



Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Estudios Superiores Iztacala

"La participación legítima periférica en el área organizacional:
Un acercamiento histórico cultural"

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA
P R E S E N T A (N)

Mitzi Abigail Chora López
Miguel Angel Monares Licona

Los Reyes Iztacala, Tlalnepantla, Estado de México, 2021.



Facultad de Estudios Superiores
IZTACALA



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

Índice

Resumen	1
Capítulo 1. La psicología organizacional	7
Subcapítulo 1.1. ¿Qué es la psicología organizacional?	9
Subcapítulo 1.2. Antecedentes históricos	11
Subcapítulo 1.3. Del concepto de recursos humanos, hacia la gestión del talento humano	14
Subcapítulo 1.4. Conceptos básicos de la psicología organizacional	16
Subcapítulo 1.5 Principales enfoques de la psicología organizacional	18
Capítulo 2. El psicólogo dentro de las organizaciones	22
Subcapítulo 2.1. Función del psicólogo dentro de las organizaciones	23
Subcapítulo 2.2. La administración del recurso humano: herramientas, habilidades y técnicas del psicólogo organizacional	25
Capítulo 3. Sobre la psicología cultural y el aprendizaje situado	36
Subcapítulo 3.1. La importancia del estudio de las organizaciones desde un enfoque histórico-cultural	40
Justificación	42
Objetivos	43
Método	43
Participantes	43
Características físicas del contexto	45
Características humanas del contexto	45
Tipo de investigación	46
Aproximación al contexto local de la práctica-Inserción	46
Negociación	46
Procedimiento	50
Resultados	51
Discusión	88
Conclusión	101
Referencias	104

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue analizar el proceso de inserción a una comunidad de práctica profesional, como aprendices en el ámbito de la psicología organizacional, y analizar el carácter situado y las tecnologías de la práctica profesional en esta área. Se llevó a cabo, la inserción de dos aprendices en el contexto de práctica de un psicólogo organizacional y se analizó desde la perspectiva del aprendizaje situado. Nuestros resultados responden a diferentes cuestionamientos por ejemplo ¿Cómo es que las personas aprenden a desempeñarse dentro de un nuevo contexto laboral? o ¿Qué factores determinan el aumento de la participación del recién llegado en el contexto organizacional? La membresía de los novatos evolucionó y su participación se fue ampliando con el tiempo de participación, los aprendices fueron reconocidos como miembros del contexto local. El experto facilitó el acceso a las actividades de la comunidad de práctica y capacitó a los aprendices. Los novatos aprendieron a desempeñarse a través de las experiencias transmitidas por los veteranos y conocieron las nuevas herramientas tecnológicas, utilizadas dentro del contexto local, como las plataformas de bolsas de empleo. En la trayectoria del psicólogo experto, se detectó que las herramientas disponibles a través del paso por los diferentes contextos de práctica influyen directamente en el desempeño de los individuos y en su aprendizaje. Concluyendo que, los aprendices lograron adquirir nuevas habilidades y conocimientos a través de su participación en la comunidad de práctica, promoviéndolos a convertirse en expertos en el área de la psicología organizacional.

Palabras clave: Psicología organizacional, contexto de práctica, aprendizaje situado, experto y aprendiz.

Antiguamente, todas las ciencias tenían un fuerte vínculo con la filosofía, ya que todo el conocimiento que se generaba provenía de los sabios que interpretaban las experiencias cotidianas de los hombres, cosas tan comunes como el día y la noche, hasta sucesos que solo ocurrían en contadas ocasiones como un eclipse o alguna catástrofe natural. Los sabios, por medio de la razón, le daban un significado más profundo a estos hechos y así generaban el nuevo conocimiento. La psicología tiene una relación estrecha con la filosofía, pues ya desde el enfoque filosófico de la época de Aristóteles, Sócrates y Platón se postulaba la primicia de la existencia del alma en el hombre, cuya particularidad dotaba a este de la razón, haciéndole un ser lleno de sabiduría y, por ende, era considerado distinto a cualquier animal (Zepeda, 2008).

El término psicología proviene de la raíz etimológica griega psique (alma) y logos (tratado, ciencia). Por lo que su significado es ciencia del alma. En la antigüedad la psicología se encontraba muy entrelazada con temas como la teología y la magia, fue con el paso del tiempo que empezó a cuestionarse con temas filosóficos con grandes pensadores como Aristóteles, Sócrates y Platón, quienes a través de reflexiones intentaban darle una explicación y un lugar a la psique, así como la función que tenía en el cuerpo (Hardy, 2013).

Generalmente se menciona que W. Wundt es el padre de la psicología, ya que él la formalizó como una ciencia experimental al realizar estudios dentro de un laboratorio, en los cuales realizaba estudios de fenómenos psíquicos empleando el método experimental. Para Wundt la psicología es la ciencia de la experiencia, debido a esto, él consideraba que el objeto de estudio de la psicología y su método no pueden examinarse por separado (Monroy & Álvarez, 2013).

La psicología como cualquier ciencia tiene diversas ramas, como la psicología clínica, la cual aplica un conjunto de métodos psicológicos para tratar trastornos o algún tema en específico de la salud mental del ser humano; la psicología educativa la cual aplica

técnicas para saber cómo, qué y cuándo se debe enseñar algo en específico debido a las características psicofísicas del individuo en cuestión; la psicología organizacional, en donde se gestionan, desarrollan y aplican técnicas que propicien una optimización y mejoramiento de las organizaciones, entre otros (Rodríguez, 2014).

Este trabajo se encuadra en esta última rama, el hombre por naturaleza se ha dedicado a crear medios para transformar los recursos naturales, no solo para asegurar su supervivencia, sino además para satisfacer sus necesidades. Rodríguez y Posadas (2005) afirman que con el paso del tiempo los individuos se dieron cuenta de que el trabajo en grupo facilita el alcance de las metas en relación al trabajo individual. Durante la Revolución Industrial el hombre fue capaz de crear máquinas para sustituir el trabajo artesanal e impulsar la producción a nivel masivo, esto disminuyó los errores en la producción, los trabajadores formaron organizaciones con objetivos comunes, creando de esa manera la industria, la cual busca continuamente mejorar la calidad en la producción y eficiencia de sus métodos. Estos acontecimientos impulsaron al estudio organizacional, a partir de las teorías de la psicología industrial, esto propició el estudio de las diferentes dimensiones de una organización.

Se debe comprender que la psicología organizacional es diversa, y que las organizaciones también lo son, debido a factores como la cultura, la localización geográfica, los rasgos de los individuos que la componen, entre otros, provocando que las necesidades del mundo empresarial sean particulares, lo cual ha provocado la creación de disciplinas como la ingeniería industrial y la administración de empresas, entre otras más (Elizalde, Mollo & Flores, 2010).

El perfil del psicólogo organizacional debe ser específico para que ejecute sus tareas cotidianas de manera adecuada, en esta área participa en todo lo que esté relacionado a la gestión del recurso humano, como los procesos de selección, contratación, formación,

empleo y retención de colaboradores dentro de una organización, esto con el fin de alcanzar los objetivos particulares de la organización, entre otras. Específicamente el psicólogo organizacional realiza funciones como la mejora del clima laboral, para que este sea positivo. El análisis de puestos de trabajo y selección de personal, debido a que la selección del personal toma en cuenta cómo encaja el trabajador en el puesto de trabajo según su experiencia, formación, competencias. Capacitación y desarrollo, para detectar talento y saber en qué áreas es necesario formar trabajadores más competentes. Prevención de riesgos, debido a que la salud de los trabajadores influye directamente en el rendimiento y por tanto, en el desarrollo de la organización. Diagnóstico y asesoramiento del flujo de trabajo, para hacer un análisis de cómo es el flujo de trabajo y cómo se asignan los roles en la empresa (Riboldi, 2013).

Por su parte Orozco et al. (2013) mencionan otro tipo de funciones, como el trabajar para que las salidas de la organización se efectúen de manera satisfactoria (jubilaciones, despidos o renuncias), también el colaborar en el diseño y aplicación de los planes de compensación y beneficios para los recursos humanos de la organización, así como aplicar habilidades cognitivas y conductuales para observar, describir, analizar, diagnosticar y resolver los problemas o conflictos en las interacciones humanas y asegurar un buen clima y desarrollar la cultura organizacional.

El psicólogo deberá, aplicar técnicas de observación, entrevistas, encuestas y cuestionarios para diagnosticar el clima y la cultura organizacional, y recomendar las acciones preventivas o correctivas que sean pertinentes para generar soluciones, además deberá poseer una visión sistémica y holística del comportamiento humano en la organización y de esta, dentro del entorno social, legal y cultural. Además de esto, el psicólogo organizacional debe contar con diversas competencias, como el poseer empatía para poder comprender las necesidades, expectativas y motivaciones de las personas dentro de la

organización, debe poseer habilidades comunicativas y ejercer influencias en las percepciones, actitudes y conductas de los demás, debe ser capaz de manejar y resolver conflictos, requiere ejercer liderazgo, que es la capacidad de inspirar, dirigir y guiar a los individuos de la empresa conforme a los objetivos de la misma, debe ser capaz de analizar y evaluar entrevistas (Riboldi, 2013).

Si bien los conocimientos, habilidades y competencias que el psicólogo adquiere en la universidad serán los que impulsen su ejercicio profesional, su participación en “comunidades de práctica” puede enriquecer el aprendizaje y la ejecución de sus tareas en el área de la psicología organizacional. La teoría Sociocultural de Vygotsky señala que las funciones psicológicas superiores son resultado de la interacción entre los factores biológicos y los factores culturales, el individuo desde temprana edad se apropia y hace suyo lo que le ofrece la cultura. Vygotsky aborda el aprendizaje humano como un suceso que acontece en la naturaleza social del individuo, por tanto, siempre ocurrirá situado en el contexto cultural y en las relaciones sociales en este (Arrúe & Elichiry, 2014). El aprendizaje se construye en el contexto y considera al conocimiento como provisorio, dinámico y flexible en su proceso de conformación, la enseñanza tradicional se ha alejado del conocimiento cotidiano de la vida de las comunidades. Aunque la escuela proporciona los conocimientos y recursos necesarios para el ejercicio de la psicología, el conocimiento adquirido dentro de las comunidades de práctica enriquece a los estudiantes y recién egresados de Psicología. En el caso del ámbito organizacional, el estar inmerso en las comunidades de práctica permitirá aprender los procesos de la gestión del recurso humano, conocer a la comunidad de práctica y aprender de los sucesos que acontecen en ella.

Las comunidades de práctica son las estructuras sociales en donde los individuos se identifican por tener intereses comunes, desarrollan destrezas, se impulsa al conocimiento de manera conjunta entre sus miembros. Una comunidad de práctica es una red de aprendizaje, en donde no solo existe una conceptualización del conocimiento, sino que se aplica y se practica lo aprendido de manera conceptual (Giraldo, 2015). Por tanto, si la formación académica ya ha dotado a los estudiantes de los recursos conceptuales necesarios, es relevante que el psicólogo en formación se enfrente y participe en las comunidades de práctica, para enriquecer su conocimiento a través de la interacción con los miembros de la

comunidad. Por su parte, Dreier (1991) menciona que ningún contexto puede entenderse por sí mismo, están interrelacionados unos con otros, en el caso de los contextos educativos se hace referencia y se abordan las prácticas sociales para las cuales educan modos particulares de participación, pero será el individuo quien regule su participación dentro del contexto y su propia práctica social personal, esto a partir de las ubicaciones espacio temporales, el sujeto actúa de forma situada y ha de definir cómo será su participación a través de su ubicación en el contexto, pues no está determinado totalmente por las circunstancias sociales, sino que es capaz de generar su propio significado de las cosas, relacionándose de forma diversa dentro de la práctica social.

A continuación, se revisarán las generalidades de la psicología organizacional, desde sus antecedentes históricos, los principales enfoques desde las cuales se aborda, así como los conceptos básicos y específicos que le competen a la psicología organizacional, hasta llegar al rol del psicólogo dentro de este campo y la importancia de su estudio desde un enfoque psicológico en particular.

Capítulo 1. La psicología organizacional

La psicología organizacional planifica y ejecuta programas, o procedimientos psicológicos dentro de una organización, con el fin de realizar mejoras dentro de la misma, las empresas constantemente se enfrentan a las problemáticas con sus colaboradores, como que lleguen tarde o no realicen sus labores cotidianas, un mal clima laboral, deficiencia en la producción o retraso en las tareas, y división o segregación de algunas personas dentro de los grupos de trabajo, entre otras (Aamodt, 2010).

Principalmente las empresas buscan aumentar su productividad y sus tasas de rendimiento, para generar mayores ingresos económicos, expandir la organización, y absorber mayor mercado; también se pretende mejorar el estatus para ser una empresa líder, gracias a las optimizaciones que brinda la psicología a las organizaciones. Por otra parte, se procura que los colaboradores tengan mejores condiciones de trabajo a través de la implementación de estrategias psicológicas, generando un estado de bienestar y dando un sentido de pertenencia hacia la organización, con el consecuente mejoramiento de su trabajo y de su calidad de vida, dejando de lado la perspectiva laboral tradicional que dicta que una persona es como una máquina que solo tiene como propósito el producir y dar resultados sin importar cómo se sienta y sin la necesidad de tratarlo con un carácter digno y humano (Elizalde, Mollo, & Flores, 2010).

La psicología organizacional incursiona en los procesos administrativos de las organizaciones dentro del área de recursos humanos o en el área de gestión del talento humano, que como su nombre lo dice, es la encargada de reclutar, seleccionar, inducir, ingresar, capacitar y supervisar a cada uno de los colaboradores con los que cuenta la empresa, tareas que al realizarse de forma correcta, predice una optimización de los recursos y el aumento de la productividad, dichas actividades son parte del quehacer del psicólogo organizacional dentro de las empresas (Aamodt, 2010).

Considerando lo antes mencionado, surge la necesidad de profundizar en qué es la psicología organizacional, para comprender su incursión dentro de las empresas y la importancia que tiene la misma.

Subcapítulo 1.1. ¿Qué es la psicología organizacional?

La psicología organizacional es la rama de la psicología que se encarga de aplicar conocimientos teóricos y prácticos dentro de una organización, con el fin de aumentar el rendimiento de los colaboradores, a través de la modificación del comportamiento humano. Sin embargo, los diferentes ámbitos de la psicología aportan algo significativo a las empresas, por ejemplo, el ámbito educativo proporciona los procesos educativos adecuados para que cada uno de los colaboradores realice sus funciones de forma óptima o que aprenda a realizar nuevas tareas de forma rápida y eficiente. El área social apoya con entender cómo interactúa cada uno de los colaboradores dentro de la organización, ayudando a identificar conflictos o problemáticas que se encuentren latentes y que tengan una repercusión para la empresa o en su clima laboral. Desde el ámbito clínico y con fundamento en las teorías conductual, humanista, histórico-cultural, etc., se puede llegar a mejorar los niveles de motivación, sentido de pertenencia, corrección de conductas inadecuadas para la empresa, como la impuntualidad, normas de seguridad y código de vestimenta, entre otras (Aamodt, 2010).

La psicología organizacional basa sus acciones, principios y teorías en un marco

teórico que sustenta y respalda sus acciones, desde varios niveles. El primero es a partir del entorno laboral, incorporando las características y condiciones en las que se desarrollan, y las repercusiones que tiene en los colaboradores y en su trabajo. El segundo son los acontecimientos subjetivos que acontecen día a día dentro de la empresa, las relaciones personales, las formas de interacción, las herramientas, ritos y tradiciones por las que se rige dicha organización, por último, los constructos y conceptos que son propios del ámbito y tienen su raíz dentro de los antecedentes de la psicología organizacional (Vesga, 2017). Además de las actividades ya mencionadas la psicología organizacional realiza investigación, utilizando métodos cuantitativos y cualitativos, así como técnicas, pruebas psicométricas avaladas y certificadas que proporcionan datos confiables que ayudan al profesional de esta área a la toma de decisiones. El enfoque organizacional crea una estructura y una cultura que optimiza el desarrollo laboral de los colaboradores dentro de la empresa, les proporciona herramientas y estrategias para la correcta ejecución de sus funciones (Aamodt, 2010).

A continuación, se hará una breve revisión de la historia de la psicología organizacional abordando los puntos más importantes y relevantes de la literatura revisada.

Subcapítulo 1.2. Antecedentes históricos

La psicología industrial surge en el año de 1970, cuando la *American Psychological Association* (APA), publica las primeras ediciones de los manuales de la psicología industrial y se empieza a teorizar sobre las organizaciones, sin embargo, desde 1897 W. Bryan publicó un artículo de los telegrafistas profesionales y su habilidad para manejar y desarrollar el código Morse, este estudio sentó las bases para comenzar a desarrollar una psicología científica en este ramo. Por otra parte, comienza a consolidarse la psicología industrial con los trabajos de Taylor y Gilbreth, trabajando programas de capacitación y entrenamiento enfocados a mejorar la productividad y eficiencia laboral, provocando que la psicología industrial se convirtiera en una especialidad de la psicología. Cabe señalar que la psicología industrial en sí misma, sólo tiene como objetivo mejorar la eficiencia de las empresas a través del óptimo desempeño de los trabajadores a cualquier costo, a diferencia de la psicología organizacional, que tiene el mismo fin, pero con un toque más humano, centrándose en el bienestar de las personas y teniendo como consecuencia el mejoramiento general de la organización. Taylor, por su parte, empezaba a tener interés por conocer formas o técnicas eficientes para aumentar la productividad en sus trabajadores, por lo que en 1911 publicó su obra de la administración científica del trabajo, mostrando que la raíz de los problemas de productividad se encontraban en la ignorancia latente dentro de las organizaciones, para remediar esta situación propuso enfocar el trabajo industrial como una estructura lógica definida, que puede tener una causa y un efecto determinado, y que estas variantes pueden ser controladas hasta cierto punto como lo hace un científico en un laboratorio (García, Díaz & Santiago, 2013).

Otras figuras importantes fueron Lilian y Frank Gilbreth en 1915, científicos que

mejoraron la productividad y redujeron la fatiga al estudiar los movimientos más utilizados por los trabajadores, otras de sus aportaciones fueron la ponderación de la importancia de considerar el elemento humano en las organizaciones (ergonomía), la utilización de la cámara de cine para filmar al trabajador y así estudiar sus movimientos, la implementación de la estadística en la administración, el desarrollo de un código de símbolos para diagramar una compañía, la elaboración de un modelo de proceso administrativo denominado proceso de trabajo, la inserción del obrero en la solución de problemas, entre otros (García, Díaz & Santiago, 2013). Durante 1930, los trabajos de Hawthorne impactaron sobre la selección y colocación de empleados, además de investigar sobre los efectos de los niveles de iluminación de trabajo, jornadas laborales, salarios, tiempos de descanso, etc.

Durante la década de los setenta del siglo pasado se presentaron grandes avances en temas como la satisfacción y motivación laboral, así como el aumento de técnicas de modificación de la conducta, gracias a la influencia de los trabajos de Skinner en 1971. Por último, de 1980 a 1990 se incrementó el uso de métodos de análisis estadístico, como el análisis de varianza ANOVA y técnicas estadísticas para el mejoramiento del trabajo en las organizaciones (Vargas & Vinicio, 2002).

Estos antecedentes muestran cómo la psicología organizacional ha ido evolucionando a lo largo del tiempo derivado del enfoque psicológico desde el cual se aborda, por el autor que la manipula, y por las necesidades que se busca cubrir a partir de la misma. Debido a esto, surge la necesidad de revisar cómo ha ido evolucionando el concepto de “recursos humanos” y cómo se ha adaptado a través del tiempo.

Subcapítulo 1.3. Del concepto de recursos humanos, hacia la gestión del talento humano

Desde un aspecto administrativo y desde el origen de la psicología industrial, el área de recursos humanos se ocupa de reclutar, gestionar, capacitar y despedir al personal

humano, además atiende los aspectos psicológicos y sociológicos de la organización, actualmente a esta área también se le denomina *Staff*. El cual es un modelo de organización conformado por un conglomerado de especialistas que brindan asesoría a los coordinadores en las distintas áreas de la empresa. Inicialmente el departamento de recursos humanos debe considerar el tamaño y el tipo de actividad a la que se dedica la organización, si se va a gestionar a cada uno de los individuos o va a existir un subdepartamento o subárea que lo apoye, el tipo de cultura empresarial, la misión, la visión, los valores y las normas que rigen el comportamiento de las personas dentro de la empresa, ya que cada elemento va a regir el funcionamiento del departamento de recursos humanos (López & Ruíz, 2005).

Dentro del área de recursos humanos el individuo se sigue viendo como un trabajador, tal y como se hacía en la psicología industrial, desde este enfoque el desarrollo del trabajo se divide en tres partes, el primero es la organización del personal, esto engloba la planificación o previsión de las necesidades que tiene la organización, catalogando los puestos de trabajo y elaborando un perfil para cada uno. Posteriormente se realiza el proceso de selección para reclutar al candidato idóneo, una vez seleccionado se le dan a conocer las políticas para integrarse a la empresa y su posición jerárquica dentro de esta. El segundo es el proceso de gestión, este tiene que ver con la elaboración de contratos, gestión de incidencias, nóminas y despidos de personal, dentro de esta gestión también se toman en cuenta las relaciones laborales y las formas de resolución de conflictos. El tercero se refiere a la evaluación y control del desempeño del trabajador, este lleva el control de las incidencias de cada persona, así como el control de asistencia y productividad, valorando los resultados de cada uno de los puestos de trabajo (Cruz, 2006).

López y Ruíz (2005) argumentan que conducir una organización desde un área o

un departamento de recursos humanos favorece a los directores o dueños de las empresas, este manejo los hace más competitivos, y les permite alcanzar sus metas, sus objetivos y su visión en un futuro, viendo al personal o a los trabajadores como una herramienta más para alcanzar dichos fines. Otros beneficios son la mejora en la cuota del mercado, en la productividad de la organización, en la reducción de costos al tener empleados eficientes que ejecuten sus tareas e incluso las de otros, reduciendo la denegación de sueldos.

Por otra parte, ha iniciado una nueva conceptualización de lo que es el capital humano, desde la perspectiva de la psicología organizacional, las personas son más que simples herramientas o máquinas que producen o alcanzan los objetivos económicos, la psicología organizacional ha evolucionado el término “trabajador” por “colaborador”, para nombrar a las personas que trabajan dentro de una empresa. Bajo este concepto, la persona ya no se ve como un subordinado que ejecuta las acciones en función de su puesto, ahora es reconocida como una parte importante y humana de la empresa, además, ve su trabajo como una colaboración significativa que se suma a la de los otros colaboradores que forman la organización (Lozano, 2007).

La gestión del talento humano focaliza a los colaboradores y procura sus necesidades laborales; considera que existen seis procesos fundamentales dentro de las organizaciones. El primero de ellos es incorporar a las personas, este proceso se encarga de reclutar a los nuevos talentos para cubrir los puestos vacíos, este se realiza por medio de una entrevista por competencias, con el objetivo de destacar las fortalezas del colaborador y aquellas áreas de oportunidad que, en conjunto con la empresa, pueden ayudar a que la persona mejore. Posteriormente se encuentra el proceso de orientación, este se encarga de empapar al colaborador de todas las características de la empresa para que éste se sienta parte de ella, es decir, que la persona comparta la misión, la visión y los valores de la organización, que se sienta identificado y que tenga empatía con la ideología de la empresa. El tercer

proceso es el de recompensar a las personas, la psicología organizacional lo lleva más allá de la recompensa económica y material, como guía utiliza la pirámide de Maslow, esquema que ejemplifica que las necesidades pueden ser de distinta índole, por lo que, la recompensa puede ser diferente para cada persona, desde recompensas que involucren una satisfacción a nivel fisiológico, hasta alguna que apoye a la autorrealización del colaborador (Chiavenato, 2008).

El cuarto proceso es el desarrollo de las personas, este involucra la capacitación de los colaboradores, no sólo en temas mecánicos u operativos, también se procura brindar una capacitación para el desarrollo profesional, dando temas de liderazgo, trabajo en equipo, cómo mejorar la comunicación, entre otras, ésto con el fin de potencializar el talento de los colaboradores. El quinto proceso es el de retener a las personas, en este se tocan temas de higiene y seguridad enfocados a salvaguardar la integridad física y moral de los colaboradores. Un ejemplo es la Norma Oficial Mexicana (NOM) 035, enfocada a identificar, analizar y prevenir los riesgos psicosociales que puedan detonar estados de estrés o ansiedad en las personas dentro de la empresa. El sexto proceso se refiere a la supervisión, este se encarga de evaluar el rendimiento de las personas, y también de cuestionar cómo ha sido su experiencia dentro de la organización, con el fin de tomar en cuenta la opinión de los colaboradores y detectar las áreas de oportunidad dentro de la empresa, y mejorar su estancia en la jornada laboral. Por tanto, el área de gestión del talento humano propicia que el ser humano sea tratado con dignidad y que se le procure dentro de una organización, más que con el enfoque proporcionado por el área de recursos humanos, que sólo objetaliza al trabajador y su único fin es perseguir las metas de la empresa (Iglesias, Rosero, & Castañeda, 2018).

Para esclarecer la transición del concepto de recursos humanos a la gestión del talento humano, es necesario indagar en los principales conceptos que se han mencionado anteriormente y que, en su mayoría, son propios de la psicología organizacional.

Subcapítulo 1.4. Conceptos básicos de la psicología organizacional

Dentro de la psicología organizacional se utilizan diversos conceptos, estos serán abordados de los más generales a los más particulares. En primera instancia es necesario conocer qué es una empresa u organización, la definición más sencilla o explícita argumenta que es un espacio o contexto determinado en la que se realizan actividades que tienen un objetivo único o común según sea el fin por el cual la organización fue creada. Esta puede tener en general cuatro tipologías fundamentales, la primera es el tamaño, ya sea pequeña, mediana, grande, con más de una sede dentro de su territorio nacional o traspasando tierras internacionales. La segunda es el grado de participación del Estado, pudiendo ser públicas, privadas o mixtas. En tercer lugar, está el sector al que pertenece, ya sea primario, el cual se dedica a la extracción o fabricación de materia prima como las minas, los campos agricultores o ganaderos, entre otros; en el sector secundario se encuentra el área de construcción e industrial, por último, en el sector terciario se encuentran los servicios de educación, sanidad, transporte. Dentro de la cuarta tipología se encuentran las empresas de tipo comerciante o profesionales y las sociedades mercantiles (Morón, 2014).

En general una organización siempre está constituida por un organigrama, el cual se define como una síntesis de la estructura de una empresa, en ella se encuentran las posiciones de mando, de arriba hacia abajo, que señalan los puestos de mayor a menor jerarquía, bajo esta idea, también se coloca el nombre de los puestos y quién lo ocupa en ese

momento, así se puede identificar a cada persona por su nombre y cargo que ocupa, por otra parte, un organigrama ayuda a conocer la cadena de mando, entendiéndolo como una estructura que permite la comunicación, la división de tareas y la supervisión de los puestos con menor jerarquía por los de mayor poder (Pereda & Berrocal, 1999). Para que en una organización exista orden y una mejor estructura, se divide a la misma en áreas o departamentos funcionales que permiten el funcionamiento adecuado de la empresa, generalmente estas áreas se dividen en directivos, operativos, administrativos, contables y de soporte, teniendo siempre un coordinador o jefe de área que supervise y dé un informe detallado de las actividades realizadas en el área o departamento (Molinari, Alfonso & Scaramellini, 2018).

Además, cada empresa cuenta con una cultura organizacional, la cual puede ser un conjunto de creencias, tradiciones, valores, lenguajes y comportamientos particulares, que constituyen un marco de referencia dentro de una empresa, y que cada persona que ingresa va adoptando paulatinamente hasta que se vuelven parte de esta, también dentro de la cultura organizacional se puede encontrar la visión y misión de la empresa (Charón, 2017). De esta cultura depende el clima organizacional, el cual es fundamental para el desarrollo de la empresa, es el ambiente en el cual los colaboradores trabajan y conviven día con día, éste puede verse afectado por riñas, diferencias e incluso por problemas personales entre el personal de una misma área o de un departamento a otro (García, 2009).

Una forma para establecer la funcionalidad de las organizaciones es dividirla en procesos para tener un mejor control y rendimiento de cada parte de la empresa. Chiavenato (2008) propone seis procesos generales (descritos anteriormente) con los cuales se puede manejar una organización, dichos procesos están estrechamente relacionados a la visión de la gestión del talento humano, esta visión incluye conceptos clave. Por ejemplo, dentro del

proceso de reclutamiento y selección de personal, se encuentra el concepto de colaborador, término acuñado a las personas que laboran dentro de una empresa, cada uno de los colaboradores cuenta con competencias generales y particulares, entendiendo la palabra competencia como la habilidad, la capacidad o la destreza con la que cuenta un ser humano para lograr una actividad específica. La entrevista, la cual es entendida como un proceso de recolección de datos por medio de cuestionamientos con el objetivo de conocer al individuo y obtener datos específicos para el proceso de selección del personal.

Una vez que un colaborador ingresa a la empresa es fundamental capacitarlo, entendiendo el concepto de capacitación como un proceso educativo, regularmente en un lapso corto de tiempo, en el que se aprenden los conocimientos y habilidades que lo apoyarán en su desempeño laboral, los temas de capacitación más recurrentes son la motivación y liderazgo (Luthans, 2008). El primero es un término que la psicología organizacional trata de explicar por medio de la jerarquía de las necesidades descritas en la pirámide de Maslow, que, a su vez, permiten estimular a un individuo por medio de la satisfacción de alguna de estas necesidades, y el liderazgo refiere a la capacidad de orientar, conducir y dirigir a más personas.

Como se pudo observar en lo antes mencionado, los conceptos de la psicología organizacional han surgido a partir de distintos enfoques psicológicos, aunque algunos de ellos lo han hecho en mayor medida.

Subcapítulo 1.5 Principales enfoques de la psicología organizacional

Para comprender el origen de los conceptos que se manejan dentro de la psicología organizacional, es importante revisar algunas de las tradiciones desde las que se aborda este ámbito de la psicología.

Las primeras investigaciones se realizaron desde la tradición conductual, ejecutando programas para mejorar el rendimiento laboral (e.g. mayor producción en menos tiempo), Stoner y Freedman en 1994 con la aplicación de programas operantes demostraron un mayor rendimiento laboral, al programar intervalos de descanso de tiempo variable (García, 2000). También se han implementado formas de sanción y recompensa, por ejemplo, los bonos de puntualidad, o los descuentos que se hacen a la nómina de los colaboradores que llegan después de su hora de entrada. Posteriormente, surgieron las estrategias cognitivoconductuales, estas no sólo utilizan reforzadores materiales, también involucran cuestiones cognitivas, como el reconocimiento moral, un factor que favorece los patrones de conducta positivos (López, 1993). La capacitación desde esta perspectiva tiene buenos resultados, la reestructuración cognitiva o la disonancia cognitiva de un tema en específico, puede mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores, dejando atrás las ideas irracionales que dificultan la actividad laboral, esto se aplica principalmente en la capacitación de motivación y liderazgo (Tarragó, 2010).

Por otro lado, la psicología humanista también se ha involucrado dentro de las organizaciones, la gestión del talento humano y su clasificación de los procesos dentro de la empresa. La clasificación de Maslow y las necesidades ha sido de gran utilidad para la implementación de diversos sistemas de recompensa que, en conjunto con otras estrategias, buscan aumentar la productividad y la eficacia del factor humano (González, 2007). Las evidencias indican que las organizaciones con más tiempo dentro del mercado y que son competitivas, es gracias a la operación de una gerencia humanista y al pensamiento sistémico, la conjunción de ambos desemboca en una corporación de calidad que es sostenible, ya que garantizan que los objetivos de la empresa sean positivos y que tengan un fuerte impacto a través del tiempo. Esto se logra por medio de la satisfacción de las necesidades presentes, no sólo del área directiva y/o corporativa de la organización, sino de todo el cuerpo que lo

compone. Es decir, si las necesidades de cada uno de los colaboradores se satisfacen de forma adecuada, se puede garantizar la sostenibilidad y la eficacia corporativa, ya que se está velando por los intereses y el óptimo funcionamiento de cada uno de los individuos que componen la organización, el ejemplo más recurrente es la de los componentes mecánicos de un reloj, si cada engrane y cada pieza funciona, entonces el reloj funcionará sin problema alguno (Arnold & Osorio, 1998).

Por su parte, Board (1997) menciona que el psicoanálisis también se ve inmiscuido dentro de las organizaciones. Una primera ejemplificación tiene que ver con el enfoque de Freud con su texto de “Psicología de las masas y análisis del yo”, en el cual documenta la influencia que tiene el líder dentro de una corporación, en él se postula la teoría de cómo es el funcionamiento de un grupo, tratando de responder a la interrogante del instinto social del hombre. Freud cuestionó el por qué los seres humanos forman grupos y se comportan de acuerdo con una modalidad social debido al instinto de la misma naturaleza del hombre, o si esta socialización del ser humano y la conducta que se genera dentro de un grupo son sólo una expresión de otros instintos de carácter primario, como el cazar para alimentarse, o el buscar refugio para protegerse de los peligros de la naturaleza, dando como resultado un análisis de la diferencia de la conducta individual y la colectiva, llamada suerte colectiva.

Este término hace referencia a que un grupo constituye un nuevo ser provisional en donde cada uno de los seres se combinan para dar origen a un nuevo organismo, dejando de lado las adquisiciones distintivas y conscientes individuales, dando a luz a un inconsciente colectivo que conforma la base de la cohesión y acción grupal. Para el psicoanálisis, el factor organización es el que ejerce la mayor influencia en los grupos, ya que puede existir un contagio emocional que le brinde más fuerza al grupo, sea cual sea la emoción que se propague dentro del mismo, alegría, enojo, euforia, tristeza, etc., a éste se le conoce como principio de inducción, que se difunde por medio de la primitiva respuesta simpática del cuerpo humano. Por otro lado, también se menciona que la incorporación de nuevas personas a una organización está ligado a un proceso libidinal, específicamente al de identificación, el cual está definido como una primera expresión de un vínculo emocional con otra persona, en el proceso de identificación, la persona que desea ser como la otra, introyecta a ésta última en el yo, es decir, una persona desea incorporarse dentro de una organización en particular porque se ha generado un proceso de identificación, en donde la primera parte desea ser como el organismo que está conformado por un número de personas y que conforman un nuevo ser, es decir, una organización única y diferente a todas las demás (Bleger, 1970).

Lo anterior contextualiza acerca de las diferentes tradiciones o corrientes psicológicas a través de las cuales se ha hecho el abordaje del comportamiento humano dentro de las organizaciones, y evidencia los principales aportes de algunas de estas tradiciones a la psicología organizacional.

Capítulo 2. El psicólogo dentro de las organizaciones

Como lo menciona León (2013) la psicología organizacional aplica los principios, conceptos y metodología de la psicología principalmente en contextos laborales, con el motivo de generar bienestar ambiental, social, de salud y económico a cada colaborador de una organización, de modo que las mejoras dentro de la organización se harán más evidentes que las problemáticas que puedan existir en esta.

Teniendo en claro la relevancia de la psicología organizacional, se debe resaltar ahora la importancia del psicólogo organizacional, quien será el encargado de desempeñarse principalmente en la administración y el desarrollo de los recursos humanos dentro de las organizaciones. El psicólogo será entonces el profesional capacitado para ejercer dicha función entre otras tantas, en términos generales en México, las personas que se encargan del departamento de recursos humanos o del departamento de desarrollo humano, no son profesionales con una formación académica en psicología industrial u organizacional (Olivares & González, 2014).

Cada organización tiene una misión, visión y una cultura organizacional que la definen, la presencia del psicólogo organizacional dentro de las empresas es imprescindible para mantener y regular el ambiente laboral y la cultura organizacional ideales para el desempeño y crecimiento de las organizaciones (Robbins & Judge, 2009). El profesional de la psicología organizacional tendrá que hacer uso de sus conocimientos y competencias para encaminar a la organización hacia el cumplimiento de sus objetivos y metas, como un colaborador más de esta, pero a su vez como una pieza clave para gestionar el talento humano dentro de la organización. Como mencionan Enciso y Perilla (2004), la perspectiva actual del psicólogo organizacional dentro del mundo industrial tiene cabida en el campo de la gestión o administración de los recursos humanos, por lo que el psicólogo organizacional fungirá como

un gestor con conocimientos y competencias multidisciplinarios, necesarios para incidir en los procesos que le competen dentro de la empresa u organización.

Por tanto, a continuación se describirán las principales funciones que le competen al psicólogo dentro de las organizaciones.

Subcapítulo 2.1. Función del psicólogo dentro de las organizaciones

Harrsch (2005) menciona que el campo de aplicación de la psicología del trabajo, también llamada psicología organizacional, se dirige a cualquier grupo de individuos que estén desempeñándose en un escenario laboral. El psicólogo organizacional al estar ejerciendo en una de las actividades de mayor interés en la vida de las personas (el trabajo), deberá estar capacitado en la búsqueda de métodos que incrementen la eficiencia y satisfacción en el trabajo, así como la búsqueda de estrategias para incrementar la calidad de la vida laboral, ya que es indispensable crear las condiciones ideales para que los colaboradores o empleados de las empresas encuentren armonía y autonomía, y que de esta forma puedan ser partícipes de la toma de decisiones y por ende, del crecimiento y desarrollo de las organizaciones. Las organizaciones exigen cada vez más la participación del psicólogo, pues al estar especializado en la conducta humana, es capaz de guiar al personal de la empresa para que ésta alcance estándares de competitividad y de calidad de alto nivel, por tanto, el psicólogo hará un aporte que impacte favorablemente a la industria y minimizará los obstáculos que pudieran afectar dicho propósito (Enciso & Perilla, 2004).

Aamodt (2010) hace mención del psicólogo organizacional como el profesional que aplica los principios de la psicología como ciencia en el ambiente laboral, cuyos principales aportes radican en la investigación, la aplicación de métodos cualitativos y pruebas, para detectar los factores que afectan el desempeño laboral de las personas y de esta

forma promover el desarrollo y la calidad de vida del humano en el lugar de trabajo. El psicólogo organizacional ha de ser considerado más allá de un profesional de ojo clínico, como un científico que ha de poner en marcha sus competencias para hacer que las organizaciones aumenten su nivel de calidad y efectividad, ya que tiene la capacidad para impactar favorablemente en la efectividad del empleado y de esta forma impactar directamente en la vida de las personas.

El psicólogo definirá las características de los organismos y sistemas de trabajo nacionales, para poder medir, explicar y predecir el comportamiento del capital humano, también debe generar estrategias de intervención que sean acordes a las necesidades del escenario laboral nacional. Por otra parte, debe de estar capacitado para incursionar en el campo de la administración empresarial y en el desarrollo organizacional, así como asesorar y capacitar al personal dentro de la industria y el mundo empresarial (Harrsch, 2005). Los aportes del psicólogo organizacional podrán no verse reflejados económicamente de manera directa, pero al coadyuvar en el área de recursos humanos como un asesor y auditor de los diferentes equipos y departamentos que conforman la estructura organizacional, este impacta positivamente a todo el escenario laboral (Enciso & Perilla, 2004).

En resumen toda labor del psicólogo organizacional estará encaminada para que el capital humano se encuentre en un estado de bienestar, de modo que velará por una sana cultura organizacional, realizará estudios del clima organizacional, y participará en los procesos de la administración de personas, la aplicación de pruebas, la compensación y sanción de personas, el desarrollo de personas a nivel laboral, la evaluación del personal, la selección de personal, las estrategias de motivación del personal, la capacitación del personal, seguridad e higiene, altas y bajas de personal, entre otras, todo ello con el fin de potencializar el desarrollo del capital humano dentro de las organizaciones.

Subcapítulo 2.2. La administración del recurso humano: herramientas, habilidades y técnicas del psicólogo organizacional

Anteriormente en la administración de recursos humanos, se gestionaban solo aspectos legales respecto al personal, con el paso del tiempo las organizaciones descubrieron la importancia y el valor de las relaciones humanas dentro del contexto laboral, de modo que comenzó a tomarse en cuenta la Gestión de los Recursos Humanos (GRH) o Administración de los Recursos Humanos (ARH), como un recurso para que las organizaciones alcancen el éxito y logren convertirse en empresas competitivas y de calidad en el mundo empresarial, centrando la gestión en las personas. Entonces la presencia del psicólogo se hizo necesaria en las organizaciones, pues el encargado de gestionar los recursos humanos debería ser alguien especializado en los aspectos sociales del humano, pero a la vez interesado en los costes que significa la ARH para las empresas (De la Calle & Ortiz, 2004). Al hablar sobre la gestión del recurso humano se sigue una premisa en la que se trata de ver a las personas como parte importante y fundamental de la toma de decisiones y el emprendimiento de acciones dentro de una organización, de modo que se ha direccionado la conceptualización de los trabajadores o colaboradores como la parte de más valor dentro de las organizaciones, ya que si se busca la calidad y la productividad de las empresas, las personas son la pieza clave para la obtención de dichas metas, pues la administración de personas hace ver a los seres humanos como seres dotados de habilidades y capacidades intelectuales, resaltando la importancia del factor humano para la formulación de empresas exitosas (Chiavenato, 2008).

La práctica de la ARH en la actualidad refleja la preocupación de las organizaciones y de la sociedad en general, por darle atención a las personas, quienes son los elementos fundamentales para la eficacia de una empresa y así colocarla como empresa competitiva a nivel nacional y mundial. Bohlander, Morris y Snell (2017) resaltan la importancia de la ARH para formar empresas competitivas, mencionan que las empresas aún

con grandes programas y estrategias de negocios fracasan debido a que no entienden la importancia de administrar sus recursos humanos, ya que incluso el personal puede ser un factor de riesgo en contra de esta. Las organizaciones pueden ser competitivas por su personal, el éxito de una empresa puede depender de la habilidad para administrar el capital humano, impactando directamente sobre las finanzas de la organización. Por tanto, la ARH tendrá entonces como objetivos principales contribuir a alcanzar las metas organizacionales, el aprovechamiento de las habilidades y competencias de la fuerza laboral, capacitar y motivar a los empleados, aumentar la satisfacción laboral, fomentar la autorrealización de los empleados, mantener una vida laboral de calidad, establecer vías efectivas de comunicación en la empresa, establecer y comunicar a los trabajadores las políticas de la ARH, mantener en los trabajadores las políticas éticas y de conducta de la empresa, crear responsabilidad social en los trabajadores, entre otros (Ivancevich, 2005). De la Calle y Ortiz (2004) plantean objetivos explícitos, objetivos implícitos y objetivos a largo plazo que se espera alcanzar de la gestión del recurso humano. Los objetivos explícitos tienen como meta el atraer candidatos calificados y capacitados para desarrollarse en un puesto, retener a los empleados talentosos, motivar a los empleados para tener sentido de pertenencia a la organización y ayudar al desarrollo y crecimiento de los trabajadores dentro de la organización. Los objetivos implícitos tienen como meta la productividad de las personas, la calidad de vida en el trabajo que permita la realización personal y profesional de los trabajadores, y el cumplimiento de la normativa aplicable a cada uno de los puestos dentro de la organización. Los objetivos a largo plazo hacen énfasis en el futuro, teniendo como meta la rentabilidad y competitividad de la empresa, el incremento del valor de esta y propiciar mejoras en la eficacia y eficiencia de la organización.

Por su parte, Louffat (2012) introduce la Administración del Potencial Humano (engloba lo que otros denominan como ARH, gestión de recursos humanos, gerencia del

personal, administración del talento humano, etc.), esta organiza, dirige y controla diferentes tipos de procesos para administrar el potencial humano, a través de técnicas y metodologías especializadas para desarrollar la salud emocional, mental y fisiológica, tanto de los trabajadores como de toda la institución en conjunto. Dentro de sus acciones está, realizar el análisis de puestos, realizar la planeación de los recursos humanos, llevar a cabo el reclutamiento, selección, motivación y orientación de los empleados, evaluar y remunerar el desempeño, capacitar y desarrollar a las personas, fomentar las relaciones laborales, abordar temas de seguridad, higiene y el bienestar de los empleados.

Para llevar a cabo la ARH, Chiavenato (2008) propone seis procesos dinámicos e interactivos que deben desarrollarse, los cuales tienen una influencia recíproca, cada uno penetra en todos y viceversa, de modo que todos deben tener un equilibrio y deben desarrollarse simultáneamente dentro de la organización. El primer proceso es integrar personas, el segundo organizar a las personas, el tercero es recompensar a las personas, el cuarto desarrollar a las personas, el quinto retener a las personas y el sexto auditar a las personas. Por su parte, De la Calle y Ortiz (2004) describen cinco procesos básicos que se desarrollan en la ARH. 1) Procesos básicos, en donde se desarrolla el análisis de los puestos de trabajo y se plantea la planificación de los recursos humanos. 2) Procesos de afectación, a través de los cuales se incorporan las personas a las organizaciones, como el reclutamiento, la selección, la contratación y la socialización del individuo con la organización y con el puesto de trabajo. 3) Procesos de formación y de desarrollo, en donde se forma al ocupante de un puesto para mejorar en sus labores e incluso para poder ocupar puestos de mayor rango. 4) Procesos sustractivos, por medio de los cuales se desvincula a un trabajador de la empresa, a través del despido o la jubilación. 5) Procesos de evaluación y compensación, por medio de los cuales se compensa el trabajo que realiza el empleado, se evalúa su

desempeño y se selecciona el sistema de retribución. Aunque ambos autores proponen puntos muy similares, también hacen aportaciones distintas y más amplias en diferentes puntos acerca del abordaje de la ARH.

Ahora bien, al igual que en las diferentes profesiones la psicología requiere de distintas habilidades, herramientas y técnicas para poder ser ejercida en sus diferentes campos de aplicación, en el ámbito organizacional el psicólogo hace uso de herramientas que le ayudan a la ARH. Como se ha mencionado, la ARH es supervisada por diferentes profesionistas, sin embargo, en la actualidad el psicólogo es el más solicitado. Se requiere de un psicólogo capacitado y preparado en la materia, además debe de contar con un repertorio de competencias, aptitudes y manejo correcto de las herramientas, y técnicas que se requieran emplear. Por ejemplo, para llevar a cabo los seis procesos de la ARH propuestos por Chiavenato (2008) se requiere de la aplicación de diferentes procesos y métodos, se necesita de determinadas herramientas o técnicas. A continuación, se explicará brevemente en qué consisten y específicamente qué herramientas y técnicas pueden ser empleadas.

En el caso del proceso para integrar a las personas, este refiere al reclutamiento y selección del personal, a través de diferentes métodos se selecciona a los candidatos idóneos, que se ajustan a los requisitos para integrarse y permanecer en la organización, se evalúa y se escoge a los talentos más aptos que puedan enfrentar las necesidades actuales y futuras de la organización, es por ello que al momento de incorporar al personal sin importar cuál sea el método utilizado, lo que se busca con cada uno de ellos es hacer hincapié en la eficiencia que se espera tener del personal, ya que la expectativa es que cada colaborador o trabajador tenga una ejecución correcta en todas las labores que le sean encomendadas (Chiavenato, 2008).

El reclutamiento es el método por el cual se hace la divulgación en el mercado de las vacantes, las cuales tienen determinadas características a cubrir, de esta forma la organización

se vuelve parte del mercado de trabajo, el cual es conformado por las empresas u organizaciones que ofertan sus oportunidades de empleo o vacantes disponibles. El reclutamiento sólo comunica y divulga las oportunidades de empleo al mercado de recursos humanos, es el primer acercamiento de atracción de los candidatos, sólo se atrae el talento humano con la oferta de formar parte de la organización o bien con la oferta de alguna vacante a cubrir dentro de la misma (Chiavenato, 2008). De la Calle y Ortiz (2004) mencionan que antes de iniciarse el proceso de reclutamiento es necesario hacer un estudio de mercado, para determinar en dónde pueden encontrarse los recursos potenciales para ser candidatos al puesto, después deben establecerse los periodos en los que se iniciará y finalizará la oferta de empleo y los métodos por los cuales será divulgada, según sea el caso para el reclutamiento externo e interno.

Cuando el reclutamiento es externo actúa en el mercado de recursos humanos, por tanto se hace fuera de la organización, debe de abordar al mercado de recursos humanos de forma eficaz para atraer a los candidatos idóneos, para ello el psicólogo organizacional, debe de utilizar diferentes técnicas para influir en los candidatos y atraerlos, como el anuncio de las vacantes en diarios y revistas especializadas, el apoyo de agencias de reclutamiento, el contacto con escuelas, universidades y agrupaciones específicas, la publicación de carteles o anuncios en lugares visibles, presentación de candidatos por indicación de trabajadores, consulta de los archivos de candidatos que se han presentado con anterioridad, reclutamiento virtual, etc. Cuando el reclutamiento es interno, actúa en los candidatos que laboran dentro de la empresa, enfocándose de esta forma en buscar las competencias con las que ya se cuenta y aprovecharlas, ofrece al mismo tiempo mejores oportunidades de empleo a los propios trabajadores, el ser trabajadores ya conocidos en el desempeño de sus actividades se toma como una ventaja para facilitar el proceso de selección del personal (Chiavenato, 2008).

El reclutamiento interno, se puede hacer de dos formas, como reclutamiento vertical, que consiste en hacer promociones a puestos de mayor responsabilidad, y el reclutamiento horizontal, basado en las transferencias, de puestos del mismo nivel, pero en diferentes departamentos. El reclutamiento interno se puede realizar de diferentes modos, ya sea a través de la divulgación de trabajador a trabajador, la revisión de los archivos del personal que contienen los datos de relevancia de los trabajadores, entre ellos su currículum, a través de las listas de ascenso y de inventarios de habilidades, entre otros (De la Calle & Ortiz, 2004). El reclutamiento debe de ser una actividad continua y permanente, ya que el mundo industrial y empresarial está en cambio continuo, por tanto, se hace necesaria la búsqueda constante de personal apto para la adaptación o enfrentamiento de los cambios (Chiavenato, 2008).

El proceso de selección del personal opera justo después del reclutamiento, se basa en la elección, clasificación y decisión de qué talentos de los atraídos serán aceptados para incorporarse. La selección del personal es un filtro para integrar a los candidatos idóneos, se trata de escoger al mejor candidato para el puesto. Chiavenato (2008) alude a la selección como un proceso de comparación en donde se comparan los requisitos del puesto a cubrir (estipulados por la descripción, análisis y perfil del puesto) y las características del perfil de las personas que solicitan ocupar el puesto, si la comparación entre ambos no es favorable, el candidato no podrá ser aceptado. Durante la selección de personal no solo se plantea lo que se espera del candidato, también se aclaran los beneficios que este podrá obtener de la organización, de este modo el candidato decidirá si es de su interés el pertenecer a la organización. Aunque la selección es un proceso regulado por la gerencia, el área solicitante dará el veredicto. Al seleccionar a un candidato, se toman en cuenta las expectativas que tiene acerca de su desempeño en el puesto que pretende ocupar, por ello es importante tomar en cuenta aspectos como la experiencia laboral, la trayectoria académica y los aspectos psicológicos, ya que estos dan un indicio de la personalidad del individuo, hacen referencia al

desarrollo de este en la sociedad y por ende dan un acercamiento a su comportamiento en el ámbito laboral, por tanto, se hace necesaria la utilización de técnicas apropiadas para tener datos confiables acerca de estos aspectos. Cuando se efectúa la selección de los candidatos, se utilizan distintas herramientas, la primera es la solicitud de empleo, que es utilizada para postularse principalmente a puesto operativos, o a través del currículum vitae, que es utilizado para postularse a puestos de nivel administrativo o ejecutivos, ambos formatos proporcionan información como, la experiencia laboral, las competencias y las habilidades del candidato, con ello se puede deducir si la persona postulada cuenta con el perfil de un puesto y con los requisitos para formar parte de la organización. Además, se puede realizar una entrevista para corroborar que los datos proporcionados por el candidato sean verídicos, así como para obtener datos de interés que no estén especificados en dichos documentos. Otros métodos empleados para corroborar la información dada por el solicitante son las evaluaciones técnicas, que se realizan con la finalidad de evaluar habilidades específicas, el dominio de herramientas, instrumentos o equipos, que son necesarios para el desempeño en el puesto. Las evaluaciones psicológicas son un medio para reunir la información pertinente para seleccionar a un candidato, estas evaluaciones reúnen datos como la capacidad intelectual y emocional y debilidades de personalidad, entre otros. Se realizan a través de baterías psicológicas específicas dependiendo de los datos que se estén buscando para el perfil del puesto. En algunas ocasiones se hace la investigación de las referencias que da el candidato sobre su experiencia laboral, con el fin de corroborar que los datos proporcionados sean los más acercados a su desempeño en el contexto laboral (Grados, 2013).

Los procesos para organizar a las personas son utilizados para diseñar las actividades a realizar, ya que el desempeño de los trabajadores debe de ser orientado y acompañado. Este proceso es necesario debido a que el trabajo dentro de las organizaciones y la manera en cómo se ejecuta tiene mucho que ver con la forma en cómo se planeó, modeló y

organizó dicho trabajo, básicamente, en la manera en cómo se distribuyeron las tareas. La estructura organizacional de cualquier empresa es diferente, el diseño organizacional cambia debido a cómo se definen las tareas y cómo deben de funcionar las cosas. Entre estos procesos se incluyen el diseño organizacional y de puestos, el análisis y descripción de puestos, la colocación de las personas y la evaluación del desempeño (Chiavenato, 2008).

Las organizaciones tienen una forma de vida, en la que existen ideas, creencias, costumbres y reglas que deben de cumplir y respetar todos sus integrantes, así como valores, actitudes y expectativas. La cultura organizacional impacta directamente en la productividad de la organización y en la calidad de los servicios ofrecidos al cliente, determina el éxito o fracaso de la empresa. Cada organización cuenta con una cultura distinta, algunas suelen ser rígidas y estrictas en sus reglas y costumbres, pero también existen otras que son más permisibles y sensibles, éstas últimas permiten tomar en cuenta las necesidades de los colaboradores, promueven la creatividad, la innovación y el cambio, pero al mismo tiempo pueden promover la pérdida de valores y el orden interno de la organización, cosa que es poco probable que suceda con las que son más rígidas y conservadoras, promoviendo el orden y el mantenimiento de sus características, pero esto limita el crecimiento y desarrollo de la misma, es en este punto donde podemos ver las ventajas y desventajas de dos culturas totalmente diferentes (Chiavenato, 2008). El psicólogo organizacional debe de monitorear que la cultura dentro de la organización sea ética, apropiada, saludable y favorable para el desarrollo de los trabajadores. Además, debe supervisar que los trabajadores sigan la cultura organizacional y se apropien de ella, debe buscar las técnicas apropiadas para la difusión de la cultura organizacional, como las dinámicas grupales, la promoción a través de pancartas y carteles (Robbins & Judge, 2009).

Para que la cultura organizacional sea favorable es necesario un diseño organizacional eficiente, el diseño organizacional tiene estipuladas cuestiones como la división del trabajo, la organización de las actividades, las políticas y prácticas

administrativas, los procesos y flujos de trabajo, en sí delimita los puestos de trabajo y las tareas que deben desempeñar cada uno de ellos, para lograrlo se ponen en práctica procesos como el diseño, análisis y descripción de puestos. El diseño de puestos incluye las características del puesto, se organizan las tareas y las actividades que le compete realizar, la manera en que estas deben realizarse y también informa acerca de quién supervisa el puesto y sobre qué puestos tiene autoridad. La descripción de los puestos se basa en la información acerca de lo que el ocupante hace en él, en qué condiciones lo hace, cómo lo hace y el por qué lo hace, de modo que dicta qué actividades y responsabilidades habrá que desempeñar en el puesto. El análisis de los puestos es la comparación de los requisitos en término de conocimientos, habilidades, capacidades y competencias que un candidato debe tener para poder ocupar el puesto y la comparación de lo que hace el ocupante actual del puesto, de esta forma se determina el tipo de persona que deberá ocupar el puesto (Chiavenato, 2008).

Frecuentemente el psicólogo organizacional tiene que fungir como supervisor y analista del diseño organizacional, cuando este ha sido especificado por los fundadores de la empresa. Para los tres diferentes procesos (diseño, análisis y descripción de puestos) existen herramientas, entre las que destaca la observación directa, que puede ser un método utilizado para los trabajos operativos y repetitivos, ya que logra captar la esencia de las operaciones básicas, como por ejemplo las realizadas en un área de carga. El analista del puesto debe de realizar la observación directa al trabajador del puesto en específico o a una muestra representativa de las personas que realizan el trabajo sin interferir en las labores de estos y de la forma más discreta posible. La entrevista es una de las herramientas más utilizadas, esta debe de ser estructurada para obtener la información necesaria para la descripción y análisis del puesto. Se pueden realizar entrevistas individuales para obtener información puntual sobre lo que hace y cómo lo hace el ocupante del puesto. También se pueden realizar entrevistas

grupales, cuando varias personas tienen el mismo cargo y entrevistas al supervisor del puesto para obtener información de cómo percibe lo que el ocupante del puesto hace, sus fortalezas y debilidades, así como las necesidades a cubrir en el puesto. El cuestionario es otra herramienta que puede ser dirigida hacia los ocupantes del puesto, hacia el supervisor o hacia ambos, se suele utilizar cuando se deben describir y analizar una cantidad considerable de puestos, si es estructurado de una forma clara, facilita a los trabajadores el llenado de la información, la obtención de los datos se hace mucho más fácil, su utilización debe de ser analizada con detenimiento, se recomienda hacer pruebas piloto (Chiavenato, 2008; Ivancevich, 2005).

Los procesos para recompensar a las personas son los procesos por los cuales se incentiva a los trabajadores para de esta forma atraerlos, retenerlos y sobre todo motivarlos, ya que se busca incentivar a las personas a alcanzar sus objetivos individuales y organizacionales, para tener un impacto favorable en las personas y en los costos laborales, este proceso es uno de los más destacados para la ARH (Wether, Davis & Guzmán, 2014). Los procesos para desarrollar a las personas son los encargados de potencializar las habilidades y destrezas de los individuos, el desarrollo de personas está estrechamente relacionado con la capacidad de aprender del individuo, por tanto, es necesario capacitar y educar a este para que sea capaz de desempeñarse en las tareas que le competen en determinada área de trabajo, no solo se le proporcionará la información necesaria, sino se le instruirá para que modifique sus hábitos y su conducta, para que logre alcanzar un nivel de eficiencia deseable y además genere conocimientos, habilidades y destrezas que enriquezcan su personalidad humana, tanto como su perfil laboral. Dentro de los procesos de desarrollo de personas se incluyen la capacitación y el desarrollo de las personas y el desarrollo organizacional.

La capacitación es una forma de contribuir a que las personas desarrollen competencias, impactando sobre los objetivos organizacionales, volviéndose un personal cada

vez más valioso. La capacitación parte del principio de educar a las personas, va dirigida principalmente a desarrollar las habilidades técnicas, operativas o administrativas que los miembros de la organización requieren para laborar en ella, de esta forma se trata de aportar al desarrollo personal, pero sobre todo profesional del individuo. El contenido de los programas de capacitación se concentra en la transmisión de políticas, directrices, reglas, misión, visión, objetivos y procedimientos en general sobre la organización, por ende, algunas técnicas de capacitación pueden ser impartidas por el departamento de ARH y por el psicólogo organizacional, además deben encargarse de evaluar los resultados de la capacitación (Wether, Davis & Guzmán, 2014). La capacitación por tanto es una de las herramientas utilizadas por el administrador de recursos humanos para desarrollar a las personas enfocándose en su desarrollo personal y orientando dicho desarrollo hacia la carrera futura del empleado no sólo en dicha organización sino para ser competente en cualquier ambiente laboral, ya que las organizaciones exigen cada vez más al personal que cuente con habilidades y competencias nuevas.

Los procesos para retener a las personas incluyen la administración de la cultura organizacional, el clima, la disciplina, la higiene, la seguridad y la calidad de vida, y las relaciones sindicales. Son procesos diseñados con el objetivo de mantener la satisfacción y motivación de los trabajadores a través de la optimización y mejoramiento de las condiciones laborales, físicas, psicológicas y sociales, se parte de la idea de que al administrar bien los recursos humanos y además mantenerlos satisfechos, lograrán que sus trabajadores alcancen satisfactoriamente los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2008).

Por último, los procesos para auditar a las personas son los desarrollados para supervisar a los trabajadores, ya que se debe de acompañar, orientar y mantener un comportamiento que vaya acorde de los ideales de la empresa u organización, por ende, esta debe de esforzarse en supervisar las diversas operaciones y actividades que se desarrollen

dentro de la misma, con el fin de garantizar que los planes sean ejecutados como se ha estipulado para cada una de sus áreas y puestos de trabajo, asegurando de esta forma que los objetivos organizacionales sean alcanzados, además de cumplir con la misión y visión que la organización ha definido. Es una forma de controlar el recurso humano y dar seguimiento a sus actividades, así como es una forma de verificar que los resultados obtenidos como producto de las actividades de los trabajadores sean los deseados. En estos procesos se incluyen los bancos de datos y los sistemas de información administrativa.

Es importante recordar que el presente trabajo va encaminado desde un enfoque psicológico histórico-cultural, por ello, es relevante revisar dicho enfoque y sus aportaciones hacia las organizaciones.

Capítulo 3. Sobre la psicología cultural y el aprendizaje situado

Clifford Geertz definió a la cultura como pautas de significados y la representó como una telaraña de significados que sus miembros han tejido y bajo la cual han quedado atrapados. Este concepto fue retomado por Giménez (2005) para acentuar que la cultura es una organización social, que los sujetos forman esquemas y representaciones compartidas en determinados contextos históricamente específicos y socialmente estructurados, puesto que todos los hechos sociales se concentran en determinados contextos espacios-temporales. Si bien los individuos están inmersos en un mar de significados, imágenes y símbolos sólo serán de significado cultural los que sean compartidos con los demás individuos de un contexto y perduren en él.

Según Maisto y Morris (2005) para la psicología, la cultura es considerada como las ideas, creencias, valores, tecnologías y criterios compartidos por la gente, de modo que la vida humana se ve influenciada por la cultura, en la forma en cómo se desarrolla el individuo, como actúa y cómo se comporta. La cultura determina el cómo vestir o cómo no hacerlo, qué comer o qué no comer, cómo comportarse normal o correctamente ante los demás miembros de la cultura, pues cada miembro de una cultura deberá de arraigar los axiomas culturales,

tendrá la obligación formal de dirigir su comportamiento de acuerdo con las normas que la cultura misma impone.

Por su parte, Lave y Wenger (1991) mencionan que la mente humana se desarrolla a partir de las situaciones sociales, de las herramientas y medios que se utilizan en la cultura, pues el funcionamiento mental se fortalece, se extiende y se organiza a través de lo que ofrece la cultura. Su objetivo principal es comprender cómo ocurre el aprendizaje, se habla de cómo este surge a través de la práctica social, específicamente de los procesos de coparticipación, a partir de la teoría de que el aprendizaje es situado.

El aprendizaje situado, es un proceso que deviene de la comprensión y comunicación que el individuo tiene en sus comunidades de práctica, en los contextos que participa, parte del ideal de que los aprendices adquieren sus habilidades a través del marco de participación, pues al tener una participación plena como aprendiz en las prácticas socioculturales, el individuo logra captar los conocimientos y habilidades suficientes para convertirse en un experto, a partir de su interacción con los demás integrantes que conforman la comunidad, el marco de participación en la práctica social y cultural de un nuevo aprendiz en la comunidad es denominado como participación periférica legítima. Se denominada así debido a que en las comunidades de práctica existen integrantes especializados, que cuentan con el dominio de habilidades y los conocimientos suficientes para pertenecer a esta, de modo que un nuevo aprendiz deberá integrarse y tener una participación plena en las prácticas de la comunidad, deberá estar interesado en aprender de los veteranos.

El aprendizaje situado hace alusión a que el aprendizaje se genera a través de los compromisos sociales de los aprendices hacia una comunidad de práctica específica, a un determinado contexto, pero el aprendizaje cuenta con la particularidad de la transportabilidad que permite que los conocimientos sean llevados de un contexto a otro, el aprendizaje puede ser transportado a los contextos en los que el individuo se desenvuelve a lo largo de su

trayectoria de vida. Entonces el aprendizaje situado no significa que este sea localizado en un espacio o tiempo, va más allá, pues el aprendizaje no está situado en la práctica como si fuese localizable en un lugar, el aprendizaje se genera de forma integral a partir de los cambios de ubicación y perspectivas de las personas (Lave & Wenger, 1991).

Niemeyer (2006) destaca la importancia de la experiencia laboral y la práctica activa en la generación del aprendizaje y la comprensión, retoma el concepto de aprendizaje situado, para mencionar que la oportunidad y posibilidad de participación activa del individuo en las actividades y prácticas colectivas es una de las principales fuentes por las que una comunidad dota a un sujeto de capacidades y conocimientos, pues antepone la dimensión social del aprendizaje a la dimensión individual, se realza la idea de que el aprendizaje situado se desarrolla en un contexto social, por lo cual requiere que el individuo tenga pertenencia a dicho contexto. Existen tres elementos involucrados en una comunidad de práctica, la pertenencia, la participación y la praxis, pues entiende el aprendizaje situado como parte de la experiencia práctica, la pertenencia y el crecimiento, si se le da a un individuo la libertad de pertenencia, la opción de practicar y obtener experiencia, así como la oportunidad de participar en una actividad que sea significativa para la comunidad de práctica, este generará a través del aprendizaje un crecimiento dentro de la misma.

Por su parte, Dreier (1999) teoriza a los individuos como situados siempre en contextos locales de práctica social, por lo que, para entender el comportamiento, los pensamientos y las emociones del hombre debe de tomarse en cuenta la práctica social de la que el individuo es parte, porque es a partir de esta, de la participación que tiene a través de sus contextos de práctica social que el hombre crea la subjetividad individual, que consigue sus particularidades de la práctica social. La práctica social no es estática, se conforma de prácticas sociales diversas, que se generan en distintos contextos de acción, los cuales están interrelacionados entre sí y conforman parte de la estructura social. Los contextos sociales sólo pueden entenderse a través del entendimiento de las conexiones que tienen con otros

contextos de la estructura social. Para que la práctica social cambie en los diferentes contextos de los que el individuo es partícipe, el sujeto debe de reconocer la conexión que tiene determinado contexto con los demás contextos de práctica a los que pertenece, pues los sujetos sólo podrán dirigir sus acciones y participar dentro de los contextos de manera voluntaria al reconocer su trayectoria a través de ellos.

Los sujetos participan dentro de sus contextos sociales a partir de la ubicación espacio-temporal que tengan definida dentro de los mismos, su participación en las estructuras sociales siempre será en determinado tiempo y forma. El hombre participa en diferentes contextos a lo largo de su vida, pues tiene la capacidad de participar simultáneamente en múltiples de ellos, ya que se mueve dentro de estos y su participación en cada uno es variable, dependiendo de la posición que ocupa en él, de las relaciones sociales que tenga dentro de él, del tiempo en que esté situado dentro y de la ubicación que tenga dentro de dichos contextos. De tal manera que, al estar situado en un contexto presente, la participación que el sujeto tenga en éste, no sólo será dada por ese contexto particular, sino que tendrá influencia de los múltiples contextos a los que el individuo pertenece y participa, debido a que todos se encuentran interrelacionados entre sí, cada contexto de la práctica social impacta sobre los demás, de manera que la participación que un individuo tiene dentro de un contexto puede afectar su participación en otro contexto de acción. Pero para que el individuo pueda participar en dichos contextos deberá llevar a cabo procesos de comprensión, orientación y coordinación entre las personas para relacionar sus contextos sociales particulares, a través de los cuales se desarrolla, por tanto, deberá de reflexionar acerca de la participación activa que ejerce en los diferentes tiempos y lugares de los múltiples contextos de su práctica social, creando también de esta forma una postura personal y adoptando significados (Dreier, 1999).

El aprendizaje es una actividad social y no es aislada, desde etapas tempranas y hasta edades maduras, el aprendizaje se produce y reproduce al ser instruido por un experto, mediante el cual el novato asimila los nuevos conocimientos, a este proceso se le puede denominar andamiaje. La enseñanza crea un proceso de desarrollo con acciones y operaciones que a través de la práctica provocan el aprendizaje. Bajo esta idea, surge la teoría de la actividad de Vygotsky (citado en Patiño, 2007) la cual menciona que las acciones y las operaciones pueden llevar al aprendiz al dominio de habilidades, destrezas y conocimientos creando un proceso de formación potencial de la enseñanza, esta formación se ve reflejada al momento en que el aprendiz aplica los conocimientos adquiridos en el momento idóneo y de forma correcta. En este proceso el instructor, profesor o el experto plantea y genera el plan de acción para crear un nuevo aprendizaje en un individuo inexperto, una vez que se plantea y se genera el plan, se procede a crear los materiales o a juntar las herramientas que propiciarán un mejor aprendizaje en el sujeto, posterior a esto se suministra el conocimiento deseado en el aprendiz y una vez terminado, se le pide que resuelva, genere, cree o explique situaciones similares, una vez hecho esto se crea un diálogo entre el aprendiz y el experto sobre lo que el novato resolvió y/o creó para generar una retroalimentación, esto sucede hasta que el aprendiz es capaz de resolver la mayoría de problemas o situaciones de dicho tema, generando un aprendizaje sólido (Patiño, 2007).

Subcapítulo 3.1. La importancia del estudio de las organizaciones desde un enfoque histórico-cultural

Como ya se mencionó, la psicología cultural asume el supuesto de que la cultura y la mente son entes entrelazados que se construyen mutuamente por medio de signos y símbolos que son propios de un contexto determinado, lo que a su vez permite la regulación de la actividad humana y su conciencia. Esta cultura puede ir desde amplios contextos como lo es un continente, una región geográfica o un país, pero también va desde más pequeños

como una localidad, una familia o una organización, éste último contexto es igual de importante que cualquier otro, ya que contiene características que son propias del mismo y que lo distinguen de los demás (Guitar, 2011).

Al mencionar algunos aspectos sobre dónde ocurre el aprendizaje, Páramo et. al. (2015) apuntan a que la escuela no es el único escenario donde el ser humano genera aprendizaje, ya que no logra satisfacer todas las necesidades de aprendizaje de las personas. Retoman el concepto de aprendizaje situado para denotar cómo es que la cultura, los conocimientos y las actividades que se desarrollan y coexisten en un contexto específico de interacción social propicia en los miembros de ésta, a través de un proceso de apropiación cultural, un aprendizaje significativo, que está situado en los márgenes de un contexto específico y de las interacciones sociales que se desarrollan en este y de los momentos en que se comparte el conocimiento con los demás miembros del contexto específico, estos contextos pueden ser la escuela, el hogar, el lugar de residencia, etc. Al ser el trabajo uno de los contextos de práctica más relevantes para el ser humano es de gran relevancia para la psicología cultural estudiar cómo se sitúa el aprendizaje en dicho contexto.

Una peculiaridad que se puede dar dentro de una empresa y que involucra a la psicología histórico-cultural es la forma de aprendizaje de los recién llegados, ya que la organización tiene delimitado cómo será el proceso para que los recién llegados a través del paso del tiempo, la práctica y la convivencia adquieran su membresía, empapados de la cultura organizacional del contexto, volviéndose expertos en su quehacer cotidiano con ayuda de las herramientas y la adquisición de los tecnicismos propios del contexto (Lave & Wenger, 1991).

Por otro lado, el aprendizaje y adaptación de cada uno de los miembros de la organización también se encuentra estrechamente ligado a las trayectorias personales vividas en cada contexto, la familia, la escuela, las amistades, las relaciones de pareja (Dreier, 1999), ya que estas influyen en mayor o menor medida al desempeño de los individuos en el ámbito laboral.

Justificación

A lo largo de su trayectoria académica, los investigadores se percataron que su formación ha sido predominante en las tradiciones conductual y cognitiva en los diferentes ámbitos de aplicación de la psicología (educación, clínica, organizacional, entre otros). La revisión bibliográfica hace evidente el predominio de la información desde estas dos tradiciones en el ámbito organizacional (Carvajal y Duque, 2015; Chiavenato, 2008; Robbins y Judge, 2009). Al observar el predominio de estos enfoques en el contexto organizacional surge la necesidad de saber cómo es la participación del psicólogo en este ámbito visto desde un enfoque sociocultural.

En este proyecto se pretende profundizar en la individualidad de los participantes que se encuentran inmersos en el mundo de las organizaciones con la finalidad de dar respuesta a las siguientes preguntas ¿Cómo es que las personas aprenden a desempeñarse dentro de un nuevo contexto laboral? ¿Existen situaciones o variables externas e internas que apoyen al individuo a desempeñarse de mejor forma? ¿La trayectoria personal de un sujeto afecta su aprendizaje dentro de un contexto? ¿Qué factores determinan el aumento de la participación de recién llegados en el contexto organizacional?

Estos cuestionamientos se responderán a través de la participación de dos pasantes de psicología que se adentran en un contexto organizacional como aprendices, para

tratar de entender la experiencia individual de los participantes, su nivel de participación y las variables que intervienen en éstas, con el fin de enriquecer la investigación psicológica.

Objetivos

Objetivo general:

Analizar el proceso de inserción a una comunidad de práctica profesional como aprendiz del área de psicología organizacional

Objetivos específicos:

1. Analizar el carácter situado de la práctica profesional en el área de la psicología organizacional.
2. Analizar las tecnologías relacionadas con la práctica profesional en el área de la psicología organizacional.

Método

Participantes

En esta investigación participaron dos pasantes de la Licenciatura de Psicología de la FES Iztacala UNAM como aprendices de psicólogo.

También participó una psicóloga experta en el ámbito organizacional. La psicóloga experta fue una mujer de 28 años, de tez morena, estatura mediana, cabello y ojos castaño oscuro, de nacionalidad mexicana, licenciada en psicología egresada de la FES Iztacala UNAM. Ella era la encargada de realizar las estrategias de reclutamiento y selección, atiende los asuntos administrativos y de contabilidad, como la nómina de la empresa y pago de sueldos, con 3 años de antigüedad en esta empresa y 2 años más de experiencia laboral en otra empresa como auxiliar administrativo. La empresa en la que

trabaja se dedica a la prestación de servicios relacionados con las tecnologías de la información.

En el transcurso de las sesiones se pudo contar también con la participación de una licenciada en pedagogía con trayectoria en el ámbito organizacional, quien laboraba en la misma organización como encargada del área de desarrollo humano.

A lo largo del reporte se identificó a los participantes de la siguiente forma:

- Pasante de licenciatura 1: **A**
- Pasante de licenciatura 2: **M**
- Psicólogo experto: **P**
- Encargada del área de Desarrollo Humano: **EB**

Características físicas del contexto

La corporación se encuentra en un clúster de tecnologías de la información de la Ciudad de México ubicado en la alcaldía Azcapotzalco, Ciudad de México, la empresa a la que se denominará con el pseudónimo de *TelCom* está establecida en un inmueble de un solo piso. A la entrada del lado izquierdo está el escritorio de recepción y del lado derecho se encuentra una sala donde se celebran los nuevos proyectos con los clientes. En el centro del establecimiento se encuentra “la sala oval”, espacio dedicado para las juntas internas que se dan entre los miembros de la empresa. La empresa está dividida físicamente en dos partes, del lado izquierdo se localiza el área de recursos humanos y finanzas, este sitio cuenta con escritorios modulares, divididos con vidrios que forman pequeños cubículos. En esta sección también se encuentran las oficinas de los coordinadores generales y de la directora general. En el ala derecha de la empresa se ubica el área técnica y de ingeniería de la empresa, en ella se ubica todo el personal operativo y técnico para la realización de los proyectos, aquí también hay escritorios como los ya antes descritos, que forman los cubículos de los colaboradores del área.

Características humanas del contexto

Dentro de la organización se encuentran trabajando aproximadamente 49 colaboradores de forma interna y 50 de forma externa, la mayoría de los colaboradores son de nacionalidad mexicana, con un rango de edad de entre 18 y 50 años, con una población variada entre hombres y mujeres. Con respecto a su formación profesional, en la empresa se encuentran licenciados en pedagogía, psicología, contabilidad y finanzas, además de ingenieros en sistemas computacionales, en informática, mecatrónica, industriales y en robótica.

Tipo de investigación

La presente investigación es descriptiva de corte cualitativo, los datos se obtuvieron a través de varias estrategias metodológicas como el aprendizaje situado, la observación participante y la participación periférica legítima.

Aproximación al contexto local de la práctica-Inserción.

La relación con la empresa se estableció previamente en la materia de Psicología Aplicada Laboratorio VII impartida como parte del antiguo plan curricular de la carrera de Psicología de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala, la profesora a cargo de dicha materia, insertó a los alumnos en el campo de la psicología organizacional. Los investigadores aprovecharon el contacto que previamente tuvieron con dicha empresa, el investigador **A** se puso en contacto con la coordinadora de Desarrollo Organizacional (D.O) la licenciada **EB**, para realizar la negociación.

Negociación.

La licenciada **EB**, recibió a los investigadores **A** y **M** en la organización, se le mencionó que los investigadores eran pasantes de la licenciatura en Psicología de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala perteneciente a la UNAM, interesados en realizar un proyecto para conocer qué hace un psicólogo en el ámbito laboral.

Los investigadores explicaron a la Licenciada **EB** la dinámica de las observaciones, se acordó que estas tendrían una duración de una a dos horas aproximadamente, completando un total de 8 sesiones mínimo. Se explicó que los investigadores tenían que trabajar al lado de un psicólogo experto como sus colaboradores,

para aprender de su práctica laboral, ya que el realizar actividades con el experto les permitiría aprender.

EB explicó a los investigadores que la psicóloga que laboraba en la organización estaba ocupando el puesto de “ejecutivo en reclutamiento y selección”, dentro de sus tareas está el manejo del banco de datos de capital humano, el reclutamiento de colaboradores para un puesto determinado, el análisis de perfiles y de los puestos que tiene la empresa, la recolección de documentos personales de los colaboradores, así como el llenado y firmado de distintos documentos como políticas de la empresa, código de vestimenta y conducta, entre otros.

La licenciada **EB** también mencionó a los investigadores que la empresa no tenía ningún problema para que realizaran su investigación dentro de las instalaciones de *TelCom*, sin embargo, les pidió esperar para platicar **con P**, ya que desconocía cuál era su carga de trabajo en ese momento, y si hubiese algún impedimento para trabajar con ella. Pidió a los investigadores una dirección de correo electrónico para mantenerse en comunicación, comentó que tendría una respuesta esa misma semana, pero que lo más seguro era que la psicóloga accediera a colaborar.

También comentó a los investigadores que toda la información obtenida debería tener un carácter confidencial, ya que, si esta se manejaba de forma incorrecta, podría ocasionar problemas a la organización, y a ella, al ser el canal entre la empresa y los investigadores. De la misma manera solicitó un documento expedido por la Universidad, para avalar a los investigadores como estudiantes de la UNAM.

Posteriormente, la licenciada **EB** se comunicó con los investigadores para comunicarles que tenía una carga de trabajo fuerte en ese momento, ya que estaban en un

periodo de cambios en la dirección de la empresa, por lo que en el área de recursos humanos se estaban teniendo juntas constantes, y no podían cancelar las citas de las siguientes dos semanas, pero que ella podría recibirnos sin problema después de estos días en *TelCom*. También mencionó que ya había platicado con **P**, y que ella no tenía ningún inconveniente, sólo quería saber en qué consistiría la investigación. Los investigadores quedaron de acuerdo en asistir a la cita programada.

El día de la cita los recibió la licenciada **EB** y la psicóloga en el *lobby* de la entrada a la empresa, los investigadores tomaron asiento y le comenzaron a explicar a **P** el objetivo del trabajo a realizar: “Nosotros somos estudiantes del último semestre de la carrera de psicología de la FES Iztacala de la UNAM, y estamos interesados en realizar un proyecto de investigación, para obtener información que nos ayude a realizar nuestro proyecto de tesis, tratamos de insertarnos en un área laboral en el sector empresarial u organizacional, y realizar observaciones de qué hace un psicólogo en este ámbito, en este caso, ya que usted es la psicóloga de la empresa *TelCom*, nos gustaría hacer observaciones de su quehacer cotidiano. Estamos solicitando su permiso para hacer dicho trabajo”.

P respondió que no tenía ningún inconveniente y preguntó qué día y en qué horarios se harían las observaciones, ya que ella no tenía ningún problema en recibirlos en su horario de trabajo (lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., con un horario de comida de 1 hora, y de 3:00 a 4:00 p.m.). Los investigadores acordaron con **P** asistir los lunes de 2:00 a 3:00 p.m. y los viernes de 9:00 a 10:20 a.m., ya que las observaciones requerían ser mínimamente de una hora. Los investigadores se pusieron a la disposición de **P** para auxiliarla en su trabajo, con el fin de que el ejercicio fuera más enriquecedor para **A** y **M**, también comentaron que serían ocho sesiones, y que estaban dispuestos a iniciar a la brevedad. **P** dijo que estaba de acuerdo en tener dos horarios disponibles, por si en alguno no podía recibirlos, tendrían el otro y así

no perderían continuidad en el trabajo. También se acordó iniciar esa misma semana y P les recordó asistir vestidos formalmente.

EB recordó nuevamente el documento expedido por la escuela para que la empresa tuviera un antecedente de que estábamos realizando nuestras prácticas, además de enviar por *e-mail* nuestro currículum y una carta de presentación que expusiera nuestro interés por el área organizacional, también solicitó que al término de la práctica se entregue una copia del reporte final.

Para entender la estructura jerárquica de la empresa y la posición que ocupan **P** y **EB** dentro del contexto de la organización, se presenta el organigrama que conforma *TelCom* (ver figura 1).

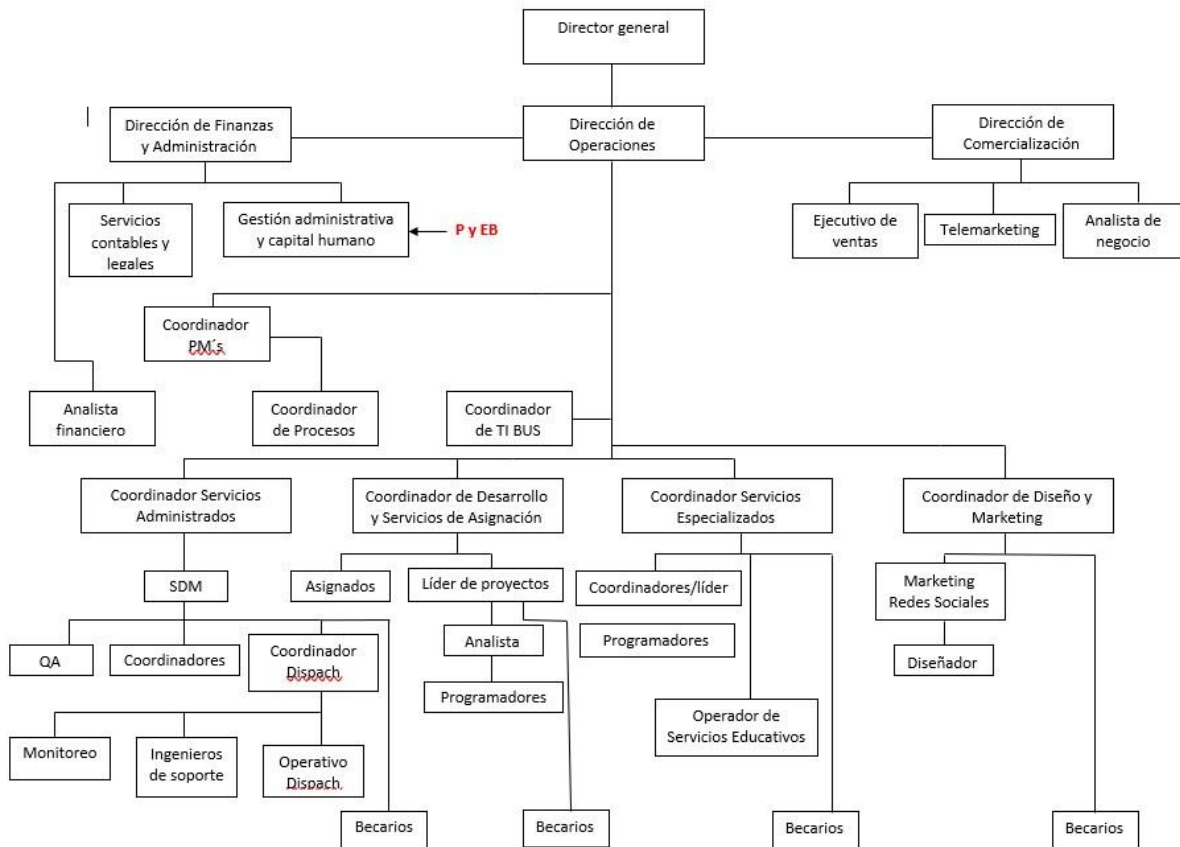


Figura 1. Organigrama de la empresa *TelCom*. Con letras rojas se señala la ubicación de la *experta*.

Procedimiento

Inicialmente se solicitó el permiso con la empresa para realizar una práctica de aprendizaje situado de dos estudiantes de psicología. Una vez que se cumplió con los requisitos de acceso a la empresa se iniciaron las sesiones de observación participante. Se realizaron 8 observaciones con una duración de una a dos horas cada una. Los investigadores participaron en las tareas u ocupaciones en las que P les permitió participar a lo largo de las 8 sesiones. Después de cada sesión los investigadores realizaron cuatro tipos de notas.

La primera nota se denomina “nota de campo”, incluye todas las acciones y diálogos entre los investigadores y los participantes en el contexto de práctica; la segunda es la “nota teórica”, en ella se incluyen las ideas, hipótesis, especulaciones vinculadas a las observaciones; la tercera nota es la “nota metodológica” en ella se describen las estrategias a seguir en cada sesión, además de describir las vicisitudes o problemas que se presentaron en cada sesión y sugerencias de cómo resolverlos, por último se realizó la nota personal por investigador y por sesión, para que los investigadores pudieran ir describiendo sus sentimientos y experiencia personales conforme iba avanzando el trabajo. Sesión a sesión los investigadores realizaban las cuatro notas con el fin de evitar sesgos en la información, y que sea completa y confiable.

Resultados

A partir de las notas de campo, recogidas a través de las ocho sesiones se realizaron las respectivas notas teóricas que se presentan a continuación.

NOTA DE TEÓRICA		
Sesión: 1	Fecha: 8 de febrero del 2019	Duración de la sesión: 1 hora 30 minutos
Observadores: Chora López Mitzi Abigail; Monares Licona Miguel Ángel		
Participantes: Recepcionista (R) Psicóloga (P) EB (EB) Policía (PO) Ángel (A) Mitzi (M)		
Viñeta	Nota teórica	

<p>P: Bien chicos, como saben, yo soy la psicóloga que se encuentra dentro de la empresa, en el tiempo que llevo aquí, el puesto en el que he estado ha ido evolucionando, en primera instancia mi puesto se llamaba “coordinadora del área de reclutamiento y selección”, únicamente me encargaba del reclutamiento de nuevos elementos, ya que, debido al giro que tiene la empresa, y aunque no lo crean, era un trabajo que me ocupaba toda mi jornada laboral, ya que me dedicaba a revisar el correo que la empresa tiene para atraer nuevos talentos, así como el checar páginas de internet donde las personas suben sus curriculums, una vez que seleccionaba los más apropiados, me dedicaba a analizarlos a detalle para saber cuáles eran los perfiles más idóneos para lo que necesitábamos, posteriormente me ponía en contacto con ellos, les hablaba un poco de la empresa y del motivo de la llamada, si la persona estaba interesada, agendaba una entrevista</p>	<p>El psicólogo organizacional cumple con varias funciones, entre ellas investigar el recurso humano disponible en el mercado laboral que desee y pueda eventualmente incorporarse como personal de una empresa, también se encarga de tareas como el atraer personal a la organización (reclutamiento), determinar las personas más adecuadas (selección), ubicar al personal (descripción y análisis de tareas puestos) en las posiciones que previamente se han diseñado, (Orozco et al., 2013).</p> <p>En este sentido se puede observar que P realiza algunas de las funciones principales del psicólogo, como el reclutamiento y selección de personal, ella nos platica el proceso desde la búsqueda de curriculums en plataformas digitales, seguido del análisis de cada uno de ellos para encontrar al candidato idóneo para la vacante que desea ocupar, hasta la parte final de agendar una entrevista presencial o vía telefónica para la contratación del colaborador.</p>
<p>presencial en caso de que la persona se encontrara cerca de la ciudad.</p>	

<p>P: Hoy en día, mi puesto se llama “IMPLANT,” esto significa, nuevos modelos en la estrategia de reclutamiento y selección, y la diferencia que existe con mi anterior puesto es que además de lo ya mencionado, yo me encargo de las actividades que hay que realizar con la consultoría externa que se encarga de la nómina de la empresa, esta es la encargada de hacer los pagos de sueldos, manejar lo del INFONAVIT, entre otras cosas.</p>	<p>En la actualidad, el psicólogo no solo realiza funciones que son propias de su profesión dentro de las organizaciones, también se encarga de diversos procesos administrativos, como lo es la nómina, los registros de seguridad social, contabilidad, calendarización de vacaciones, entre otros (Mateu, 1994).</p> <p>Otras tareas que realiza P, y que son ajenas a las tareas del psicólogo son pagar los sueldos y manejar el INFONAVIT, entre otras actividades.</p>
<p>Llegamos a las 9:00 a.m. en punto a la entrada del edificio, a la entrada nos recibió el policía de seguridad del edificio, ya que el edificio no solo alberga a la empresa a la que íbamos a visitar, si no que es una estructura que alberga a varias empresas relacionadas a las tecnologías de la información.</p> <p>M: Buenos días, venimos a la empresa <i>TelCom</i> tenemos cita con la licenciada EB a las 9:00 a.m.</p> <p>PO: ¡Buenos días! ¿A qué asunto vienen?</p>	<p>Lave y Wanger (1991) mencionan que cuando una persona empieza a inmiscuirse dentro de un nuevo contexto, el reconocimiento que empieza a tener dentro del mismo se va formando poco a poco, ya que se va haciendo partícipe de la práctica social local del contexto, hasta que llega a adquirir una posición dentro del mismo debido al tránsito que realiza o a la membresía que adquiere.</p> <p>Esto se puede ver cuando PO pregunta, a qué asunto vienen, ya que él era un policía distinto al</p>

<p>M: Venimos a realizar una práctica.</p> <p>PO: Está bien, por favor regístranse y necesito que me dejen una identificación, la cual les entregaré al salir.</p> <p>A y M: Gracias.</p> <p>(Al terminar de registrarnos el policía nos dio acceso, ya que hay unos torniquetes electrónicos que dan paso a la entrada del edificio. Subimos al primer piso donde se encuentra la empresa y nos dirigimos a la recepción).</p> <p>R: ¡Buenos días!, ¿a qué asunto vienen?</p> <p>A: ¡Buenos días! tenemos cita con la licenciada EB con motivo de unas prácticas que vamos a realizar aquí.</p> <p>M: Sí, somos alumnos de la UNAM, ya habíamos venido anteriormente a platicar con la licenciada respecto a esto.</p> <p>R: ¡Ahhhhhh, si! ya me acordé de ustedes chicos, por favor regístranse en esta lista y tomen asiento, en un momento le aviso a EB que ya están aquí.</p>	<p>que habíamos conocido antes, por lo que éramos totalmente ajenos a su cotidianidad. En caso contrario de R, que al recibirnos primero nos pregunta, igual que el policía, que a qué asunto venimos a la empresa, y al paso de la conversación nos dice “¡Ahhhhhh, si! ya me acordé de ustedes chicos, por favor regístranse en esta lista y tomen asiento, en un momento le aviso a EB que ya están aquí”. Empieza a existir un reconocimiento de ella hacia nosotros, esto se debe a que anteriormente hemos compartido el contexto local, aunque sea por poco tiempo.</p>
<p>M: Oye ¿quién maneja la compu y quién le va diciendo al otro qué documentos tiene el expediente?</p> <p>A: Pues como quieras M.</p> <p>M: Oye, creo que no sirve el mouse...</p> <p>A: A ver...</p> <p>A: Si sirve, solo que le tienes que apretar muy duro al botón.</p> <p>M: ¡Jajaja! Está bien, si quieres yo uso la computadora y tú me vas diciendo los documentos, igual si me desespero del <i>mouse</i> está el pad para mover la flechita.</p>	<p>Lave y Wanger (1991) mencionan que en el proceso de aprendizaje, el aprendiz debe conocer y relacionarse con las actividades, tareas y herramientas que forman parte de la cotidianidad del contexto local para que exista un aprendizaje y se lleve a cabo la participación periférica.</p> <p>En esta parte se puede ver cómo se entra en interacción con la tecnología, sin embargo, al no estar en las condiciones idóneas (falla del <i>mouse</i>) se dificulta el realizar las tareas asignadas. El contar con las herramientas necesarias es esencial para adquirir el aprendizaje.</p>

--	--

<p>P: Por ejemplo, veamos este expediente. (Tomó un expediente que se encontraba en su escritorio).</p> <p>P: Este expediente es de los que están completos, tiene su hoja del Kardex, el Kardex es el documento donde se recopila toda la información de los documentos personales que le pedimos, como el acta de nacimiento, comprobante de domicilio, comprobante de estudios, CURP, INE, RFC, número de seguro social, carta de no antecedentes penales, número de cuenta de banco, entre otros. Posteriormente a esta hoja se encuentra una copia de cada uno de los documentos que les acabo de mencionar.</p> <p>¡Ah! También en el Kardex vienen los siguientes documentos que les voy a explicar de que son, básicamente el Kardex nos ayuda a saber qué documentos tiene el folder para hacer un chequeo rápido y no estar revisando papel por papel. Bueno siguiendo con los documentos, tenemos la hoja de políticas de privacidad de la empresa, que sirve para que todo lo que el colaborador haga, vea o maneje, sea completamente confidencial y que pueda haber una consecuencia legal si es que mal maneja esta información.</p> <p>Posteriormente tenemos el código de conducta y vestimenta, este varía para cada colaborador, por ejemplo, a los que estamos dentro de empresa y no salimos a campo, se nos pide que vistamos de</p>	<p>En esta viñeta se observa cómo P explica a M y A los documentos personales que forman el Kardex de cada colaborador que va a ingresar a la empresa, y otros documentos de la empresa que establecen el compromiso de la empresa con el trabajador, como las políticas de privacidad de la empresa y el código de conducta, entre otros. El Kardex se va construyendo, este sirve para tener control y saber de forma rápida qué documentos tiene cada colaborador en su expediente. A través de esta explicación P transmite sus conocimientos a M y A, sin limitar el conocimiento el experto revisa con ellos el expediente de un colaborador, permitiendo el aprendizaje mientras ella va explicando poco a poco los documentos.</p> <p>Respecto a esto Villavicencio y Uribe (2017) mencionan que una nueva forma de integrar conocimiento de manera activa de un contexto específico, es que los nuevos integrantes adquieran el significado y el propósito de las actividades que se van construyendo a lo largo del contexto, ya que la observación de forma libre o asesorada por un miembro del lugar, forman parte de un aprendizaje situado, entendiendo este término como un proceso de aprehensión de la realidad, en el cual, aparte de aprender las actividades auténticas que se practican en el contexto, se va desarrollando un proceso de endoculturación, en el cual los miembros novatos</p>
--	--

<p>forma formal, pero a los que salen, que son principalmente técnico y ingenieros, se les pide un tipo de vestimenta que les permita realizar su trabajo, como botas, pantalón de mezclilla, etc. También están los contratos que les brindamos al momento de contratarlos, el documento perteneciente al INFONAVIT y por último están las pruebas psicométricas que se le aplican a los colaboradores, cabe mencionar que no a todos se les aplica, solo a ciertos puestos que regularmente son puestos altos, como el de coordinador de alguna área. Todos estos documentos deben estar firmados y tienen la huella digital del colaborador. ¿Tienen alguna duda chicos?</p>	<p>de la comunidad interiorizan los valores y las prácticas del grupo en el que se encuentran, y por último, estos nuevos miembros van adquiriendo un currículo que se va generando poco a poco al interior de la comunidad donde se está integrando.</p>
---	---

NOTA DE TEÓRICA		
Sesión: 2	Fecha: 12 de marzo del 2019	Duración de la sesión: 1 hora 15 minutos
Observadores: Chora López Mitzi Abigail; Monares Licona Miguel Ángel		
<p style="text-align: center;">Participantes: Participante: E.B (EB) Psicóloga (P) Recepcionista (R) Angel (A) Mitzi (M) Colaborador 1 (C1) Colaborador 2 (C2)</p>		

Viñeta	Nota teórica
<p>EB: Muy bien chicos, el día de hoy los citamos porque, como ya se los había mencionado en el correo, estamos actualizando los perfiles de los puestos por cambios que se están suscitando en dirección, teniendo como consecuencia una modificación en el organigrama y en los puestos mismos. Para poder actualizar los puestos se ha realizado un instrumento por parte del área de capital humano de la empresa, el cual nos permitirá, con ayuda del colaborador, a ver esos huecos que tal vez los coordinadores y nosotros no hemos visto, pero que, el colaborador al estar desempeñando el puesto día con día los vive en carne propia. Denle una revisada al instrumento para que vean las áreas que abarca, tiene rubros personales como edad, sexo, escolaridad, hasta preguntas como de que, describa las actividades diarias que realiza, los instrumentos o herramientas que requiere para desempeñar su labor. El día de hoy se aplicará el instrumento a</p>	<p>Dreier (1999) menciona que los fenómenos psicológicos que pueden presentarse dentro de un contexto se vislumbran cuando el sujeto forma parte o se adentra en la práctica social del mismo, pudiendo observar más de cerca e incluso llegar a encarnar estos fenómenos.</p> <p>Esto se puede observar en el distinto impacto que tuvieron C1 y C2 cuando P les estaba explicando el motivo de la aplicación del instrumento, ya que esta práctica estaba llena de subjetividad de distinta forma para cada uno, ya que, mientras C2 estaba dispuesto a contestar el instrumento y cumplir con dicha práctica, C1 expresa su preocupación al preguntar “¿Estás segura que no nos afectará de ningún modo?”, pregunta que nos puede dar una idea de que para él, realizar esta acción puede tener aspectos psicológicos distintos a los de C2, reafirmando lo que Dreier (1999) menciona que, aunque el contexto local sea el</p>

<p>dos colaboradores, uno de ellos tiene el puesto de ingeniero de soporte, y el otro el puesto de diseñador gráfico, es muy importante que ustedes vean como la licenciada P, en este caso, aplica el instrumento, que en verdad no tiene gran ciencia, pero que tiene cierto patrón, ya que nos gustaría que ustedes lleguen a aplicar algunos la siguiente semana para que tengan ese acercamiento a lo que realiza un psicólogo organizacional en la práctica real, lógicamente P va a estar cuando ustedes lleguen a aplicar el instrumento por si tienen alguna duda o les cuesta responder alguna pregunta que él les haga. Si quieren, les podemos enviar el instrumento por correo electrónico para que lo estudien un poco y eso les genere un poco más de confianza al momento de aplicarlo.</p>	<p>mismo para las personas, existen peculiaridades y significaciones distintas para ellas.</p>
---	--

<p>C1: ¿Estás segura que no nos afectará de ningún modo?</p> <p>P: Así es C1, no es el fin del instrumento perjudicarlos de alguna forma a ustedes, al contrario, nos están ayudando mucho.</p> <p>C1: ok.</p>	<p>Por otra parte, la forma de responder ante dicho evento entre C1 y C2, nos habla de las posturas personales, las cuales los sujetos desarrollan y adoptan acerca de lo que hacen y desean según el tiempo y lugar en el que se ubiquen. Podríamos decir que C1 tiene un punto de vista distinto a C2 al decir “: ¿Estás segura que no nos afectará de ningún modo?”, esto refleja que las preocupaciones que tienen son distintas, muy probablemente permeadas por sus experiencias pasadas.</p> <p>Respecto a esto, Dreier (1999) menciona que las preocupaciones y los conflictos de un sujeto, debido a su trayectoria personal, juega un papel crucial en la forma en la que ejecuta su participación y el desarrollo personal del mismo, estas están armonizadas por su integración</p>
	<p>individual, sus metas, necesidades, planes de vida, entre otras cosas, haciendo que su forma y grado de participación dentro de un contexto sea distinta de un sujeto a otro.</p>

<p>P: Por cierto, el día de hoy tenemos con nosotros a dos estudiantes de la UNAM que están realizando una práctica con nosotros, es por esto que están aquí, para observar las funciones que yo desempeño.</p> <p>C2: ¡Estudian psicología! me imagino.</p> <p>M: Así es, estamos en Iztacala, acá por Tlalnepantla.</p> <p>C2: ¡Que padre! Bienvenidos chicos.</p>	<p>Por otra parte, nosotros formamos parte de esa práctica local como miembros formales del contexto, aún sin ser empleados de la empresa. La participación que la licenciada EB nos permite realizar está configurada por la identidad que ella nos proporcionó ante C1 y C2 como “estudiantes”, y que ellos reafirmaron al decirnos “¡Estudian psicología! me imagino”. Lave y Wenger (1991) mencionan que este fenómeno es una evolución de la membresía en un contexto de práctica social, en donde a los aprendices se les reconoce con un cierto título y amplían el número de relaciones que tienen dentro del contexto conforme pasa el tiempo.</p>
<p>(En ese momento comenzaron a contestar el instrumento, y durante la aplicación pareció no haber existido alguna duda por parte de los colaboradores, al terminar de contestar se lo entregaron a la licenciada P y se despidieron de nosotros. La aplicación duró como 40 minutos). P: Como ya vieron chicos, no es muy complicada la aplicación, desafortunadamente los colaboradores no tuvieron alguna duda del instrumento, eso nos dice que el instrumento está tan bien hecho que no es necesario de alguien que asesore al que lo está contestando para que lo haga de forma óptima, aunque me hubiese gustado que</p>	<p>Mientras se realizaba la observación de la aplicación del instrumento de principio a fin, pudimos ser parte de un aprendizaje situado, ya que nos ubicamos dentro del contexto y nuestra posición como observadores, nos permitió observar cómo P aplica los instrumentos para la actualización del perfil de puestos, enriqueciendo nuestro proceso de aprendizaje como psicólogos en formación. P pretende que nuestra participación aumente a una participación periférica legítima en la próxima sesión, ya que, pretende involucrarnos como aprendices, con una limitada responsabilidad respecto a la práctica que se está dando dentro de la organización.</p>

<p>existiera alguna duda para que vieran cómo intervenir.</p>	<p>La participación periférica legítima inicialmente permite, que el aprendiz sólo observe las prácticas locales que realiza el maestro o los veteranos dentro de un contexto. Sin embargo, este tipo de aprendizaje no se mantiene estático y adquiere nuevos elementos cuando el maestro adentra al aprendiz en las prácticas locales del contexto, enriqueciendo su aprendizaje por medio de la práctica (Lave & Wenger, 1991).</p>
<p>(La licenciada EB nos dio una copia del instrumento y ahí pudimos ver que era muy largo, y estaba dividido por secciones, el primer lugar tenía los datos general de colaborador, como nombre, edad, sexo, departamento al que pertenece el puesto, posteriormente está el rubro “puesto” que tiene preguntas como nombre del puesto, a quién reporta, antigüedad en el puesto, tiempo de laborar en la empresa, etc., posteriormente está la sección de ubicación, que tiene preguntas que tienen que ver con la ubicación en el organigrama (puesto superior al suyo, puesto inferior) y también vienen preguntas relacionadas con las funciones y/o actividades que se desempeñan en el puesto, por último, se preguntan las descripciones específicas del puesto, el cual tiene que ver con las actividades esporádicas que se realizan en el puesto y un espacio donde el colaborador puede colocar información que él crea relevante y que no se haya preguntado en alguna parte del instrumento).</p> <p>(La licenciada EB nos dio como 15 minutos para revisar el instrumento en lo que llegaban los</p>	<p>En esta parte podemos observar cómo P muestra a M y A el instrumento que va a aplicar para realizar la actualización del perfil de puestos de la corporación, y para que ellos se vayan dando una idea de los rubros del perfil que la empresa solicita les da una copia para que lo lean y se vayan familiarizando con él y conozcan una de las herramientas que ella utiliza en su labor como profesional de la psicología organizacional.</p> <p>Respecto a esto, Lave y Wenger (1991) mencionan que el aprendizaje se vuelve significativo cuando los nuevos miembros del contexto se familiarizan con las herramientas que se utilizan dentro de la comunidad, estas sirven en la ejecución cotidiana de las actividades locales y muchas tienen una función y significado particular para los miembros del contexto. Estas herramientas regularmente son diseñadas y fabricadas por los miembros del sitio, ya que pretenden cubrir o atender una necesidad específica del contexto.</p>

<p>colaboradores, posterior a este tiempo entraron a la sala oval la licenciada P y dos personas más, quienes eran los dos colaboradores a los que se les iba a aplicar el instrumento).</p>	
--	--

NOTA DE TEÓRICA		
Sesión: 3	Fecha: 15 de marzo del 2019	Duración de la sesión: 1 hora
Observadores: Chora López Mitzi Abigail; Monares Licona Miguel Ángel		
Participantes: Recepcionista (R) Psicóloga (P) EB (EB) Ángel (A) Mitzi (M)		
Viñeta	Nota teórica	
<p>P: Siéntense chicos, acomódense, aquí estaremos más cómodos, es que tengo que estar atenta a algunas cosas y me traje mi compu para poder trabajar aquí, me gustaría que me comentaran qué es lo que están haciendo ahorita relacionado con lo organizacional.</p> <p>P: ¡Qué bien! suena interesante ¿Y en la escuela llevan estas materias de organizacional?</p> <p>P: Bueno díganme ¿qué es lo que conocen ustedes sobre el reclutamiento y selección?</p> <p>P: Así es, así como mencionan de eso se trata el reclutamiento, y bueno aquí en la empresa llevamos a cabo el reclutamiento 2.0 por lo general y a veces el reclutamiento 3.0 ¿Han oído hablar de eso?</p>	<p>Dreier (1999) menciona que la participación en la práctica social implica procesos de comprensión, orientación y coordinación entre las personas, como partes de contextos sociales particulares, al desplazarse a través de ellos. Estos procesos de comprensión y orientación se relacionan con los párrafos seleccionados en la viñeta, cuando la psicóloga hace preguntas para reconocer qué grado de conocimientos y comprensión, tienen los observadores acerca de las funciones que desarrolla el psicólogo en el área organizacional y qué participación han tenido en dicha área.</p> <p>Así mismo, Lave y Wenger (1991) también mencionan que la comprensión involucra las representaciones mentales de los individuos lo que se puede contrastar con las preguntas que hace la psicóloga en los párrafos 3 y 4, para reconocer el nivel de comprensión que los observadores tienen sobre el tema de reclutamiento, así como qué representación tienen acerca de este.</p>	

<p>P: ¡Órale que padre! ¿Por qué a mí nunca me dieron eso? Jaja, bueno yo nunca supe que hubiera esos contenidos en esas materias.</p> <p>P: Sí yo también estudié ahí, hace unos años, pero por eso les digo que como yo no vi nada de eso, ¡que mala suerte! Jaja ¿Pero son materias como optativas?</p> <p>A: No bueno esas no, pero por ejemplo de la materia la práctica aplicada sobre psicología social, nosotros la escogimos, de hecho, la maestra que nos impartió era la única de todos los grupos que impartía psicología organizacional, y como estábamos interesados nos cambiamos en ese grupo para que pudiéramos llevar esa práctica.</p>	<p>Los diálogos entre los observadores y la psicóloga muestran cómo a pesar de haber estudiado en la misma Facultad, las experiencias cambian, pues como lo menciona Dreier (1999) las estructuras personales son diferentes para los sujetos que se desplazan a través de los contextos. De esta forma también se puede denotar que no vivimos en un mundo social homogéneo, que conforme cambian estas estructuras personales de los sujetos, cambia la estructura particular de las condiciones sociales que les interesan.</p>
<p>A: Bueno pues, este proceso lo vimos con un autor que se llama Idalberto Chiavenato, quien manejó seis procesos diferentes sobre administración de recursos humanos, este proceso pues se encarga de ofertar los puestos que la empresa necesita para desempeñar sus funciones.</p> <p>M: Si y bueno que este es el primer paso para que la empresa pueda hacer la selección de las personas que van a colaborar en el desempeño de estas funciones, todas las empresas llevan a cabo este proceso para poder integrar a la empresa a las personas más aptas para cumplir con el perfil que requiere cada puesto.</p>	<p>Como se puede apreciar en la viñeta, la explicación que dan los observadores acerca de los conocimientos que tienen del proceso de reclutamiento se aproxima a la descripción que hace Chiavenato (2009) sobre el reclutamiento, como uno de los procesos para la integración de nuevas personas a una organización, procesos para proveer o abastecer personas, dicho proceso se encarga de hacer en el mercado la divulgación u ofertar las oportunidades laborales de la organización, con el fin de encontrar a las personas idóneas o con determinadas características para ocupar una vacante dentro de la organización.</p>

<p>P: Así es, así como mencionan de eso se trata el reclutamiento, y bueno aquí en la empresa llevamos a cabo el reclutamiento 2.0 por lo general y a veces el reclutamiento 3.0 ¿Han oído hablar de eso?</p>	<p>El desarrollo de la tecnología ofrece nuevas herramientas y nuevos contextos para el reclutamiento del personal. García et al. (2016) mencionan que la modalidad de reclutamiento 2.0 es una forma innovadora para encontrar a los</p>
	<p>candidatos a través de las redes sociales, método que tiene como ventaja ampliar el acceso a un grupo más grande de candidatos, disminuye costos, permite el reclutamiento en distintas localidades y existe mayor rapidez para poder cubrir las vacantes, método que debe de ser empleado balanceando los beneficios y desventajas que el uso de estas herramientas tecnológicas conlleva.</p> <p>Por otra parte, Mukiur (2016) habla sobre las tecnologías Web 3.0 las cuales son aplicaciones de internet basadas en las comunidades de multiplataformas y una gama especial de servicios, como lo son las redes sociales y los blogs. A través del uso de las redes sociales los usuarios, en este caso los postulantes, tratan de hacerse más visibles para las empresas que buscan a los mejores candidatos por este medio.</p>

NOTA DE TEÓRICA

Sesión: 4	Fecha: 19 de marzo del 2019	Duración de la sesión: 1 hora 45 minutos
Observadores: Chora López Mitzi Abigail; Monares Licona Miguel Ángel		

Participantes:	
EB (EB) Psicóloga (P) Recepcionista (R) Ángel (A) Mitzi (M) Colaborador 1 (C1) Colaborador 2 (C2)	
Viñeta	Nota teórica
<p>EB: Gracias a ustedes por esperar ¿están listos para la aplicación del instrumento? ¿Tienen alguna duda?</p> <p>M: Pues tenemos una duda respecto a la introducción que les tenemos que dar a los colaboradores a los que les aplicaremos el instrumento, no sabemos si decir algo similar a lo que P dijo en la sesión que observamos, o tenemos que decir algo específico.</p> <p>EB: Bien, creo que pueden modificar la introducción que da P al momento de aplicar el instrumento, solo podrían agregar que ustedes son practicantes que vienen de la UNAM y están apoyando al área de capital humano, ya que los colaboradores no los van a reconocer y puede que a ellos les sea extraño que ustedes les apliquen el instrumento.</p> <p>A: Está bien, de todas formas, la licenciada P va a estar con nosotros durante la aplicación ¿verdad?</p>	<p>Lave y Wenger (1991) mencionan que la práctica social y la participación de la misma puede ser paradójica en un principio, ya que las tareas, actividades son novedosas para la persona, por lo que las prescripciones instruccionales tienden a ser impuestas y no legítimas, y, es aquí donde podemos notar que tanto M como A, buscan esta prescripción al preguntarle a P, cómo sería la forma adecuada de dar la introducción a C1 y C2, ya que para ellos, la participación que van a tener dentro del contexto institucional en el que se encuentran es de carácter novedoso.</p>

<p>P: Bien chicos ¿cómo se sintieron?</p> <p>A: La verdad yo si me sentía muy nervioso. M: Yo no tanto, menos porque recordaba mucho la parte de las cualidades.</p>	<p>Además, Lave y Wenger (1991) mencionan que conforme va pasando el tiempo, la membresía de los sujetos que se insertaron al nuevo contexto va evolucionando a través de una mayor participación periférica legítima. Esto se puede observar cuando P le permite a A y M ya no solo participar por medio de la observación, si no como los aplicadores del instrumento.</p>
<p>P: Sí se notó la distinción de nervios chicos, pero no se preocupen, de igual forma si se equivocaban, no pasaba nada si los corregía, y M respondió correctamente, por lo que no hubo necesidad de hacerlo ¡Muy bien ahí M!</p> <p>M: ¡Gracias!</p> <p>P: Si, no olviden que están aprendiendo, y ahorita, más que nunca, es válido equivocarse.</p> <p>A: Si, muchas gracias licenciada.</p>	<p>Por otra parte, en esta viñeta se puede observar lo que el enfoque histórico cultural menciona sobre el proceso del aprendizaje, en donde éste surge por medio de experiencias que la persona tiene dentro de sus contextos de interacción, en donde, la vivencia de la situación social del desarrollo es otra forma enriquecedora de aprender (Fariñas, 2009). Esto se ve reflejado cuando P permite que M y A realicen la aplicación del instrumento y les recalca, su posición como aprendices, al no ser expertos se les permite un margen de error, nuevamente se puede observar que la participación como aprendices implica una menor responsabilidad.</p>
<p>C1: ¡Buen día P!</p> <p>C2: ¡Hola P! ¿Qué tal va tu día?</p> <p>P: ¡Hola C1 y C2!, bien gracias, el día de hoy me van a apoyar unos chicos a aplicarles el instrumento, ellos están con nosotros en el área de capital humano.</p> <p>M: ¡Hola buenos días! Mi nombre es M y él es mi compañero A.</p> <p>A: ¡Hola! Mucho gusto.</p>	<p>P presenta a A y M como miembros del área de capital humano, se puede observar la relación maestro-aprendiz, en donde, por medio de la observación y replicación de las actividades, el aprendiz amplía su participación periférica tanto como el maestro se lo permita (Lave & Wenger, 1991).</p> <p>Después de la participación como observadores se les permitió a los aprendices introducir y aplicar el instrumento. Con la amplitud de su</p>

<p>M: Sí, este..., nosotros somos estudiantes de la UNAM, de la Facultad de Iztacala, acá por Tlalnepantla.</p> <p>A: Por el momento nos encontramos realizando observaciones en el área de capital humano de aquí de la empresa, P nos está permitiendo apoyarla con algunas de sus funciones para que nosotros aprendamos un poco más.</p> <p>M: Así es, como ustedes ya deben de saber, se está realizando una actualización en los perfiles de puesto a causa del movimiento corporativo dentro de la empresa.</p> <p>P: Cualquier duda aquí están los chicos, de todas formas, yo me quedaré también para apoyarlos a ellos.</p> <p>(P les repartió los instrumentos a C1 y a C2, ellos empezaron a contestar el instrumento).</p> <p>C1: Si hay alguna información que no conozca exactamente ¿la puedo dejar en blanco?</p> <p>P: Si, no hay problema, en general, traten de contestar la mayor parte de las preguntas con información que ustedes crean que sea verídica, ya que de nada nos sirve que coloquen alguna respuesta si es que no están seguros.</p> <p>M: Bueno, una cualidad es un elemento que distingue y caracteriza a una persona, algunas de las cualidades más comunes podrían ser la puntualidad, la responsabilidad, la empatía, etc.</p> <p>C2: Entiendo, muchas gracias chica.</p> <p>P: Sí se notó la distinción de nervios chicos, pero no se preocupes, de igual forma si se equivocaban, no pasaba nada si los corregía, y M respondió</p>	<p>participación M y A tratan de replicar lo que P hizo en un momento previo. Aunque su participación se ve limitada cuando C1 hace una pregunta que ni A ni M tienen los elementos para contestar, al escuchar la pregunta inmediatamente interviene P.</p> <p>A pesar de esto, es notorio que P trata de enriquecer el aprendizaje interviniendo sólo cuando es necesario. Aquí, P reconoce la correcta participación de M y trata de ampliar la participación de A. Respecto a esto Dreier (1999) menciona que la amplitud de participación que ejercen los sujetos dentro de la práctica social no siempre es igual y tiene mucho que ver con las preocupaciones personales que el individuo pueda tener.</p>
--	---

correctamente, por lo que no hubo necesidad de hacerlo ¡Muy bien ahí M!	
---	--

NOTA DE TEÓRICA		
Sesión: 5	Fecha: 22 de marzo del 2019	Duración de la sesión: 1 hora 15 minutos
Observadores: Chora López Mitzi Abigail; Monares Licona Miguel Ángel		
Participantes: Recepcionista (R) Psicóloga (P) EB (EB) Ángel (A) Mitzi (M)		
Viñeta	Nota teórica	
R: ¡Hola chicos! ¿Cómo están? A y M: Bien, bien gracias ¿Y tú? R: También bien, ahorita les paso la lista para que se apunten. A: Si gracias R. R: Aquí está, chicos anótense y pasen ahorita los recibe EB. M: Sí muchas gracias, la esperamos en la salita de espera. R: De qué chicos, Ahorita viene.	Cómo se puede observar, en la empresa saben quiénes somos, a qué vamos, y nos reciben como practicantes. La lista a la que se refería R, es la lista donde anotan su asistencia los practicantes, así que ante ella ya tenemos esa membresía e identidad, lo que nos da la pauta para poder identificarnos como practicantes de <i>TelCom</i> y debemos de hacer lo que hace un practicante iniciando por el anotarnos en la lista de asistencia. Como lo menciona Dreier (1999) las identidades objetivas del sujeto se construyen en la estructura en la práctica social, la membresía y las demandas forman parte de la práctica social donde se ubica el sujeto.	

<p>EB: ¡Hola chicos! ¿qué creen? Que hoy no vino P porque estaba un poco enfermita, me acaba de avisar hace un rato que no venía, pero me comentó sobre el plan que tiene con ustedes y si quieren hoy puedo estar yo con ustedes, al fin lo que les va a enseñar hoy yo también lo hacía porque antes</p>	<p>En este párrafo se puede observar cuándo EB nos comenta que ella también estuvo en el puesto que ocupa P y por ende sabe hacer lo que realiza P, por lo que puede sustituirla por esa ocasión, preguntando primero si aprobamos o no su participación, pues como lo menciona Drier (1999) los sujetos configuran su participación y</p>
<p>yo estaba en ese puesto, pero si tienen algún inconveniente la esperamos la próxima semana.</p>	<p>sus trayectorias a través de contextos considerando la estructura de la práctica social.</p>
<p>EB: Así es chicos, y bueno como les comentó entonces P, ocupamos diferentes plataformas, hoy vamos a ver algunas de las que nosotros utilizamos, miren como por ejemplo aquí tengo las que normalmente utilizamos (mientras señalaba la pantalla) aquí está <i>Talenteca</i>, <i>Indeed</i>, <i>LinkenIn</i>, <i>Computrabajo</i>, estas son las que normalmente utilizamos, varía dependiendo de qué estamos buscando, en dónde publiquemos nuestras vacantes, etcétera.</p>	<p>Como se puede ver en la viñeta EB comenta sobre las diferentes plataformas, herramientas que son utilizadas en <i>TelCom</i> para llevar a cabo el proceso de reclutamiento. Blasco (2004) resalta la importancia de la tecnología para llevar a cabo el proceso de reclutamiento, ya que en las plataformas se pueden conocer las ofertas de trabajo y hacer el intercambio de currículum de forma segura y rápida, ofreciendo información pertinente de un candidato, la cual es relevante para la toma de decisiones, en este caso encaminadas al proceso de selección del personal, que es consecuente al proceso de reclutamiento.</p>

<p>EB: ... ¿Por qué creen que cambie en donde publicamos?</p> <p>EB: ... ¿Hablaron con P sobre las estrategias de reclutamiento?</p> <p>EB: ... ¿si han visto estos métodos?</p> <p>EB: ... ¿Han ido a una alguna vez?</p>	<p>Según Lave y Wenger (1991) el currículum de aprendizaje caracteriza a una comunidad, pues ser parte de una comunidad implica tener un grado de participación, en donde los que participan comparten la comprensión respecto a lo que se está haciendo y lo que eso significa en sus vidas y para sus comunidades. Las preguntas que hizo EB dentro de la sesión, pueden denotar que buscaba saber del aprendizaje que los observadores han tenido acerca de diferentes aspectos sobre el reclutamiento, conocer con qué recursos de aprendizaje o currículum de aprendizaje cuentan los observadores.</p>
--	--

NOTA DE TEÓRICA		
Sesión: 6	Fecha: 26 de marzo del 2019	Duración de la sesión: 1 hora
Observadores: Chora López Mitzi Abigail; Monares Licona Miguel Ángel		
<p align="center">Participantes: Recepcionista (R) Psicóloga (P) Mitzi (M) Ángel (A) Coordinadora de finanzas (CF) Coordinador de proyectos (CP) Coordinadora de capital humano (CH)</p>		
Viñeta	Nota teórica	

<p>P: ¡Buen día chicos! ¿cómo se encuentran?</p> <p>A: Muy bien, gracias ¿y usted?</p> <p>P: Bien, un poco atareada pero bien, gracias. M: ¿Si tiene tiempo de recibirnos? ¿o prefiere que regresemos hasta el viernes?</p> <p>P: ¡Ahh no chicos! Si tengo tiempo de atenderlos, si no les hubiera mandado algún correito (sic) de que nos veíamos otro día, pero de hecho la trama de lo que haremos hoy será que anden conmigo en las actividades que debo finalizar el día de hoy.</p>	<p>Dreier (1999) menciona que los modos de participación de un sujeto varían dependiendo de varios elementos, uno de ellos son las preocupaciones personales, éstas están interrelacionadas con las prácticas cotidianas que realizan en los distintos contextos en los que interactúan, de igual forma, tienen la capacidad de dar acceso o exclusión a otras actividades que el sujeto tiene dentro del mismo contexto, jerarquizando en orden de importancia éstas y dándole resolución de acuerdo con este orden. En este caso, se puede observar cómo P, aunque tiene distintas preocupaciones por la gran carga de trabajo que tiene, no excluye el compromiso que adquirió con A y M para su práctica. Seguramente, esto ya forma parte de una de sus prácticas contextuales, que le involucran una preocupación, ya tiene el compromiso de cumplir con A y M aunque tenga otras actividades.</p>
---	--

<p>P: Sí, creo que si les comenté la sesión pasada del martes que hoy me iban a andar acompañando en las distintas áreas de la oficina ¿no?</p> <p>A: Sí, así es.</p> <p>P: Bueno, eso es porque ya sabía yo que iba a estar atascada de trabajo ¡Jajaja! ¡Real! Hoy van a ser mi sombra, además, sirve que, varios de los colaboradores de la empresa los conocen.</p> <p>M: Si, está bien.</p> <p>P: Bueno sin mas, les platico un poco chicos, el día de hoy tengo mucho trabajo porque tenemos en puerta 3 proyectos grandes, estos proyectos van a tener aproximadamente la duración de dos meses cada uno, lo complicado aquí es que los tres proyectos comienzan y terminan al mismo tiempo, por lo que debo realizar un reclutamiento masivo para poder juntar a todas las personas en esta semana, pero, principalmente mi labor de hoy es que los coordinadores de las distintas áreas se pongan de acuerdo, es decir, primero tengo que hacer que el CP me diga cuántos ingenieros necesita por proyecto y que me de una lista con los perfiles con los que los necesita, posteriormente debo ir con la CF para que me acepte el número de colaboradores que vamos a contratar, ya que muchas veces CP excede en el número de personas y ella es la encargada de valorar el proyecto y la cantidad de personas con la que sería rentable sacar a flote el proyecto.</p> <p>En caso de que CF no me acepte el número de colaboradores, debo de regresar con CP para platicarle lo que me comente para disminuir el número de colaboradores y ver a cuáles podemos</p>	<p>En esta viñeta se observa que P ubica a A y M como aprendices al momento de decir “real hoy van a ser mi sombra” y empieza a contextualizar lo que se va a observar, mientras ella ejerce sus actividades como experta de su área, sin que A y M ejerzan otra actividad más que la de ser observadores durante todo el proceso. Ella usa una metáfora (“real hoy van a ser mi sombra”) para expresar que la seguirán todo el tiempo para observar.</p> <p>Respecto a esto Lave y Wenger (1991) mencionan que esto recibe el nombre de participación periférica legítima ya que los aprendices se encuentran inmiscuidos dentro del contexto participando de forma indirecta dentro de las prácticas que se están llevando a cabo, y esta es indirecta porque no hay un ejercicio de poder dentro de estas prácticas. Simplemente se observó cómo se llevaba a cabo el desarrollo de todo lo que sucede dentro del contexto, volviendo esta observación un medio para el aprendizaje de los novatos.</p> <p>Por otro lado, Arriaga et al. (2006) mencionan que esto también es parte del aprendizaje observacional en donde este es un elemento del aprendizaje social, ya que involucra la participación de un contexto específico. En el aprendizaje social un organismo puede influir de diversas maneras sobre otro u otros. Puede transmitir cierta información a través de los sentidos (olfativa, auditiva, visual), y puede intervenir en la forma del comportamiento del otro. El que “observa” puede “aprender” por</p>
---	---

<p>a ser prescindibles para sacar el proyecto, posteriormente debo volver con CF y hacer la misma mecánica hasta que ambos estén conformes con el número de colaboradores a reclutar.</p>	<p>medio del olfato, la audición o la visión; por ello, el aprendizaje social incluye tanto al aprendizaje observacional como la imitación.</p>
<p>P: Buen día CP. Ellos son alumnos de la UNAM que están con nosotros haciendo una práctica observacional, espero no te incomode su presencia.</p> <p>CP: Hola P, ¡para nada! Buen día chicos ¿Cómo están?</p> <p>M: Bien, gracias.</p> <p>A: Gracias por permitirnos estar aquí. (nos quedamos de pie mientras P tomó asiento).</p> <p>CP: No hay de qué, chicos.</p>	<p>El aprendizaje como participación periférica legítima significa que el aprendizaje no es meramente una condición de membresía, sino que en sí mismo es una forma evolutiva de la membresía, esta se ve reflejada en las relaciones que se van viviendo a lo largo del aprendizaje, esto incluye las personas, los lugares y la participación que se tiene en la comunidad de práctica (Lave & Wenger, 1991).</p> <p>Lo anterior lo podemos ver reflejado cuando P sigue presentando a A y M como alumnos de la UNAM a más personas de la corporación y en este caso, CP, no tiene ningún problema con que estén situados en el mismo lugar que él y P, aumentando el número de relaciones y lugares visitados de la empresa en comparación de las primeras sesiones, donde el número de personas y lugares conocidos eran mucho menores a la actual, lo cual indica que la participación y la membresía de A y M se han ido ampliado</p>

<p>P: Bueno ¿Ya tienes, lo de los proyectos?</p> <p>CP: Si, justo se están imprimiendo las listas, la verdad lo reduje lo más que pude, pero creo que esta vez no podemos escatimar en personal, son proyectos importantes que no van a abrir puertas.</p> <p>P: Sabes que a CF no le va a agradar.</p>	<p>Los sujetos intervienen en el contexto presente en una forma particular, comparada con otros con los que están compartiendo el mismo. Esto se debe a que cada uno de ellos tiene una posición, postura y preocupaciones distintas a los demás, de igual forma, las trayectorias personales son un elemento clave en la forma en que un sujeto interactúa en un</p>
---	---

<p>CP: Lo sé, pero en verdad, que cheque las sumas de los proyectos y aún así tenemos buenas ganancias.</p> <p>P: Y ¿cuándo arranca el proyecto?</p> <p>CP: En dos semanas.</p> <p>P: Bueno, esto debe de quedar hoy, necesito tiempo para movilizar el reclutamiento.</p> <p>CP: Lo sé.</p> <p>P: Bueno, voy con CF a ver qué me dice. (CP le dio los papeles a P y salimos de la habitación).</p> <p>A y M: Muchas gracias.</p> <p>CP: Seguro ahorita los veo de regreso chicos ¡jajaja!</p> <p>(Nos dirigimos hacia donde estaba el escritorio de CF).</p> <p>P: ¡Hola CF!, buen día, te traigo la valoración de personal del proyecto que me acaba de dar CP, ¡ah!, ellos son M y A, son estudiantes de la UNAM que están realizando una práctica conmigo, espero no te incomode.</p> <p>CF: ¡Ah!... ¡hola!... déjame ver los papeles por favor. P: Ten.</p> <p>CF: Son muchos colaboradores... ¿podrías regresar en 5 minutos en lo que lo reviso rápido?</p> <p>P: Sin problema, vamos chicos. (Nos dirigimos al escritorio de P, ella arrimó dos sillas más para sentarnos los 3).</p> <p>P: Me disculpo por la actitud de CF, ella siempre es así, no se lo tomen personal.</p> <p>M: No se preocupe, entendemos.</p> <p>P: Sí, es odiosa en muchos sentidos ¡jajaja!</p>	<p>contexto en específico. Una práctica contextual incluye diversos participantes en posiciones diversas, con perspectiva diferentes sobre ella. Sus perspectivas personales también difieren porque el contexto particular es una parte diferente de sus configuraciones totales de práctica social personal y porque persiguen distintas preocupaciones en el contexto actual (Dreier, 1999).</p> <p>En la viñeta se ve reflejado en la distinta forma que tienen de interactuar CP y CF, ya que CP parece tener una comunicación más fluida, agradable y cómoda con P al grado de hacer bromas e interactuando con A y M al decir “Seguro ahorita los veo de regreso chicos ¡jajaja!”, caso contrario de la conversación que P tiene con CF, que al presentar a M y A mencionó “Ah... ¡Hola!... déjame ver los papeles por favor”, pareciendo no dar la menor importancia a M y A, siendo cortante en todo momento e intercambiando menos líneas con P. Esto podría estar más ligado a las preocupaciones y las trayectorias de vida que tanto CP y CF tienen, ya que estos dos elementos pudieran ser muy distintos entre sí, lo que explicaría la polaridad de comportamiento que ejercen dentro del contexto, ya que ambos están situados en la empresa y comparten jerárquicamente el mismo nivel de puesto en la empresa, por lo que la forma en la que se comportan no puede estar relacionado con la posición y postura que tienen dentro del contexto.</p>
---	---

M y A: jajaja.	
----------------	--

NOTA DE TEÓRICA		
Sesión: 7	Fecha: 29 de marzo del 2019	Duración de la sesión: 1 hora
Observadores: Chora López Mitzi Abigail; Monares Licona Miguel Ángel		
<p align="center">Participantes: Recepcionista (R) Psicóloga (P) EB (EB) Ángel (A) Mitzi (M)</p>		
Viñeta	Nota teórica	
<p>R: Buenos días chicos ¡qué bueno que ya llegaron! ¿Cómo están? A: ¡Muy bien! ¡Muchas gracias R! ¿Tú cómo estás? R: Bien chicos, trabajando desde temprano, les doy la lista, espérenme. M: Si está bien, aquí esperamos. R: ¡Aquí está chica! mientras se anotan le aviso a P que ya llegaron.</p>	<p>La interacción que A y M tienen con R, sirve para denotar cómo se ha asumido la posición de ellos dentro de la empresa, lo que abre la posibilidad de participación dentro del contexto para A y M, asumiendo la posición de “Practicantes” de la empresa y así, poder intervenir en el contexto de forma diferente a la que intervienen en los otros contextos en los que se desenvuelven, pues ahora son parte de la empresa, tienen una posición en ella y de tal modo, pueden ejercer cierta participación (Dreier, 1999).</p>	
<p>P: Si y los que nos sirvan los vamos guardando para después poder hacer la entrevista, guardamos su datos de contacto para poder llamarle o comunicarnos con ellos y así ofrecer la vacante, les llamamos y les decimos de qué va el puesto, en este caso comentamos que se trata de un proyecto, lo que ganarían, preguntamos en qué han trabajado, entre otras cosas que espero pueda</p>	<p>Cuando P dice tener la capacidad para hacer entrevistas vía telefónica e identificar la honestidad con la que la gente contesta, menciona que esta es una habilidad que ha adquirido según su trayectoria en la empresa y conforme iba haciéndolo, aprendiendo a desarrollar ciertas habilidades que sirven para ejecutar acciones correspondientes a su trabajo, pues como</p>	

<p>alcanzar a enseñarles y por último preguntamos si le interesa el puesto, para entonces ya agendar una cita para una entrevista o hacerla por teléfono, porque como es foráneo lo más apropiado es hacerla por teléfono, imaginen venir desde Hermosillo para acá , super lejos, por eso tenemos que desarrollar la habilidad de hacerlo por teléfono y captar si la persona te es honesta o no acerca de lo que sabe, todo eso lo vas aprendiendo sobre la marcha, yo lo aprendí igual aquí, poco a poco conforme lo iba haciendo.</p>	<p>mencionan Lave y Wenger (1991) a través de su coparticipación en el contexto, las personas ganan acceso a diferentes modos de comportamiento, lo que dotó a P de habilidades para ejecutar las tareas ya mencionadas.</p>
<p>P: Claro chicos, aquí vamos a buscar los candidatos que necesito, si mi puesto es soporte técnico y lo que necesito que sepan a niveles muy básicos es sobre lo que hace un técnico en informática ¿Entonces cómo qué palabras clave usarían para buscarlo?</p> <p>M: Pues yo pondría la palabra informática.</p> <p>A: Sí, yo la palabra técnico.</p>	<p>P hace la pregunta “¿Entonces cómo qué palabras clave usarían para buscarlo?” a lo que A y M responden de manera inmediata, por lo que podemos denotar que se tiene una familiarización y acercamiento con el lenguaje que es utilizado en dicho contexto, gracias a la formación y trayectoria universitaria que han tenido, lo que facilita para A y M la posibilidad de acceso para interactuar dentro del contexto (Lave & Wenger,1991). Es decir, lo aprendido en otros contextos afecta de forma favorable en la participación de este nuevo contexto.</p>

<p>P: Bueno, cuéntenme ¿Qué fue lo que vieron con EB ese día?</p> <p>A: Bueno, comenzamos a ver sobre las diferentes plataformas que utilizan ustedes para llevar a cabo el reclutamiento, vimos las plataformas de <i>Indeed</i>, <i>Talenteca</i>, <i>Computrabajo</i>, y un poco de cómo las utilizan.</p> <p>M: Sí, también vimos <i>LinkenIn</i> y de <i>Talenteca</i> EB nos enseñó cómo postular una vacante en esa bolsa de trabajo.</p>	<p>Una de las herramientas más utilizadas para llevar a cabo el proceso de Reclutamiento en la empresa, son las bolsas de trabajo, pues estas son utilizadas por su practicidad y menor coste de tiempo para encontrar candidatos en el proceso de reclutamiento, como lo menciona Chiavenato (2009) la bolsa de trabajo concentra la información de los empleos disponibles en el mercado de trabajo. De manera que las empresas pueden proporcionar a la entidad interesada los</p>
<p>P: ¡Qué bien! Si vieron bastante de lo que utilizamos. Entonces, bueno como ya vieron <i>Talenteca</i>, hoy les enseñaré, entonces a cómo buscar perfiles en otra plataforma. Se llama OCC Mundial ¿Esa la vieron?</p> <p>M: No, esa no la alcanzamos a ver.</p>	<p>datos sobre las vacantes existentes, esa información se procesa y se transmite a los candidatos en busca de empleo.</p>
<p>P: Si de hecho, aún no los encontramos, pero realmente es fácil, les voy a enseñar cómo lo hago, para que después puedan hacerlo ustedes, que aprendan a hacerlo, porque yo creo que eso es lo que esperan de esto, aprender.</p> <p>A: Sí, claro que sí, mientras más podamos aprender de ti está mejor.</p>	<p>P contribuye para que A y M pueda desarrollar las habilidades en materia de reclutamiento, dándoles el acceso para poder realizarlas, pues para hacer de un recién llegado un miembro completo de la comunidad de práctica, se requiere darle acceso a la información y a los recursos, dándole así, oportunidad de participación (Lave & Wenger, 1991).</p>

NOTA DE TEÓRICA		
Sesión: 8	Fecha: 2 de abril del 2019	Duración de la sesión: 1 hora 20 minutos
Observadores: Chora López Mitzi Abigail; Monares Licona Miguel Ángel		
Participantes: Recepcionista (R) Psicóloga (P) EB (EB) Ángel (A) Mitzi (M)		
Viñeta	Nota teórica	
<p>R: ¡Hola chicos buenos días! ¿Cómo están?</p> <p>A y M: ¡Buenos días!</p> <p>M: ¡Muy bien! ¿Y tú?</p> <p>R: También bien ¡gracias! Anótese en la lista por favor chicos, EB me comentó que hoy es el último día que vienen ¿es verdad?</p> <p>A: Sí, hoy terminamos nuestras observaciones.</p> <p>R: ¿Y ya no van a venir?</p> <p>M: Posiblemente ya no.</p> <p>R: Vaya... y ya que me había acostumbrado a verlos. Yo creo que los voy a extrañar.</p>	<p>En la conversación que tuvieron R, A y M, se puede resaltar que R reconoce a M y A como participantes dentro de su contexto. Por tanto, se puede decir que A y M, fueron aceptados por los miembros de la empresa como participantes legítimos de su contexto, dándoles una membresía. A y M lograron tener una identidad como practicantes con la disposición de aprender dentro de su contexto. Lave y Wenger (1991) mencionan que, para propiciar el aprendizaje a través de la participación periférica legítima, es necesario volverse un participante total de un contexto, lo que se da a partir del acceso y de las oportunidades de participación de los recién llegados a la comunidad de práctica.</p>	

<p>EB: Así es chicos, trabajo es trabajo. Bueno, como saben hoy es su último día y para esta ocasión nos gustaría que tuvieran una retroalimentación con P con respecto a cómo se sintieron dentro de la empresa, ya que la verdad ustedes son de los primeros chicos que vienen por parte de una Universidad y nos gustaría saber más de su</p>	<p>Dreier (1999) hace referencia a las interacciones de los participantes en determinados contextos y constelaciones de acción, en cómo ejercen influencia sobre la práctica de otros contextos, llegando más allá del contexto social presente, lo que se puede contrastar con la viñeta, pues se puede denotar el interés de EB y P por saber la</p>
<p>experiencia, para tomar nota y considerarlo para las personas que vengan después.</p> <p>P: ¡Bien chicos! Cuenten ¿Cómo se sintieron en las observaciones que estuvieron realizando en este corto tiempo?</p>	<p>opinión de A y M acerca de la experiencia que tuvieron al formar parte de <i>TelCom</i> durante las observaciones, con la finalidad de considerarlo y de esta forma, mejorar la estancia de futuros practicantes en la empresa.</p>
<p>M: Sí, además del aprendizaje teórico, por así decirlo que tuvimos aquí, también la parte ya aplicada, a mí se me quedó mucho la sesión en la cual fungiste como mediadora entre CF, CP y CH, ya que, en lo personal, creo que ese tipo de habilidades no se adquieren en el salón de clases.</p> <p>P: ¡jjajaja! Me vas a sonrojar. Así es M, eso no lo adquirí en el salón de clases, eso lo fui forjando a través de mi vida profesional como psicóloga.</p>	<p>Como se puede apreciar en la viñeta, P reafirma que adquirió habilidades a través de su trayectoria como profesional de la psicología, esto fuera del contexto del salón de clases, lo que se puede contrastar con lo mencionado por Lave y Wenger (1991) no solo la actividad pedagógica dota de aprendizaje, existe una amplia variedad de fuentes, de las cuales puede provenir el aprendizaje, en este caso a través de la participación en un contexto organizacional particular.</p>

<p>P: ¡Uuuuuuuuuu! ¡jajaja! Si claro chicos, la verdad para serles sincera cuando entré a la carrera yo no tenía ni siquiera deseos de ejercer como psicóloga organizacional, de hecho, a mí me interesaba mucho el ámbito clínico, pero con el paso del tiempo me fui enamorando del área organizacional.</p> <p>P: ¡Jaja! No, yo niños ni pensarlo... no tengo el carácter idóneo para tratarlos. Pero en ese momento aún me encontraba muy esperanzada y emocionada por mis prácticas clínicas, ya que las clases teóricas sobre el área me gustaba mucho y hasta ese momento me enamoré de la carrera... hasta que llegué a la práctica.</p>	<p>La viñeta, muestra a grandes rasgos cómo a partir de sus experiencias en la universidad, P reflexiona acerca del ámbito de la psicología que inicialmente le parecía más atractivo para desempeñar sus funciones. Al iniciar la carrera el ámbito clínico era el área de su interés, pero a lo largo de su desarrollo escolar, de las experiencias personales y de la práctica, cambió su postura, el ámbito organizacional era ahora el que la inspiraba para desempeñarse profesionalmente. Cómo lo menciona Dreier (1991) las reflexiones personales se dan a partir de las diversas experiencias del sujeto, las cuales provienen de los diferentes tiempos y lugares en los que se ha situado, haciendo a la reflexión resultante de experiencias múltiples y diversas de los diferentes</p>
<p>P: Debo agradecerle a esa materia el no haberme sentido fracasada como psicóloga, ya que, de no haber tenido esa materia con enfoque organizacional, no sé qué hubiera sido de mí como profesionista.</p>	<p>contextos en los que la persona se ubica a lo largo de su vida.</p>

<p>M: Bien, la verdad yo me sentía muy contenta y cómoda cada vez que estábamos aquí, agradecemos mucho que siempre hayan tenido, tanto usted como EB, toda la disposición para atendernos de la mejor manera posible.</p> <p>A: También me sentí bien, me sentía muy emocionado por todas las cosas que aprendí en este poquito tiempo que estuvimos, la verdad vimos cosas que en la escuela jamás nos enseñaron y creo que eso es una de las cosas que hace rica esta práctica, el hecho de ya poder ver cómo se desarrolla un psicólogo en el área laboral, en este caso más específicamente en el área organizacional.</p>	<p>La viñeta muestra el discurso de A y M acerca de la experiencia que tuvieron como aprendices dentro de <i>TelCom</i>, esto denota como en la posición de recién llegados no solo fueron observadores sino adquirieron un aprendizaje a través del acceso al contexto de práctica, pues como lo indican Lave y Wenger (1991) la participación, es una forma de aprender dentro de la periferia legítima.</p>
<p>P: Yo estudié también en Iztacala chicos y de hecho no soy muchos años más grande que ustedes ya que actualmente tengo 28 años...</p> <p>P: Fue muy padre, bonita y enriquecedora, el trabajo era, como ya les mencioné, de auxiliar administrativo en una gran agencia de viajes... P: Si, una vez que salí de ahí me puse a buscar empleo y afortunadamente lo encontré rápido en una empresa dedicada a fabricar material industrial, en esa empresa duré 3 años como</p>	<p>En la viñeta se puede observar que P narra su trayectoria profesional, en donde estudió, el primer y segundo trabajo que tuvo, y el trabajo actual en donde se desarrolla como profesional, además mencionó aspectos sobre su participación en cada uno de ellos.</p> <p>Se puede entonces comprender la participación que ha tenido en los diferentes contextos que ha recorrido a lo largo de su trayectoria de vida, pues como menciona Dreier (1991) la participación en los contextos cambia y es reconfigurada a partir de</p>

<p>ejecutivo de recursos humanos de la fábrica de Vallejo, desafortunadamente tuve que salir de esa empresa porque incapacité por un accidente en coche que me tuvo incapacitada por un largo tiempo, por lo que la empresa no esperó a que yo me recuperara para que volviera a tomar el puesto.</p> <p>P: La verdad sí, pero bueno, las cosas pasan por algo, afortunadamente cuando me recuperé no tarde de nuevo en conseguir empleo y fue aquí en esta empresa, y ya llevo dos años trabajando aquí.</p>	<p>la trayectoria de vida, debido a que estos contextos pueden tener componentes a largo plazo en la trayectoria de las personas, como en el caso del contexto escolar, o puede ser lugares o contextos de una sola ocasión, por un periodo particular, que serán reemplazados por otros nuevos contextos, como en el caso de los primeros trabajos de P.</p>
<p>P: Bien chicos, entonces daremos por concluidas las observaciones, por nuestra parte sería todo y pues les puedo decir que, al menos en este tiempo que estuvieron con nosotros, pudimos ver que son chicos muy comprometidos y responsables, y tengan por seguro que, si se nos llega a desocupar alguna vacante en la empresa, los vamos a tomar en cuenta.</p>	<p>En la viñeta se puede observar cómo P tiene la intención de integrar a M y A como participantes más completos dentro del contexto de la empresa. Lave y Wenger (1991) indican que la participación periférica legítima en un periodo extenso proporciona a los participantes oportunidades para la construcción de una cultura de práctica, a pesar de que el período de observación de A y M fue corto, P tiene la consideración de poder integrar a M y A como participantes completos dentro del contexto de la empresa, una participación completa incluye comprometerse con las tecnologías de la práctica cotidiana, la participación en diferentes relaciones sociales y el involucramiento en los procesos de producción y demás actividades específicas de la comunidad de práctica, en este caso de la comunidad que conforma <i>TelCom</i>.</p>

<p>P: ¡Uuuuuuuuu! ¡jajaja! Si claro chicos, la verdad para serles sincera cuando entré a la carrera yo no tenía ni siquiera deseos de ejercer como psicóloga organizacional, de hecho, a mí me</p>	<p>Como se muestra en los párrafos de la viñeta, a partir de la trayectoria personal y académica que P tuvo a lo largo de sus contextos de práctica cambió de idea sobre el área de la psicología que</p>
<p>interesaba mucho el ámbito clínico, pero con el paso del tiempo me fui enamorando del área organizacional.</p> <p>P: Debo agradecerle a esa materia el no haberme sentido fracasada como psicóloga, ya que, de no haber tenido esa materia con enfoque organizacional, no sé qué hubiera sido de mí cómo profesionalista.</p>	<p>ejercería, asumió una nueva postura en relación a la que tenía cuando comenzó a estudiar psicología, lo que le permitió ver que el psicólogo tiene diferentes áreas de acción, no sólo se enfoca en el trabajo clínico, pues como es retomado por Dreier (1999) los sujetos desarrollamos posturas personales acerca de lo que queremos, deseamos y en lo que queremos participar, estas se desarrollan a partir de la comprensión que el individuo tiene acerca de lo que ocurre en la práctica social o la participación que se tiene en los diferentes contextos en los que estamos inmersos.</p>

Discusión

El objetivo de esta investigación fue analizar el proceso de inserción a una comunidad de práctica profesional como aprendices en el ámbito de la psicología organizacional. Inicialmente se negoció la inserción y la participación de los aprendices y se acordaron los días y horarios para llevar a cabo las observaciones. Los aprendices fueron asignados con un experto en psicología organizacional, inicialmente la participación de los aprendices fue limitada, pero ésta se amplió a través de las sesiones.

A partir del análisis de las notas recogidas durante las sesiones se encontraron las siguientes categorías y subcategorías que serán discutidas a continuación.

Categoría 1: Inserción y membresía

La experiencia de inserción a un nuevo contexto tiene diferentes aristas y significados para cada sujeto. El recién llegado adquiere una participación que le permitirá

construir un entorno de aprendizaje y una nueva identidad a través de las relaciones vivenciales a corto y largo plazo. El aprendizaje surge socialmente y se construye a través de la interacción con los otros miembros de la comunidad de práctica, donde él mismo será tratado como miembro de la comunidad, y se le permitirá ampliar su participación paulatinamente y tener una jerarquía de poder según la posición que ocupe dentro del contexto local (Lave & Wenger, 1991).

Para insertarnos en el contexto de la organización *TelCom* fue necesario negociar con la coordinadora de prácticas escolares, ubicada en el departamento de Gestión administrativa y capital humano. El primer contacto fue a través de correo electrónico (previamente uno de los novatos ya había realizado prácticas aquí), y posteriormente se agendó una cita con la coordinadora de las prácticas escolares. En la primera entrevista la coordinadora pidió a los novatos que explicaran las características de la práctica, los objetivos, etc. La inserción de los estudiantes en esta organización parece ser una práctica común, incluso hay una coordinadora para esta actividad.

Lave y Wenger (1991) mencionan que los requisitos para insertarse a un nuevo contexto y adquirir una membresía, varían según las prácticas locales del lugar y de la cultura situada del contexto, el cumplimiento de éstos es indispensable para insertarse y formar parte de la comunidad. Algunos de ellos pueden considerar aspectos físicos como el sexo, raza, edad, el peso o la estatura, hasta aspectos más puntuales y/o cognitivos como la trayectoria laboral, conocimientos especializados, destrezas y habilidades específicas, entre otros. Si alguno de estos requisitos no se tiene o no se cubre es probable que se niegue el acceso.

En este caso los requisitos que se solicitaron a los novatos fue presentarse con ropa formal, llegar puntualmente para iniciar las prácticas, presentar una carta firmada por el profesor titular que avalará que los novatos eran estudiantes regulares de la FES Iztacala. Es

decir, hubo la necesidad de establecer un acuerdo de tipo institucional, entre la escuela y la organización.

Es importante recordar que cada contexto local es particular, estos pueden estar institucionalizados de diversas formas, pero en conjunto persiguen un fin común y tienen preocupaciones particulares que marcan de forma individual a cada uno de los miembros de la comunidad. Esta institucionalización, metas y preocupaciones que tiene el contexto local, también influye al momento de que un sujeto desea ser nuevo miembro, ya que ayudan a regular los requisitos solicitados para poder ser parte del mismo y adquirir la membresía (Dreier, 1999).

En este caso, una vez que se establecieron los acuerdos y que se cumplieron con los requisitos de acceso, los novatos fueron aceptados para formar parte de la comunidad, se les dio una membresía que les proporcionaba la identidad de practicantes de la UNAM dentro de la organización, la participación de los aprendices en las diferentes actividades que realizaba el experto, permitió que los miembros de la empresa los fueron identificando (e.g. el policía que controla la entrada, empleados de otros departamentos).

Subcategoría 1: Evolución de la membresía.

Como ya se mencionó anteriormente, la membresía no es estática, ésta es cambiante y va adquiriendo nuevas características, que favorecen la amplitud en la participación de las prácticas locales o en el ejercicio del poder, la membresía implica también estar vinculados con los otros miembros, en este proceso las preocupaciones del individuo cambian.

Respecto a esto, Dreier (1999) menciona que mientras más tiempo los sujetos estén inmersos dentro de un contexto local su participación va a ir cambiando, esto debido a que la interacción que tiene con los otros sujetos es heterogénea, al pasar del tiempo el sujeto

interacciona con más miembros y lugares del contexto, además, existe una evolución de la membresía y de esta forma se va forjando la identidad del individuo en el contexto.

A través de las sesiones los novatos empezaron a ser reconocidos como miembros pasajeros de la organización, la interacción y el diálogo con los miembros de la corporación permitió que la participación de los novatos se ampliará dentro del contexto local de práctica, y se les dio acceso para conocer más lugares y espacios de la empresa, como las oficinas y la sala de juntas, entre otras.

Subcategoría 2: Identidad.

Dreier (1999) menciona que a través de la historia de participación de los sujetos en determinados contextos, las personas hacen una configuración de la manera en que se sienten ubicados en el mundo, dicha configuración surge a partir del involucramiento que los sujetos tienen dentro de sus contextos de práctica, de tal forma que crean un sentimiento de pertenencia a la comunidad de práctica, a partir del cual surge la reflexión de las relaciones personales que se establecen con otras personas, acerca de lo que la persona significa en la comunidad de práctica y el papel que juega en ella, creando así una identidad. Por su parte, Lave y Wenger (1991) también mencionan que el desarrollo de la identidad se genera a partir del estar ubicado en un mundo social, a partir de las relaciones entre las personas, sus lugares y su participación dentro de las comunidades de práctica, dicha construcción de identidad se ve también involucrada en la forma en que se genera el aprendizaje.

Una de las identidades que adquirieron los aprendices al estar inmersos en el contexto de la empresa fue la de practicantes de la UNAM, esto a través de su participación e interacción con los miembros de la comunidad, por una parte esto generó en los aprendices el sentimiento de pertenencia a la comunidad de práctica y permitió el aprendizaje, como se ha mencionado el aprendizaje se origina en la interacción social y no en la mente del individuo,

por tanto es inseparable de la participación que se da dentro de los contextos de práctica. Esta interacción hace del aprendiz una persona “diferente”, el aprendizaje significa un cambio en la persona, significa la construcción de una nueva identidad. En el proceso de aprendizaje el aprendiz va adquiriendo más habilidades y conocimientos, su participación en la comunidad de práctica se amplía y sus identidades se van modificando.

Por tanto, el aprendizaje es un proceso que implica la inserción de los aprendices en una comunidad, en donde el aprendiz va desarrollando su propia identidad.

Categoría 2: Aprendizaje situado

Debido a que uno de los principales objetivos de esta investigación era analizar el carácter situado de la práctica profesional en el área de la psicología organizacional, es pertinente retomar la categoría de aprendizaje situado.

Como se ha mencionado, el aprendizaje situado visualiza al aprendizaje como un aspecto integral e inseparable de la práctica social, en donde el foco de estudio es la relación entre el aprendizaje y las situaciones sociales en las que este ocurre, ya que como lo mencionan Lave y Wenger (1991) el aprendizaje se genera a través de la vivencia del mundo, es generado a través de la práctica social, además existe el interés por los procesos cognitivos y estructuras conceptuales que están involucrados en la generación del aprendizaje que se da a partir de las múltiples formas de coparticipación que los individuos tienen en los contextos en los que se sitúan a lo largo de su trayectoria de vida. Entonces el aprendizaje situado no significa que este sea localizado en un espacio o tiempo, va más allá, pues el aprendizaje no está situado en la práctica como si fuese localizable en un lugar, el aprendizaje se genera de forma integral a partir de los cambios de ubicación y perspectivas de las personas. Niemeier (2006) menciona que, bajo el enfoque del aprendizaje situado, el aprendizaje no sólo se trata de la adquisición de competencias debido a un mayor o menor saber y capacidad, se trata de

“la posibilidad de participación activa en las actividades colectivas”, haciendo de la oportunidad de participación un principio crítico para propiciar el aprendizaje.

En la presente investigación, se aprecia que el aprendizaje situado es un fenómeno que se hizo presente dentro de la comunidad de práctica, los novatos pudieron desarrollar nuevas habilidades y perfeccionarlas, a través de su participación periférica legítima y de la facilitación que permitieron los expertos para observar sus actividades cotidianas dentro del contexto de la organización, por ejemplo cuando permitieron que los novatos realizarán parte del proceso de reclutamiento, los aprendices tuvieron la oportunidad de buscar a los candidatos idóneos para ser ocupantes de un puesto específico. Los aprendices por sí mismos desarrollaron las habilidades que les permitieron de forma activa realizar parte del proceso del reclutamiento, acercándose a una participación plena.

Inicialmente se permitió que los aprendices observarán al experto y posteriormente se dio acceso para que realizaran el proceso de selección solos. Es en este sentido que la participación periférica legítima implica el acercamiento paulatino a las actividades de la comunidad, con una baja responsabilidad por parte de los aprendices y la supervisión de los expertos (Ramírez & Martín 2018).

Subcategoría 1: Aprendizaje como un proceso sociocultural

Desde la perspectiva sociocultural, el aprendizaje se refiere a la aculturación de la persona dentro de comunidades de práctica socialmente constituidas, las comunidades de práctica son grupos de personas que tienen metas de trabajo en común, permeado por creencias, valores, y lenguaje particular (Lave & Wenger, 1991). El concepto de comunidad de práctica sitúa al aprendizaje bajo circunstancias específicas y habilita a las personas para participar en estos contextos y en otros dentro de un mundo social más amplio.

Como se pudo apreciar a lo largo de la práctica, M y A fungieron como aprendices de un experto en psicología organizacional dentro de un contexto específico (*TelCom*), a quién observaron en el ejercicio de sus labores profesionales en un contexto situado. Esto propició que los aprendices se aculturaran a través del intercambio de información y de las opiniones entre los participantes dentro de este contexto en particular, aprendiendo a hablar como hablan los expertos.

Es decir, el aprendizaje no solo se da en las aulas en los contextos institucionalizados, el aprendizaje como práctica social surge de la interacción con los miembros que forman la comunidad de práctica (Ramírez & Martín, 2018).

Esto fue evidente a lo largo de la investigación, un ejemplo de ello fue cuando P les enseñó a M y A cómo manejar herramientas que un psicólogo inmiscuido en el área organizacional debe conocer, como lo son las plataformas de bolsas de empleo y que, a pesar de no encontrarse en un contexto institucional, ni P tener una formación docente, pudo desarrollar un aprendizaje en A y M por medio de la práctica social local.

Subcategoría 2: Participación periférica legítima.

Hablar del aprendizaje generado a través de la práctica social, nos lleva a retomar el término de Participación Periférica Legítima (PPL) como una de las subcategorías que tienen cabida en esta investigación, pues el término de PPL destaca el margen de participación que los observadores han tenido en dicha práctica. Lave y Wenger (1991) describen el término de PPL como un proceso generador de aprendizaje, el cual se caracteriza por la participación de las personas dentro de la práctica social y cultural, dando importancia al proceso por el cual los recién llegados a una comunidad de práctica se vuelven parte de la comunidad y se incorporan a ella en la intención por aprender.

Para retomar en esta investigación el término de PPL y saber si fue un proceso que se cumplió o no a lo largo de las sesiones, se deben de considerar diferentes aspectos que integran la participación periférica legítima, como son la legitimación y la periferialidad. La legitimación de la participación dentro de un contexto es otorgada cuando se da el acceso a una persona de pertenecer a la comunidad, se da a través de la membresía que la comunidad le da al aprendiz, es un elemento que constituye en cierta forma, el contenido del aprendizaje.

Como se pudo apreciar la membresía dada por los expertos a los novatos facilitó la apertura para que los aprendices se movieran a posiciones más centrales dentro de la PPL, esto debido a que sus habilidades y conocimientos fueron incrementando. Es decir, la PPL permitió el acercamiento gradual a las prácticas de la comunidad. Los aprendices inicialmente lograron tener acceso para observar la forma en que se lleva a cabo el proceso de reclutamiento, y posteriormente ejecutar parte del proceso, también tuvieron acceso a la observación del proceso de entrevista que se lleva a cabo en la organización para hacer la descripción de los puestos, como miembros legítimos los aprendices lograron ampliar su participación.

En cuanto a la periferialidad, se hace referencia a la localización del aprendiz dentro de los campos de participación que son definidos por la comunidad, existen diferentes y múltiples formas de estar localizado dentro de algún campo de participación y en el mundo social, con la disponibilidad de la periferialidad existe una apertura a las fuentes de comprensión en medida que el aprendiz se involucra. Se observó que la periferialidad estuvo disponible para los aprendices a medida que los expertos les permitieron tener acceso a la información, tecnologías y herramientas con las que llevan a cabo sus labores con el fin de propiciar el aprendizaje. Aunque la participación no logró ser plena debido al tiempo de la participación dentro del contexto, se dio apertura a la periferialidad en medida en que se

concibió a los aprendices como capaces de tener una participación plena y acertada, pues en algunas ocasiones mencionaron querer dotar a los aprendices de capacidades, para ser independientes en determinados aspectos y poder desempeñarse como expertos en algún momento, si bien no en el contexto de la organización, si en otro contexto similar que demande estos conocimientos.

Pues como lo mencionan Lave y Wenger (1991) un concepto de relevancia dentro de la práctica social es la zona de desarrollo próximo propuesta por Vygotsky, pues será el andamiaje, esta distancia que existe entre las problemáticas a resolver por el aprendiz con ayuda de alguien más experimentado y la capacidad de resolverlas operando por sí solo, un aspecto de relevancia para la generación del aprendizaje social.

Categoría 3: Herramientas y tecnología

Dentro de la empresa se pudieron observar distintos elementos que hacen alusión a las herramientas y a la tecnología que día con día los miembros de la corporación utilizan para realizar sus prácticas cotidianas.

En *TelCom*, en primer lugar, se puede encontrar todo el equipo físico, que van desde las instalaciones de las oficinas, los muebles como lo son escritorios, sillas, gabinetes, libreros, etc., los equipos tecnológicos como las computadoras, impresoras, pantallas, proyectores, refrigerador, microondas, tablets, teléfono fijo, celulares, etc. Por otro lado, debido a que *TelCom* se dedica a las tecnologías de la información (TI), se pueden encontrar materiales y herramientas particulares para este giro, como cables LAN, fibra óptica, pinzas de presión para plugs, cabecillas LAN (plugs,) desarmadores especiales, entre otros.

Respecto a la tecnología interna o *software* que utiliza la empresa, podemos encontrar desde la tecnología más común como word, excel, power point, hasta programas más especializados que se utilizan en empresas que se dedican a las TI, como lo es Adobe Illustrator, Corel Draw, Photo Shop, entre otros.

A parte de estos *softwares*, a lo largo de las sesiones los aprendices se percataron que, en el área de recursos humanos, utilizan tecnología específica a la de las demás áreas para poder reclutar gente, para los proyectos que va adquiriendo la empresa. Esta tecnología es una evolución del reclutamiento convencional que utilizan la mayoría de las empresas, las cuales son el reclutamiento 2.0 y el reclutamiento 3.0.

Saiz (2016) menciona que el reclutamiento 2.0 es un nuevo modelo de selección de personal mediante el cual las empresas y organizaciones difunden la búsqueda de nuevos talentos. Está adaptado a las nuevas tecnologías y redes sociales, lo que permite evaluar de mejor manera el perfil profesional y personal del candidato, las ventajas del reclutamiento 2.0 son la rapidez para detectar un nuevo talento, la reducción de costos, que en este proceso es considerable y, sobre todo, la posibilidad de realizar búsquedas en los portales de trabajo por segmentos, que sean más concretos y se acerquen al perfil al perfil profesional que se busca. En México específicamente se utilizan plataformas como LinkedIn, CompuTrabajo y Talenteca para realizar el reclutamiento 2.0, por mencionar algunos ejemplos.

Con estas nuevas tecnologías los aprendices tuvieron la posibilidad de realizar el reclutamiento, pues utilizaron plataformas como Talenteca y Computrabajo aprendiendo no sólo de manera teórica lo que estas plataformas aportan al proceso de reclutamiento de personal, sino también llevando a cabo esta tarea utilizando las herramientas que el experto utiliza para realizar el reclutamiento 2.0.

Por otra parte, el reclutamiento 3.0 está basado en la búsqueda de talento a través de los dispositivos móviles, éste incluye redes sociales y diversos sitios de internet, este tipo de reclutamiento es un modelo de selección laboral dirigido a usuarios de dispositivos electrónicos, es más directo e individualizado ya que las aplicaciones móviles ayudan a

difundir las ofertas laborales de las empresas que están promocionando alguna vacante, y además promueven los requisitos que deben cumplir los postulantes (García et al., 2016).

En general, Lave y Wenger (1991) mencionan que el uso de herramientas simples es muy común en los contextos locales en los que están inmersos los individuos, estas herramientas están asociados a un aprendizaje-acción entre el sujeto y las prácticas locales, estas herramientas obedecen a tradiciones culturales, modos de producción y costumbres del contexto, por lo que adquieren un significado particular. Por otro lado, estas pueden ser herramientas universales o producidas y diseñadas por los sujetos de un contexto para realizar una práctica en particular, por lo que, en otro contexto local, éstas podrían perder su utilidad y significado, ya que fueron creadas para una práctica específica.

Además de esto, es importante mencionar que el comprender la tecnología de la práctica local es más que aprender a usar las herramientas que se utilizan en el contexto, es también una manera de conectarse con la historia de la práctica y de participar en forma directa en su vida cultural. Incluso algunas herramientas ayudan a la construcción de una identidad, como el narrar. El narrar el relato personal es una herramienta de diagnóstico y reinterpretación, donde la persona, entre hablar sobre y hablar desde la práctica, puede ir enseñando al aprendiz a comprender y enfocar su atención en las funciones específicas que el narrador desempeña dentro del contexto, funciones que en algún momento va a ejercer el aprendiz (Lave & Wenger, 1991). También mencionan que el lenguaje es una parte esencial de la práctica, y al ser la práctica en donde la gente aprende, el lenguaje se vuelve un elemento crucial para la transmisión del conocimiento, pues el aprendiz deberá aprender el lenguaje del experto y aspirar a poder hablar como él.

Como se puede apreciar los aprendices, aprendieron a través de su participación en el contexto de la empresa a utilizar el lenguaje que el experto desarrolla en dicha comunidad de práctica, de modo que aprendieron a utilizar términos propios de la psicología

organizacional, como reclutamiento 2.0 y 3.0, perfiles de puestos, bolsas de trabajo, y otros conceptos que no serían identificables por ellos de no haber estado inmersos en la práctica dentro de este contexto particular.

Lo correspondiente al narrar se pudo ver cuando el experto les enseñaba a los aprendices, por medio de la narración, por ejemplo, cómo armar los nuevos expedientes de los colaboradores que ingresaban a la corporación, o cuando les expuso las herramientas novedosas de reclutamiento que utilizaba para buscar nuevos colaboradores con algún perfil específico, e incluso cuando les narró su trayectoria escolar y profesional como psicóloga.

Categoría 4: Trayectorias personales

Dentro de las observaciones realizadas, se pudo vislumbrar cómo es que las trayectorias personales, académicas y profesionales tienen un impacto entre sí, volviendo las prácticas personales más complejas dentro de su práctica social cotidiana.

Esto se pudo observar cuando la experta, narró a los aprendices su trayectoria académica, profesional y personal, ya que ella menciona que durante toda la universidad tuvo la idea de laborar como psicóloga clínica, campo profesional que era de su interés. Pero fue durante los últimos semestres de la carrera donde descartó la idea de insertarse en esa área de la psicología, ya que al cursar la materia de psicología clínica y ejercer la práctica, se dio cuenta que su trayectoria personal le impedía ser objetiva con sus usuarios, por tal motivo, en ese momento decidió cambiar el plan que tenía sobre su trayectoria profesional, el vivir buenas experiencias en su práctica en el campo organizacional, le permitió reflexionar y cambiar su postura, tomando la decisión de ejercer su profesión en el ámbito Organizacional.

Respecto a esto, Dreier (1999) menciona que las experiencias que se viven en los distintos contextos sociales implican que la práctica personal de un sujeto sea multifacética, variada, diversa, cambiante y contrastante por las diversas dificultades, desafíos y conflictos

que suceden durante el transcurso de su vida, proporcionando recursos que vuelven rica su cotidianidad. Estos cambios en las trayectorias de vida implican cambios en la forma de su práctica personal y en las capacidades que las personas necesitan desarrollar para convertirse en participantes plenos en la práctica social. Además, es importante señalar que estos cambios socio-históricos en las trayectorias, demandan replantear las teorías del sujeto y las formas de ser persona en una comprensión historizada de las cualidades, capacidades y formas específicas de ser persona en tales formas históricas de práctica social, por tal, las participaciones/preocupaciones en los contextos amenazan con perder el significado personal que se tenía por los nuevos episodios que van aconteciendo día a día en la historia del sujeto, provocando que el sujeto replantee sus participaciones/preocupaciones o que las vuelva a resignificar .

Por otro lado, podemos ver la identificación de los aprendices con el discurso de la experta, ya que al inicio de la carrera A también pensaba dedicarse al campo clínico y por ciertas experiencias perdió el interés y decidió enfocarse en el campo organizacional, el cual menciona que es de su agrado y en el cual ha tenido hasta el momento buenas experiencias.

Cuando un sujeto narra sus trayectorias personales de vida, es muy común que las personas que la escuchan accedan a la posibilidad de analizarla y hasta compararla con sus propias trayectorias, lo cual provoca que exista una identificación o un total rechazo a lo que el sujeto está narrando, permitiendo que los oyentes realicen un ejercicio de reconstrucción de las prácticas locales que se están teniendo en ciertos contextos o de los significados que éstas tienen para cada uno de ellos (Lera et al, 2007).

Finalmente es importante resaltar las limitaciones que tuvo la presente investigación, siendo la principal de ellas el tiempo que se brindó para realizar el trabajo ya que, por cuestiones administrativas de la empresa, las observaciones se limitaron a no más de una hora cuarenta y cinco minutos y el número de sesiones a ocho, disminuyendo el

enriquecimiento de la investigación por la poca amplitud del tiempo. Esta limitación desencadenó otra, la cual fue el no poder visitar todas las áreas dentro del contexto, impidiendo observar cómo se desarrollaban éstas en su cotidianidad.

A pesar de esto, se obtuvo un gran enriquecimiento de conocimiento por parte de la investigación, ya que los investigadores vivieron lo que cualquier persona experimenta al adentrarse a un nuevo contexto laboral, cómo es que el individuo se va desarrollando poco a poco dentro del mismo, aprendiendo la cultura, el manejo de las herramientas, la participación que va realizando, el lenguaje y la forma de interacción que es propia del contexto y que poco a poco aprendiendo

Conclusión

En la etapa inicial de la investigación, los investigadores lograron insertarse a la comunidad de práctica al postularse a esta como practicantes de la carrera de psicología de la UNAM, cubriendo con esto el principal requisito de acceso al contexto de práctica, ya que al ser la empresa un contexto en donde la psicología organizacional era ejercida y tomada en cuenta como una profesión de gran apoyo en sus procesos, la inserción de los investigadores se facilitó. Una vez permitido el acceso a los investigadores y a lo largo de las observaciones, estos obtuvieron de los miembros que ya formaban parte del contexto de práctica la membresía de “aprendices o practicantes de psicología”. Dicha membresía fue evolucionando en la medida en que la participación de los investigadores se fue ampliando, y con el paso del tiempo los aprendices fueron reconocidos por cada vez más miembros del contexto local.

La participación de los investigadores logró ampliarse, en la medida en que el psicólogo experto facilitaba el acceso a las actividades de su competencia, y que reconocía la membresía de estos, ante los demás miembros del contexto con los que interactuaban.

Además, el psicólogo estuvo dispuesto a capacitar a los aprendices en las acciones que fueran

necesarias, como lo fue en el caso de la elaboración de entrevistas, la búsqueda y realización de las postulaciones de vacantes en las plataformas digitales utilizadas para el reclutamiento de personal, etc. Todos estos factores anteriormente mencionados determinaron el aumento de la participación de los recién llegados en el contexto de práctica organizacional. Esta ampliación de la participación de los novatos puede dar respuesta al cuestionamiento de cómo es que las personas aprenden a desempeñarse en los contextos laborales no institucionalizados, puesto que el aprendiz aprende a desempeñarse en medida que el veterano comparte con éste, los conocimientos que a través de su trayectoria y sus experiencias ha adquirido, lo que permite que ocurra el aprendizaje de las aptitudes necesarias para permanecer dentro de dicho contexto social.

También, se logró evidenciar a través de la narrativa de la trayectoria del psicólogo experto, que existen variables internas y externas al contexto, que influyen directamente en el desempeño de los individuos, así como en su aprendizaje. En el caso de las variables internas se puede denotar nuevamente la membresía y la ampliación de la participación. En el caso de las variables externas pueden enunciarse la trayectoria personal de cada sujeto, como lo es el caso del psicólogo experto que, pese a su inclinación inicial en su época académica hacia la psicología clínica, tuvo mayor afinidad con la psicología organizacional, lo que lo llevó a ejercer la profesión en esta área, facilitando un mejor desempeño al hacerlo por convicción personal.

Por otro lado, con la inserción de los investigadores al contexto de práctica de la psicología organizacional se logró mostrar algunas de las herramientas que los expertos en el área utilizan en la actualidad para ejercer la profesión en el mundo empresarial o industrial, pues existen diferentes herramientas disponibles para hacer del ejercicio del psicólogo algo productivo para las empresas, como lo es en el caso de las bolsas de trabajo y las redes sociales para facilitar el proceso de reclutamiento, las entrevistas para facilitar el procesos de selección del personal, entre otras herramientas, que han sido cambiantes a lo largo del

tiempo para hacer la ejecución de los procesos de la administración del recurso humano más eficaz y eficiente cada vez.

A partir de estos resultados, podemos concluir que la inserción a la comunidad de práctica profesional como aprendices del área de la psicología organizacional, se llevó a cabo satisfactoriamente.

Por último, como consideraciones pertinentes de resaltar se considera la inserción a los contextos de práctica como una estrategia efectiva para generar aprendizaje a los estudiantes de psicología, ya que en las aulas existen temáticas que no son abordadas y si lo son, la forma de abordarlas desde únicamente una perspectiva teórica no tiene los mismo alcances que el aprendizaje que se genera al estar inmerso y participar en el escenario real, con las herramientas y los integrantes de los contextos de práctica. Cabe resaltar que el aprendizaje situado es una estrategia valiosa para cualquier aprendiz, de cualquier profesión u oficio que tenga interés por convertirse en experto de algún arte.

Perspectivas a futuro

Dentro de las perspectivas a futuro que se tienen pensadas sobre el presente trabajo, se cree que sería interesante y fructífero trabajar principalmente sobre dos vertientes. La primera de ellas es sobre las trayectorias personales de los expertos del contexto, preferentemente sobre aquellos que tienen estudios en psicología o afines, debido a que es relevante e interesante el conocer cómo se fue desarrollando su trayectoria hasta llevarlos al lugar en donde se encuentran profesionalmente hablando en la actualidad, una vez que esto se conociera a fondo, se podría ir a la literatura para ver qué dice ella respecto a lo que narran los expertos. La segunda sería conocer más acerca de las herramientas y la tecnología que ocupa el psicólogo experto dentro de ese contexto profesional en particular, ya que, aunque **P**

mostró a los investigadores algunas de ellas, fueron muy pocas en comparación con las que ella en algún momento narró que utilizaba. Por lo que sería enriquecedor conocerlas, aprender a manejarlas, y en su momento, aplicarlas dentro del contexto laboral.

Por último, se cree que la metodología con la cual se llevó a cabo el presente trabajo puede mejorarse para enriquecer el contenido del mismo, aumentando el número de visitas a la semana al lugar de estudio y ampliando el tiempo de estadía para recolectar más datos e información, diseñar un calendario en el cual se especifique que día y en qué área se van a realizar las observaciones para poder abarcar todas las áreas de la empresa y no dejar ninguna inconclusa como sucedió en este caso en particular.

Referencias

- Aamodt, A. (2010). *Psicología industrial/organizacional, un enfoque aplicado*. México: WADSWORTH.
- Arnold, M. & Osorio, F. (1998). Conceptos básicos de la teoría general de sistemas. *Revista Cinta de Moebio*, 3, 1-12. Recuperado de <https://www.moebio.uchile.cl/03/frprinci.html>
- Arriaga, P., Ortega, M., Meza, G., Huichán, F., Juárez, E., & Rodríguez, A. (2006). Análisis conceptual del aprendizaje observacional y la imitación. *Revista latinoamericana de psicología*, 38 (1), 87-102. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v38n1/v38n1a06.pdf>
- Arrúe, C. & Elichiry, N. (2014) Aprendizaje situado, actividad e interactividad. Análisis de talleres de juego en la escuela primaria. *Anuario de Investigaciones* (21), 65-73. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3691/369139994006.pdf>

Blasco, R. D. (2004). Reclutamiento y selección de personal: viejo y nuevo rol del psicólogo.

Revista Psicología: Organizaciones y Trabajo, 4(1), 91-122. Recuperado de

<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v4n1/v4n1a05.pdf>

Bleger, J. (1970). Teoría y práctica en psicoanálisis. *Revista Uruguaya de Psicología*, 9(4), 1-

16. Recuperado de

<https://www.apuruguay.org/apurevista/1960/16887247196911030405.pdf>

Board, R. (1997). *El psicoanálisis de las organizaciones*. Buenos Aires: Paidós.

Bohlander, G. W., Morris, S. S., & Snell, S. A. (2017). *Administración de recursos humanos*.

CENGAGE Learning.

Carvajal, P. L., & Duque, O. E. (2015). La identidad organizacional y su influencia en la

imagen: una reflexión teórica. *Suma de Negocios*, 6(13), 114-123.

<https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2015.08.011>

Charón, L. (2017). Importancia de la cultura organizacional para el desarrollo del sistema de

gestión de calidad. *Revista de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de*

Cuba, 5,87-95. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181315033009>

Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw-Hill.

Cruz, I. (2006). *Gestión de Recursos Humanos*. España: Ministerio de Educación.

De la Calle, M. & Ortiz, M. (2004) *Fundamentos de recursos humanos*. México: Pearson.

Dreier, O. (1999). Trayectorias personales de participación a través de contextos de práctica

social. *Revista de Psicología y Ciencia Social*, 3(1). 1-57.

Elizalde, R., Mollo, M. & Flores, J. (2010). Psicología organizacional: Aplicación en la vida

profesional. *Revista IIPSI*, 13(2), 243-248. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v13i2.3731>

- Enciso, F., Perilla, T. & Lyria, E. (2004). Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional. *Acta Colombiana de Psicología*, 11, 5-22. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79801102>
- Fariñas, L. G. (2009). El enfoque histórico cultural en el estudio del desarrollo humano: para una praxis humanista. *Actualidades investigativas en educación*, 9, 1-23. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44713052002>
- García, C., Gatica, B., Gatica, K., Vargas, H., Hernández, G., Ramos, V., & Macías, D. (2016). Procesos de reclutamiento y las redes sociales. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 6 (12), 1-18. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4981/498153966004.pdf>
- García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Revista de la Universidad del Valle*, 42, 1-20. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- García, O. (2000). Enfoque organizacional conductista ¿Dicotomía o complementariedad? *Revista edurece*, 4(10), 47-56. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35641007&idp=1&cid=574461>
- García, T., Díaz, R., & Santiago, S. (2013). Historicidad crítica de la psicología industrial/organizacional: hacia una nueva psicología del trabajo y las organizaciones. *Revista de Psicología del Caribe*, 30(1), 1-31. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21328600008>
- Giménez, G. (2005). *La cultura como identidad y la identidad como cultura*. México: Consejo Nacional de la Cultura y las Artes.

- Giraldo, B. (2015). Las Comunidades de Práctica (CP): hacia una reconfiguración hermenéutica. *Franciscanum*, 57(163), 155-176. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3435/343533885005.pdf>
- González, L. (2007). Humanismo y gestión humana: Una perspectiva de interpretación para el trabajo social aplicado al campo laboral. *Revista el cuthera*, 1, 42-63. Recuperado de http://eleuthera.ucaldas.edu.co/downloads/Revista1_4.pdf
- Guilart, M (2011). Una interpretación de la psicología cultural: Aplicaciones prácticas y principios teóricos. *Suma Psicológica*, 18(2), 65-88. <https://www.redalyc.org/pdf/1342/134222985006.pdf>
- Grados, J. (2013). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal*. México: Manual Moderno.
- Hardy, T. (de 2013). *Historia de la psicología*. Madrid: Pearson Educación.
- Harrsh, C. (2005). *Identidad del Psicólogo*. México: Addison Wesley Longman.
- Iglesias, M., Rosero, K., & Castañeda, J. (2018). La gestión del talento humano y su relación con la innovación en las pymes de la industria de alimentos en Barranquilla Colombia. *Revista ESPACIOS*, 39(6), 3-22. Recuperado de [http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/1771/Articulo%20La%20Gesti%c3%b3n%20de%20Talento%20Humano%20y%20su%20relaci%c3%b3n%20con%20la%20Innovaci%c3%b3n%20en%20las%20Pymes%20de%20la%20Industria%20de%20Alimentos%20en%20Barranquilla-Colombia%20\(1\).pdf?sequence=1](http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/1771/Articulo%20La%20Gesti%c3%b3n%20de%20Talento%20Humano%20y%20su%20relaci%c3%b3n%20con%20la%20Innovaci%c3%b3n%20en%20las%20Pymes%20de%20la%20Industria%20de%20Alimentos%20en%20Barranquilla-Colombia%20(1).pdf?sequence=1)
- Ivancevich, J. M. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill Interamericana.

- Lave, J., & Wenger, E. (1991). *Aprendizaje situado: participación periférica legítima*. Tlalnepantla: UNAM, Facultad de Estudios Superiores Iztacala.
- León, F. R. (2013). Las psicologías del área social-organizacional en el Perú: 2003-2012. *Revista de Psicología*, 31(2), 177-226. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rp/v31n2/a02.pdf>
- Lera, C., Rocha, G., Schoenfeld, Z, Guerriera, L., & Bolcatto, S. (2007). Trayectorias: un concepto que posibilita pensar y trazar otros caminos en las intervenciones profesionales del Trabajo Social. *Revista Cátedra Paralela*, 4, 1-7. <https://catedraparalela.com.ar/revistasoficial/revista4/trayectorias.pdf>
- López, L. (1993). Evaluación conductual en la empresa. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 25(3), 375-402. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/805/80525303.pdf>
- López, S. & Ruíz E. (2005). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. México: McGraw Hill.
- Lozano, L. (2007). El talento humano, una estrategia de éxito en las empresas culturales. *Revista Escuela de Administración y Negocios*, 60, 147-164. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20606008>
- Louffat, E. (2012). *Administración del potencial humano*. Cengage learning.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Maisto, A. & Morris, C. (2005). *Introducción a la Psicología*. Pearson Educación.
- Mukiur, R. M. (2016). Reclutamiento a través de las redes sociales: Reclutamiento 3.0. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, (10), 135-151. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/310/31048901008.pdf>
- Mateu, M. (1994). El psicólogo en la empresa. *Anuario de psicología*, 219-233.

- Morón, M. G. (2014). *La organización como clave del éxito empresarial*. España: UNIR.
- Molinari, G, Alfonso, A., & Scaramellini, N. (2018). *Las áreas funcionales de las organizaciones*. Argentina: Edulp.
- Monroy, G. (2009). La cultura de las organizaciones y el desempeño de las personas. *Revista de la Universidad de Azuay*, 48, 25-82. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/205/20531182011.pdf>
- Monroy Z. & Álvarez G. (2013). Historia de la psicología. México: UNAM Psicología.
- Niemeyer, B. (2006). *El aprendizaje situado: una oportunidad para escapar del enfoque del déficit*. *Revista de educación*, 341, 99-121. Recuperado de https://sede.educacion.gob.es/publiventa/download.action?f_codigo_agc=21319
- Olivares, S. & González, M. (2014). *Psicología del trabajo*. México: Patria.
- Orozco, R., López, R., Zuleta, P., López, D., Giraldo, M., Páez, Á. (2013). Rol del psicólogo en las organizaciones. *Revista virtual Psicoespacios*, 7(11), 1-17. Recuperado de <http://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios>
- Páramo, P., Hederich, C., López, O., Sanabria, L. & Camargo, A. (2015). ¿Dónde ocurre el aprendizaje? *Psicogente*, 18(34), 320-335. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6113775>
- Patiño, L. (2007). Aportes del enfoque histórico-cultural para la enseñanza. *Revista Educación y Educadores*, 10(1). 53-60. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/834/83410106.pdf>
- Pereda, S. & Berrocal, F. (1999). El entorno empresarial. La empresa, su organización y funcionamiento. *Revista Complutense de Educación*, 10(1), 15-35. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/download/RCED9999120015A/17193>

- Ramírez, C. L., & Martín, M.J. (2018). Significado del Proceso de Inserción a la Vida Universitaria: Desde una Perspectiva de Aprendizaje como Práctica Social. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 12, 149-162.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-73782018000100149>
- Riboldi, M. (2013). El rol del psicólogo en el ámbito laboral. *Revista de la Universidad Empresarial Siglo 21*, 1, 1-137. Recuperado de
https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/11994/TFG-_El_rol_del_Psic%C3%B3logo_en_el_%C3%A1mbito_laboral..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, R. (2014). *Psicología General*. Perú: UPLA.
- Rodríguez, M. & Posadas, A. (2005). La psicología en el escenario del trabajo. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 8(2), 1-21. Recuperado de
<https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol8num2/art4vol8no2.pdf>
- Saiz, C. (2016). *Reclutamiento 2.0. Herramientas 2.0 en los procesos de reclutamiento*. Tesis de Grado, Universidad de Catabria. Recuperado de
<https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/9681/SAIZBRINGASCLAUDIA.pdf?sequence=1>
- Tarragó, O. (2010). Estrategias cognitivo-conductuales para incentivar la conciencia moral responsable en las organizaciones. *Revista Médica Latinoamericana*, 4(1), 71-80.
Recuperado de http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212010000100007

Vargas, J., & Vinicio, M. (2002). Psicología organizacional: Consideraciones generales.

Revista Electrónica de Psicología Iztacala, 2, 1-20. Recuperado de

[http://www.conductitlan.org.mx/14_psicologiaorganizacion/Materiales/A_Psicolog
%C3%ADa_organizacional_consideraciones.pdf](http://www.conductitlan.org.mx/14_psicologiaorganizacion/Materiales/A_Psicolog%C3%ADa_organizacional_consideraciones.pdf)

Vesga, J. (2017). Conceptualización en la psicología organizacional y del trabajo: necesidad de congruencia con fenómenos y hechos. *Quaderns de psicologia*, 19(1), 89-100.

<http://dx.doi.org/10.5565/rev/qpsicologia.1385>

Villavicencio, R., y Uribe, R. (2017). Supervisión del aprendizaje situado: camino hacia un modelo didáctico. *Congreso Nacional de Investigación Educativa*, 1-9. Recuperado de

<http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/2755.pdf>

Wether, W., Davis, K., & Guzmán, M. (2014). Administración de recursos humanos. Gestión del capital humano. México: McGrawHill Interamericana

Zepeda, F. (2008). *Introducción a la psicología. Una visión científico humanista*. México: Pearson Educación.