es su forma de trabajar en la hora de la entrada de los chicos. Esto es un ejemplo de información clara en cuanto a la forma de trabajo, lo que indica que la transparencia de la información en la participación periférica legítima se está dando por parte del experto observado.

Anexo 7

Observación 6

Fecha: 30 de Octubre del 2010

Hora de inicio: 10:20 pm

Hora de finalización: 1:00 pm

Participantes: licenciada Selene Gómez Álvarez (LS)

Observador: Itzat-Hal Torres Garfias (I)

Escenario: La observación se hizo en la oficina de la licenciada Selene que está ubicada dentro del parque de diversiones PERIMAGICO.

Descripción del escenario: La oficina tiene las dimensiones de 3x4x5 m aproximadamente. Dentro de la oficina se encuentra un escritorio con forma de L en el que de un lado hay una computadora, un botecito con lápices, plumas, plumones y un pritt y una papelera de dos niveles; del otro lado se encuentra libre, ya que es donde recibe y atiende a las personas que van al departamento. Del otro lado de la habitación se encuentra un archivero de madera y arriba de éste hay una repisa que tiene 4 carpetas. Por último, hay 3 sillas, un póster de PERIMAGICO, un calendario, una pizarra de madera comprimida y un bote para la basura debajo del escritorio.

Descripción del participante: la licenciada vestía una blusa de color morado, un pantalón de vestir negro y zapatos de vestir negro. Durante toda la observación demostró una personalidad alegre, accesible y pasiva.

Nota de campo.

A mi llegada, la licenciada se encontraba en el área por donde entra el personal. En cuanto me vio, me sonrió y me saludo.

LS: Hola, buenos días.

I: Buenos días licenciada, ¿Qué tal el frío?

LS: Ahora sí se siente mucho.

I: ¿Cómo están las cosas? ¿En qué te puedo ayudar?

LS: Ahorita todo está muy tranquilo, todavía no llegan todos los chicos. Vamos a esperar hasta las 10:45 y después nos vamos a la oficina.

Estuvimos en la recepción platicando sobre cómo nos había ido en la semana, y cada vez que llegaba un chico nos saludaba y lo saludábamos. En este lapso, de todos los chicos que llegaron, ni uno le hizo una pregunta o entabló una conversación con la licenciada; todo se simplificó a preguntas y respuestas de ¿Estás bien? Y ¿Listo para este día? Cuando dieron las 10:45, la licenciada tomó las tarjetas de los chicos que aún no habían llegado y les puso una R en el campo donde se checaba la entrada ese día. Posteriormente nos fuimos a la oficina y ahí le pregunté:

I: ¿Cómo esta la plantilla, nos sobran personas?

LS: Bueno fuera, nos faltan dos chicos en operaciones, uno en Moy (videojuegos) y uno en intendencia.

I: ¿Y qué es lo que tienes planeado?

LS: No seas malito, tu busca en la cartera que está adentro del archivero. Cada solicitud tiene anotaciones de cuanto tiempo se hacen, cuanto gastan en pasajes y cuál es el puesto para el que están calificados. Busca y dame todas las solicitudes de empleo que cubran las vacantes que te mencioné. Yo mientras voy a hacer llamadas a contactos de mi directorio.

Empecé a buscar en la cartera lo que la licenciada me pidió, mientras tanto, ella se puso a hacer llamadas a los contactos de su directorio. En cada llamada ella preguntaba por el nombre del contacto, en algunas ocasiones (yo creo que cuando se lo pedían) daba el motivo de su llamada; una vez que se comunicaba con la persona que buscaba decía la razón de su llamada y le pregunta si estaba interesado en laborar en PERIMAGICO, si contestaba afirmativamente les

concertaba una cita y se despedía amablemente. Cuando terminó de hacer las llamadas, se puso a buscar candidatos en el portal del empleo de Cuautitlán Izcalli y la bolsa de trabajo del gobierno federal. Mientras buscábamos los candidatos llegó un chavo.

LS: A ti te estaba esperando, pensé que ya no ibas a llegar.

C1: Pero no me habías citado para hoy. Sólo vine a ver si podía adelantar mi entrevista.

LS: Sí es cierto. Haber, pásame tu solicitud. Muy bien, entonces Juan Carlos ¿Tienes 17 años y vives en Cuautitlán?

C1: Sí.

LS: ¿Cuánto tiempo te haces de tu casa hasta aquí?

C1: 30 minutos.

LS: ¿Cuánto te gastas en pasajes?

C1: \$18

LS: ¿Por qué estás buscando trabajo?

C1: Para tener dinero y para tener que hacer después de la escuela.

LS: ¿Vives con tus papás?

C1: Sí.

LS: ¿Tienes hermanos?

C1: Sí, uno.

LS: ¿Cómo te llevas con él?

C1: Muy bien.

LS: ¿Qué cosas haces en la semana?

C1: De lunes a viernes voy en la escuela por la mañana, y por las tardes no hago nada más que hacer la tarea; y los sábados y domingos estoy en la casa con mi familia, o a veces llegamos a salir, pero siempre todos juntos.

LS: Muy bien, mira, con nosotros estarías en el puesto de operador de juegos, se te pagarían \$70 diarios y el horario es de 11 am a 8 pm de martes a domingo y cuando sean vacaciones estarás viniendo toda la semana. En este momento solamente vas a venir los viernes, sábados y domingos. ¿Cómo ves?

C1: Está bien, me gusta.

Al ver que el chico había aceptado las condiciones le pidió que la acompañara porque lo iba a llevar con el supervisor que iba a estar a cargo de él, para que viera con más detalle cuáles iban a hacer sus actividades. Antes de salir me pidió de favor que me quedara, y si llegaba otro de los chicos que había citado le dijera que en un momento regresaba o, si quería, que lo entrevistara, lo que yo quisiera hacer. Cinco minutos después regreso sin el chico.

LS: Yo pensé que me iba a tardar más vamos a seguir buscando.

I: Muy bien.

Pasaron otros 15 minutos y regresó el chico junto con el supervisor. Éste último dijo que por él si estaba aceptado, y se retiró.

LS: (dirigiéndose al chico) ¿Cómo ves las actividades de tu puesto?

C1: Están fáciles, me gustaron, no creo que se me complique.

LS: Contemplando lo que te dije y lo que te dijo el supervisor, ¿Estarías dispuesto a trabajar aquí?

C1: Claro que sí.

LS: Muy bien, entonces comienzas el día de mañana, y por favor te voy a pedir que me traigas la siguiente documentación (dándole el papelito con el listado

de documentos), y no te preocupes si no consigues todos para mañana, pero en la semana me los vas trayendo.

Cuando se fue el chico, inmediatamente después llegó una chava que había citado la licenciada

C2: Hola, vengo a una entrevista con la licenciada Selene.

LS: Hola, pásale, toma asiento. Yo soy la licenciada Selene, permíteme tu solicitud de empleo. Muy bien Karen, ¿Cuántos años tienes?

C2: 16 años.

LS: ¿Dónde vives?

C2: En Tultitlán.

LS: ¿Cuánto tiempo haces de tu casa hasta aquí?

C2: 30 minutos.

LS: ¿Cuánto te gastas en pasajes?

C2: \$16.

LS: ¿Por qué estas buscando trabajo?

C2: Para tener que hacer los fines de semana.

LS: ¿Vives con tus papás?

C2: Sí.

LS: ¿Tienes hermanos?

C2: Sí

LS: ¿Cuántos?

C2: 2, un hermano y una hermana.

LS: ¿Cómo te llevas con ellos?

C2: Bien, mi hermana ya está trabajando, y le ayudo a mi hermano a hacer su tarea de la escuela.

LS: Ok, mira, el puesto es de operador de juegos, ganarás \$70 diarios y el horario es de 11 am a 8 pm de martes a domingo. ¿Qué opinas?

C2: Está bien.

A partir de esto la licenciada llevó a la chica con el supervisor. Al regreso de la visita del supervisor, la chica aceptó quedarse en el puesto y, al igual que el otro chico, se le pidió su documentación y se le dijo que se le esperaba el día de mañana.

LS: Esto si que fue buena suerte, dos chicos nuevos para mañana, sólo nos hace falta uno y una persona para intendencia.

I: Nunca me imagine que fueran haber dos entrevistas antes de que me fuera.

LS: Esto no es nada, para que te entristezcas, de lunes a jueves esto se pone mejor, luego tengo a chicos esperando allá afuera.

En lo que me decía eso llegó otra chica.

LS: Hola, que tal, ¿En qué te puedo ayudar?

C3: Hola soy Sharon, vengo a una entrevista con la licenciada Selene.

LS: Tú eres la que está interesada por la vacante de enfermera, ¿verdad? Permíteme tu currículum. Muy bien Sharon, ¿Cuántos años tienes?

C3: 20 años.

LS: ¿En donde vives?

C3: En Cuautitlán.

LS: ¿Cuánto tiempo te haces de tu casa hasta aquí?

C3: 30 minutos.

LS: ¿Por qué buscas trabajo?

C3: Para tener experiencia profesional.

LS: ¿Cuál ha sido tu experiencia laboral?

C3: Nunca he trabajado.

LS: ¿Cuál ha sido tu experiencia profesional?

C3: He dado cursos de primeros auxilios y talleres de prevención.

LS: Muy bien, ahora, el puesto en el que estarías es el de servicios médicos, el horario es de 11 am a 8 pm de martes a domingo, por día estarías percibiendo \$100, ¿Cómo ves?

C3: Me parece perfecto.

LS: Ok, entonces espérame tantito afuera, en un momento estoy contigo. (Hacia mí) Colega, ahorita voy a llevar a la chica con Jonathan, me voy a tardar bastante porque va a ser una entrevista extensa, ¿Me esperas o qué vas a hacer?

I: Yo creo que mejor me paso a retirar. Ya termine de revisar la cartera.

LS: Excelente, déjame aquí (encima del escritorio) las solicitudes que escogiste de los posibles candidatos.

I: Aquí están, te puse hasta arriba los candidatos que gastan poco pasaje y hacen poco tiempo, y mientras bajas incrementa lo que gastan en pasajes. Bueno, si no hay otro pendiente me paso a retirar.

LS: Sí, esta bien. Muchas gracias por la ayuda. Nos vemos luego.

I: Hasta luego, que todo salga bien con el jefe.

LS: Muchas gracias.

Nota metodológica.

En la próxima ocasión que la licenciada lleve a un chico nuevo con el supervisor, le voy a pedir acompañarla, ya que necesito corroborar físicamente sí les da el breve periodo de inducción.

Nota personal.

Ya me siento con mucha seguridad para ofrecer mi ayuda y desempeñarme adecuadamente en las actividades técnicas del proceso de reclutamiento y selección de personal.

Nota teórica.

En esta observación, una de las funciones del psicólogo que mas se presentó, fue la entrevista, y ésta está definida como una forma estructurada de comunicación interpersonal, generalmente entre dos personas (entrevistado y entrevistador), debidamente planeada, con un objetivo determinado y con la finalidad de obtener información relevante para tomar decisiones benéficas para ambas partes (Grados, 2003). Esta misma actividad demuestra uno de los indicadores de la categoría manejo de información por parte del experto, que forma parte de la relación experto-aprendiz, y este indicador es el conocimiento de técnicas en se práctica.

Anexo 8

Observación 7

Fecha: 6 de Noviembre del 2010

Hora de inicio: 1:00 pm

Hora de finalización: 2:15 pm

Participantes: licenciada Selene Gómez Álvarez (LS)

Observador: Itzat-Hal Torres Garfias (I)

Escenario: La observación se realizó en la oficina de la licenciada Selene que está ubicada dentro del parque de diversiones PERIMAGICO.

Descripción del escenario: La oficina tiene las dimensiones de 3x4x5 m aproximadamente. Dentro de la oficina se encuentra un escritorio con forma de L en el que de un lado hay una computadora, un botecito con lápices, plumas, plumones y un pritt y una papelera de dos niveles; del otro lado se encuentra libre, ya que es donde recibe y atiende a las personas que van al departamento. Del otro lado de la habitación se encuentra un archivero de madera y arriba de éste hay una repisa que tiene 4 carpetas. Por último, hay 3 sillas, un póster de PERIMAGICO, un calendario, una pizarra de madera comprimida y un bote para la basura debajo del escritorio.

Descripción del participante: La licenciada vestía una blusa de color negro y un traje sastre de color gris. Durante toda la observación estuvo tranquila, risueña y atenta.

Nota de campo.

Cuando llegué, la licenciada se encontraba frente al archivero, cerrando una de sus puertas.

LS: Hola Itzat, adelante.

I: Hola Selene, buenas tardes, en qué te interrumpo.

LS: En nada, estaba terminando de revisar la cartera.

I: ¿Y eso?

LS: Hoy no se presentaron seis chavos, y hay que cubrir esas vacantes.

I: ¿Quieres que busque en las bolsas de trabajo de Internet?

LS: No, estoy aprovechando que durante la semana vinieron a dejar muchas solicitudes de empleo; además, igual que el fin de semana pasado, tuve la oportunidad de hacer varias entrevistas, entonces ahorita la cartera tiene varios candidatos aptos para cubrir las vacantes, y como estos chicos estaban muy entusiasmados en trabajar (señalando las solicitudes que estaban en su escritorio), tango la confianza que con esto sea suficiente para conseguir los seis chavos.

I: Ahora si me ganaste a hacer el trabajo tardado, ¿Hay alguna otra cosa en la que te pueda ayudar?

LS: Sí, que bueno que estés dispuesto. Mientras yo hago las llamadas para citar a los chicos a una entrevista, ¿me podrías ir ayudando a poner en las tarjetas los datos de las personas? Como le hiciste en la otra ocasión, aunque esta vez vas a hacerlo en tarjetas nuevas, porque es la primera quincena de este mes.

I: Esta bien, claro que sí. ¿De dónde tomo las tarjetas?

LS: Aquí están todas las tarjetas que hay que pasar, y en el archivero, en la puerta de hasta arriba, están las tarjetas en blanco, las nuevas.

A partir de este momento comencé a realizar la tarea que se me había encomendado, y la licenciada se puso a llamar a las personas de las solicitudes que tenia en su escritorio. En cada llamada los mismos pasos, los cuales empezaban cuando preguntaba si se encontraba la persona, segundo, daba las razones de su llamada, tercero, decía nuevamente la razón de su llamada a la persona que buscaba y le preguntaba si aún estaba interesado en laborar en PERIMAGICO, y por último, sí contestaban afirmativamente, les concertaba una

cita y se despedía amablemente, de lo contrario, si contestaban que no, solamente se despedía amablemente y daba las gracias por haber tomado su llamada.

Después de realizar 10 llamadas, se presentó la supervisora de operaciones.

S: Oye Selene, ya te traigo malas noticias.

LS: Mientras no me digas que Jonathan quiere verme, no son malas noticias.

S: No, me acaba de avisar un chavo que a partir de mañana ya no se va a poder presentar, por lo tanto, vas a tener que cubrirme otro puesto con alguien nuevo. ¿Ya cuántos serían?

LS: Ay Thalía, ya serían siete, igual que hace ocho días.

S: No te preocupes, tú eres bien buena consiguiendo personal de un día para otro.

LS: (mientras sonreía) Ya estoy enojada, ni porque me hables bonito te voy a conseguir tu personal, te voy a hacer sufrir. No es cierto, no te lo creas; mañana tienes todas esas vacantes cubiertas.

S: Me parece perfecto. Muchas gracias, nos vemos al rato.

Después de esto se retiró y continuamos con nuestras actividades. La licenciada continuó con las llamadas y cuando estaba en la décimo quinta llamada llegó el supervisor de Moy.

M: Hola Selene, la licenciada Alejandra quiere verte.

LS: Ok, en un momento subo. (Hacia mí) ¿Cómo vas?

I: Pues ya me falta sólo la mitad.

LS: Mira, ahorita yo me voy a ir con Alejandra a una junta, sinceramente no sé cuanto me tarde, pero de lo que si estoy segura es que esto sea muy tardado. ¿Ya te quieres ir?

I: No, me puedo quedar otro rato.

LS: Muy bien, cuando termines cierras la oficina con llave y se las vas a dejar a los guardias.

I: Bien, ¿Y en dónde te dejo las tarjetas?

LS: Déjamelas aun lado de la computadora. En el botecito hay ligas, toma dos y una se la pones a las tarjetas viejas y la otra se la pones a las nuevas.

I: Muy bien licenciada.

LS: Entonces, nos vemos luego, que estés bien.

I: Sí, gracias. Que te vaya bien en la junta.

LS: Gracias.

Nota metodológica.

En esta ocasión, creo que no necesito mejorar o cuidar detalles en la siguiente observación.

Nota personal.

Confirmando que ya no me pongo nervioso en ninguna situación, creo haber superado todos mis pensamientos erróneos de mi práctica.

Nota teórica.

En esta observación se recurre a las fuentes de reclutamiento (carpetas y portal de empleo en internet) que son los lugares donde se podrá encontrar a los recursos humanos necesarios. Los principales sitios de reclutamiento pueden ser los siguientes: agencias de empleo, anuncios en medios publicitarios, archivo de

rechazados, bolsas de trabajo, centros de deficientes, delegaciones de reclutamiento, escuelas, universidades, tecnológicos, otras empresas, puertas de la calle, recomendaciones de los propios empleados, ascenso y adiestramiento dentro de la misma empresa (Rivera, 1988; Arias & Heredia, 2004).

Anexo 9

Observación 8

Fecha: 14 de Noviembre del 2010

Hora de inicio: 12:00 pm

Hora de finalización: 2:00 pm

Participantes: licenciada Selene Gómez Álvarez (LS)

Observador: Itzat-Hal Torres Garfias (I)

Escenario: La observación se hizo en la oficina de la licenciada Selene que está ubicada dentro del parque de diversiones PERIMAGICO.

Descripción del escenario: La oficina tiene las dimensiones de 3x4x5 m aproximadamente. Dentro de la oficina se encuentra un escritorio con forma de L en el que de un lado hay una computadora, un botecito con lápices, plumas, plumones y un pritt y una papelera de dos niveles; del otro lado se encuentra libre, ya que es donde recibe y atiende a las personas que van al departamento. Del otro lado de la habitación se encuentra un archivero de madera y arriba de éste hay una repisa que tiene 4 carpetas. Por último, hay 3 sillas, un póster de PERIMAGICO, un calendario, una pizarra de madera comprimida y un bote para la basura debajo del escritorio.

Descripción del participante: La licenciada vestía una blusa blanca y un traje sastre color negro. En esta observación estuvo accesible, risueña, atenta y tranquila.

Nota de campo.

Cuando llegué, la licenciada estaba trabajando en la computadora, y sin desviar la mirada de ésta me invitó a pasar.

LS: Hola Itzat, buenas tardes.

I: Hola Selene, buenas tardes ¿Cómo estás?

LS: Muy bien, ¿y tu? ¿Feliz porque ya casi estas de vacaciones?

I: Sí estoy feliz, pero ya se aproximan los días en que se tiene que entregar los trabajos finales, y vamos a estar con mucho trabajo. Y aquí ¿Cómo está el trabajo?

LS: Pues afortunadamente todo esta bajo control. Tenemos la plantilla completa desde el viernes, por lo que no ha habido necesidad de reclutar y seleccionar.

I: ¿Y cómo sabes que la plantilla está completa?

LS: Porque cuando no llega un chico, voy a preguntarles a los supervisores sí le dieron permiso de faltar o llegar tarde.

I: Oh, ya veo. Ahora sí estás tranquila y nada presionada, y hasta podría decir que sin nada de trabajo.

LS: Pues algo así.

Antes de que terminara de hablar, se asomó una chica.

LS: Hola corazón, qué puedo hacer por ti.

C1: Hola licenciada, vengo a recoger mi quincena.

LS: Todavía no te dan tu tarjeta.

C1: No, aún no. Thalía me dijo que lo más seguro es que me la den la siguiente quincena.

Mientras hablaba la chica, la licenciada sacaba una caja de metal, y la abrió.

LS: ¿Cuál es tu nombre?

La chica le dijo su nombre, y la licenciada buscó entre varios sobres el que le pertenecía a la chica. Una vez que lo encontró se lo dio.

LS: Aquí esté el tuyo. Pro favor fírmame en donde está tu nombre, le pones tu nombre, firma y fecha.

C1: Sí.

La chica buscó su nombre en el listado, lo firmó, dio las gracias y se retiró.

LS: Te decía, lo único que estoy haciendo hoy es darles su quincena a los chicos que aún no tienen tarjeta. Espero que todos vengan en la hora de su comida, se me hizo raro que esta chica viniera ahorita; lo más seguro es que no tenga nada que hacer y aprovecho para venir. Vas a ver que ahorita ya nadie va a venir.

I: ¿y por qué a algunos si se les paga con tarjeta y a otros no?

LS: A los que llevan 3 meses o más se les da una tarjeta para que puedan ir a cobrar al banco cuando quieran. Y a los que llevan menos de 3 meses se les paga directamente aquí. Todo esto por la situación de que no se quedan mucho tiempo.

I: ¡Que padre! Eso de cobrar con tarjeta es bien cómodo. Recuerdo cuando a mi me pagaban con cheque, y tenía que ir en 3 días hábiles después de que me lo daban, porque sino ya no me pagaban.

Este comentario dio pauta para que platicáramos sobre las formas y las ventajas / desventajas cuando nos pagaban en otros trabajos. Estuve esperando para ver sí alguien llegaba a cobrar, pero nadie llegó. Mientras estuve esperando, platicamos sobre temas como el tipo de ropa que le gusta usar, a los lugares que le gusta ir y las cosas que hace en su tiempo libre.

Nota metodológica.

Para mi siguiente visita, que es en la que voy a ir a dar gracias por todo, planeó llevar todo el trabajo que hice en el semestre, y así demostrar que mis vistas eran para algo productivo.

Nota personal.

Yo creo que entregando mi trabajo, las licenciadas Selene y Alejandra, pueden demostrar que el análisis de los profesionistas y los profesionistas en construcción, es decir, los alumnos, aportan datos y sugerencias relevantes para el escenario en el que participaron.

Nota teórica.

Al igual que en la primera observación, se puede observar que la psicóloga realiza actividades que están dentro de las funciones del departamento de recursos humanos, sin embargo, no son específicas del psicólogo, ya que Shultz (1986), señala que algunas actividades que desempeña el psicólogo en la industria entre las que destacan la selección de empleados, evaluación de rendimiento, adiestramiento y desarrollo, liderazgo, motivación, satisfacción y participación activa en el trabajo y psicología organizacional; y en esta ocasión se pudo observar que la licenciada estaba a cargo del pago de la quincena de los chicos que aún no tenían tarjeta del banco. Esta actividad demuestra el conocimiento de técnicas por parte del experto, que van más allá de las técnicas que debe tener como psicólogo, lo que ayuda a que se de una mejor relación experto-aprendiz, pues si el experto sabe lo qué hace y cómo lo hace, puede presentar las oportunidades necesarias para que el principiante pueda aprender comience a practicar.