

167



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
IZTACALA

EL PAPEL DEL PSICOLOGO EN EL AREA DE RECLUTAMIENTO
Y SELECCION EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA

REPORTE DE TRABAJO
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGIA
P R E S E N T A :
JORGE PINEDA FLORES

ASESORES: LIC. JOSE ESTEBAN VAQUERO CAZARES
MTRA. MARGARITA CHAVEZ BECERRA
MTRA. ROCIO TRON ALVAREZ



IZTACALA

TLALNEPANTLA, EDO. DE MEXICO

2002

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

- Jesús: No descanses en paz, en donde te encuentres sigue gritando, apoyando y motivando como lo hiciste conmigo. Te agradezco todo eso y más papá. (+)
- Alicia: No tengo palabras para explicarte todo lo que significas para mí. Muchas gracias por todo el apoyo y cariño que siempre me has dado. Te quiero mamá.
- Lucha, Daniel y Sebas: Espero que algún día pueda darles un poco de lo mucho que he recibido de ustedes. Mil gracias por tenerlos siempre a mi lado. Los quiero mucho.
- Laura, Alejandro y Beatriz: ¿Qué sería yo sin ustedes?. Sin lugar a dudas son el ejemplo a seguir. Por lo mucho que representan, hoy les digo mil gracias por su ayuda y cariño.
- Miguel, Mario, Blanca, Ma. Eugenia y Elizabeth: Son parte de mi familia, su apoyo ha sido muy importante para mí. Mil gracias por todo.
- Marcos y Hassan: Amigos: muchas gracias por su apoyo incondicional.
- Mancera: Este triunfo no lo hubiera logrado sin tu apoyo, cariño y paciencia, podría decir que es tuyo, eres lo máximo para mí. Te amo Beatriz.
- Bere: Llegaste en el momento preciso para darle un nuevo sentido a mi vida. Recuerda: todo lo que hago, lo hago pensando en ti.
- Quiero también agradecerles a mis asesores Margarita, Rocio y especialmente a Vaquero por las aportaciones y el tiempo que le dedicaron a este trabajo.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ÍNDICE

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 1. PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL.

- 1.1 ¿Qué es Psicología?
- 1.2 Psicología Organizacional
- 1.3 Campo de trabajo del Psicólogo Organizacional

CAPÍTULO 2. EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.

- 2.1 Fuentes de Reclutamiento
- 2.2 Entrevista
- 2.3 Pruebas psicométricas
- 2.4 La inducción

CAPÍTULO 3. PERFIL CORPORATIVO DE INTER-CON

- 3.1 Orígenes de IC
- 3.2 Organigrama
- 3.3 Presencia en México
- 3.4 Servicios
- 3.5 Clientes

CAPÍTULO 4. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL IC

- 4.1 Centros de Reclutamiento
- 4.2 Objetivo del departamento
- 4.3 Políticas y Procedimientos
- 4.4 Perfil del Guardia de Seguridad
- 4.5 Bateria de Pruebas Psicológicas
- 4.6 Entrevista
- 4.7 Examen Truster
- 4.8 Proceso de Reclutamiento (diagrama de flujo)
- 4.9 Reporte de Bajas por mes
- 4.10 Control de Contrataciones por Oficina
- 4.11 Clima Laboral
- 4.12 Investigación Salarial en materia de Seguridad

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

RESUMEN

El hombre desde siempre ha tendido a agruparse, y éstos son el origen de las organizaciones actuales, las cuales se pueden definir como la asociación de dos o más personas que tienen una serie de metas en común. Todas las personas estamos relacionadas con algún tipo de organización, ya que sin los seres humanos no puede existir ninguna organización.

La psicología como ciencia que estudia el comportamiento humano cuenta con diversas áreas para su estudio. Una de ellas es la psicología organizacional, ya que es la ciencia que analiza la relación empresa-empleado mediante diversas actividades. El psicólogo tiene varias funciones que desempeñar dentro de las organizaciones, con las cuales, se logra un mejor funcionamiento de las mismas. Dentro de las actividades del psicólogo en las organizaciones la más común es reclutamiento y selección de personal, que consiste en dotar a la empresa del personal idóneo de acuerdo a las necesidades de ésta; sin embargo, existen otras áreas donde el psicólogo puede desarrollarse y proporcionar beneficios a la organización y a los empleados.

Para llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección hay una mecánica que nos permite seguir paso a paso cada una de las actividades que se realizan. Sin embargo, no siempre es posible llevar a cabo dicho proceso, pues existen limitantes administrativas o económicas ("políticas") de la organización.

El propósito del presente trabajo es describir y analizar las actividades desarrolladas por un psicólogo dentro de una organización de seguridad privada en el lapso de un año y cinco meses de labores; y está organizado de la siguiente manera:

En el capítulo uno "Psicología Organizacional", se define lo que es la psicología, y específicamente lo que implica la psicología organizacional, así como la descripción del campo de trabajo en esta área.

En el capítulo dos "Proceso de Reclutamiento y Selección" menciona las fuentes de reclutamiento y las herramientas del mismo tales como la entrevista, las pruebas psicométricas y la inducción.

En el capítulo tres "Perfil Corporativo de Inter.-Con" se describen los antecedentes y las características de la organización.

El capítulo cuatro "Reclutamiento y Selección de personal en IC" se detallan las diferentes actividades del psicólogo realizadas durante un año y cinco meses: Las cuales se

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

enfocaron principalmente a reclutar y seleccionar personal para la empresa, elaboración de estudios de clima laboral y de investigación salarial en materia de seguridad.

Por último en el capítulo cinco, "Conclusiones" se enuncian algunas reflexiones y sugerencias para mejorar el principal problema de la empresa : rotación de personal.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

INTRODUCCIÓN

Una de las ciencias que permite el estudio del entorno social es la psicología la cual es definida comúnmente como el estudio de la conducta tanto animal como humana. La psicología como toda ciencia cuenta con áreas que se especializan en el estudio del hombre dentro un contexto determinado ; de esta manera tenemos que las áreas de la psicología son: Social, clínica, experimental, educativa y organizacional.

En todas las organizaciones siempre hay patrones de comportamiento, y estos cánones determinan las características generales de la organización. Estas normas de conducta son de interés para la ciencia que estudia el comportamiento humano dentro de las organizaciones: la psicología organizacional. El área industrial tiene un amplio campo de investigación y desarrollo, pues el recurso más importante para el crecimiento de una organización es el humano.

No obstante, al psicólogo se le ha encasillado a realizar (generalmente) sólo una actividad: la de reclutamiento y selección., sin realizar un seguimiento de cuál es el desempeño de un nuevo empleado.

La búsqueda del candidato ideal para cubrir una vacante se da mediante diferentes formas: grupos de intercambio, bolsas de trabajo, anuncios, etcétera; y una vez reunido a los candidatos, se lleva a cabo la selección, que también puede ser a través de diferentes herramientas: exámenes psicométricos, entrevistas, evaluaciones técnicas u otras más; posteriormente, cuando se han seleccionado a los candidatos más apegados al perfil requerido, se presentan en el área interesada para determinar cuál es el candidato que ocupará el puesto vacante.

La psicología luego de estudiar el comportamiento de las personas que integran una organización ha logrado establecer algunas teorías sobre la dinámica de las organizaciones y con ellas ha adquirido herramientas con las cuales puede intervenir en diversos aspectos de las organizaciones y modificar su funcionamiento.

A pesar de que la función del psicólogo se limita al reclutamiento y selección, su labor no concluye allí, ya que es necesario que el trabajador reciba una capacitación constante en su área de trabajo. Vemos, entonces, una labor más para el psicólogo: Detectar las necesidades de capacitación que tienen las empresas, conocer cuáles son las áreas que requieren mayor atención para proporcionar la capacitación necesaria.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Otro de los aspectos en los cuales puede intervenir el psicólogo, es el factor motivacional, ya que en la medida en se optimice se tendrá como resultado una mayor productividad, así como un sentimiento agradable del trabajador al sentirse a gusto en el lugar donde labora.

Este reporte de trabajo se centra en la descripción de lo que es la psicología organizacional y el proceso de reclutamiento y selección, posteriormente se describen las actividades realizadas por un psicólogo en el área de reclutamiento y selección en una empresa de seguridad privada, así como las conclusiones y sugerencias al respecto.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Capítulo I

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

1.1 ¿Qué es Psicología?

A través del tiempo el hombre se ha caracterizado como un ser social por naturaleza. De hecho a lo largo de su historia se ha visto inmerso en grupos sociales tales como la escuela, la familia, el clan, la tribu y las organizaciones entre otras.

Para estudiar el comportamiento social del hombre, se ha auxiliado de algunas disciplinas que él mismo ha desarrollado y perfeccionado. La psicología con ayuda de ciencias sociales y naturales ocupa una función de relevancia: la de orientar y facilitar el crecimiento personal y de la comunidad. A la psicología la podemos definir como la ciencia del estudio de la conducta humana.

La psicología, como todas las ciencias han pasado por un largo proceso de desarrollo. Durante este proceso se puede descubrir una serie de sucesos que dan a la psicología una característica particular, es la ciencia que tardó más en desarrollarse, en comparación con las llamadas ciencias exactas como la física o la química, además la psicología ha tenido problemas para definir su objeto de estudio; a principal causa para definir el objeto de estudio de la psicología es la complejidad del ser humano (Urbina, 1989). Lo anterior es más fácil comprender si se analizan brevemente algunos de los diferentes enfoques psicológicos existentes en la actualidad, en donde es posible observar como algunos de ellos llegan incluso a contradecirse en sus teorías y conceptos acerca del ser humano. Pero todos tienen el mismo objetivo: el estudio de la conducta humana.

Entre los principales enfoques psicológicos se encuentran el conductismo, el humanismo y el psicoanálisis.

El psicoanálisis afirma que toda conducta, ya sea manifiesta (como el movimiento ocular) u oculta (como el pensamiento) está determinada por procesos mentales interiores. La teoría psicodinámica está basada en la idea que los pensamientos y las emociones internas son una fuente extremadamente importante en la conducta. Aquí son, el mundo real o exterior y la vida psíquica interna de un individuo los que se combinan para determinar todos los aspectos de su conducta. En este caso la conclusión es que la conducta está determinada por eventos precedentes internos (los sentimientos y fantasías de la persona).

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

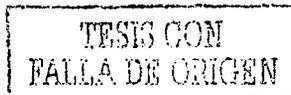
La psicología humanística afirma que la conducta del ser humano está orientada hacia una realización personal, mediante la búsqueda de la satisfacción de necesidades de esta índole. Afirma, además, que la conducta del ser humano no está directamente determinada por el exterior sino que hace hincapié en la creencia de que los individuos son únicos y que deben ser libres para hacer sus propias elecciones sobre la dirección que desean tomar en sus vidas.

El principal objeto de estudio del conductismo es la conducta, la cual se puede definir como movimientos corporales y reacciones internas y externas del organismo a los fenómenos del medio ambiente. Entre estos movimientos y reacciones se encuentran el andar, el hablar, las secreciones glandulares y todo tipo de actividades (Mendick, Higgins y Kirchenbaum, 1982).

El conductismo considera "la conducta como un producto de la relación entre el estímulo y la respuesta" (Sarason 1985, 77) es decir, para los conductistas el comportamiento del hombre está regido por los eventos o estímulos que recibe del ambiente. Para el conductismo una conducta ocurre cuando un evento o estímulo se presenta en el ambiente. Así el mundo real o exterior, y el elemento fisiológico de un individuo se combinan para determinar todos los aspectos de su conducta. Se puede concluir que la conducta está determinada por eventos precedentes que generalmente son externos (estímulos reforzadores en el ambiente) (Sarason, 1985).

La psicología ha perdido el pudor a dedicarse a áreas específicas de investigación que anteriormente no se consideraban científicas. El interés en incluir variables cognitivas en la explicación científica de la conducta forma parte de un cambio de actitud general dentro de la psicología, "se ha reconocido a los factores cognitivos la suficiente importancia en la explicación de diversos fenómenos relacionados con la percepción: el lenguaje, la memoria, y el pensamiento, como para considerar a la psicología cognitivo-conductual como una área de estudio formal" (Kazdin 255, 1983).

Dentro del conductismo radical se ha evitado la utilización de conceptos mediacionales y de variables intermedias en la explicación de la conducta y en el diseño de técnicas para alterarlas. Tanto los principios teóricos como los metodológicos del análisis aplicado de la conducta ponen su acento en la conducta manifiesta y en los acontecimientos ambientales que influyen sobre ella.



Los tratamientos cognitivos representan una orientación nueva en el estudio de la conducta. Esta orientación se desarrolló como consecuencia de la insatisfacción con las explicaciones estímulo respuesta (E-R), y como fruto de la investigación que ha demostrado el papel de los procesos de pensamiento en el control de la conducta. El desarrollo de la investigación y de la teoría de psicología cognitiva-conductual puede comprenderse examinando la propia evolución del conductismo, en donde se pueden distinguir tres etapas:

La etapa inicial puede caracterizarse por la postura de Watson, en donde se exaltó el objetivismo como el fundamento de una psicología nueva, pues consideraba a la conciencia y a los estados subjetivos como temas que no podían abordarse mediante el estudio científico.

La segunda fase del conductismo se caracteriza por la introducción de conceptos mediacionales en las relaciones entre estímulos y respuestas. En la explicación del aprendizaje empezó a tenerse en cuenta el papel de las variables relacionadas con el organismo; y de esta forma la psicología E-R se convirtió en psicología E-O-R.

La tercera etapa en la evolución del pensamiento conductista, se ha caracterizado por su interés en temas ignorados por lo general por otros teóricos del conductismo, pero no por otros; entre estos temas se encuentra el pensamiento, la percepción, los procesos motivacionales y la mediación en general.

Un interesante intento de conjugar el conductismo con la cognición fue llevado a cabo por Miller, Galanter y Pribram, estos autores expusieron una teoría que podría encajar en un "conductismo subjetivo". Su postura era cognitiva hasta el punto de que reconocían la influencia de las ideas de un individuo sobre su conducta. (Kazdin, 1983).

Y es en este esquema (cognitivo conductual) bajo el que se registró este escrito, ya la mayoría de los procedimientos de la psicología organizacional se basa en dicha teoría.

La psicología es una de las disciplinas más amplias en cuanto a sus áreas de investigación, la cual tiene implicaciones en distintas subáreas como son: educativa: en donde se promueve el desarrollo integral del estudiante para que pueda aprovechar sus recursos en el mejoramiento de su ambiente familiar y social al elegir su profesión u ocupación; clínica: que tiene como base la psicología de la personalidad e intenta conocer y comprender lo que el ser humano tiene de singular (Slein y Sicilia, 1981 en Harrch1983);

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

social: estudia las influencias socioculturales en la actividad humana individual; experimental: estudia la conducta animal y se lleva a cabo con el objeto de comprenderla conducta humana en situaciones semejantes e industrial: a la cual podemos definir como la ciencia que apoya a la relación empresa-empleado mediante diversas actividades. Su importancia radica en que permite detectar las necesidades de una organización para proporcionar (de acuerdo a los problemas y posibilidades de la empresa) soluciones a las mismas.

1.2 Psicología Organizacional

Cabe señalar, que los orígenes del área industrial no tienen registrada fecha exacta, Siegel (1975) considera que fue con la publicación de "Psicología, eficiencia industrial" de Hugo Munsterberg que se empezó a dar cierta importancia a la relación entre rendimiento y productividad. Y es el mismo Siegel (1975) quien señala que los psicólogos americanos se mostraban inclinados a concentrarse más que nada en los problemas de selección y colocación de personal.

Por su parte Korman (1987) considera que fueron dos los psicólogos industriales hasta antes de la Primera Guerra Mundial: Walter Dill Scott y Hugo Munsterberg, los cuales tienen en común haber sido discípulos de Wilhelm E. Wundt (fundador del primer laboratorio de psicología experimental). Ambos realizaron trabajos orientados a la optimización de la relación entre empresa y empleados.

Sin embargo, el mayor auge de ésta se da a partir de la Primera Guerra Mundial a través de la petición del ejército Estadounidense al manifestar la necesidad de seleccionar y clasificar a millones de reclutas. Es decir, a partir del planteamiento de cómo utilizar de manera más eficaz a millones de hombres que solamente se necesitarían emplear durante la guerra, básicamente la cuestión consistía en cómo seleccionar a las personas que deberían ocupar puestos destacados, especializados. Es así, que se elaboraron los primeros tests. Sin embargo, es hasta 1924 que el interés sobre los resultados que pudo proporcionar esta ciencia se consideran, cuando se descubre que las condiciones sociopatológicas del ambiente laboral podrían tener mucho más importancia que las condiciones físicas. De esta forma, la industria comienza a darse cuenta que los psicólogos estaban en condiciones de resolver los problemas más apremiantes en las empresas.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Schultz (1985, 327) define a la psicología organizacional como: "la aplicación de los métodos, acontecimientos y principios de la psicología de las personas en el trabajo". Por lo tanto un psicólogo organizacional observa el comportamiento de los trabajadores, pero también se ocupa de sus motivaciones, emociones, ideas y deseos; y aunque éstos no puedan ser observados como tal, lo que el psicólogo debe hacer es evaluar sus efectos.

Por otro lado Bass (1992, en Pineda 1995) define a la ciencia que auxilia el área industrial como psicología de las organizaciones y la concibe como la ciencia que se ocupa de los productos y procesos para los negocios, las acciones recíprocas que ocurren entre los hombres y los materiales. "De una tecnología aplicada avanzamos hacia una ciencia definida de la organización valiéndonos de conceptos pertenecientes a la psicología general. Así por ejemplo, se estudian factores tales como evasión, que en la industria se presenta bajo forma de apatía, fantasía, renuncia, ausencias y llegadas tarde. Ello se hace en lugar de concentrar la atención sobre un síntoma determinado del personal, tal como una rotación evitable de personal. Es como una parte más general de los elementos dinámicos que abarcan lo que atrae a un empleado y hace que se apegue a su trabajo" (p. 23).

¿Sin embargo, cuáles son las actividades en las que el psicólogo puede resolver problemas?, es decir, ¿cuáles son las actividades de un psicólogo?. Ribes, Fernández, Talento, Rueda y López (1980), mencionan que las actividades profesionales del psicólogo prevén dos dimensiones bien definidas. La primera es la intervención directa del psicólogo en la solución de problemas concretos o en el desarrollo de soluciones nuevas. La segunda es la actividad del psicólogo mediada profesionales y no profesionales. La actividad genérica del psicólogo como profesional, incluyendo dentro de ésta su labor como investigador básico y aplicado, se encuadra en aquellas situaciones sociales en que el factor humano es determinante. Ribes, Fernández, Talento, Rueda y López (1980), definen cinco funciones profesionales del psicólogo en relación con los factores humanos:

- 1) Funciones de detección de problemas, definidos ya sean en términos de carencias de forma de comportamiento socialmente deseables, o de potencialidades cuyo desarrollo es requerido para satisfacer prioridades individuales o sociales. Esta función comprende las áreas tradicionales de evaluación y diagnóstico.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- 2) Funciones de desarrollo que consisten en promover cambios a nivel individual o de grupos, para facilitar la aparición de comportamientos potenciales requeridos para el cumplimiento de objetivos individuales y de grupo en lo que a recursos humanos se refiere. Esta función incluye fundamentalmente lo que en forma tradicional se le ha denominado educación y capacitación.
- 3) Funciones de rehabilitación, dirigidas al remedio de aspectos deficitarios en el comportamiento de individuos o de grupos. Comprende actividades de reeducación.
- 4) Funciones de planeación y prevención, relacionadas con el diseño de ambientes, predicción de problemas a mediano y largo plazo, y difusión de algunas actividades profesionales de apoyo entre personal paraprofesional y no profesional.
- 5) Funciones de investigación, que se dirigen a la evaluación controlada de instrumentos de medida al diseño de tecnología y al establecimiento de habilidades interdisciplinarias en el área de la salud y del cambio social.

Estas funciones generales del psicólogo como especialista en el comportamiento inciden en áreas de problemas y escenarios sociales de índole variada. Cabe destacar cuatro áreas-problema generales: la salud pública, la productividad, la instrucción (definida como un área que incluye procedimientos educativos informales) y la ecología y vivienda. Los escenarios en que afectan estas áreas-problema son: las instituciones de salud, de educación, de reclusión, el laboratorio y los centros laborales y de producción.

1.3 Campo de trabajo del Psicólogo Organizacional

Y ¿cuáles son estas áreas en las que el psicólogo puede resolver problemas en las empresas?

Al respecto Schultz (1985) menciona que el área de trabajo del psicólogo industrial recae en 7 aspectos:

1. Selección y adiestramiento de empleados.
2. Espíritu de equipo y satisfacción con el trabajo.
3. Motivación al empleado.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

4. Evaluación de rendimiento, y;
5. Productividad.

Por su parte McCollan (en Blum y Nailor, 1985), distingue básicamente 6 categorías generales para agrupar las actividades del psicólogo dentro de la industrial:

- Selección de personal. Se refiere a la selección de empleados para cubrir determinados puestos.
- Desarrollo de personal. Evaluación del desempeño, de puestos, medición de las actitudes, desarrollo de ejecutivos y consejo personal a los empleados.
- Ingeniería humana. Diseño de equipos y productos.
- Estudio de la productividad. Actitudes relativas tanto a la fatiga de los trabajadores como la iluminación y el ambiente general de trabajo.
- Administración. Actividades referentes a las actividades administrativas.
- Otras. Accidentes y seguridad, relaciones laborales, etc.

Por otra parte Dunnette y Kirchner (1986), tienen su particular punto de vista, el cual queda manifiesto al expresar que, dado que es el trabajo donde el hombre invierte más horas dentro de su vida, resulta ser un buen sitio para el estudio del comportamiento. Y afirman que un psicólogo que se ocupa en la conducta industrial está muy interesado en crear circunstancias óptimas para la utilización de los recursos humanos de la industria. De esta manera el psicólogo será el mediador entre la empresa y el empleado, interesándose en problemas complejos tales como la productividad humana, ejecución del trabajo, aprendizaje y adquisición de habilidades, motivación, incentivos, circunstancias ambientales, así como seguridad física y mental.

Rodríguez (1987) considera que el psicólogo dentro del área organizacional cubre un gran número de necesidades de la organización, por ejemplo:

- Reeducción de las actitudes individualistas destructivas
- El proceso de comunicación y sus obstáculos.
- Motivación para el trabajo y la colaboración.
- Selección de personal.
- Métodos de capacitación.
- Integración de equipos de trabajo.
- Manejo de conflictos.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- ✓ Creatividad.
- ✓ Resistencia al cambio.
- ✓ La psicología de las muchedumbres.
- ✓ Relaciones de sumisión y liderazgo.

Con base en lo anterior, podemos afirmar que dentro del área organizacional el psicólogo tiene un amplio campo de investigación y desarrollo. La razón para afirmar lo anterior es que el recurso más importante para el crecimiento de una de una empresa es el humano, y el psicólogo como estudioso de la conducta podría proporcionar un amplio panorama de cómo optimizar la relación empresa-empleado. Sin embargo, la realidad es que el psicólogo dentro del área industrial se limita a llevar a cabo el proceso de selección y capacitación al personal, sin realizar un seguimiento de ese nuevo empleado. Esto puede justificarse con el argumento de la falta de conciencia por parte de las empresas acerca de la relevancia de esta labor del psicólogo. Sin embargo, como lo menciona Peiro (1981), en otras organizaciones la función del psicólogo no se limita sólo a la aplicación de Tests, pues asesora al departamento de relaciones industriales en las negociaciones contractuales que la empresa sostiene con el sindicato, o prepara las investigaciones de campo orientadas hacia la mercadotecnia donde analiza las costumbres del ama de casa cuando hace las compras en el supermercado más próximo, también puede dar asesoría al gerente para mejorar el nivel de vida de los trabajadores y mejorar la producción al mismo tiempo.

En este sentido, el área industrial busca la manera en que están relacionados la empresa y el empleado, y de esta forma poder establecer una vía de comunicación entre ambos para optimizar recursos. Hay que recordar que el primer contacto que el sujeto tiene en la empresa, generalmente es, a través del departamento de reclutamiento y selección ya que éste es el encargado de proveer a la empresa del recurso humano, la búsqueda del contacto ideal para cubrir un puesto vacante.

Esta es la función que el psicólogo debe realizar en el área industrial, sin embargo, no siempre puede ser cubierta en su totalidad, ya sea por limitaciones administrativas, organizacionales, económicas o de tiempo.

Esta problemática se pone de manifiesto con mayor énfasis en empresas de seguridad privada, (las cuales han proliferado de manera sobresaliente en los últimos 5 años) en las que las condiciones de trabajo, horario, el abuso del poder y principalmente el salario, no

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

nos permite cumplir con el objetivo principal del departamento de reclutamiento y selección de personal: el de garantizar el contratar a aquellos empleados adecuados para ayudar a la empresa a lograr su meta principal: ofrecer un servicio de calidad al cliente y que permita satisfacer las expectativas del mismo.

CAPITULO 2

EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

El elemento humano es el factor más importante dentro de una organización, ya que dependiendo del tipo de personal con que cuente una empresa será el desarrollo de la misma. Ahora bien ¿qué es selección de personal? Podemos decir que es el procedimiento para encontrar al candidato ideal para cubrir una vacante existente al menor costo. Tomando en cuenta las necesidades de la organización en la que se realiza la selección de personal.

Para realizar un adecuado proceso de reclutamiento y selección de personal se deben llevar a cabo diferentes actividades, poniendo especial cuidado en la realización de cada una de ellas; estas actividades son:

Vacante.

Requisición de personal.

Análisis del puesto.

Descripción del puesto.

Especificaciones o requisitos para el puesto.

Reclutamiento.

Fuentes de reclutamiento internas.

Fuentes de reclutamiento externas.

Inventario de personal.

Recepción de candidatos.

Selección. Solicitud de empleo y currículo vitae.

Entrevista previa.

Evaluaciones.

Entrevista profunda.

Examen médico.

Manejo de los candidatos.

Recepción de los documentos.

Contratación.

Programa de inducción

Para cubrir una vacante existe un proceso el cual va a variar de acuerdo a las necesidades y recursos de la empresa. Sin embargo, ¿qué es una vacante y cuál es el proceso de selección ideal en una empresa?. Una vacante puede ser definida como un puesto que no tiene titular. El surgimiento de

una vacante puede tener básicamente dos orígenes: nueva creación, lo cual significa que no existía ese puesto en la organización y debido a las necesidades que se van presentando el área se ve en la necesidad de contratar a una o varias personas más; y sustitución cuando el puesto ya existe y el titular es promovido dentro de la organización o por alguna razón decide dejar la empresa por lo cual será necesario buscar un sustituto.

La necesidad de cubrir una vacante se le hace saber al área de selección mediante un formato de requisición de personal señalando la razón de la vacante, fecha a ser cubierta, si es eventual, sueldo, horario, departamento, y características del candidato.

Posteriormente se lleva un análisis y evaluación de puestos; sin embargo no siempre es posible ya que algunas empresas no cuentan con tales evaluaciones, las cuales van a determinar los requerimientos que debe satisfacer la persona para ocupar el puesto eficientemente así como el salario asignado. En caso de no existir dicho análisis y evaluación, deberá procederse a su elaboración para poder precisar que se necesita y cuanto se le pagara. Pudiera decirse que una vacante es una pieza faltante en una máquina. Si no se tiene una idea de la forma de esta pieza ni de sus funciones, es imposible llenar el hueco.

Una vez que se conoce cuáles son las características que el candidato debe cubrir inicialmente para ocupar el puesto vacante se procede a la localización del mismo: el primer paso es recurrir al inventario de recursos humanos para detectar si alguna de las personas que trabaja en ese momento puede ser promovido y cubrir la vacante que se tiene. Quizá convenga explicar de una manera que es un inventario de R.H. como se planteo en un inicio, la idea que el entrevistador debe tener en el momento de realizar la entrevista es visualizar la proyección y crecimiento que el nuevo empleado puede tener en la organización. De tal manera que el inventario de R.H. debe permitir conocer la experiencia, habilidades, conocimientos, intereses, actualización en el trabajo, etcétera. De cada uno de los miembros de la misma, con el objeto de cubrir los puestos que vayan quedando vacantes y puedan planearse los cursos de entrenamiento necesarios para hacer frente a las necesidades futuras y presentes de la organización. En el caso de que la empresa no cuente con un inventario de R.H. se deberá recurrir a otras fuentes de reclutamiento.

Según Arias (1980), un inventario de recursos humanos debe contener, al menos, la siguiente información, la cual no está organizada ni por orden de importancia ni por nivel de realización:

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

1. Número de personas en cada categoría y en cada puesto.
2. Edades de las personas.
3. Actitud de cada persona hacia su trabajo y hacia su organización.
4. Nivel de eficacia de cada persona de acuerdo a las normas establecidas.
5. Objetivos personales de cada miembro.
6. Nivel de conocimientos y habilidades de cada persona para sus puestos y otros puestos.
7. Orientación profesional o vocacional de cada persona.
8. Sustitutos potenciales para cada puesto fuera de la organización.
9. Fuentes de reclutamiento específicos para cada puesto fuera de la organización.
10. Tiempo necesario de capacitación para los sustitutos potenciales internos.
11. Tiempo necesario de capacitación para los sustitutos potenciales externos.
12. Tiempo necesario de capacitación para un novato.
13. Índices de rotación para cada categoría y departamento.
14. Índices de ausentismo para cada categoría y puesto.
15. Movilidad ascendente del personal.
16. Otros.

2.1 Fuentes de reclutamiento

Existen básicamente dos tipos de fuentes de reclutamiento: internas y externas. Las primeras se refieren a los recursos con los que cuenta el propio departamento de selección sin la necesidad de recurrir al reclutamiento fuera de la empresa y estas son:

Cartera interna. La cartera interna se conforma con las solicitudes de los candidatos que no pudieron ser contratados en el momento de presentar solicitud, pero se considero en la entrevista que pudieran ser candidatos viables. Estas solicitudes son conservadas y tiene una permanencia que es variable de acuerdo a las políticas del área de reclutamiento y selección, generalmente es un periodo de 3 a 6 meses. Una vez que surge una vacante se recurre a esta cartera para saber si existe algún candidato que cubra con el perfil requerido y contactarse con él.

Referidos internos. Esta fuente de reclutamiento consiste en las recomendaciones de familiares y amigos que hacen los mismos empleados, aunque no siempre es posible ya que existen empresas las cuales por políticas internas no se permite el ingreso de familiares.

Sindicato. Las organizaciones que cuentan con un sindicato tienen en esta otra fuente de reclutamiento ya que este organismo tiene "derecho" a cubrir ciertas vacantes.

Las fuentes de reclutamiento externas se refieren a los contactos que realiza el área de selección fuera de la empresa y son los siguientes:

Intercambio. Esta fuente de reclutamiento opera de la siguiente manera: cada encargado del área de selección de cierto número de empresas se reúnen mensualmente con la intención de dar a conocer a cada uno las vacantes con las que cuentan y los candidatos viables que se entrevistaron durante ese mes pero que por alguna razón no tienen cabida en la empresa, asimismo se proporciona información de quienes son las empresas que cuentan con cartera de candidatos que podrían ser viables para cubrir las vacantes que tiene cada organización.

Bolsas de trabajo. Existen generalmente en las escuelas, aunque también en organismos como la Comisión Nacional del Deporte (CONADE). Para obtener resultados de estas fuentes se le proporciona al responsable una relación de vacantes para cuando se presenten los sujetos a llenar una solicitud de empleo sean canalizados al puesto más acorde al perfil. La relación se renueva cada semana y en el caso de que se cubra la vacante se le informa al encargado de esta situación para que sea eliminada de la relación y no se sigan enviando candidatos para un puesto ya cubierto. Otra opción que ofrecen las bolsas de trabajo es poder consultar la cartera con la que ellos cuentan.

Iniciativa propia. En algunas ocasiones, el prestigio de la misma empresa lleva a los candidatos a presentar en las oficinas de reclutamiento y selección para emplearse o ser considerados como un candidato.

Anuncios en el periódico. Se publica un anuncio en el periódico mencionando el puesto requerido, las características y generalmente, lo que la empresa ofrece a cambio. La desventaja de este medio de reclutamiento es que, a diferencia de las anteriores representa un gasto para la empresa y por otro lado, debido al número de personas que buscan empleo por este medio se presentan en las oficinas un gran número de solicitantes que, en la

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

mayoría de las veces, no cubren ni siquiera con el perfil inicial, lo cual representa un desgaste para el reclutador, pues de una u otra manera se debe atender a esa gente.

Agencias de colocación. Esta forma de conseguir candidatos es poco usada por el alto costo que representa. La agencia hace la labor de reclutamiento y selección y envían al aspirante que consideran más apto, se utiliza, generalmente, cuando es una vacante eventual o urgente que no puede esperar a que se lleve a cabo todo el proceso.

Asociaciones. Existe otra forma de reclutar que también implica un costo para la empresa. Son asociaciones que se dedican a tener un banco de datos sobre los candidatos para todas las áreas y que son boletinados y entregados a las empresas que son socios de dichas organizaciones, además de poder también boletinar las vacantes existentes y recibir los candidatos que estas asociaciones envían. Su método en el aspecto del reclutamiento y selección es similar al de las bolsas de trabajo. Con la diferencia de que en las bolsas de trabajo todo es gratuito, mientras que aquí sí implica un costo tanto para la empresa como para el candidato. Los boletines de los candidatos son recibidos cada mes o cada 15 días. Las más grandes en México son: American Chamber of Commerce y la Asociación Metropolitana de Ejecutivos en Relaciones Internacionales. A diferencia de las bolsas de trabajo estas asociaciones llevan a cabo constantemente cursos de capacitación y actualización en todo lo relacionado con el área de Recursos Humanos.

Estas son las fuentes de reclutamiento más comunes y se va a recurrir a ellas dependiendo del perfil del puesto a cubrir, por ejemplo no se acudiría a una bolsa de trabajo en una escuela para reclutar ayudantes generales. También es importante mencionar que se recurre a cada fuente de reclutamiento dependiendo de las posibilidades con que cuenta la empresa, no siempre es posible o adecuado publicar anuncios o no todas las empresas cuentan con membresía de organizaciones como: American Chamber o Ameri. No debemos olvidar que el papel del psicólogo es proveer a la empresa del recurso humano y debe conseguir a los candidatos de una u otra forma.

Una vez que se ha localizado la fuente de reclutamiento y se presentan los candidatos se lleva a cabo una entrevista inicial la cual nos va a dar un panorama general del perfil del sujeto y podremos descartarlo o continuar con el proceso. Existen algunas empresas que cuentan con un formato especial para esta entrevista inicial, se denomina presolicitud y contiene datos básicos como: nombre, edad, dirección, teléfono, estado civil,

experiencia laboral, etc. Hay también organizaciones que no cuentan con dicho formato y entonces se le entrega al candidato una solicitud completa la cual contiene datos más completos, pues además de los antes mencionados arrojan también información sobre datos familiares, nombre y ocupación de los padres, hermanos, esposa, hijos, etc. aspectos como: intereses a corto y largo plazo, pasatiempos participación en organizaciones sindicales, etcétera.

2.2 Entrevista

Respecto a la entrevista, Reyes Ponce (1982) considera que es una de las armas más valiosas de que dispone el entrevistador " la que se hace para completar datos del solicitante tiene un valor incalculable, solo que como toda entrevista, vale lo que vale el entrevistador. Pero este puede hacerse en cierto modo con la practica y el análisis de sus progresos en ella". (83).

Vamos ahora al espacio físico y a la importancia que este tiene. Arias Galicia (1982) señala al respecto que el espacio físico asignado a la oficina de reclutamiento y selección deberá de proporcionar las facilidades adecuadas a fin de que resulte funcional y reduzca al mínimo las incomodidades que surjan entre la presencia de numerosos candidatos. Es aconsejable una sala de espera confortable, iluminada y suficientemente ventilada, así como cubículos privados que permitan las condiciones ambientales necesarias para la realización de las diferentes etapas del proceso de selección. Al localizar el área de reclutamiento y selección es importante que sea accesible a los solicitantes y evite que estos transiten por las áreas de trabajo. Por otro lado Reyes Ponce (1982) le concede la misma importancia al espacio físico del área de selección al señalar que conviene que sea correctamente arreglada la sala de espera, por que ella dará al solicitante la primera impresión de la empresa. Conviene hacer citas lo más exactas que sean posible, porque de lo contrario se engendra en el entrevistado un nerviosismo que entorpecerá la buena entrevista. Pero como requisito esencial debemos hacer notar que la sala de entrevistas debe garantizar plenamente el sigilo, ya que sin esto, el entrevistado nos dirá apenas nada importante.

En la pre-entrevista que hacemos, se debe obtener mayor información general del candidato y detectar si cubre inicialmente con el perfil requerido en cuanto a escolaridad, experiencia, y si el candidato reúne los requisitos iniciales se le explica entonces las actividades a desarrollar, la organización de la empresa, el horario, sueldo y prestaciones,

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

probablemente quiera saber algo más sobre cual es el organigrama de la empresa y su área, posibilidades de desarrollo, etcétera. Hay que resolver esas dudas que se plantean pues le darán al candidato un panorama más amplio y estará seguro de qué es lo que puede recibir. Una vez que se tiene un acuerdo entre ambas partes se procede a llevar a cabo una entrevista profunda. Sabemos la experiencia y aspiraciones que el candidato nos muestra pero debemos indagar sobre otros aspectos: relaciones familiares, relaciones con sus jefes y compañeros de trabajo, qué es lo que él espera de la empresa, a qué dedica su tiempo libre, cuáles son sus planes a corto y largo plazo y un aspecto que ha sido criticado en varias ocasiones: el aspecto personal.

Se ha considerado que la información sobre la vida privada del solicitante no debe ser investigada por la organización, sin embargo, debe tomarse en cuenta que tratándose de aspectos directamente relacionados con el trabajo a desempeñar, contando con la aprobación del interesado y teniendo como propósito ofrecerle un trabajo que pueda serle más satisfactorio, la explicación de estos puntos no es éticamente reprochable. La información a obtener implica indicadores del concepto que el individuo tiene de sí mismo, de sus padres, hermanos, esposa, hijos, del mundo y de la vida en general, nos va a dar la pauta en el manejo de sus relaciones interpersonales.

Una vez explorados estos puntos se da un cierre a la entrevista. Es conveniente preguntar al candidato si tiene alguna duda o comentario para finalizar. Si el candidato es aceptado en este nivel se procede a la aplicación de las pruebas. En caso contrario se busca canalizarlo a otra empresa donde tengan una vacante similar. Si no existiera dicha vacante se canaliza el candidato a una bolsa de trabajo como CONADE. Es importante que al termino de la entrevista se lleve a cabo por escrito un resumen de los puntos más importantes que se encontraron, esto nos servirá para poder, mas adelante corroborar los resultados de las pruebas que se vayan a aplicar. El resultado y conclusiones de la entrevista deben ser claros, concreto e inteligible para quien tenga necesidad de consultarlo. Existen algunas empresas en las cuales se cuenta con un formato en los cuales se señalan los puntos que debe tener dicha información. De no ser así el entrevistador deberá realizar las anotaciones que considere necesarias. Después de la entrevista es importante que el entrevistador se auto-evalúe y conteste las siguientes preguntas:

- ¿Obtuve la información necesaria durante la entrevista?

- ¿Pude establecer el rapport?
- ¿Alcance el objetivo?
- ¿La entrevista se realizó de acuerdo a lo planeado?
- ¿Logré darle seguridad al entrevistado?
- ¿Conseguí el intercambio requerido?
- ¿Me mostré tranquilo y sin presiones?
- ¿Presione al entrevistado cuando fue necesario?
- ¿El entrevistado estima que valió la pena la entrevista?, etc.

El tipo de pruebas que se aplican va a depender del puesto que sé este seleccionando, aunque una buena batería de pruebas incluye: inteligencia, personalidad y aptitud; generalmente en el ámbito operativo también se aplican pruebas técnicas. La aplicación de pruebas puede hacerse de manera individual o colectiva dependiendo del test que se utilice (Thorndike, 1986). El área de selección es la encargada de armar su batería de pruebas, la cual va a estar determinada por las necesidades de la organización y como se menciona, del nivel del puesto pues no se puede aplicar la misma prueba de inteligencia para un ejecutivo que para un puesto operativo. Es importante señalar que las pruebas psicométricas son instrumentos y como tales no son ni buenas ni malas, depende para que hayan sido diseñadas, sus limitaciones, en que se utilizan, quien las utilice, etc. Por esto si el responsable de la selección de personal no esta capacitado en el manejo de las pruebas psicológicas, por ética profesional no debe hacerlo sin recurrir a la asesoría del psicólogo.

2.3 pruebas psicométricas.

Orozco(1980, en Hassan 2000), propone varios niveles para determinar qué batería de pruebas de acuerdo a determinados tipos de puestos, estos niveles son:

Nivel A.-

Incluye a directores generales, gerentes, subgerentes, contralores, auditores y similares.

Batería propuesta:

Entrevista psicológica.

Psicodiagnóstico de Rorschach.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Test de percepción temática (Murray).

Prueba de inteligencia de Weschler.

Cuestionario socioeconómico Mchover (H.T.P.); Bender.

Nivel B.-

Este nivel agrupa a gerentes de ventas, jefes de departamento, jefes de oficina, subcontadores, secretarías ejecutivas y similares.

Batería propuesta:

Entrevista psicológica.

Cuestionario socioeconómico.

Inventario Multifacético de la personalidad (MMPI).

Prueba de inteligencia de dominós de Anstey.

Prueba de inteligencia beta revisada o Weschler.

Frases incompletas, Machover (H.T.P.), Bender.

Nivel C.-

Comprende empleados especialistas, tales como programadores de máquinas, vendedores, secretarías y similares.

Batería propuesta:

Entrevista psicológica.

Cuestionario socioeconómico.

(MMPI).

Beta revisada.

Frases incompletas, Machover (H.T.P.).

Nivel D.-

Entrarían oficinistas, taquigrafistas, archivistas, auxiliares, telefonistas y similares.

Batería propuesta:

Entrevista psicológica breve

Cuestionario socioeconómico.

Beta revisada.

Machover (H.T.P.).

De las evaluaciones más las entrevistas se descarta a los candidatos que no cubran el perfil requerido y se les explica, de ser posible, la causa del rechazo. Al igual que en la entrevista se le orienta al aspirante sobre otras fuentes de trabajo o se boletinan sus datos para darlos a conocer a otras empresas mediante intercambio.

Una vez que se ha llevado a cabo una evaluación completa del aspirante se lleva a cabo una selección de los candidatos que se adecuen al perfil requerido.

Una vez que el candidato ha sido elegido, se procede a su contratación, generalmente este trámite lo realiza otro departamento (relaciones laborales, personal o relaciones industriales) aunque existe la posibilidad de que la misma área de selección lleve a cabo dicho trámite.

De cualquier manera es labor de reclutamiento y selección entregar el expediente completo, el cual deberá contener: solicitud de empleo, exámenes reporte, los documentos necesarios para su contratación tales como: acta de nacimiento, comprobante de estudios, comprobante de domicilio, cartas de recomendación, fotografías, comprobante del IMSS y del R.F.C. y cartilla del servicio militar nacional. Con estos documentos completos el candidato firmara cada uno de los documentos que se le requieran: contrato laboral, alta del IMSS, seguro de vida, en fin, todos los documentos que la empresa requiera para el inicio de una relación laboral.

2.4 La inducción.

Como último paso dentro del proceso de selección de personal se debe dar especial atención a la inducción del nuevo empleado a la organización.

Cuando se ha seleccionado y contratado a uno de los candidatos a ocupar un puesto dentro de la organización, se debe tomar en cuenta que una nueva personalidad se integrará a la compañía: El nuevo elemento va a enfrentarse de pronto a un conjunto de normas, políticas, procedimientos y costumbres extraños para él. El desconocimiento de todo esto puede afectar de forma negativa su desempeño en sus nuevas actividades laborales. Así que es la propia organización quien debe encargarse de brindar a los nuevos empleados la información pertinente acerca de su nuevo puesto en el menor tiempo posible.

Un programa de inducción puede contener, entre otras, las siguientes actividades:

1. Reunión con el personal de nuevo ingreso el día de su contratación o primer día de trabajo.

2. Información y explicación amplia sobre el contenido del "manual de bienvenida" que debe contener los siguientes datos:
- a) Historia de la organización.
 - b) Sus objetivos.
 - c) Horarios, días de pago, descansos, etc.
 - d) Artículos que produce o servicios que presta.
 - e) Estructura de la organización (organigrama).
 - f) Políticas de personal.
 - g) Prestaciones.
 - h) Ubicación de servicios: comedor, sanitarios, consultorio, etc.
 - i) Reglamento interior de trabajo.
 - j) Pequeño plano de las instalaciones.
 - k) Información general, que pueda representar interés al nuevo empleado.
3. Visita a las instalaciones, a fin de que los nuevos empleados se familiaricen con la disposición física de los locales.
4. Presentación ante los representantes sindicales, en su caso.
5. Información otorgada por el jefe de área.
6. Presentación del nuevo elemento a los demás miembros del departamento; de ser posible es recomendable nombrar a un compañero que lo auxilie en los detalles que sean necesarios conocer más a fondo.
7. Información acerca de los detalles propios para la elaboración del trabajo.
8. Entrevista de ajuste a un cierto plazo fijo, a fin de conocer si los procesos de selección y adaptación han sido adecuados.

Es importante mencionar que no sólo el personal de recursos humanos tiene la responsabilidad en la inducción del nuevo empleado, por el contrario, todos los miembros de la organización que estén en contacto con el nuevo empleado tienen un papel importante en el proceso de integración.

Por último cabe señalar, que los procedimientos antes mencionados, pueden variar dependiendo de las políticas de cada empresa, es decir, se puede realizar primero la entrevista, después dar solicitud, etc.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

En resumen: el departamento de selección por sus especiales capacidades en las técnicas respectivas, busca y escoge los mejores candidatos y los recomienda para los puestos más acordes con sus cualidades.

Muchas veces se piensa que la función se lleva a cabo de forma lineal y en realidad el departamento de selección no decide contra la opinión de los jefes inmediatos quién debe ser contratado después de las pruebas, sino solo recomienda y aconseja, dejando la última decisión a dichos jefes.

Respecto al proceso de selección Arias Galicia (1982) considera que existen tres principios fundamentales:

Colocación. Es común que cuando se lleva a cabo la selección, el entrevistador piense únicamente en el puesto vacante a cubrir, pero parte de la tarea es tratar de incrementar los recursos humanos de la organización por medio del descubrimiento de habilidades o aptitudes que pueden aprovechar los candidatos en su propio beneficio y en el de la organización. Así pues si un candidato no tiene las habilidades necesarias para determinado puesto, pero se le considera potencialmente un buen prospecto por otras características personales, es necesario descubrir otras habilidades, las cuales pueden ser requeridas en otra parte de la organización o en otra ocupación dentro de la misma.

Orientación. Este aspecto se refiere básicamente, a que debemos hacer cuando el candidato no reúne los requisitos iniciales para el puesto que estamos cubriendo. No se debe adoptar una actitud de indiferencia y únicamente rechazar al candidato. Se le debe proporcionar una orientación hacia donde puede acudir a buscar empleo de acuerdo a su perfil y/o canalizarlo a alguna empresa que requiera candidatos afines. Tradicionalmente si un candidato no era aceptado, simplemente se le rechazaba, pero no hay que olvidar que la organización se encuentra engarzada dentro de un sistema económico, cultural y político y que por ello cumplirá sus objetivos sociales si ayuda a resolver los problemas del país. En caso de que no sea posible aceptar a un candidato, es importante orientarlo, dirigirlo hacia otras fuentes de empleo, hacia el incremento de sus recursos a través de una escolaridad adecuada o hacia la solución de sus problemas de salud, en caso de que sea esta la causa de la no aceptación. Sin embargo, lo que sucede generalmente es que la respuesta escuchada por un candidato es: vamos a hacer la evaluación de su solicitud y si es aprobada lo llamamos. Esta es una manera de darle a entender al candidato que no se adecua al perfil

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

requerido por una y mil razones que no pueden comentársele de manera directa o tan abierta, por ejemplo si el candidato muestra inestabilidad laboral por mucha experiencia que tenga no sería conveniente aceptarlo (siempre y cuando la vacante no sea eventual) ya que tendría una permanencia corta en la empresa; sin embargo, no sería conveniente decirle directamente que su inestabilidad es un obstáculo para que ocupe el puesto y la razón es muy sencilla, se empezaría a cuestionar el trabajo del psicólogo lo cual resultaría molesto. Es aquí donde el manejo de la situación va a depender de la habilidad del psicólogo.

Ética profesional. Este es quizá, el más importante de los tres aspectos mencionados por Arias Galicia "parece que muchos seleccionados no se han dado cuenta cabal de las enormes implicaciones éticas y humanas de su trabajo, a juzgar por la proliferación de oficinas de elección". Es importante recordar que el proceso de selección implica una serie de decisiones que pueden afectar el desarrollo del candidato. Si no es aceptado, si se le coloca en un puesto para el cual no tiene habilidades, para el cual tiene mas capacidad de la necesaria, etc. Son circunstancias que pueden convertirse en fuentes de frustración para el candidato y que, por tanto, pueden minar su salud mental y la de su familia y afectar negativamente la organización.

CAPITULO 3

**PERFIL CORPORATIVO
INTER-CON SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA, S.A.
DE C.V.**

3.1 Orígenes de Inter-Con

Inter-Con Security Systems, Inc., fue fundada en 1973 en Los Estados Unidos de Norteamérica, en respuesta a la necesidad de que existiera un servicio altamente calificado de seguridad a un costo razonable. En la actualidad Inter-Con suministra una gran cantidad de servicios altamente profesionales de seguridad a entidades gubernamentales, a comercios e industrias a través de dieciocho países en cuatro continentes del mundo.

Inter-Con Servicios de Seguridad Privada, S.A. de C.V., proporciona servicios de seguridad especializados. Cuenta con más de 5,000 profesionales en seguridad privada que protegen clientes, instalaciones y organizaciones en toda la República Mexicana. Sus clientes se integran principalmente de misiones diplomáticas, corporaciones, hoteles, industrias, fundaciones, centros comerciales, escuelas, residencias, servicios aeroportuarios e instituciones financieras. Todos ellos con altos requerimientos en seguridad especializada superior a la proporcionada por las compañías de seguridad tradicionales.

La Oficina Corporativa de Inter-Con en el D.F., cuenta con personal de amplia experiencia, civil y militar, así como directivos profesionales, contadores y licenciados en diferentes especialidades.

El elemento clave de todos los servicios proporcionados por Inter-Con es la integración completa de los servicios en el medio ambiente del cliente para que se conserve la imagen y presentación de la compañía a quién se le está dando servicio, asegurándole integridad operacional.

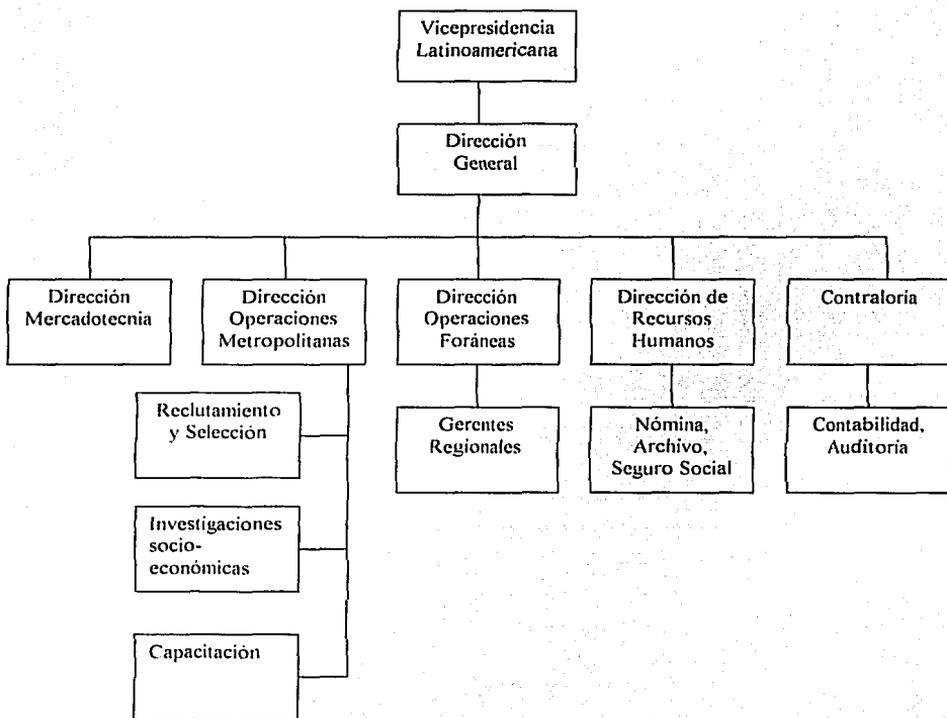
Inter-Con proporciona sus servicios a clientes que debido a las características de sus operaciones e instalaciones requieran de un servicio de seguridad muy por encima de la capacidad de una compañía de guardias tradicional. Actualmente Inter-Con tiene más de 21,500 guardias de seguridad en todo el mundo, además de un equipo administrativo y operativo de profesionales en seguridad con mucha experiencia.

3.2 Organigrama

Inter-Con considera que es esencial tener personal profesional para suministrar calidad en sus servicios. Inter-Con es una organización profesional que ha logrado destacar en el medio de seguridad a través de años de experiencia en posiciones importantes en diversas organizaciones. Estos profesionales son expertos en la administración, así como en sistemas administrativos y operativos; se involucran en el inicio, durante el proceso y en la administración de cada contrato. La compañía cuenta con un equipo de Directivos nacionales con asesoría de personal estadounidense. La Dirección General tiene autonomía y control absoluto sobre todos los asuntos de personal, logísticos y financieros de la empresa. La compañía está integrada por Directores de Operaciones, Finanzas,

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Mercadotecnia, Recursos Humanos y Logística. Inter-Con opera en el interior de la república a través de sus Gerentes Regionales quienes nos representan en los diferentes estados. A continuación se presenta un organigrama de la organización.



3.3 PRESENCIA DE INTER-CON EN MÉXICO.

Dedicada exclusivamente a proporcionar programas de seguridad para grandes compañías, con requerimientos exclusivos, Inter-Con es una de las compañías más grandes de seguridad privada en la República Mexicana. Proporciona servicios a más de 450 clientes en todos los Estados de México, además del Distrito Federal.

- Acapulco	- Irapuato	- Oaxaca	- San Luis Rio Colorado
- Aguascalientes	- Jonacapa	- Ocampo	- Sinaloa
- Apatzingan	- Lagos de Moreno	- Pachuca	- Tampico
- Buenavista	- La Huacana	- Puebla	- Tehuacán
- Cancún	- Lázaro Cárdenas	- Pto. Vallarta	- Tepic
- Celaya	- León	- Querétaro	- Tijuana
- Chihuahua	- Manuel Doblado	- Romita	- Tlaxcala
- Cd. Juárez	- Manzanillo	- Saltillo	- Toluca
- Cd. Obregón	- Matamoros	- San Fco. del Rincón	- Torreón
- Coahuila	- Mazatlán	- San Felipe Torresmochas	- Tula
- Cuautla	- Mérida	- San Julian	- Tuxtla Gtz.
- Cuernavaca	- Mexicali	- San José del Cabo	- Veracruz
- Durango	- Monterrey	- San Luis de La Paz	- Villagrán
- Ensenada	- Morelia	- San Luis Potosí	- Villahermosa
- Guadalajara	- Nogales		- Zamora
- Hermosillo	- Nueva Italia		
- Huajuapán	- Nuevo Laredo		

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3.4 SUS SERVICIOS

En Inter-Con México nos hemos especializado en proporcionar servicios de seguridad con un alto sentido de calidad. Los servicios de Inter-Con varían desde una simple consulta hasta el diseño y planeación estratégica con personal especializado en el manejo de programas de seguridad administrativa y física.

Los servicios que actualmente proporcionamos son:

DIVISION GUARDIAS

Guardias
Escortas para Ejecutivos
Custodios para Unidades de Transportes



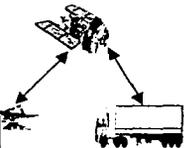
DIVISION ALARMAS

Control de Acceso
Circuito Cerrado de Televisión
Sistemas de Intrusión
Protección Perimetral
Sistemas Contra Incendio
Central de Alarmas
Línea de Emergencia



DIVISION GPS

Rastreo Nivel Nacional
Respuesta de Supervisores
Reportes Operativos



DIVISION CONSULTORIA

Auditorías de Seguridad
Estudios de Vulnerabilidad
Diseño de Manuales de Seguridad
Diseño de Planes de Evacuación
Sistemas de Reacción
Seguridad Industrial
Programas de protección Civil



DIVISION CAPACITACION

Cursos de Capacitación
Simulacros de Evacuación
Brigadas contra Incendio



DIVISION DE SERVICIOS ESPECIALES

Asesoría Jurídica
Investigaciones Socioeconómicas
Detección de Autorobos en Unidades de Transporte



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3.5 SUS CLIENTES

En Inter-Con México, creemos que el cliente merece un servicio de excelencia y hemos creado una organización para asegurar que se lleven a cabo los siguientes objetivos:

- Mantener un servicio eficiente y efectivo, altamente calificado y manejado con la máxima responsabilidad.
- Asistir al cliente en el logro de sus objetivos.
- Mantener el nivel costo-eficiencia en el desempeño de nuestros servicios.

Sabemos que con el logro de estos objetivos, el cliente recibirá un servicio de excelente calidad. Hemos tenido un gran éxito en el logro de estos objetivos con nuestros clientes.

Algunos de nuestros clientes en México son:

SEDES DIPLOMATICAS

- Embajada de los Estados Unidos de Norteamérica y siete de sus Consulados.
- Embajada y Consulado de España.
- Embajada de Gran Bretaña.
- Embajada de Alemania.
- Embajada de Italia.
- Embajada y Consulado de Colombia en México.
- Embajada y Consulado de Polonia.
- Embajada de Corea
- Oficinas del Consejo Británico
- Embajada de Canadá
- Residencia de Holanda

SECTOR TURISTICO

- Hotel Presidente Inter-Continental (D.F.)
- Hotel Presidente Inter-Continental (Guad.)
- Hotel Presidente Inter-Continental (Cancún)
- Hotel Presidente Inter-Continental (los Cabos)
- Hotel María Isabel Sheraton (D.F.)
- Hotel María Isabel Sheraton (Cancún)
- Hotel Ambassador Sheraton (Monterrey)
- Hotel JW Marriott Polanco.
- Hotel Melia
- Hotel Westin Galeria Plaza.
- Hotel Century Zona Rosa
- Hotel Days Inn México.
- Hoteles Fiesta Inn (3 en el D.F.)
- Zona Hotelera Polanco
- Hotel Marina Suites (Pto. Vallarta)

AEROLINEAS

- América Central de México, S.A. de C.V. (LACSA Línea Aérea de Costa Rica)
- Cía. Panameña de Aviación, S.A. (COPA)
- Deutsche Lufthansa AG
- Loyd Boliviana
- Loyd Ecuatoriana
- Nicaragua de Aviación (NICA)

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- Taca International Airline, S.A.

INDUSTRIA QUIMICA Y FARMACEUTICA.

- Laboratorios Farmasa, S.A. de C.V.
- Colgate Palmolive, S.A. de C.V.
- Dirsamex, S.A. de C.V. (Cosmetics Jafra)
- Infra (Cd. Juárez).
- Merck Sharp & Dohme

FUNDACIONES Y ASOCIACIONES.

- Population Council Latin America & Caribbean.
- El Colegio Nacional.
- Club de Industriales de la Ciudad de México.
- Fundación Miguel Alemán.
- Fundación Ford
- Residencia Universitaria (Opus Day)
- Casa de los Amigos (Quaquier)

SECTOR FINANCIERO

- The World Bank Group (Banco Mundial).
- ABM - Amro Bank (Banco Holandés)
- Grupo Financiero Bancomer.
- Grupo Financiero Serfin.
- Visa International México, S.A. de C.V.
- Casa de Bolsa Arka.
- Banrural
- Banco del Bajío
- Grupo Conocer (Nacional Financiera)

SECTOR COMERCIAL.

- Club Aurrerá, S.A. de C.V. (Sam's Club)
- Wal Mart de México, S.A. de C.V. (Wal Mart Supercenter).
- Aurrerá, S.A. de C.V. (Bodega Aurrerá)
- Distribuidora Cifra Wal Mart, S.A. de C.V.
- Grupo Azteca (Oficinas Corporativas)
- 7 Eleven
- Casa Marchand
- Fantasias Miguel (Guadalajara)
- JC Penney (León)
- Liverpool (Cd. Juárez)

SECTOR ALIMENTICIO

- Coca-Cola (Distrito Federal, Estado de México)
- Grupo Lala (Pasteurizadora Laguna, S.A. de C.V.)
- Cerveceria Cuauhtémoc Moctezuma, S.A. de C.V.
- Pilgrim's Pride, S.A. de C.V.
- Jugos del Valle, S.A. de C.V.
- Compañía Nestlé, S.A. de C.V. (Toluca)
- McDonald's, Sistemas de México, S.A. de C.V.
- Nabisco
- Kellogg's México (Querétaro)

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

INDUSTRIA TEXTIL

- Baby Creysi, S.A. de C.V.
- Cía. Industrial de Tepeji del Río.

INDUSTRIA AUTOMOTRIZ/SECTOR ELECTRICO Y ELECTRONICO

- Nissan Mexicana, S.A. de C.V. (D.F., Toluca y Cuernavaca)
- Elevadores Schindler Suwis, S.A. de C.V.
- GEC Alstom Geo-Railmex, S.A. de C.V.
- Schneider Electric México, S.A. de C.V.
- Daewoo Electronics Corporation.
- AMP de México
- Tecnologías NEC de México

SERVICIOS

- Lucent Technologies Holding.
- United Parcel Service de México, S.A. de C.V.
- Comunicaciones Mtel, S.A. de C.V. (Skytel)
- Xerox Mexicana, S.A. (Edo. de Méx. y Guad.)
- Cadena Mexicana de Exhibición, (Cinemex)
- Alestra At&T
- Operadora Portuaria (Manzanillo)
- Block Buster Video
- Nortel Network
- Senda Express
- Ranver Estacionamientos (Cd. Juárez)

SECTOR EDUCATIVO

- Instituto Anglo-Mexicano de Cultura.
- Greengates School, A.C.
- Escuela Inglesa Kent, A.C.
- Colegio Monteverde
- Colegio Westhill

PROTECCION A EJECUTIVOS

- Elevadores Schindler
- Alestra (AT&T)
- FMC de México
- Ferrero de México
- Nortel Network

ALARMAS

- Embajada de Gran Bretaña
- Embajada de Alemania
- Banco de Montreal
- The World Bank
- Toronto Dom Bank
- Harris, S.A. de C.V.
- Eastman Chemical, I.P.L. Technolo
- Omnitraes
- Opticas Devlyn
- 7-Eleven
- Escuela Inglesa Kent
- Puerta de Hierro

SISTEMAS DE SEGURIDAD

- Embajada Gran Bretaña
- Embajada de Alemania
- The World Bank

CAPITULO 4

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN INTER-CON MÉXICO

En el anterior capítulo hablamos acerca del perfil corporativo de Inter-Con (IC) En éste se hará una descripción del proceso de reclutamiento y selección de personal en la misma.

El área de reclutamiento y selección de personal en Inter-Con, cuenta con 4 centros de reclutamiento:

4.1 Centros de reclutamiento

- Oficina Matriz. Ubicada en lago Muritz 84 – A colonia Anahuac. (ver anexo 1)
- Centro de Reclutamiento Zona Norte. Ubicado en Av. 16 de Septiembre. Esq. Calzada de Guadalupe No. 101. Despacho. 310 (ver anexo 2).
- Unidad Móvil. Como una bolsa de trabajo ubicada en puntos estratégicos de la Ciudad de México, principalmente en aquellas zonas de difícil acceso para la captación de personal.
- Centro de Reclutamiento Zona Oriente. Ubicado en Raúl Salinas Lozano no. 193, colonia A. López Mateos (ver anexo 3)

Estos centros de reclutamiento cuentan con personal calificado (en general 3 personas por oficina) y egresados de diversas universidades con grado de Licenciatura en Psicología, Trabajo Social o Administración de empresas (ver anexo 4).

4.2 Objetivo

El departamento de reclutamiento y selección en IC tiene el siguiente objetivo:

Establecer los procedimientos, técnicas, criterios y mecanismos que sustentan el proceso de reclutamiento, selección, evaluación e incorporación del personal que es contratado para cubrir en oportunidad las necesidades que por este concepto se registren en IC México.

Asegurándose mediante este proceso que los requisitos aptitud-habilidad contenidos en los perfiles de puestos correspondan en todos y cada uno de los empleados, y en consecuencia, los lineamientos de calidad y servicio.

4.3 Políticas y procedimientos

En Inter-Con las necesidades por concepto de puestos vacantes se generan por tres conceptos básicos:

- ✓ Bajas de personal.
- ✓ Apertura de nuevos servicios.
- ✓ Incremento de personal en servicios.

De esta forma diariamente la dirección de operaciones, registra y reporta las ausencias e incrementos que se generen en los servicios, afin de que éstas sean oportunamente cubiertas. Para cubrir estas vacantes, el departamento de reclutamiento y selección de personal, utiliza fuentes y medios internos o externos de difusión, convocatoria y reclutamiento de aspirantes y solicitantes de empleo. (Ver anexos 5 y 6). Estas fuentes son:

- Anuncios en medios masivos de comunicación (ver anexo 7).
- Boletín.
- Cedepecas (ver anexo 8).
- Centros de empleo.
- Difusión masiva.
- Mesas de informes y contrataciones.
- Unidad móvil.
- Premio por recomendado (ver anexo 9)
- Ferias de empleo.

De esta manera los candidatos que se presenten a solicitar empleo en IC deben cumplir con el siguiente perfil:

4.4 Perfil del guardia de seguridad

Edad	:	20 a 40 años.
Escolaridad	:	Secundaria o su equivalente.
Estatura	:	1.65 mts. Hombres. 1.60mts. Mujeres.
Compleción	:	Medía, buen estado de salud general: sin afecciones, Adicciones, enfermedad o padecimientos físicos.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

No tatuajes, marcas o cicatrices.

No cuente con antecedentes o proceso legal alguno.

Documentación : Original, completa.

Aptitud-Habilidad : Compromiso, estabilidad, disciplina, responsabilidad, honradez
Espíritu de servicio, observador, alerta, buen sentido del olfato, oído y vista.

Atento, cooperador y amable, firme en el cumplimiento de sus obligaciones.

Capacidad para el seguimiento de instrucciones y solución de problemas simples.

Aptitud para trabajar acorde con procedimientos y normas establecidas, respeto por la autoridad.

Facilidad de comunicación oral y escrita, fluidez de vocabulario, redacción clara y capacidad de efectuar operaciones matemáticas básicas.

En este sentido los aspirantes deben como requisito mínimo cubrir satisfactoriamente el perfil, tener disponible la documentación requerida, no contar con antecedentes penales u cualesquiera otra circunstancia que influya negativamente sobre su desempeño.

A todos los solicitantes se les requiriera la documentación y/o constancias contenidas en su solicitud de empleo, debiendo presentar los siguientes documentos en original y copia fiel:

- ✓ Acta de Nacimiento.
- ✓ Cartilla Militar Nacional.
- ✓ Constancia de Estudios (mínimo Secundaria concluida).
- ✓ Comprobante de Domicilio (no constancias).
- ✓ Cartas de Recomendación o de Referencias personales (en su caso).
- ✓ 4 Fotografías Tamaño Infantil.
- ✓ Hoja Rosa del IMSS
- ✓ Comprobante del SAR o AFORE.
- ✓ Baja del Ejército y Policía (en caso de haber pertenecido a estas instituciones).

Una vez cubiertos estos requisitos los aspirantes a ocupar un puesto vacante deberán llenar la solicitud de empleo en forma clara y precisa todos y cada de los apartados, debiendo anotar la información bajo protesta de decir verdad (esta solicitud fue elaborada en IC, tomando en cuenta que

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

una gran cantidad de personas acuden a solicitar empleo sin llevar consigo una solicitud). En caso de no cubrir el perfil se le deja en carter.

La forma de solicitud reúne:

1. Dato generales. Nombre completo, direcciones actuales y anteriores.
2. Historia personal (área Familiar).
3. Área de Salud.
4. Área Social.
5. Área escolar. Estudios posteriores a la segunda enseñanza.
6. Historia de Empleo (Área Laboral). Toda la historia de empleo, con conclusión de trabajos independientes.
7. Referencias Personales. Como mínimas tres referencias personales que no correspondan a parientes.
8. Toxicología e historia de cadenas penales.
9. Complementos(ver anexo 10).

Una vez llena la solicitud de empleo los aspirantes a ocupar el puesto de Guardia de Seguridad, presentan los siguientes exámenes psicológicos y de habilidad, de acuerdo a cada puesto.

4.5. Batería de pruebas psicométricas

Cabe señalar que el paquete de aplicación de exámenes psicométricos denominado como batería de pruebas esta conformado por cuatro pruebas que proporcionan información sobre aspectos de personalidad, intereses, perfil y tendencias delictivas y conductuales. Su aplicación puede hacerse en grupo o en forma individual.

Los exámenes que conforman la batería de pruebas son:

GUSTOS Y PREFERENCIAS.

Objetivo:

Proporcionar información sobre los rasgos y características individuales, actitudes, hábitos, gustos y preferencias. Está diseñada con relación al perfil del puesto de Guardia de Seguridad.

Procedimiento:

Se contestan todas las preguntas del cuestionario en el espacio correspondiente. No es un examen de tiempo, el examinado dispone del tiempo que requiera para contestar.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Calificación:

Se sobreponen plantillas al examen y se califica con un punto cada respuesta que aparece en el recuadro. Se suma la cantidad de puntos totales de la siguiente manera:

De 0 a 44 puntos obtiene una calificación de bajo promedio.

De 44 a 54 obtiene una calificación promedio

De 54 o más obtiene una calificación superior.

Los resultados abajo del promedio no son candidatos aceptables, ya que esta prueba indica el perfil deseable del guardia, considerando estabilidad, motivación al trabajo y responsabilidad al servicio. Se anexa además en el reporte los rasgos negativos y positivos resultantes de la prueba (ver anexo 11).

CUESTIONARIO A-D.**Objetivo:**

Proporcionar información y datos relativos a conductas y tendencias delictivas principalmente robo, agresión e indisciplina.

Procedimiento:

Es un cuestionario de apoyo a decisiones sobre entrevista directa, proporciona información respecto a los hábitos y conductas del examinado por lo que independientemente a la calificación deberán evaluarse las respuestas positivas (SÍ). Se le pide al sujeto elegir entre dos tipos de respuestas Sí y NO.

Calificación:

Existen cuatro tipos de respuestas:

1. Respuestas omitidas. Cuando existen mas de 20 reactivos de este tipo de respuesta la prueba se invalida y da un signo de desadaptación del sujeto, ya sea porque se presenta resistencia o evasión.
2. Respuestas conflictivas. Hay tres tipos: las primeras se consideran como conflictivas y son aquellas respuestas del tipo ideas de suicidio, alteración sexual o familiar, actividades muy negativas, miedo, sentimientos de confusión o actitudes extrañas, las segundas incluyen sentimientos de inferioridad, síntomas psicósomáticos, preocupación al fracaso, desorientación vocacional, entre otras y las terceras consideras como ligeramente conflictivas incluyen: dificultades económicas, identificación con grupos minoritarios, etc.
3. Respuestas neutras. Que tienen poco contenido, frases hechas o clichés.

TRABAJA CON
FALLA DE ORIGEN

4. Respuestas positivas. Como aquellas respuestas que identifican una estructura mental sana, observaciones humanísticas, adaptación social, optimismo, etc.

Evaluación:

Cada respuesta se evalúa de acuerdo a cierto puntaje. El puntaje total obtenido será un índice de adaptación o desadaptación. En caso de querer profundizar en las respuestas, se puede analizar cada una desde cinco puntos: familiar, relaciones sociales, sexuales, la vida en general y rasgos del carácter (ver anexo 12).

DIBUJO DE LA FIGURA HUMANA (MACHOVER).

Objetivo:

Proporciona datos e información respecto a los rasgos y características de personalidad, conflictos psicológicos y perfil individual. Este es un test proyectivo que requiere interpretación sobre rasgos de la figura humana.

Procedimiento:

Se le proporciona al examinando dos hojas blancas y se le indica dibuje con lápiz a una persona de la manera en que desee en la primera hoja, la misma instrucción para la segunda hoja, la misma instrucción para la segunda hoja indicando dibuje una persona del sexo opuesto a la que dibujo inicialmente. Al final el candidato debe redactar una historia de cada dibujo al reverso de la hoja.

Calificación:

Como se mencionó con anterioridad este es un test proyectivo y su calificación depende de ciertos rasgos de la figura humana (ver anexo 13).

Cabe señalar que el propósito de estos exámenes no es el de rechazar automáticamente a todo solicitante con un historial de mala conducta, sino calcular el efecto probable que la contratación del mismo tendrá sobre la compañía

El rechazo del candidato se concibe en IC con base a lo siguiente:

1. Reglas concebidas cuidadosamente.
2. Aplicadas uniformemente.
3. Respetadas estrictamente
4. Y actualizadas con regularidad.

4.6 Entrevista

Una vez concluidos los exámenes psicológicos se lleva a cabo una entrevista de valoración con el candidato, debiendo cubrir por lo menos la siguiente información:

- ✓ Recabar y verificar datos de la solicitud (nombre completo y domicilio).
- ✓ Evaluación del perfil de personalidad vs. Examen psicológico.
- ✓ Valoración de áreas: escolar, laboral y familiar.
- ✓ Determinar hábitos. Honestidad, ética, compromiso.
- ✓ Ubicar áreas de oportunidad.
- ✓ Explicar responsabilidades (turnos, uniformes, etc.), lineamientos, normatividad y obligaciones a que se sujeta, no debiendo existir inconveniente a su cumplimiento.

Asimismo, es importante mencionar algunas cosas que deben considerarse durante la entrevista:

1. Signos de inestabilidad en las relaciones personales.
2. Indicaciones de falta de estabilidad en el trabajo.
3. Indicaciones de que se reúnen claramente los requisitos en exceso.
4. Un historial de salario.
5. Incapacidad para recordar los nombre de jefes anteriores.
6. Huecos o lagunas en fechas o domicilios.
7. Referencias inadecuadas.

Como se menciona se realiza una entrevista única. Esto es principalmente por que en la empresa se tiene un nivel muy alto de rotación, que origina una exigencia de personal constante. Lo anterior se debe principalmente a que la organización tiene un sistema de trabajo bajo extrema presión en donde se le exige al personal que obtenga un nivel elevado en calidad, es decir, una atención esmerada hacia el cliente. Se puede observar el alto nivel de rotación en la figura 4, en donde se aprecia que ingresaron 315 y se dieron de baja 148 elementos. Lo anterior se refleja en el alto nivel de rotación de personal mencionado, esto provoca una exigencia de personal permanente. Por este motivo el proceso de selección debe ser rápido lo cual origina que la entrevista que debería de ser previa se convierta en entrevista única o profunda para contratar al elemento y colocarlo en servicio, luego de una rápida capacitación (5 días).

De lo anterior consideramos importante mencionar, algunos problemas comunes en los que el departamento de reclutamiento y selección pone atención durante la entrevista:

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

1. Firma, la solicitud no está firmada o no esta firmada con tinta.
2. Fecha, el solicitante es el único responsable de la información proporcionada a la fecha de solicitud. Como regla general no se considera una solicitud con más de 30 días de antigüedad, sin una nueva entrevista del solicitante.
3. Educación. Aproximadamente el 5% de los solicitantes falsifica algunos aspectos de sus antecedentes educativos. los trucos comunes incluyen:
 - ✓ Listas ficticias de escuelas, con omisión de la ubicación geográfica.
 - ✓ Lista de escuelas reconocidas a las que el solicitante no ha acudido nunca.
 - ✓ Reivindica la graduación de un título de escuelas a las que el solicitante asistió brevemente.
 - ✓ Asume el nombre y título de un egresado de buena fe.
 - ✓ Dirección, el solicitante proporciona una dirección falsa o un servicio de contestación.
 - ✓ Historia penal. No se responde sencillamente a la pregunta.
 - ✓ Historia de empleo. Deben especificarse los huecos o lagunas de mas de un mes en el empleo; antiguo patrón, la compañía puede haber sido propiedad del solicitante o un pariente cercano, o haber sido manejada por alguno de ellos; puesto o título, se verifica con facilidad y es una indicación de la exactitud general de otra información proporcionada en la forma de solicitud; salario, se infla frecuentemente con asignaciones y bonificaciones. Debe utilizarse solamente el salario base para verificar la información sobre salario; razón para dejar el empleo la regla general es que entre más complicada sea la respuesta mayor será la necesidad de una investigación detallada.
 - ✓ Preguntas no contestadas. El solicitante simplemente omite información. Preguntas faltantes por parte del investigador, el solicitante tiene éxito sin falsificar realmente nada. Debe responder a todas las preguntas de la forma.
 - ✓ Historia toxicología. El candidato tiende a mentir en el consumo de drogas o sustancias tóxicas.

En este sentido si el candidato cubre el perfil, se le aplica un examen más: un examen Truster (detector de mentiras).

4.7 Examen Truster

Este sistema registra la variación en el tono de voz por lo que es requerido que en el transcurso de la entrevista el candidato desarrolle sus respuestas de manera amplia y no con respuestas cerradas, es decir, con respuestas tales como sí, no, no son, etc.

El detector de mentiras es una herramienta útil para este proceso, nos proporciona información sobre la veracidad de las respuestas del entrevistado, indicándonos si existe falsedad, ansiedad o duda u ocultamiento cuando modifica su tono de voz.

En IC se cuenta con una guía de preguntas segmentadas por áreas y sólo son una sugerencia del tipo de preguntas que pueden ser de utilidad para la entrevista. El orden de estas puede variar, e incluso el entrevistador puede realizar preguntas personales a fin de que se reduzca la ansiedad del entrevistado.

A continuación se presentan dichas preguntas:

PREGUNTAS ÁREA DATOS GENERALES

1. ¿Cuál es su nombre completo?
2. ¿Qué edad tiene?
3. ¿Cuál es su estado civil actual?
4. Indique su domicilio actual, desde cuando vive ahí y con quién vive. ¿Cuáles y donde viven sus familiares cercanos y con qué frecuencia los visita?
5. ¿Cuál es su ocupación o qué trabajos ha desempeñado?
6. ¿A qué dedica usted su tiempo libre? ¿Tiene usted alguna obligación u actividad periódica o permanente?

ÁREA ESTUDIOS

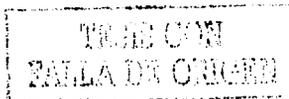
1. ¿Qué estudios tiene?, ¿los terminó?, si los abandonó ¿cual fue el motivo?
2. ¿Cuáles fueron los domicilios de sus escuelas?
3. ¿Ha aprendido algo por sí mismo? incluso si es un oficio. ¿En qué cosas tiene mas facilidad para aprender?

ÁREA UBICACION

De la solicitud, como de algunas de las preguntas anteriores existen datos que hacen referencia a lugares y tiempos, verificar con preguntas las discrepancias entre ellas, por ejemplo: si el domicilio de la escuela coincide con las fechas y lugar del domicilio, si el domicilio coincide con las fechas y lugar en donde curso su servicio militar obligatorio o incluso con los domicilios de los centros de trabajo, etc. Y confrontar las preguntas.

ÁREA LABORAL

1. ¿En qué ha trabajado?, ¿en qué fechas?
2. De no trabajar ¿cómo cubre sus gastos?
3. ¿Lo han despedido de un trabajo, de cuál y porqué lo despidieron?
4. Cuando en su trabajo cometía errores ¿cómo los resolvió?, avisó, lo ocultó, si en sus resultados participan otras personas, ¿quiénes, para qué y cuál era el trato con ellos?
5. ¿Ha peleado en el trabajo o ha sido testigo de algún ilícito?, ¿qué hizo al respecto?



6. ¿Cuántas veces llegó tarde?, ¿con qué frecuencia?, ¿cuáles fueron las razones?, ¿alguna vez se reportó enfermo o con un problema grave sin estarlo?
7. ¿Alguna vez a tomado materiales propiedad de la empresa para la que trabaja sin autorización?, ¿ha sustraído objetos a escondidas?, ¿usted ha visto a alguien hacer esto?, ¿qué hace?
8. ¿Cuándo fue la última vez que robó algo?
9. ¿Alguna vez se quedó a laborar después de horas de trabajo cuando ya no hay nadie en la empresa?, si es así entró sin autorización a algún área restringida? ¿porqué?
10. ¿Ha tomado cosas que son de otra persona sin que se las devolviera?, ¿lo han acusado de robo o de algún ilícito en sus empleos?, ¿ha estado sujeto a una investigación laboral?
11. ¿Tiene o ha tenido la necesidad de demandar laboral o legalmente a alguna empresa o persona?

ÁREA HABITOS

1. ¿Cuáles son sus pasatiempos y con quién los comparte?
2. ¿Puede mencionar el nombre de tres de sus amistades cercanas?, ¿a qué se dedican?, ¿desde cuándo los trata?, ¿cuándo fue la última vez que los vio y qué actividades realizan cuando se reúnen?
3. ¿Ha consumido drogas o alcohol?
4. ¿Qué drogas conoce?, ¿cómo son?, ¿cómo se consiguen?, ¿le han ofrecido alguna vez alguna de estas drogas?
5. ¿Qué cosas lo enfurecen o le hacen perder el control de sí mismo?, ¿qué hace cuando esta molesto?, ¿cuánto tiempo dura su molestia?
6. ¿Qué es lo peor que ha hecho en la vida y de lo cual se sienta mal?
7. ¿Alguna vez a tenido dificultades con amigos, jefes o familia por sus pasatiempos, costumbres o hábitos?
8. ¿Cuáles son sus preocupaciones?, ¿qué propiedades tiene?, ¿como cuánto calcula que vale en pesos todas sus propiedades?, ¿cómo las obtuvo?
9. ¿Ha usado alguna arma en contra de otra persona?

HONESTIDAD

1. ¿Todas las respuestas que nos ha contestado son verdaderas? ¿Podemos solicitar informes de usted?
2. ¿Tiene antecedentes penales? ¿Ha sido arrestado o consignado ante una delegación o ministerio público? ¿Como se resolvió el problema.?
3. ¿Usted se puede hacer responsable de los valores de otras personas? ¿Ha robado? ¿Porqué? ¿Qué fue lo que robo?.
4. ¿Qué opina de las personas que roban? ¿En trabajos anteriores se ha percatado de algún robo?, ¿Qué hizo? ¿Si usted encontrara una cartera con dinero qué haría?
5. ¿Reportaría a sus compañeros si hicieran algo indebido?
6. ¿Tiene deudas? ¿A cuánto ascienden?
7. ¿Por qué desea trabajar en esta empresa? ¿Si se le presenta una mejor oportunidad de trabajo usted qué haría?.

Como comentamos estas son preguntas de carácter general, algunas o todas pueden serle de utilidad lo aconsejable es redactar preguntas que suponen situaciones reales que pueden ocurrir en el desempeño del trabajo, lo importante es saber qué opina, piensa o como reaccionaría el entrevistado si

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

estuviera en esa situación, sus respuestas y la referencia que nos dé el sistema permitirán evaluar qué es lo que haría esta persona basados en la veracidad de sus respuestas.

Si el candidato aprueba el examen inicia el proceso de contratación, ver figura 3, en caso contrario se deja en cartera. En dicho proceso de contratación se da lectura y se firma de consentimiento la documentación con que se procede a establecer su contrato y sin excepción estos serán registrados conforme a la reglamentación administrativa que rige en materia laboral IMSS, SHCP y particularmente a lo dispuesto por la Secretaría de Gobernación y Subsecretaría de Seguridad Pública ver anexo 14).

Dicha documentación es la siguiente:

- ✓ Solicitud de tarjeta bancaria y/o pago de cheque vía nómina (ver anexo 15).
- ✓ Autorización aplicación de examen doping, exámenes psicológicos, investigación y Truster (ver anexo 16).
- ✓ Ubicación de domicilio (ver anexo 17).
- ✓ Seguro de vida (ver anexo 18).
- ✓ Alta en la empresa (ver anexo 19).
- ✓ Normas y conductas (ver anexo 20).
- ✓ Responsiva curso básico (ver anexo 21).

Una vez obtenidas las respectivas firmas, es responsabilidad del área de Reclutamiento y Selección de personal integrar el expediente, elaborar pase de capacitación, registrar en el libro de control en el que se asigna número de empleado, así como activar al día siguiente en fecha al calendario la fecha de inicio de labores, el alta correspondiente y la respectiva programación de asignación del programa de capacitación u inducción (en los casos de reactivación o reingreso se requiere la firma de autorización correspondiente de la Dirección de Operaciones y ésta es posible únicamente si el candidato en cuestión no presenta antecedentes de conducta impropia o dolosa).

Dicho programa tiene el objetivo de servir al cliente a través de guardias que tengan las destrezas y habilidades necesarias para darles protección y seguridad.

El programa de capacitación en Inter-con se comprende en tres niveles:

- a) La capacitación básica, como la instrucción básica para que el candidato pueda desempeñarse exitosamente como guardia. Esta fase es instrucción centralizada en el aula de capacitación.

- b) Capacitación específica en el servicio. Es la instrucción específica para que el guardia nuevo en el servicio pueda desempeñarse exitosamente en los puestos de ese servicio.
- c) Capacitación continua. Es la instrucción periódica para mantener el nivel de profesionalismo y para preparar al guardia en asumir deberes de más responsabilidad.

Cabe mencionar que durante el primer día de capacitación y como parte de las políticas de la empresa a los elementos de seguridad se le aplica un examen antidoping.

El examen para la detección de uso de Tóxicos consta de 1 Recipiente para la toma de muestra de orina del examinado, 1 recipiente (color ámbar) para toma de muestra en caso de que el examinado no este de acuerdo con el resultado, para su aplicación a exámenes de laboratorio, y un sobre con la tarjeta de control de reactivo de la aplicación.

El examen tiene una confiabilidad del 98 % y provee de información respecto al consumo de tóxicos en un periodo de 6 a 12 meses a la fecha de aplicación del examen.

Existe contraindicación en AMP (prueba positiva) cuando la persona cursa por una tratamiento medico, uso de esteroides y anabólicos, como en control hormonal, en cuyo caso se requiere la presentación de justificante medico para su uso.

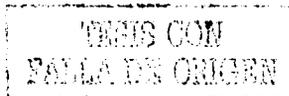
La tarjeta de aplicación considera en Bloques o columnas en el orden siguiente:

AMP	ANFETAMINAS
PCP	Vacio
THC	Canabis o MARIHUANA
OPTATIES	Vacio
COCAINE	COCAINA

Las columnas PCP y OPTATIES no cuentan con reactivo por lo que no se consideran dentro de las áreas que detecta la prueba, están identificadas con el termino *F'OID* en el área de Test.

PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN

1. Abra la bolsa que contiene el examen, tomando el sobre metalizado en presencia de la persona a la que se aplica, tome la tarjeta del reactivo por las orillas y escriba el nombre completo o numero de empleado (ID), y la fecha de aplicación (Date).
2. Tome el recipiente Transparente e indique a la persona deposite una muestra de orina hasta el nivel de identificación, aproximadamente 3 centímetros y tape herméticamente el recipiente. Procure estar atento a este procedimiento para evitar que la persona altere la muestra, se ha demostrado que algunos diluyen con agua corriente la orina, agregan jabón o depositan una muestra previa modificando así el resultado del examen.



3. Una vez que el examinado le entrega el recipiente con la muestra de orina se toma la tarjeta del reactivo, preferentemente utilizando un guante quirúrgico o en su defecto con la misma bolsa para evitar contacto y riesgo de infección, e inserte la tarjeta con una inclinación de 75 grados de manera que rompa el sello asegurándose de que la tarjeta entre completamente hasta el fondo del recipiente de manera que el nivel de orina corresponda (rebase) al nivel azul oscuro.
4. *Espera de 3 a 10 minutos para la interpretación del resultado y retire la tarjeta.*

INTERPRETACION DE RESULTADOS DEL EXAMEN

Los resultados son cualitativos y no deberá interpretarse como mayor o menor presencia de tóxicos en la prueba la intensidad de las líneas.

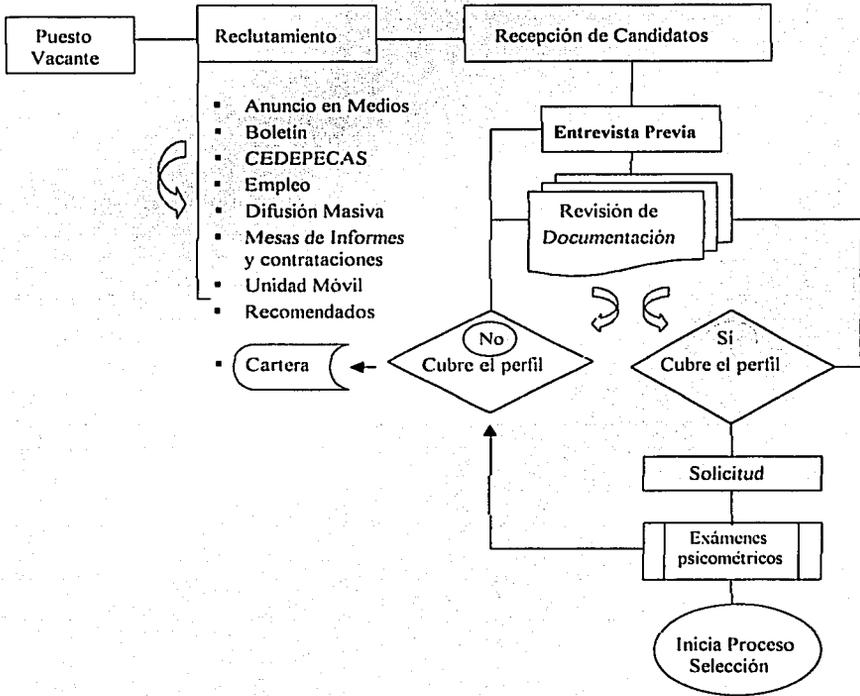
Aparecerán en la prueba dos líneas transversales de color violeta (aun si esta es difusa o apenas perceptible) para los resultados negativos - o una sola línea en caso de ser positivo +. Para su archivo obtenga copia fotostática del resultado en la tarjeta y deseche la prueba.

En los casos de reactivación (reingreso) se requiere la firma de autorización correspondiente de la Dirección de Operaciones y esta es posible únicamente si el candidato en cuestión no presenta antecedentes de conducta impropia o dolosa.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

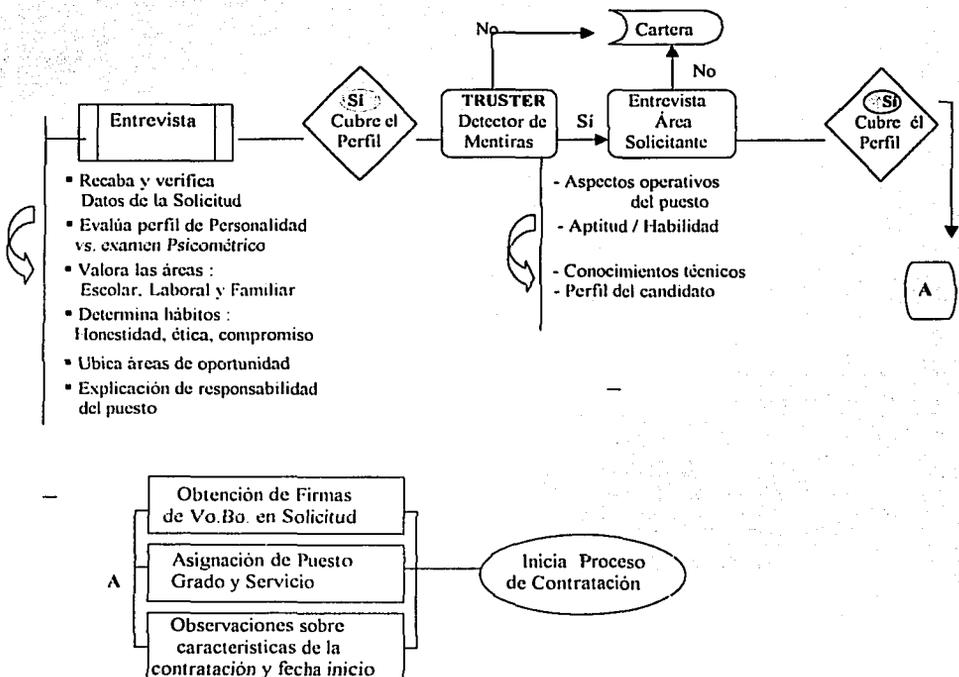
4.8 Figura 1. Proceso de reclutamiento en IC México

DIAGRAMA DE FLUJO



TESIS CON FALLA DE ORIGEN

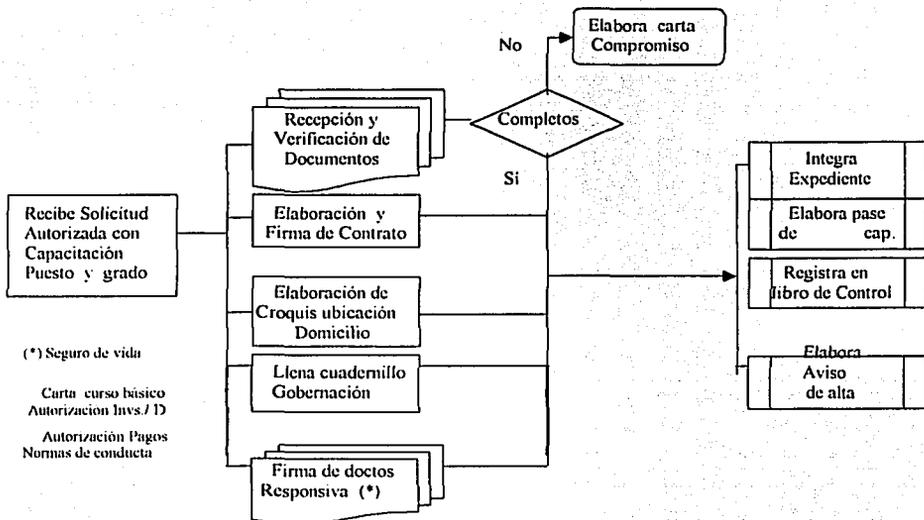
Figura 2. Proceso de selección.
DIAGRAMA DE FLUJO



Esta información se solicita al Responsable del Área, en puestos Administrativos y en casos específicos de posiciones Operativas.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Figura 3. proceso de contratación
 DIAGRAMA DE FLUJO



TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

Sin embargo, el proceso de reclutamiento y selección en IC no concluye con la contratación y el cubrir una vacante, sino que se lleva seguimiento en los siguientes procesos:

4.9 Reporte de bajas por mes. Se reporta el número de personas contratadas mes por mes y se compara con la del año pasado (ver figura 4); también se mencionan los motivos que presentan al darse de baja y su frecuencia (ver figura 5).

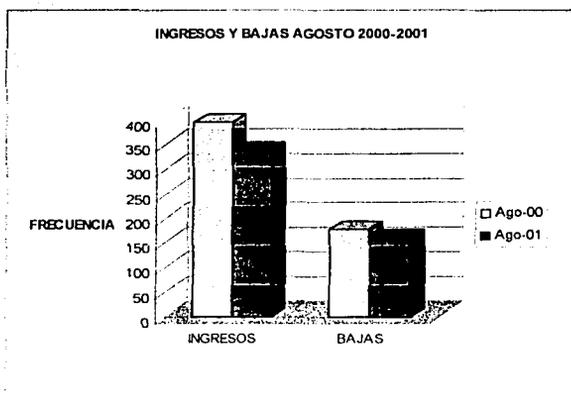


Figura 4. Personas contratadas en el mes de agosto y personas que se dieron de baja ese mismo mes y se comparan con el año anterior

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

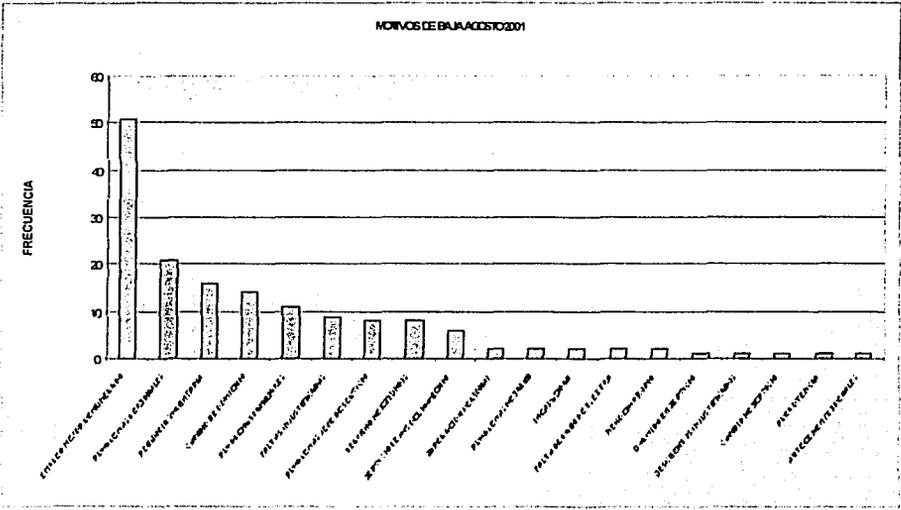


Figura 5. Se presentan los motivos de baja de las personas

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

4.10 Control de contrataciones por oficina. Se especifica el número de contrataciones en las cuatro oficinas a fin de proporcionar retroalimentación a las mismas sobre su desempeño. A continuación se presenta la figura 6 donde se muestra el desempeño de la Oficina Móvil:

CONTRATACIONES OFICINA MÓVIL DE DICIEMBRE 2000-ABRIL 2001

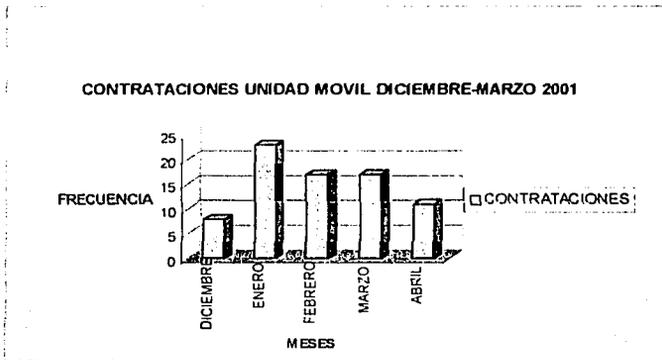


Figura 6. Contrataciones de la oficina móvil en el periodo de diciembre del 2000 al mes de abril del 2001.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

4.11 Aplicación de cuestionarios de clima laboral, los cuales permiten conocer las condiciones en las que laboran nuestros empleados, afin de motivarlos, detectar áreas de oportunidad y prevenir bajas en el personal. A continuación se presenta dicho cuestionario

GERENCIA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

El presente cuestionario tiene como objetivo el conocer la opinión de los empleados sobre algunos puntos importantes para la organización La información es estrictamente confidencial para el área de Reclutamiento y Selección, por lo que le pedimos sea sincero en sus respuestas.

0-3 meses 3-6 meses 6-12 meses 1 año o más

1. Hace cuánto tiempo trabaja en Inter-Con

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

2. Su antigüedad en el puesto

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

3. ¿Cuánto tiempo piensa seguir en la empresa?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

¿Porqué? _____

¿Le gusta su trabajo?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

¿Porqué? _____

MUY BIEN BIEN REGULAR MAL

¿Cómo te sientes trabajando en Inter-Con?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

¿Porqué? _____

5. El ambiente de trabajo en Inter-Con es.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

¿Porqué? _____

6. El ambiente de trabajo en tu servicio es

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

¿Porqué? _____

7. Las relaciones con los gerentes son:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

¿Porqué? _____

8. Las relaciones con los supervisores son:

¿Porqué?

9. Las relaciones con tus compañeros son:

¿Porqué?

10. La comunicación con tus supervisores es:

¿Porqué?

11. La comunicación con tus compañeros es:

¿Porqué?

12. La ayuda que se dan entre compañeros es:

¿Porqué?

13. La ayuda que te dan los supervisores es:

¿Porqué?

14. El reglamento de trabajo te parece:

¿Porqué?

15. La forma de obtener ascensos es:

¿Porqué?

16. Los sueldos son:

¿Porqué?

17. las prestaciones son:

¿Porqué?

18. El estilo de liderazgo de los directivos es:

¿Porqué?

19. El estilo de liderazgo de los supervisores es:
¿Porqué?

20. ¿El cliente esta satisfecho con tu trabajo?
¿Porqué?

21. Tus conocimientos para realizar el trabajo son:
¿Porqué?

MUCHO **REGULAR** **POCO** **NO**

22. ¿Consideras que tu trabajo es importante?
¿Porqué?

23. ¿Hay oportunidad de ascender de grado?
¿Porqué?

24. ¿Te sientes satisfecho con tu trabajo?
¿Porqué?

25. ¿Qué tanto empeño pones en tu trabajo?
¿Porqué?

26. Si tienes algún comentario adicional por favor usa el siguiente espacio para hacérselo saber

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

4.12 Investigación salarial en materia de seguridad

Como puede observarse el proceso de Reclutamiento y Selección de Personal en IC es bastante complejo y cuenta con procedimientos bien establecidos que intentan seleccionar a los mejores Guardias de Seguridad afín de proporcionar un servicio de calidad. Sin embargo existe un factor primordial que impide una mejor selección: el dinero. Por lo cual el departamento de reclutamiento y selección se dio a al tarea de hacer un estudio comparativo de sueldos en empresas de seguridad privadas y estatal, encontrando a Inter-Con como la empresa peor pagada. Esto lo podemos observar en la figura 7.

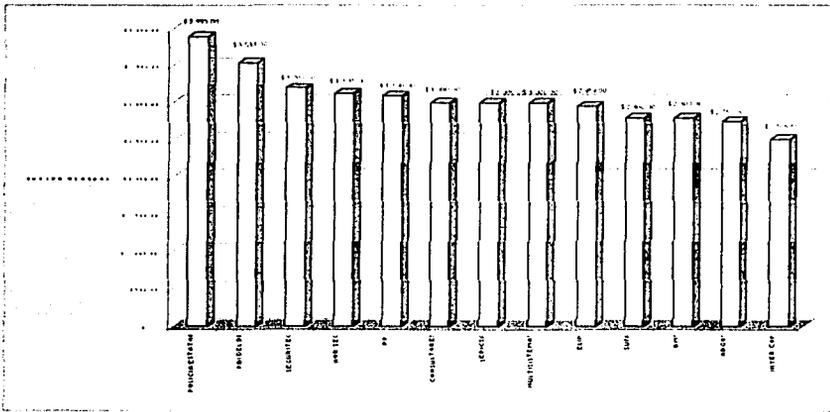


Figura 7. Muestra comparativa salarial de trece empresas de seguridad.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES

Hemos realizado una descripción de las actividades del psicólogo en reclutamiento y selección de personal. Existen varias áreas donde el psicólogo puede incursionar como son: clínica, educativa, social, rehabilitación, investigación y organizacional o del trabajo; y es en esta última donde existen varias áreas o departamentos donde puede integrarse el psicólogo: capacitación de personal, motivación, productividad, integración de equipos de trabajo, reclutamiento y selección de personal, etcétera.

Sin embargo, no todas las empresas parecen apreciar el papel que el psicólogo puede desempeñar pues generalmente sólo se le encomienda a un departamento el de reclutamiento y selección.

Son realmente pocas las organizaciones que cuentan con un personal dedicado a investigar qué aspectos ambientales pueden influir en la productividad de sus empleados o qué condiciones de la empresa favorecen la productividad de los mismos o qué condiciones de la empresa favorecen una actitud de permanencia e identificación con la misma por parte de sus empleados.

En Inter-Con el índice de rotación es muy elevado; sin embargo, se intentan llevar a cabo diversas acciones (colocar al empleado cerca de su domicilio o asignarle el horario que más le convenga) e investigaciones sobre las causas más frecuentes (empleo mejor remunerado, problemas personales o cambio de residencia, entre otras), de deserción para erradicarlas en la medida en que sea posible. Esta es una excelente oportunidad para los psicólogos que laboran dentro de esta organización al poner en práctica todo lo aprendido sobre investigaciones y poder dar una "conducta alterna" para las organizaciones con mucha rotación y lograr un decremento en la frecuencia de deserción.

Es importante señalar que dentro de Inter-Con el departamento de Reclutamiento y selección no cuenta con el apoyo suficiente por parte de Dirección General ya que dirección de operaciones no respeta las decisiones de reclutamiento; por ejemplo: no siempre ubica al empleado en un servicio cercano a su domicilio, y cuando el empleado exterioriza su inconformidad por dicha situación, Dirección de Operaciones toma la decisión de darlo de baja sin considerar otra opción de servicio u horario. Otro ejemplo cuando realiza un estudio de clima laboral y los resultados revelan que un elemento denuncia las anomalías de sus jefes, y si éstos son "conocidos" de Dirección de Operaciones, lo cesan de la corporación o comienzan por cambiarlo de servicio (sin importar qué tan lejos le quede de su hogar), lo hacen trabajar tiempo extra y no se lo pagan o si ya ha trabajado 36 hora seguidas y manifiesta que no puede quedarse a trabajar más tiempo extra lo corren (por supuesto abandono de servicio), o si tiene un rango superior (jefe de servicio) lo quitan de sus funciones, etcétera.

Cuando se trata de un re-ingreso si es "conocido" de Dirección de Operaciones o si es una mujer con buena presencia se re-ingresan sin importar el tiempo que hayan permanecido en la empresa o su motivo de baja, y lo que es peor aún sólo realiza sus evaluaciones psicométricas como mero trámite, pues sin importar su resultado, se debe contratar.

Por parte del departamento de reclutamiento y selección de personal a pesar de que se tiene un programa bien establecido para el proceso de reclutamiento y selección no siempre es posible seguir todos y cada una de las evaluaciones que integran este proceso dado que el departamento depende del área operativa y de acuerdo a las necesidades de la empresa es como se selecciona personal lo cual no proporciona un panorama más amplio de los candidatos y por lo tanto menos elementos para aceptar o descartar a un aspirante; pues en ocasiones, no se aplicaban adecuadamente las pruebas psicométricas.

En el aspecto administrativo el proceso de reclutamiento y selección se cubría en mayor medida pues ahí si se aplicaban las pruebas (técnicas y psicométricas), se tenía una entrevista con el jefe inmediato, etcétera.

Son innegables las aportaciones que hace la F.E.S. Iztacala al proporcionar herramientas que servirán en la aplicación profesional, pero al mismo tiempo no podemos pasar por alto el hecho de que nos hace falta contar con bases más sólidas (conocimiento de las pruebas psicométricas: ¿cuáles son?, ¿para qué sirve cada una?, ¿a quién se le debe aplicar?, ¿cómo podemos interpretarla?), pues no existe dentro del plan de estudios (al menos en Iztacala) el área organizacional. Es muy importante para un estudiante conocer cuáles son los campos en los que se puede desarrollar y dentro de ellos qué puede hacer como psicólogo.

Sin embargo, la formación obtenida en la F.E.S.I. resulta muy útil, específicamente en un aspecto: la entrevista; ésta resulta ser muy importante para el proceso de selección pues mediante de esta herramienta el reclutador puede indagar aspectos que considere relevantes para su propósito: elegir al candidato ideal. Las pruebas también son herramientas pero, considero, no tienen la última palabra. Algo que también se logra desarrollar a través de la carrera es la habilidad de observación: se puede registrar el comportamiento durante la entrevista como en la aplicación de los exámenes, y así, observando el comportamiento del candidato de manera general desde su presentación hasta la forma de expresarse, si es nervioso o agresivo, su capacidad de entender y seguir instrucciones, actitud de servicio y otros aspectos más, nos serán de gran utilidad en el momento de llevar a cabo la integración del reporte.

En específico en el área industrial resultaría conveniente conocer algo sobre el proceso, cuál es el procedimiento a seguir, cuáles son las pruebas más utilizadas, qué mide cada una de ellas, a que niveles es conveniente su aplicación, cómo puede elaborarse un reporte; en fin saber de manera teórica los aspectos más relevantes.

Si partimos del hecho, que el psicólogo va a proveer de recurso humano a las empresas, ¿qué otro profesionista podría contar con más herramientas que nosotros?. Al tener una formación que nos permite conocer estructuras de personalidad, patrones de comportamiento, etc.; él y quien más serían capaces de valorar más a los aspirantes mediante los diversos métodos en los que se basan entrevistas, pruebas e incluso dinámicas.

Es importante tomar en cuenta que no todas las empresas cuentan con las condiciones óptimas para llevar a cabo nuestra labor, la tarea es, antes que nada, adaptarnos a la situación que se vive o tratar de superar esas fallas que se tienen. También es muy importante señalar la utilización de pruebas psicométricas, cuando se carece de conocimiento teórico de ellas es necesaria la ayuda de personal que realmente conozca su aplicación e interpretación, recordemos que no debemos tomar este apoyo como conocimiento único del aspirante, se tomará en cuenta toda la información que se tiene a través de la entrevista para poder cotejar esto con lo encontrado en las evaluaciones; y ahora que tocamos el punto de las pruebas debemos mencionar que hace falta contar con pruebas estandarizadas a nuestra población pues la mayoría de las evaluaciones que se utilizan son norteamericanas.

El campo del psicólogo es muy amplio, aún sólo si se considera un área (organizacional), hay muchas cosas por hacer aún, y es nuestra labor realizar actividades en pro de las organizaciones para convencer y "vender" nuestros servicios y trabajo.

Por lo que respecta a las actividades del psicólogo propuestas por Ribes, Fernández, Talento, Rueda y López (1980) se encontró lo siguiente:

- 1) Detección de problemas: Si se lleva a cabo pues con los estudios de clima organizacional, y la entrevista de salida se puede encontrar en qué servicio hay problemas y quién los está generando; no obstante Dirección de Operaciones hace caso omiso de los resultados.
- 2) Promover cambios a nivel individual o de grupos: lamentablemente no se lleva a cabo como debiera ser. Pues Operaciones se encarga de "capacitar" al guardia pero lo hace de manera incorrecta ya que los insultan y sobajan.
- 3) Rehabilitación: Aunque se han propuesto algunas ideas (denuncia anónima vía telefónica) nunca se han preocupado por implementar alguna dinámica, curso o taller dirigidos al remedio de aspectos deficitarios en el comportamiento de los elementos y no se puede considerar una falla por parte del departamento de Reclutamiento el no proponerlo, pues en un sin fin de ocasiones se ha orientado a la guardia a denunciar las anomalías que haya presenciado, el plasmar por escrito sus inconformidades, sin embargo no se atreven por miedo a posibles represalias; en las contadas ocasiones que si han denunciado al infractor y si es "amigo" de Operaciones, entonces para la empresa es mejor cambiar, de ser necesario, a la planilla de un servicio que dar de baja a un elemento que pueda cumplir con los deseos de Centro de Operaciones.
- 4) Funciones de planeación y prevención: Lamentablemente no se cuenta con el apoyo material ni humano suficiente para realizar actividades de predicción de problemas a mediano o largo plazo dentro de la empresa.
- 5) Funciones de investigación: Debido a la demanda de gente que existe en la empresa y a que el departamento de Reclutamiento no se basta para satisfacer las necesidades de personal es prácticamente imposible realizar investigaciones que permitan prever posibles anomalías.

Por último se hacen algunas propuestas respecto de cómo poder arraigar al personal dentro de un servicio y por lo tanto dentro de la empresa: una de ellas es darles una carta de bienvenida a la empresa a todos los empleados y dirigiéndose a su familia se les haría saber los beneficios que obtendrán al ingresar su familiar a la empresa. (ver anexo 22)

Hacer un seguimiento (vía telefónica) del personal contratado: cada reclutador deberá llevar un bitácora en donde se registre a diario los nombres de la gente contratada y que cada dos semanas se le haga un llamada telefónica (a su servicio o a su casa) para saber ¿le asignaron el servicio y el horario prometido?, ¿ cómo se siente?, ¿ cómo lo tratan?, ¿ sabe de algún abuso de autoridad?, etcétera. El nuevo trabajador deberá comentar todas las anomalías al reclutador que lo contrató para que éste lo haga saber a la Dirección de Operaciones y en la medida de lo posible y a la brevedad se eliminen dichas adversidades para que el elemento se sienta a gusto en su servicio y lo principal: que se sienta atendido y escuchado

Una idea más es hacer un espacio (tipo periódico mural) en donde se reconozca la labor de los guardias más sobresalientes de todos los servicios; por ejemplo. en caso de haber evitado un robo , o por devolver algún objeto extraviado o tan sencillo como destacar a las personas que no han faltado a su servicio un solo día o nunca han llegado tarde.

También se podrían hacer permutas de servicios: Deberá existir un formato de permuta de servicio (ver anexo 23) para acercar a los guardias a su domicilio; los candidatos deberán cumplir

ciertos requisitos tales como: excelente disposición al servicio, cumplimiento íntegro de órdenes , excelente trato hacia el cliente, compañeros y jefe inmediato, pulcritud en apariencia personal, sin inasistencias ni retardos en su servicio. Esta propuesta tiene la finalidad de acercar más al guardia a su domicilio , mediante un intercambio de servicio con otro guardia; ya que el trabajar cerca de su domicilio evita que el guardia efectúe un gasto mayor en sus percepciones, también evitaría retardos, ausentismo o incluso deserción en los servicios.

Otro punto para que se sientan parte de un mismo equipo dentro de la empresa sería organizar torneos deportivos(fut-bol, básquet-bol) entre servicios y enfrentarlos para que salga dentro de Inter.- Con un servicio como campeón deportivo . Y si pudiera ser posible interactuar con otras empresas de seguridad.

Todo esto son sólo sugerencias de cómo poder motivar al personal y evitar el ausentismo y rotación de personal, pero sin lugar a dudas lo primero que debe cambiar en la empresa es el maltrato al que son sometidos los empleados por parte de sus superiores, el pago oportuno y total de sus hora extras, el respetarles sus servicios y horarios asignados. Con esto vemos que realmente no se preocupan por el factor humano dentro de la organización.

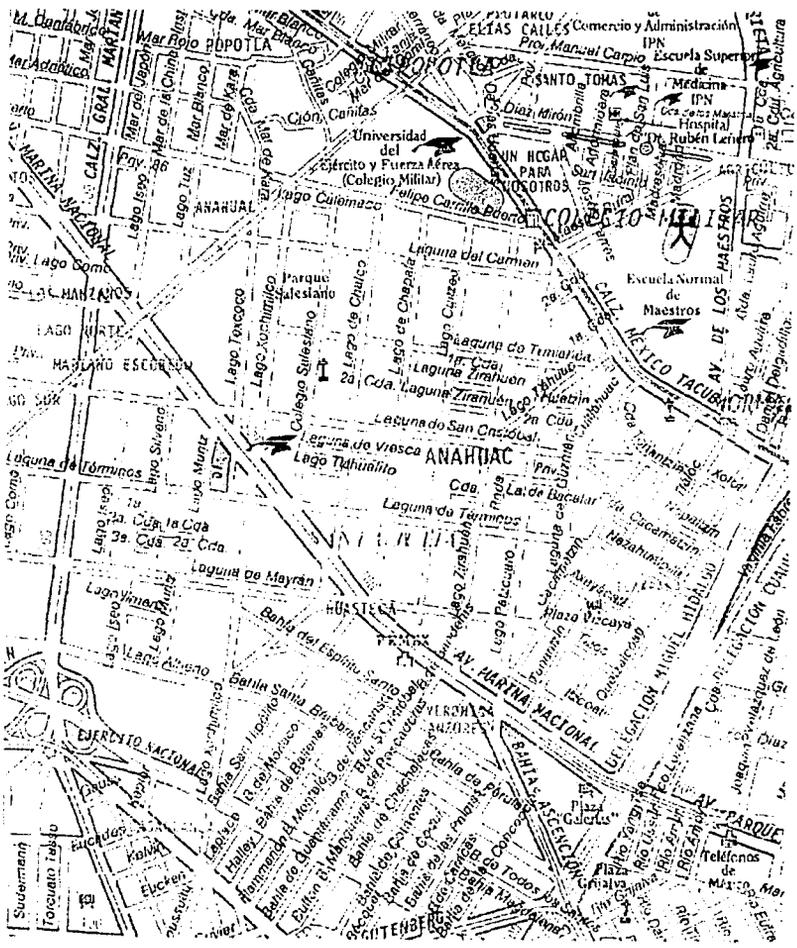
**ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA**

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, G. F.(1982). Administración de Recursos Humanos . México: Trillas.
- Bass, B. M.(1985). Psicología de las Organizaciones. México: Continental.
- Blum, M. y Naylor, J. (1976).Psicología Industrial y sus Fundamentos Teóricos y Sociales. México: Trillas.
- Fleisman, P.(1985). Estudios de Psicología Industrial y de Personal. México: Manual Moderno.
- Ghiselli, E.(1987). Psicología Industrial y sus aplicaciones al Personal. México: Trillas.
- Harrch, C. (1983). El psicólogo ¿Qué hace?. México: Alhambra.
- Hassan, L. A. (2000). El psicólogo en una organización de servicio de la rama turística. Reporte de trabajo profesional. Universidad Nacional Autónoma de México F.E.S. Iztacala Edo. Mex.
- Kaufman, A.(1982). Psicometría Razonada. México: Manual Moderno.
- Kazdin, A.E. (1983). Historia de la modificación de la conducta. Descleé de Brouwer: Bilbao.
- Korman, A. (1978). Psicología de la industria y de las organizaciones. España: Marova.
- Meisham, E.(1974) Estudios de Psicología Industrial. México: Trillas.
- Peiro, J.M. (1981). Psicología y teoría de las organizaciones. Rev. de Psic. Gral. y Aplic. Vol 36 (6)
- Pineda, F. L. (1995). Actividades de un psicólogo en el área de reclutamiento y selección. Reporte de trabajo profesional. Universidad Nacional Autónoma de México E. N. E. P. Iztacala Edo. Mex.
- Ribes, I. E. , Fernández, G. C. , Rueda, B.M., Talento, C.M., López, V.F. (1980). Enseñanza, ejercicio e investigación de la psicología. México: Trillas.
- Reyes, P. R. (1982). Psicología Industrial. México: Trillas.
- Rodríguez E. (1978). Psicología de las Organizaciones. México: Trillas.
- Sarason, I.G. (1985). Psicología anormal: los problemas de la conducta desadaptada. México: Trillas.

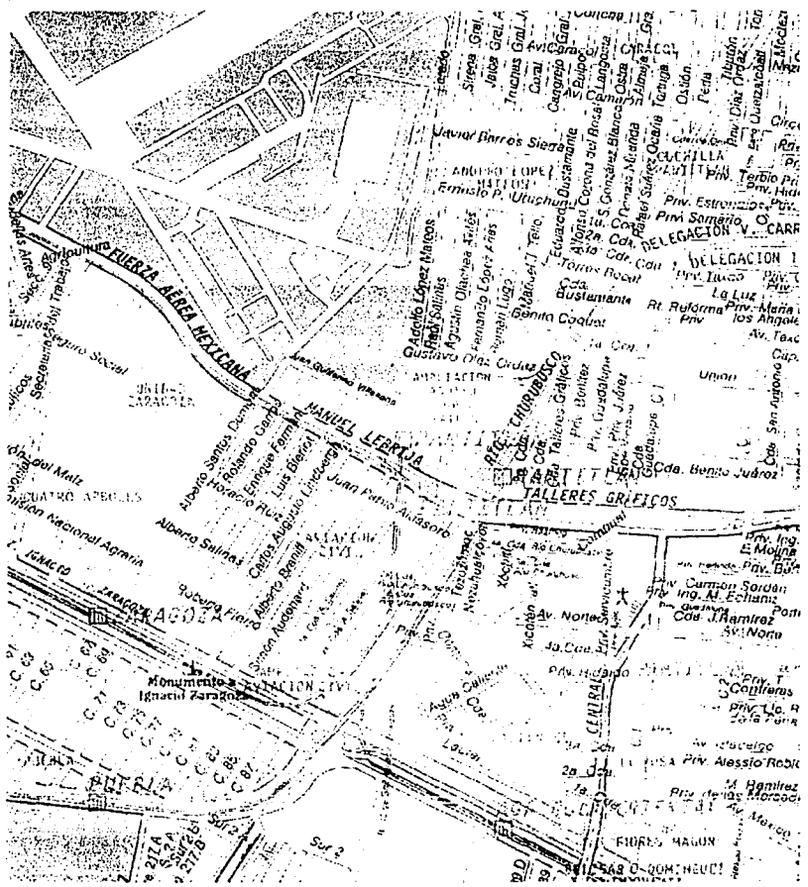
- Schultz, D. (1985). Psicología Industrial. México: Nueva editorial Interamericana
- Siegel, L. (1975). Psicología de las Organizaciones Industriales. México: Manual Moderno
- Thorndike, R. (1986). Test y Técnicas de Medición en Psicología. México: Trillas.

ANEXO I. OFICINA MTRIZ



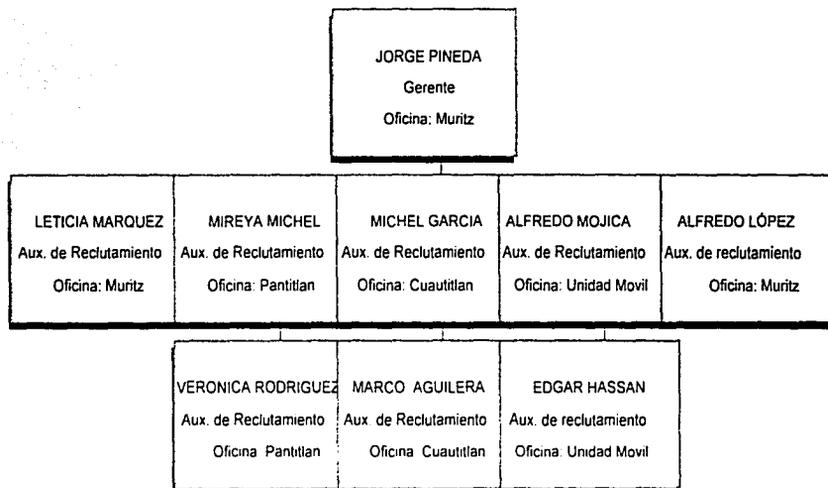
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ANEXO 3. OFICINA PANTITLAN.



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ANEXO 4. ORGANIGRAMA RECLUTAMIENTO Y SELECCION



TESIS CON
FALTA DE ORIGEN

ANEXO 5. DIFUSIÓN

¿¿¿ Buscas Trabajo ???



INTER-CON

SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA, S.A. DE CV



**SOLICITA LOS MEJORES
GUARDIAS DE SEGURIDAD**

!!!NO IMPORTA DONDE VIVAS!!!

SOLO NECESITAS

TENER

- Disponibilidad para rotar turnos
- De 16 a 17 años
- Estudios nivel secundario
- Estudios nivel secundaria
- Documentos correspondientes

TE OFRECEMOS:

- Todas las prestaciones de ley
- Turnos de 12 horas
- Uniformes sin costo
- Capacitación constante sin costo
- Pagos puntuales

CONTRATACIONES EN:

Oficina México: **AV. DE LA UNIÓN 1000 - VILLA GUADALUPE - ANÁHUAC - VALLE DE GUADALUPE - PUEBLA**
 entre Estación Mastrani y Laguna de Términos a un costo de la salida "U" Paradero Metro Pantitlan y Estación Torre Penas

Oficina Cuatitlan:
AV. DE LA GUERRA 1500 - CALZADA ADRIÁN BARRERA - CUATITLAN
 oficina sucursal BANAMEX en Cuatitlan de Romero
INFORMES: 52-60-82-31 DEPTO. DE SELECCION

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

ANEXO 6. VOLANTES

IC INTER-CON
SERVICIOS DE SEGURIDAD
PRIVADA, S.A. DE C.V.

**!! REQUERIMOS GUARDIAS
DE SEGURIDAD !!**

**PARA TODAS LAS ZONAS
DEL D.F. Y AREA METROPOLITANA**

**GANA PREMIOS EN EFECTIVO POR PERSONA RECOMENDADA
¿ QUE NECESITAS PARA INGRESAR ?**

TENER:

- DE 20 A 47 AÑOS
- ESTADIA 1.65 MÍNIMO
- ESTADIA EN EL DISTRITO DE LOS ANGELES
- EXCMENOS OCSIONALES

TE OFRECEMOS:

- PAGOS PUNTUALES
- TURNOS DE 12 HORAS
- TODAS LAS PUESTAS DISPONIBLES
- DE 11 Y
- CAPITALIZACIÓN PAGADA
- IMPROBACIONES EN CASO DE

CONTRATACIONES EN:

LAGO MURITZ No. 84-A. COL. AMANAHUAC ENTRE
LAGUNA MATRAN Y LAGUNA DE TERMINOS
INFORMES: TEL.: 52-60-82-31 DEPTO. DE SELECCION



IC INTER-CON
SERVICIOS DE SEGURIDAD
PRIVADA, S.A. DE C.V.

**!! REQUERIMOS GUARDIAS
DE SEGURIDAD !!**

**PARA TODAS LAS ZONAS
DEL D.F. Y AREA METROPOLITANA**

**GANA PREMIOS EN EFECTIVO POR PERSONA RECOMENDADA
¿ QUE NECESITAS PARA INGRESAR ?**

TENER:

- DE 20 A 47 AÑOS
- ESTADIA 1.65 MÍNIMO
- ESTADIA EN EL DISTRITO DE LOS ANGELES
- EXCMENOS OCSIONALES

TE OFRECEMOS:

- PAGOS PUNTUALES
- TURNOS DE 12 HORAS
- TODAS LAS PUESTAS DISPONIBLES
- DE 11 Y
- CAPITALIZACIÓN PAGADA
- IMPROBACIONES EN CASO DE

CONTRATACIONES EN:

LAGO MURITZ No. 84-A. COL. AMANAHUAC ENTRE
LAGUNA MATRAN Y LAGUNA DE TERMINOS
INFORMES: TEL.: 52-60-82-31 DEPTO. DE SELECCION



IC INTER-CON
SERVICIOS DE SEGURIDAD
PRIVADA, S.A. DE C.V.

**!! REQUERIMOS GUARDIAS
DE SEGURIDAD !!**

**PARA TODAS LAS ZONAS
DEL D.F. Y AREA METROPOLITANA**

**GANA PREMIOS EN EFECTIVO POR PERSONA RECOMENDADA
¿ QUE NECESITAS PARA INGRESAR ?**

TENER:

- DE 20 A 47 AÑOS
- ESTADIA 1.65 MÍNIMO
- ESTADIA EN EL DISTRITO DE LOS ANGELES
- EXCMENOS OCSIONALES

TE OFRECEMOS:

- PAGOS PUNTUALES
- TURNOS DE 12 HORAS
- TODAS LAS PUESTAS DISPONIBLES
- DE 11 Y
- CAPITALIZACIÓN PAGADA
- IMPROBACIONES EN CASO DE

CONTRATACIONES EN:

LAGO MURITZ No. 84-A. COL. AMANAHUAC ENTRE
LAGUNA MATRAN Y LAGUNA DE TERMINOS
INFORMES: TEL.: 52-60-82-31 DEPTO. DE SELECCION



**PARTICIPA DE LAS PROMOCIONES DE
INTER-CON**

PARA CONTRATAR GUARDIAS DE SEGURIDAD

\$\$\$ GANA DINERO \$\$\$

¿Cuanto quieres ganar hoy?

\$300.00, \$600.00, \$900.00, \$1,500.00

Solo tienes que invitar a tus recomendados.

Por cada persona que sea contratada,
ganaras \$150.00, cuando termine
su capacitación.

Y seguirás ganando,
porque cuando tu recomendado cumpla
60 dias en servicio, se le daran otros \$150.00

iii Trae buenos candidatos para
INTER-CON !!!

* Las promociones estan en tu pago mensual, por lo que es importante que tu recomendado nos de tu nombre y número de empleado. Promocion termina hasta el 31 de Enero del 2001

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

ANEXO 7. ANUNCIOS

CUIDADO NO TE ILUSIONES!!!
 Todos quienes militamos por el hadle
 puede igualarnos en

INTER-CON
 Nuestros

**GUARDIAS DE
 SEGURIDAD**

Gozan de:

- Pagos puntuales.
- Todas las prestaciones de ley.
- Buen salario
- Turnos de 12 hrs.
- Pagos con extras

Solo necesitas:

- Disponibilidad para cubrir turnos.
- Disponibilidad para cubrir turnos.
- Edad de 20 a 45 años.
- Documentación en regla.

ORIGEN DE LA ZONA

Cuautitlán, Tepozotlán, Tultitlán, Tlalnepantla,
 Alvaro Obregón y Guajmalpa

Entrevistas en Jueves del Valle toda la semana en horario de 9:00 a
 17:00 hrs. en: Av. Insurgentes No. 30, Col. Barrio de Texcótlan, Tepozotlán,
 Edo. de México (a un costado de la casa Museo-Querétaro).

At n. Lto. Patricia Sánchez.

Entrevistas en Balsa de trabajo en Cuautitlán toda la semana en horario de
 9:00 a 17:00 hrs. en: Col. Arcos de la Hacienda, frente a la Herrería y a un costado de 150 y 151 calles.

At n. Lto. Perla Espinoza.

OFICINA MATRIZ

Presentarse de lunes a viernes de 8:30 a 17:00 hrs. en: Lago Muñita No. 94-
 A, Col. Anáhuac, (entre Laguna de Mayrán y Laguna de Términos), entrando
 por el Perifoneo Cuautitlán y a 3 cuadras vuelta a la derecha frente a la Mezita.

At n. Lto. Verdónica Aceves.

ZONA IZTAPALAPA

Presentarse de lunes a viernes de 8:30 a 17:00 hrs. en: Calz. Ermita
 Iztapalapa No. 908, Col. Barrio de Santa Bárbara, entre la talanca y el
 metro Atlapalca, línea 5 y la guardería del INSS.

At n. Lto. Gisela Rosendo.

OFICINA PANTITLÁN

Presentarse de lunes a viernes de 8:30 a 17:00 hrs. en: Av. 5, entre Francisco
 Morazán No. 408, Col. Puebla, (entradas del metro Puebla, entre Calle 75 y Calle 76).

At n. Lto. Carolina Bernal.

**Gustavo
 Correa
 Bolaños**

**TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN**

Desarrolla tu máxima capacidad. Emplea tu nueva Carrera en Seguridad.

INTER-CON

POR ESTA SEMANA, CONTRATACIONES EN LA UNIDAD MOVIL EN:
CUON, AHUASCOSCO, A UN COSTADO DEL METRO UNIVERSIDAD

LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA MAS GRANDE EN MEXICO

OFICINA CHIAUTEMLAN
AV. 14 DE SEPTIEMBRE 1500, CALZ.
GRIMALDI 4101 DESP. 310 (CARRETA DE
RODANZOS) CHIAUTEMLAN DE BOMBERO.

OFICINA MATRIZ
CERCA DE LA TORRE DE PEREY, LAGO
MURITZ 404-A, COL. ANAHUAC CENTRE
(LAGUNA DE TERNEROS Y
LAGUNA DE MEXICANO)
ATA. DEP. DE RECLUTAMIENTO
Y SELECCION.

OFICINAS TEXCALAPA
CALZ. TROMPA TEXCALAPA 1950, BARRIO
DE SANTA BARBARA ENTRE LA SALIDA DEL
METRO ATLILCO LINEA 6 Y LA
GUARDIA DEL IMSS.

OFICINA PANTITLAN
RAIS SALINAS LOZANO 1193
COL. LOPEZ MATEOS, A UN COSTADO DE LA
SALIDA U DEL PARADERO
DEL METRO PANTITLAN, LOCAL A

Guardias de seguridad

**CHOFER DE
AUTOMOVIL**

REQUISITOS:

- Disponibilidad para rotar turnos
- Documentos originales
- Edad de 22 a 47 años.
- Deseos de trabajar inmediatamente.

Acude de lunes a viernes de 8:30 a 17:00 hrs.
y sábados de 9:00 a 13:00 hrs., con tus documentos
originales a cualquiera de nuestras Oficinas, tel: 5260-8231.

Requiere:

- El mejor salario en el medio
- Excelentes premios e Incentivos
- Ascensos por desempeño
- Aguinaldo
- Seguro de vida
- Vacaciones
- Vales de despensa
- IMSS, Infonavit y SAR
- Prima vacacional
- Reparto de utilidades.

*Por buen desempeño
lograrás excelentes
promociones*

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

INTER-CON

LA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA MAS GRANDE EN MEXICO

OFERCE 100 PLAZAS DE BASE COMO:

GUARDIA DE SEGURIDAD

INTRAMUROS

(es decir en Empresas, Industriales y Hoteles, no en calle)

Requisitos:

• Disponibilidad para rotar turnos. • Documentos originales
• Edad de 18 a 47 años. • Desconocer drogas e inmediatamente.

OFERCESE:

• EL MESON SALARIO EN EL MES. • Pago puntual y en día antes de
de iniciarse. • Pago de bonos extra. • Posibilidad de rotar turnos. • Turnos
de 12 horas. • Exámenes médicos e psicológicos. • Uniformes y equipaje a cargo.

• Permiso por desempleo. • Alojamiento. • Vacaciones. • Seguro de vida.
• Seguro de accidentes. • IMSS, Seguro y Seguro de retiro de
seguro de desempleo. • Seguro de unidades.
• Seguro de jubilación para toda la capacitación.
• Seguro de retiro de fincas.
• Seguro de retiro de fincas.
• Seguro de jubilación.
• La mejor capacitación en el campo.

Sono de \$200 al terminar su
capacitación y \$100 al Cumplir
90 días de estar laborando.
bono por recomendada.

CONTRATACION INMEDIATA

Atende de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs., y sábados
de 8:00 a 13:00 hrs. Tel: 5260-8231.

OFICINA CAAGUITLAN
AV 15 DE SEPTIEMBRE
1500 UNIZ. CIUDAD DE MEXICO
CALLE NO 1400 DE CARANAMU
CARRIZALAN DE ROMERO.

OFICINA MEXICO
CERCA DE LA TORRE DE PLUMIX
LABORATORIA S.A. COL. ARBORES
CENTRO LAJUNTA DE TERNOS Y
LAGUNA DE MONTANA AL NOROCCIDENTE
DE SECCION DE INGENIERIA Y SECCION

OFICINA PANTITLAN
CALLE SALINAS LOZANO 1610
COL. COMEZ MATEOS A UN
CUESTADO DE LA SALINA 101
DE PARADERO DEL METRO
PANTITLAN, LOCAL "A"

UNIDAD NOVEL
CALLEZADA EN LA CALLE SAN
GABRIEL ESQ. RIO TACHUYA
COL. MOLINO DE STO.
DOMINGO (ENTRE 6. A. NOBULO
DE POLICIA EL CAROLINO).

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ANEXO 8. CEDEPECAS

CENTROS DELEGACIONALES PROMOTORES DEL EMPLEO, CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO
(CEDEPECAS)

Lic. Irma Hernandez Aguilar
Alvaro Obregón
Calle 10 y Gólgota
Col. Tlalocan
Tel: 277-89-81 271-55-97

Lic. Verónica Mendoza Suarez
Acapulco
Calle Comarques No. 114 Esq. Norte 67-B
Col. H.P. Centro
Tel: 206-32-17 206-32-27

Lic. Jorge Pola Carrizosa
Cerro de Toluca
Calle Comarques No. 114 Esq. Municipal Libre
Col. H.P. Centro
Tel: 206-32-17 206-32-27

Lic. Consuelo Manzano Luna
Lerdo
Ave. Piedad No. 111 Barrio La Carretera
Tel: 664-41-89 664-41-92

Lic. Patricia Zarate Estrada
Cabo San Lucas
Calle Comarques
Tel: 962-31-02 962-30-92

Lic. Juan Dimedo Daza
Cruz de Huanacám
Alfaro y M. de C. Comarques
Tel: 233-402-51 233-402-52

Inq. Jose Grao Havern Godínez
Puebla A. Madero
Calle Comarques y Avenida Ochoa
Col. H.P. Centro
Tel: 206-32-17 206-32-27

Lic. Pilar Martínez Alcalá
Toluca
Avenida Comarques
Col. H.P. Centro
Tel: 206-32-17 206-32-27

Lic. Peter Winkel Nintoman
Iztapalapa
Calle Comarques y Aldama
Barrio de San Lucas
Tel: 685-33-03, 686-28-80

Lic. Ana L. Vazquez Diaz
Magdalena Contreras
Ave. Luis Cabrera No. 1 Casa Popular
Col. San Jerónimo Este
Tel: 206-32-28

Lic. Ana García Cortés
Mapa de Toluca
Calle Comarques y Avenida Laredo 4. P. Sur
Col. Pueblo de Toluca
Tel: 277-71-22 277-25-11

Lic. Julio Reyes González
Acapulco
Avenida Atlántico y Atlántico 274. Vía Atlántico
Tel: 964-46-24 944-20-68

Lic. Patricia Mepa Anquana
Cabo San Lucas
Calle Comarques y Avenida Ochoa
Col. H.P. Centro
Tel: 962-31-02 962-30-92

Lic. Tamás Santoyo Barria
Toluca
Calle Comarques y Avenida Ochoa
Col. H.P. Centro
Tel: 206-32-17 206-32-27

Inq. Ma. Silvia Sedano Lomeli
Zanatepec, Toluca
Calle Comarques y Avenida Ochoa
Col. H.P. Centro
Tel: 206-32-17 206-32-27

Lic. Concepción Avendaño Villatoro
Toluca
Calle Comarques y Avenida Ochoa
Col. H.P. Centro
Tel: 206-32-17 206-32-27

SECRETARÍA DE EMPLEO, PROMOCIÓN Y SEGURIDAD SOCIAL
Calle Comarques y Avenida Ochoa
Col. H.P. Centro
Tel: 206-32-17 206-32-27
Calle Comarques y Avenida Ochoa
Col. H.P. Centro
Tel: 206-32-17 206-32-27
Calle Comarques y Avenida Ochoa
Col. H.P. Centro
Tel: 206-32-17 206-32-27
Calle Comarques y Avenida Ochoa
Col. H.P. Centro
Tel: 206-32-17 206-32-27

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ANEXO 9. PREMIO POR RECOMENDADO

IC INTER-CON

Fecha: 09/02/01

Servicio de Seguridad Privada

No.de empleado	Recomendado
44957	ALDANA HERNANDEZ GERARDO

No. de empleado	Recominda
40493	JULIO CESAR AGUILAR MORALES

FECHA DE INGRESO	09/02/01
VALE POR: \$150.00	

Depto. de Reclutamiento y Selección

Vo Bo.

GERENTE DE RECLUTAMIENTO

ANEXO 10. SOLICITU DE EMPLEO


INTER-CON

SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA, S.A. DE C.V.

Solicitud de Empleo

(PROCESOS ANTES APLICAR)

Fecha

Presup. Solicitado

Sigilo Militar Descripc.

 COPIA ORIGINAL
RECIBIR

Datos Generales

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)	Edad
Domicilio y teléfono			
Ciudad	Código Postal	Estado	
Ejemplares de fotos			
Tiempo de servicio en esta Dirección	Categoría Social	Letras	
Fecha de nacimiento	Lugar de nacimiento		
ESTADUAL	Extranjero	Pasaporte	


Documentación que presenta

(ORIGINAL)

Rep. Fed. de Estad. Inverificables	Afiliación al Seguro Social (M)	Cédula de Servicio Militar No.
Acta de Nacimiento	Comprobante de domicilio	Carta de Referencia de Servicio
Existe Licencia de Manejo Automotriz S: SI D: NO R: SI A: SI B: NO	Existe Registro S: SI D: NO F: SI F: SI D: NO F: NO	No. Contrato del S.A.R.
Carta de Su Acuerdo de Referencia	Condicional de Empleo	Carta de Reconstrucción con el Límite Empleo

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



Area Familiar

NOMBRE	AGE	SEXO	DEMICILIO	OCCUPACION
Padre				
Madre				
Español				
Hermanos y/o Hijas	PARTENESCO		EDAD	OCCUPACION



Area de Salud

Como se siente su estado de salud actual		¿Padece signos o enfermedad crónica?	
Buena	Bastante Mala	No	Sí
¿Está tomando alguna medicina?	¿Padece o tuvo alguna "hipertensión"?	¿Ha sufrido alguna vez de diabetes?	
¿Tiene alguna enfermedad significativa en sus ojos?		¿Ovulación?	
Se le ha desmayado alguna vez? Motivo		¿Ha tenido con la movilidad al 100% de sus extremidades desde su nacimiento?	
¿Tiene la sordera?			



Area Social

Religion _____

Tiene intima(s) Si _____ No _____

Tiene esposa(s) Si _____ No _____ Cuales? _____

Tiene algún antecedente penal en el D.F. o en algún estado de la República Mexicana?
 Si _____ Desde _____ No _____

Ha pertenecido a algún sindicato? Si _____ Cuál? _____ No _____

Sabe usted el nombre de sus vecinos en referencia a su domicilio? Si _____ No _____

Sus vecinos a su lado o derechos _____

Sus vecinos a su lado izquierdo es _____

La relación que lleva con ellos es: _____

Buena _____ Mala _____ Regular _____

Podemos pedir referencias de usted a ellos?
 Si _____ No _____ Por qué? _____

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



Area Escolar

NOMBRE DE LA ESCUELA	DOMICILIO	FECHAS	ANDEZIMOS	CERTIFICADO
Primaria				
Secundaria				
Preparatorio Vocacional - Técnico				
Profesional				
Universitario - Otros				
Escuelas que está estudiando en la actualidad				
Escuela: _____ Nivel: _____ Curso o Grado: _____ Grado: _____				



Area Laboral

¿Es dependiente, empleado o trabajador? Sí No
 Fecha de ingreso: _____ Fecha de salida: _____
 Causal de ingreso: _____ Causal de salida: _____
 Motivo de salida: _____

¿Ha trabajado en alguna empresa, institución o organismo?

Sector: Público Municipal Privado Informal

Empleos Anteriores

EMPLEO	EMPLEO DE INTERIMISMO	EMPLEO INTERINO	EMPLEO ANTERIOR	EMPLEO EXTERNO
1. Descripción de cargo o actividad	SI N	SI N	SI N	SI N
2. Nombre de la empresa				
3. Dirección				
4. Fecha de ingreso				
5. Fecha de salida				
6. Descripción de actividad				
7. Descripción de cargo				
8. Descripción de actividad				
9. Descripción de cargo				
10. Descripción de actividad				
11. Descripción de cargo				
12. Descripción de actividad				



Conocimientos Generales

Idiomas que habla	Idiomas de origen que habla
Idiomas de origen que está aprendiendo	Idiomas extranjeros o indígenas que aprenda
Manejo de P. Computación y otros recursos	Idiomas y/o campo de especialidad

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

SI NO

- 26.-Me gusta realizar actividades rutinarias.
 27.-Odio que los demás me critiquen.
 28.-Me desagrada rotar turnos.
 29.-Me enfermo con regularidad.
 30.-Puedo hacerme responsable de las pertenencias de los demás.
 31.-Conservo todo lo que tengo aunque no lo use.
 32.-El atender al público me agrada.
 33.-Algunas veces como en exceso.
 34.-Me disgusta realizar mi trabajo estando de pie.
 35.-Me cuesta mucho trabajo levantarme temprano.
 36.-Me gusta trabajar en un lugar bien disciplinado.
 37.-Ho lido a que me lean las cartas.
 38.-Me gustaría trabajar uniformado.
 39.-Me desespero con facilidad.
 40.-Si mi jefe hace algo indebido lo reportaría.
 41.-He llamado a los teléfonos de chistes.
 42.-Pongo atención a las características de cada persona.
 43.-Hago las cosas bien y a la primera.
 44.-Puedo recordar con facilidad características de las personas.
 45.-Soy desorganizado en mis gastos.
 46.-En un temblor o incendio debo ser el primero en ponerme a salvo.
 47.-Tengo muchos amigos.
 48.-El portar un arma me da derecho a hacer con ella lo que quiera.
 49.-A veces siento que alguien me sigue.
 50.-Hacer el mismo trabajo todos los días es aburrido.
 51.-Me gustan los dulces.
 52.-Puedo trabajar bien tanto de día como de noche.
 53.-Soy muy confiado.
 54.-Ante una necesidad soy capaz de tomar lo que no es mio.
 55.-Voy a todas las fiestas que puedo.
 56.-Me disgusta dar la misma información varias veces.
 57.-Bebo alcohol con regularidad.
 58.-Trabajo mejor estando sentado comodamente.
 59.-Cuando trabajo me siento útil.
 60.-Estaría contento de formar parte de un grupo tipo militar.
 61.-Soy responsable
 62.-El trabajar con uniforme no me gusta.
 63.-Mi familia me sobreprotege.
 64.-No tengo la costumbre de hacer notas y menos de redactar algo.
 65.-Estoy acostumbrado a trabajar bajo presión.
 66.-Creo que es importante estar observando a la gente.
 67.-Tomar decisiones es difícil para mí.
 68.-Se me olvidan las cosas con facilidad.
 69.-Soy agradable.
 70.-Siento miedo cuando ocurre un problema fuerte.
 71.-Soy capaz de resolver mis problemas.
 72.-Un uniforme de guardia hace sentirme superior a los demás.
 73.-Gasto mi dinero en cualquier cosa.
 74.-Me molesta estar siempre en el mismo lugar.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ANEXO 12. CUESTIONARIO A-D

		PD	PC	PT
 INTER-CON		CUESTIONARIO A - D		
Apellidos y Nombre _____		Sexo _____		Edad _____
Puesto _____		Fecha _____		
INSTRUCCIONES: LE PEDIMOS SOLO MARQUE CON UNA "X" YA SEA "SI" O "NO" BI UD, BAJO EL MOTIVO QUE SEA, HA REALIZADO ALGUNA DE LAS SITUACIONES SIGUIENTES SU RINCERDAD NOS DARA EL RESULTADO ADECUADO.				
1 - Abordar o saltar en una reunión, lugar público o de trabajo	SI	NO		
2 - Salir sin permiso (del trabajo, de casa o del colegio)	SI	NO		
3 - Entrar en un sitio prohibido (jardín privado, casa vacía)	SI	NO		
4 - Eñuciar las calles/aceras rompiendo botellas o volcando botes de basura	SI	NO		
5 - Decir palabras fuertes como mentar la madre	SI	NO		
6 - Molestar a personas desconocidas o hacer escándalos en lugares públicos	SI	NO		
7 - Llegar tarde al trabajo/ colegio o reunión	SI	NO		
8 - Hacer trampas (en exámenes, competición importante, información de resultados)	SI	NO		
9 - Tirar basura a la suelo (cuando hay cerca una papelera o bote)	SI	NO		
10 - Hacer pentas en lugares prohibidos (patio, encerrado, mesa, etc.)	SI	NO		
11 - Coger fruta en un jardín/cuanto que pertenece a otra persona	SI	NO		
12 - Romper o tirar al suelo cosas que son de otra persona	SI	NO		
13 - Hacer bromas pesadas a la gente (como empujarlos dentro de un charco o quitarlos la silla cuando van sentarse)	SI	NO		
14 - Llegar a propósito más tarde de lo permitido a casa, trabajo, obligaciones)	SI	NO		
15 - Avanzar o pisotear flores o plantas en un camino o jardín	SI	NO		
16 - Llamar a puerta de alguien y salir corriendo	SI	NO		
17 - Comer, cuando está prohibido, en el trabajo/ clase, etc.	SI	NO		
18 - Contestar mal a un superior o autoridad (trabajo/ clase/ o casa)	SI	NO		
19 - Negarse a hacer las tareas encomendadas (trabajo/ clase/ o casa)	SI	NO		
20 - Pelearse con otros (con golpes, insultos o palabras o palabras ofensivas)	SI	NO		
21 - Perturbar a una banda o banda provocando pánico o crear disturbios	SI	NO		
22 - Tomar el coche o el mando de un desconocido para dar un paseo (con la única intención de divertirse)	SI	NO		
23 - Forzar la entrada de un almacén/ garaje/ cuartanamiento o igneaco	SI	NO		
24 - Entrar en una tienda que está cerrada para robar o su robar	SI	NO		
25 - Robar cosas de los coches	SI	NO		
26 - Lavar alguna arma (cuchillos/revólver) por si es necesario	SI	NO		
27 - Menear de armamento entrar en una casa desconocida. Para robar cosas de valor (y hacerle si se puede)	SI	NO		
28 - Coger la bicicleta de un desconocido o quedársela por ella	SI	NO		
29 - Escaparse o saltar para escapar de un sitio	SI	NO		
30 - Robar cosas de un lugar público (transporte/coche) que vale de más de 100 pesos	SI	NO		
31 - Robar cosas de grandes almacenes, supermercados, etc. estando abierto	SI	NO		
32 - Entrar en una casa prohibida y salir algo por haberse quedado allí	SI	NO		
33 - Molestar niños o molestarnos a gente que está trabajando	SI	NO		
34 - Usar el ascensor cuando está cerrado o cuando no se puede	SI	NO		
35 - Hacer cosas o dormir en las maquinas, aparatos, móviles, etc.	SI	NO		
36 - Hacer copia de un documento o cosas de un cliente o no copia en un guarda ropa o cosas	SI	NO		
37 - Conviene dormir armamento a personas más nuevas	SI	NO		
38 - Tomar drogas	SI	NO		
39 - Desordenar o romper cosas en lugares nuevos	SI	NO		
40 - Entrar en un club prohibido o comprar bebidas prohibidas	SI	NO		

COMPRUEBE SI HA CONTESTADO A TODAS LAS FRASES

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

ANEXO 13

FIGURA HUMANA DE MACHOVER PRUEBA PROYECTIVA

TAMAÑO DE LA FIGURA

Grande: Exaltación del ego, infravaloración del medio ambiente impulsivo, propensión a la fantasía.

Normal: (12 a 20 cm.) Equilibrio emocional.

Pequeño: Sobrevaloración del medio ambiente, pasar desapercibido por el medio ambiente.

POSICION

Hacia arriba: Inseguridad, tendencia al retraimiento, actuación de la fantasía.

Hacia abajo: Pesimismo, inseguridad, tendencia a la depresión, manifiesta poca actividad física.

Hacia la derecha: Problemas con la autoridad, negativismo y resistencia al cambio.

Hacia la izquierda: Necesidad de apoyo y de emotividad.

Centrada en medio: Equilibrado emocionalmente, fácilmente se puede adaptar al medio ambiente, toma de decisiones positiva.

Fuera del margen: Criterio pobre de realidad problemas para tomar decisiones, exageración del medio ambiente.

FIGURA

Acorde a su sexo: Se identifica y estereotipa conductas de su mismo sexo.

No acorde a su sexo: Quizá conflicto o ambivalencia en la identificación sexual

Figura de perfil: Evasión del medio ambiente, problemas con la relación interpersonal.

Figura de frente: Deseo de enfrentamiento a las exigencias del medio ambiente, franqueza, socialmente estable.

TIPO DE LINEA

Línea Firme: Re afirmación para la toma de decisiones, superación en lo personal como en lo profesional buen nivel de energía.

Presión fuerte: Tensión interna.

Presión débil: Ansiedad y temo, nivel bajo de energía

Esfumadas: Incertidumbre con su medio ambiente (inestabilidad).

Temblosa: Ansiedad, tal vez de alcoholismo.

Reforzadas: Introversión, preocupación por su forma de actuar, con su medio ambiente, pérdida de la auto imagen.

Salientes: Es un apersona que manifiesta ser conflictivo.



Largas con regularidad intensidad: seguridad en si mismo, es una persona decidida y con rapidez para tomar decisiones.

Transparencias: Manifiesta ser una persona con poco juicio, expresión de conflicto interno.

Sombreado: manifestación de conflictos en esa región.

Borraduras: Incertidumbre, falta de decisión, insatisfacción consigo mismo, conflicto en la parte borrada varias veces, problemas de ansiedad.

Omisiones: Expresiones de conflicto en esa región, brazos, conflicto en la relación con los demás. Debajo de la cintura conflictos sexuales.

CABEZA

Grande: Sobrevaloración de la inteligencia por frustración, aspiración intelectual frustrada, tendencias grandiosas.

Pequeña: Problemas con su medio ambiente, signos de dependencia.

Suavidad: manifiestan ser personas tímidas.

Alargadas: signos de agresión.

Muy marcada: personas que les agrada dominar.

Borrosa: Timidez, retraimiento.

De perfil y de cuerpo de frente: Evasión con su medio ambiente, problemas para tomar decisiones.

Rasgos faciales omitidos: Pobre para entablar relaciones interpersonales, hostil.

CABELLO

Abundante: Tendencias narcisistas, deseo de virilidad y vitalidad.

Excesivo o sombreado: Problemas de agresividad.

Omitido: Manifestación de poca actividad física.

OJOS

Grandes Elaborados: Tiende a la extroversión, hipersensibilidad a la opinión social problemas de agresión.

Pequeños: Problemas de introversión.

Sin pupilas: Problemas de egocentrismo.

Cerrados: Desviarse de la realidad.

Proporcionados: No manifiesta ningún tipo de conflicto.

OREJAS

Demasiado elaboradas: Extrema atención a la opinión, sensibilidad.

NARIZ

Demasiado elaborada: Indecisión en el rol sexual.

BOCA

Enfatizada: manifiesta ser verbalmente agresivo, problemas de alcoholismo, tiende a irritarse fácilmente.

Con sonrisa forzada: deseo de agradar, simpatía forzada.

Con dientes: Oral agresivo.

Abierta: Dependientes.

Labios completos: Afeminamiento.

Barba enfatizada: Tendencias agresivas de dominio, problemas de indecisión.

Omitida: manifiesta tener problemas de comunicación con la sociedad.

CUELLO

Corto – ancho: Problemas con el medio ambiente (testarudo).

Largo: Rígido en su comportamiento, muy formal, moralista, problemas para interactuar con las personas.

Largo – delgado: Sentimientos de debilidad corporal, problemas para manejar su impulsividad.

Tamaño proporcionado: Maneja bien su estado de ánimo.

Omitido: Es un apersona inmadura, poca habilidad para manejar impulsos racionales.

BRAZOS

Vigorosos extendidos: Manifiesta ser una persona ambiciosa, agresión directa.

Pegados al cuerpo: Manifiesta ser una persona defensiva, pasiva.

Muy grandes: Necesidad de protección.

Largos fuertes: ambición adquisitiva, necesidad de fuerza física.

Enfasis muscular: Deseo de poder físico.

Muy cortos: Falta de ambición y falta de adaptación social.

En jarras: Manifiesta ser anárquico, prepotente con los débiles.

Extensión: Manifiesta ser simple, regresivo, sin afecto.

Rígidos a los lados: Rigidez en su entorno social compulsivo.

Sombreados: Ansiedad a la actividad de contacto social.

Muy reforzados: Tendencia agresiva, deseo de poder.

Doblados: Actitud hostil, sentimiento de rechazo.

Ausentismo en el dibujo del sexo opuesto: Sentimiento de rechazo de dicho sexo.

MANOS

Borradas: Falta de confianza en sí mismo y/o en realizar algún trabajo.

Sombreadas: Ansiedad en la actividad de contacto social.

Muy pequeñas: Falta de contacto con la gente.

Muy grandes: Manifiesta tener problemas con el medio social.

En los bolsillos: Quizá haya tenido problemas con la autoridad (robo).

PIERNAS

Enfatizadas: Manifiesta tener problemas depresivos.

Muy largas: Necesidad de ser autónoma.

Muy Cortas: Problema de ser una persona con poca toma de decisiones.

Reforzadas: tendencia a la agresividad.

Desiguales: Necesidad de independencia.

Muy juntas: Muestra rigidez dentro de su núcleo social.

Débiles, delgadas y sombreadas: Muestra ser muy inadaptada.

PIES (ZAPATOS)

Enfatizados: tendencias agresivas.

Descalzo: Signo de agresión.

Alargados: Muestra inseguridad.

Pequeños: dependencia.

Omitidos: Sentimiento de falta de dependencia.

TRONCO

Redondo: Personalidad menos agresiva.

Ancho/gordo: Suelen proyectarse a sí mismos.

Muy pequeño (delgado): Sentimiento de inferioridad.

Muy Grande: Muchos deseos de superación.

HOMBROS

Cuadrados: Tendencias hostiles, agresividad.

Grandes: Inseguridad respecto a su masculinidad.

Muy pequeños: sentimientos de inferioridad.

Desiguales: Manifiesta ser una persona insegura.

ANEXO 14. FORMATO PARA REGISTRO EN COBERNACION.



FORMATO PARA CONCENTRAR INFORMACIÓN PARA LA CAPTURA
DEL SISTEMA CONCENTRADO DE EMPRESAS DEL PERSONAL OPERATIVO
SICEPO

NOMBRE DEL ELEMENTO

NOMBRE(S)	A PATERNO	A MATERNO
-----------	-----------	-----------

DATOS DE LA INSCRIPCIÓN

TIPO HABEROSO	PUESTO
ENTIDAD	MUNICIPIO

DATOS PERSONALES

RFC	DOMICILIO	COPIA
FECHA NACIMIENTO	ENTIDAD	MUNICIPIO
SEXO <input type="checkbox"/> FEMENINO <input type="checkbox"/> MASCULINO	ESTADO CIVIL	EL TIPO DE DÍA DE NACIMIENTO

DATOS FAMILIARES

	SOBRINO	A PATERNO	A MATERNO
PADRE			
MADRE			

DOMICILIOS

CALLE	CALLE	CALLE	CALLE	ENTIDAD	MUNICIPIO	CP	<input type="checkbox"/> DIFERENTE <input type="checkbox"/> IGUAL <input type="checkbox"/> DIFERENTE
CALLE	CALLE	CALLE	CALLE	ENTIDAD	MUNICIPIO	CP	<input type="checkbox"/> IGUAL <input type="checkbox"/> DIFERENTE <input type="checkbox"/> DIFERENTE

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN


INTER-CON, SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA S. A. DE C. V.

Lago Muñoz No. 84-A Col. Anahuac C. P. 11320 México, D. F., Tels: 260-8231, 260-8236

Apellido paterno		Apellido materno		Nombre(s)	
INFORMACIÓN GENERAL					
Calle y No.			Colonia		
Delegación y municipio		Estado		No. empleado	
No. de carta		Telefono		Sexo	
Educa		Estatu		Educa	
Edad		Color de ojos		Color de piel	
INFORMACIÓN FAMILIAR					
Nombre del padre		Ocupación		Fecha de fallecimiento	
Lugar de nacimiento		Fecha de nacimiento			
Dirección actual del domicilio que habita					
Nombre de la madre		Ocupación		Fecha de fallecimiento	
Lugar de nacimiento		Fecha de nacimiento			
Dirección actual del domicilio que habita					
Nombre del abuelo		Ocupación		Fecha de fallecimiento	
Lugar de nacimiento		Fecha de nacimiento			
Dirección actual del domicilio que habita					
Número de hijos					
1					
2					
3					
4					
5					
INFORMACIÓN ESCOLAR (Ultimo grado escolar comprobable)					
Nombre de la escuela		Calle y No.		Número de grado	
INFORMACIÓN LABORAL					
Nombre de la empresa		Ant. desde		Telefono	
Categoría					
Cargo		Fecha de la separación		Motivo	
[Escriba en el espacio que precede a la información que sigue]					
El investigado tiene más de un año viviendo en el domicilio? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO					
Tiene antecedentes penales <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO (Penales de México) <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO					
Nombre del investigador: _____ Firma _____					

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

IC INTER-CON

SECRETARIA DE SEGURIDAD PUBLICANA DE C.V.

LABORATORIO DE IDENTIFICACION**SECCION****SERIE**

PLGARES

INDICES

MEDIOS

ANCLAJES

MENIQUES

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Impresiones planas. 4 dedos Mano Izquierda

Nombre _____
No. identificación _____ Años _____
Nació _____ Fecha _____
Motivo _____
Completó _____
Prueba anterior _____

México D.F. a _____ de _____ del 20 _____

Operador _____

Impresiones a distancia de ambos puñales

Estatura _____
Complejón _____
Peso _____
C. Pie _____
C. Ojos _____
C. Pelo _____
Nariz _____
Labios _____
Series dent. _____
Frente _____
Caja _____
Boca _____

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

INTER-CON



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA
DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD PÚBLICA
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PRIVADOS DE SEGURIDAD

FILIACION

R.F.C. _____ NOM. _____ D.V. _____
 (CLUB) _____ DE _____
 REGISTRO _____
 No. _____ DE _____ FOTO FRENTE _____ FOTO PERFIL _____

DATOS PERSONALES

1 EMPLEADO
 1 NOMBRE COMPLETO
 PRIMER APELLIDO _____
 SEGUNDO APELLIDO _____
 NOMBRE(S) _____
 2 DOMICILIO ACTUAL
 Calle, Av. Calle, Km. y Man. _____
 NUMERO _____ EXTERIOR _____ INTERIOR _____
 COLONIA _____
 C.P. _____
 MUNICIPIO O DELEG. _____
 ENTIDAD FEDERATIVA _____
 TELEFONO _____
 TIEMPO DE RESIDENCIA AÑOS _____ MESES _____

FAVOR DE
NO INVIADIR
ESTA ZONA

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2

PAIS DE
NO INVAJIR
ESTAZOLA**3 LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO**

DIA / MES / AÑO

DA MES AÑO

MUNICIPIO O DELEG

ENTIDAD FEDERATIVA

PAIS

NIVEL DE ESCOLARIDAD

1. GRADO MAXIMO DE ESTUDIOS

GRADO / NIVEL

ESCALA

AÑO EN QUE LO CURSO

ANTECEDENTES LABORALES

5 DEPENDENCIA EN LA QUE LABORA ACTUALMENTE

INTERCOM SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA S A DE CV

6 FECHA EN LA QUE CAUSO ALTA

DIA / MES / AÑO

DA MES AÑO

7 DESCRIPCIÓN ACTUAL

8 CUALES TU PUESTO O CARGO ACTUAL

GUARDIA DE SEGURIDAD

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

**8 ANOTE LOS TRES ÚLTIMOS EMPLEOS EN ORDEN CRONOLÓGICO.
(INDICANDO POR EL LÍNEA)**

DEPENDENCIA	_____	
PERIODO	DE _____ A _____	_____
PUESTO A CARGO	_____	
MOTIVO DE SEPARACION	_____	
DEPENDENCIA	_____	
PERIODO	DE _____ A _____	_____
PUESTO A CARGO	_____	
MOTIVO DE SEPARACION	_____	
DEPENDENCIA	_____	
PERIODO	DE _____ A _____	_____
PUESTO A CARGO	_____	
MOTIVO DE SEPARACION	_____	

10.- LABORADO CON ANTERIORIDAD EN ALGUNA CORPORACION PUNICIAL O EMPRESA PRIVADA DE SEGURIDAD.

SI SU RESPUESTA ES AFIRMATIVA, FAVOR DE PROPORCIONAR LOS SIGUIENTES DATOS.

DEPENDENCIA DE EMPRESA	_____
DIA MES AÑO	_____
TIPO DE TRABAJO	_____

ESPECIFIQUE EL MOTIVO DE SU SEPARACION

FAVOR DE NO INVADIR ESTA ZONA

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

II CUAL ES SU FILIACIÓN.			4	FAVOR DE NO REAÑER ESTA ZONA
A). PIGMENTACIÓN		B). PELO	C). FRENTE	
1.- BLANCO <input type="checkbox"/>	1.- CASTAÑO CLARO <input type="checkbox"/>	1.- PEQUEÑA <input type="checkbox"/>	A <input type="checkbox"/>	
2.- NEGRO <input type="checkbox"/>	2.- CASTAÑO OSCURO <input type="checkbox"/>	2.- MEDIANA <input type="checkbox"/>	B <input type="checkbox"/>	
3.- MORENO CLARO <input type="checkbox"/>	3.- NEGRO <input type="checkbox"/>	3.- GRANDE <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/>	
4.- MORENO OSCURO <input type="checkbox"/>	4.- RUBIO <input type="checkbox"/>		D <input type="checkbox"/>	
5.- AMARILLO <input type="checkbox"/>	5.- ROJO <input type="checkbox"/>	D). CEJAS	E <input type="checkbox"/>	
	6.- ALBIÑO <input type="checkbox"/>	1.- POCAS <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	
E). OJOS	7.- ENTRECANO <input type="checkbox"/>	2.- REGULARES <input type="checkbox"/>	G <input type="checkbox"/>	
1.- AZULES <input type="checkbox"/>	B). CAMO	3.- ESCASAS <input type="checkbox"/>		
2.- VERDES <input type="checkbox"/>	F). NARIZ	G). BOCA		
3.- CASTAÑO CLARO <input type="checkbox"/>	1.- CONCAVA <input type="checkbox"/>	1.- PEQUEÑA <input type="checkbox"/>		
4.- CASTAÑO OSCURO <input type="checkbox"/>	2.- CONVEXA <input type="checkbox"/>	2.- REGULAR <input type="checkbox"/>		
5.- PARDOS <input type="checkbox"/>	3.- RECTILÍNEA <input type="checkbox"/>	3.- GRANDE <input type="checkbox"/>		
6.- GRIS <input type="checkbox"/>	SEÑALES VISIBLES			
7.- NEGROS <input type="checkbox"/>	ESTATURA	VIS		
	PESO	KG		
FOLIO P. C. N. <input type="checkbox"/>				
LA PRESENTE INFORMACION ES CATALOGADA COMO CONFIDENCIAL PARA CONTROL Y MANEJO EXCLUSIVO DEL SISTEMA DE REGISTRO DE SERVICIOS POLICIALES Y DE SEGURIDAD DEL DISTRITO FEDERAL				
FIRMA DEL INTERESADO:				

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

ANEXO 15. SOLICITUD DE TARJETA BANCARIA

INTER-CON
SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA
S. A. DE C. V.

**INTER-CON SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA S. A. DE C.V.
ACTUALIZACION DE DATOS DE PERSONAL
BANCRECER**

APELLIDO PATERNO _____

APELLIDO MATERNO _____

NOMBRE _____

DOMICILIO: _____

CALLE _____

NUMERO _____

COLONIA: _____

DELEGACION: _____

ANEXO 16. AUTORIZA DOPING



INTER-CON, SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA S. A. DE C. V.
Lago Muntz No. 84-A Col. Anahuac C. P. 11320 México, D. F., Tels: 260-8231, 260-8216

Departamento de Selección
Y Reclutamiento

PRESENTE

Por este conducto deseo manifestar que he solicitado empleo en INTER-CON Servicios de Seguridad Privada S.A. de C.V. y he dado mi pleno consentimiento al portador de la presente, previa identificación como empleado de esta empresa, para llevar a cabo una investigación rutinaria sobre antecedentes penales, familiares, laborales, académicos y sociales.

Asimismo, he autorizado la obtención de copias de cualquier información de archivo o récord que pudiera existir en los centros de trabajo, instituciones académicas, así como a empresas bancarias o de crédito, administraciones de inmuebles que estén a mi nombre.

De igual forma doy mi consentimiento para que se apliquen los exámenes psicométricos y psicológicos correspondientes, así como las pruebas de aptitudina y psográfica.

Este documento representa mi renuncia a reclamar responsabilidad alguna a cualquier organización que proporcione información personal mía a INTER-CON, Servicios de Seguridad Privada, S.A. de C.V.

Nombre _____

No. de Empleado _____ Firma _____

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

ANEXO 17. CROQUIS DEL DOMICILIO

INTER-CON 	UBICACION DE DOMICILIO
--	-------------------------------

ESTIMADO SEÑOR

FECHA _____

Nos estamos permitiendo distraer su amable atención, con el fin de solicitarle tenga la amabilidad de proporcionarnos los datos de ubicación de su domicilio con el fin de poder entrevistarlo.

Esto es debido a que a la fecha estamos elaborando una encuesta Socio-Económica para completar su expediente

Favor de anotar claramente como llegar a su domicilio, es decir, qué transportes se deben abordar

Hacia donde caminar?

Que día nos puede cobrar?

Por favor dibuje el croquis de localización, para poder llegar a su domicilio.

Favor de devolver esta hoja ya con los datos anotados
Gracias

Atentamente:

Reclutamiento y selección

PR-16

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

ANEXO 18. SEGURO DE VIDA

INTER-CON



SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA, S.A. DE C.V.
REGISTRO No. 049

TELEF.: 200-82-31
200-82-35
FAX: 200-82-41

LAGO MURITZ No. 84-A COL. ANAHUAC C.P. 11320 MEXICO, D.F.

FECHA: 01 DE MARZO DE 1995.

PARA: TODOS LOS GUARDIAS DE INTERCON EN LA REPUBLICA MEXICANA.

DE: JESUS ANTONIO CASTAÑEDA MORALES.

ASUNTO: SEGURO DE VIDA.

REF.: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO No. 095/91

La presente Administracion de INTER-CON Servicios de Seguridad Privada S.A. de C.V. se complace en informarles que La Direccion General y el Comité Ejecutivo han autorizado un SEGURO DE VIDA para todo el personal activo en la Republica Mexicana a partir del día 1º de febrero de 1991, el cual funcionará de acuerdo a las siguientes especificaciones:

I. COBERTERA

- 1) Empleados activos en la Republica Mexicana que:
- 1.1) Hayan cumplido 90 dias de servicio
- 1.2) Que trabajen tiempo completo, (mínimo 5 turnos por semana regularmente).

Quedarán cubiertos por el Plan de SEGURO DE VIDA, a partir de la fecha en que cumplan los 90 dias de servicio.

La cobertura en el plan estará vigente mientras el guardia se encuentre trabajando para INTER-CON México y terminará en la fecha en que termine la relación laboral, sea por renuncia voluntaria, retiro, jubilación o separación por cualquier motivo.

Los dependientes del Guardia (esposo (a), hijos y padres), no están cubiertos por este Programa como personas aseguradas.

II. BENEFICIOS

Al ocurrir el deceso de un guardia, INTER-CON Servicios de Seguridad Privada S.A. de C.V., pagará al Beneficiario (S) designado (S) por el guardia los siguientes beneficios:

1.- \$ 20,000.00 (VEINTE MIL PESOS 00/100 M.N.)

Esta cantidad se pagará cuando la muerte (o la causa de la muerte) ocurra mientras el guardia se encuentra en servicio dentro de su horario normal de labores y en el cumplimiento de su deber.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2.- \$ 10,000.00 (DIEZ MIL PESOS 00/100 M.N.)

Esta cantidad se pagará si la muerte, sea por causa natural o accidental, ocurre fuera del Centro de Trabajo y ésta NO está relacionada con lesiones sufridas en cumplimiento de su deber como guardia de INTER-CON, México.

III. BENEFICIOS DE ACCIDENTE

Se entenderá por accidente para efectos de éste Seguro de Vida, toda lesión corporal sufrida INVOLUNTARIAMENTE por el Asegurado y causada directamente por hechos externos, fortuitos e imprevisos o por actos no intencionales.

QUEDAN EXCLUIDOS DE ESTE PLAN: La muerte por Suicidio, la muerte ocurrida por lesiones sufridas durante una Ruina y cuando la muerte es la consecuencia de intoxicaciones por la ingerencia excesiva de alcohol o drogas de cualquier tipo, o cuando el empleado participe en actividades peligrosas (carreras, motos, automóviles, peleas deportivas, paracaidismo, alpinismo, etc.)

IV. DESIGNACION DE BENEFICIARIO(S)

Cada guardia deberá llenar la Forma RH-031, «Designación de Beneficiario» adjunta, la cual debe encontrarse archivada en el expediente oficial del guardia en la oficina de RECURSOS HUMANOS de la Ciudad de México

V. FINANCIAMIENTO DEL PROGRAMA

INTER-CON SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA, S.A. DE C.V. absorberá todos los gastos relacionados con el Plan de SEGURO DE VIDA. No se requieren contribuciones de parte de los guardias.

VI. RESPONSABILIDADES

1 - La responsabilidad de INTER-CON Servicios de Seguridad, S.A. de C.V. terminan con el pago de la suma asegurada al beneficiario (s) designado (s) por el guardia

El pago se efecturará tan pronto como INTER-CON Mexico tenga en su poder: a) el original del Certificado de Defunción en el que la causa de la muerte haya sido establecida y b) la autorización de pago por parte del Comité Directivo

2 - Es responsabilidad del guardia llenar la forma RH-031, Designación de Beneficiario, y de asegurarse de que ésta es entregada o enviada a la Oficina de Recursos Humanos de la Ciudad de Mexico.

VII. ORDEN DE RESPONSABILIDAD

Si a la muerte del asegurado no hay beneficiario que tenga derecho a todo o a una parte de la suma asegurada, la porción de la suma asegurada que no este comprendida en el nombramiento de beneficiario será pagada a la (s) persona (s) enumeradas abajo que sobrevivan al empleado, en el siguiente orden de preferencia

- 1 - A la Viuda o Viudo
- 2 - Si no existieren, a los hijos dividiendo la porción correspondiente a cualquier hijo difunto, entre los beneficiarios restantes
- 3 - Si no existieren, a los padres o al padre que sobreviva al empleado

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

INTER-CON SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA, S. A. DE C.V.

PROGRAMA DE SEGURO DE VIDA

Esta «Designación de Beneficiarios» será usada exclusivamente para los pagos estipulados en el Programa de Seguro de Vida para los guardias activos de INTER-CON Servicios de Seguridad Privada, S. A. DE C. V. además:

- a) Para que tenga validez, la Designación de Beneficiario debe ser por escrito firmada, atestiguada, recibida y archivada en la oficina de Recursos Humanos de INTER-CON, en la Cd. de México.
- b) Las Cancelaciones o cambios de beneficiario en un último testamento o en cualquier otro documento legal que no este atestiguado y archivado como se menciona en el reglamento anterior, no serán válidos ni se harán efectivos bajo este Plan de Seguro de Vida.
- c) El testigo que firma esta Designación de Beneficiario no puede ser nombrado como beneficiario.
- d) Cualquier persona, firma, Sociedad o Entidad Mexicana puede ser nombrada como beneficiario.
- e) El cambio de beneficiario puede hacerse en cualquier momento sin el consentimiento o el consentimiento de (los) beneficiarios anteriores. Este privilegio del guardia no puede ser restringido ni condicionado por nadie.
- f) Este nombramiento de Beneficiario será cancelado automáticamente en el momento en el que el empleado deje de trabajar para ésta Empresa.

INTRUCCIONES

Se puede nombrar uno o más beneficiarios. A menos que usted especifique lo contrario, la (s) persona (s) nombrada (s) en la forma RC-031 será (n) considerada (s) su (s) beneficiario (s). Si usted indica que porción de la cantidad total asegurada desea que se le entregue a cada uno de sus beneficiarios, el total de la suma asegurada será dividida en el número de porciones que usted mencione.

LOS NOMBRAMIENTOS DEBERAN MANTENERSE AL CORRIENTE CUALQUIER CAMBIO EN EL ESTADO CIVIL, DEL EMPLEADO (MATRIMONIO, DIVORCIO, VIUDEZ, NACIMIENTO DE UN HIJO, ETC.) PUEDE SER MOTIVO DE CAMBIO EN SU DESIGNACION DE BENEFICIARIO

MANTENGALA AL DIA!

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

ANEXO 19. ALTA EN EL SEGURO SOCIAL

INTER-CON

SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA, S.A. DE C.V. REGISTRO No. 049

AVISO DE ALTA

FECHA ALTA: / / NUEVO INGRESO, REINGRESO No. EMPLEADO

DATOS BASICOS

APELLIDO PATERNO		APELLIDO MATERNO		NOMBRE (S)	
SERVICIO		CLAVE		GRADO	
PUESTO		BONO DE INGLÉS (SI/NO)		COMP. FRONTERA (SI/NO)	
FECHA DE NACIMIENTO		R.F.C.		AFILIACION AL I.M.S.S.	
No. CTA S.A.R.		BANCO		FOLIO REGISTRO PGJDF	
FECHA REGISTRO PGJDF		FOLIO REGISTRO PGJDF			

DATOS PERSONALES

ESTADU CIVIL (Soltero, Casado, Viudo, Divorciado, Unión Libre)		Sexo (Masculino, Femenino)	
ESCOLARIDAD (Primaria, Secundaria, Bachillerato, Universidad)		GRADO MAXIMO	
DOMICILIO:			
CALLE Y No.		DELEG. / MPIO	
COLONIA		C.P.	
ESTADO		TELEFONO	
LUGAR NACIMIENTO:			
ENTIDAD / MUNICIPIO		ESTADO	

DATOS FAMILIARES

NOMBRE PADRE
NOMBRE MADRE

EN CASO DE ACCIDENTE AVISAR A

NOMBRE	PARENTESCO
CALLE Y No.	
COLONIA	DELEG. / MPIO
ESTADO	C.P. TELEFONO

BAJA

FECHA DE BAJA
MOTIVOS DE BAJA

SELECCION DE PERSONAL

RECIBO RECURSOS HUMANOS

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

ANEXO 20. NORMAS DE CONDUCTA



INTER-CON
SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA, S.A. DE C.V.

NORMAS DE CONDUCTA PARA GUARDIAS

Uno de los tres valores de base en que se fundamenta la HONESTIDAD. Las Normas de Conducta de INTER-CON. Son una guía para ser honesto y para tener el patrimonio de otro honesto.

Los guardias de INTER-CON. Deben cumplir con las Ordenes Generales y las Ordenes de Puesto. Las Normas de Conducta extendidas por INTER-CON. tienen el fin de que cada quien tenga un puesto para cuestionar su carácter, honestidad, integridad y disciplina. El cumplimiento de sus deberes como guardia, debe ser muy profesional y debe cumplir con normas más altas que las otras empleadas. La seriedad de sus funciones, su autoridad y su responsabilidad requieren estas normas más altas. Las Ordenes Generales, las Ordenes de Puesto y las Normas de Conducta, no pueden ser alteradas en cada situación. Son estándares y son indicadores del espíritu de la política de INTER-CON y de las expectativas de su comportamiento. Las siguientes normas deberán ser sus guías en el buen cumplimiento de sus deberes.

Los siguientes tipos de comportamiento no están de acuerdo con las Normas de Conducta:

1. Cualquier mal uso de equipo o propiedad alguna de su posición como empleado de confianza o reemplando "fill in" en sus responsabilidades, tales como: reemplando a otro guardia, están prohibidos. Se incluyen las siguientes actividades:

- Uso del teléfono o radio para uso personal.
- Sacando o usando en propiedad alguna de su posición como empleado de confianza.
- Aprovechando de sus posiciones como empleado de confianza para obtener trato o mercancía no disponibles para él.

2. Falta de reportar cualquier incidente de manera objetiva y verídica la información requerida en el trabajo. Hay que reportar la verdad sin ningún atenuamiento.

3. Falta de elaborar informes requeridos.

4. Violación de las Ordenes Generales y Ordenes de Puesto.

5. Mal uso en el manejo de fondos, evidencia, bienes o información confidencial en usted.

6. Cualquier actividad que refleje de manera adversa en el negocio.

7. Profesión de las políticas de INTER-CON y del idioma. Se incluyen las siguientes actividades:

- Uso de lenguaje obsceno.
- Presencia en un momento no autorizado.
- Mal uso del uniforme.
- Falta de cortesía.
- Faltar al trabajo o llegar tarde.
- Uso de drogas o alcohol, o exceso de alcohol.
- Participar en actividades ilegales.
- Divulgar información confidencial de INTER-CON a terceros.
- Falta de disciplina.
- Actividades sospechosas que se puedan interpretar como la comisión de una irregularidad.

En caso de cualquier conducta por un guardia INTER-CON tiene la política de proceder legalmente y hasta las últimas consecuencias. NO HAY EXCEPCIONES.

"Declaro que yo he leído, entendido y estoy en conocimiento de las Normas de Conducta de INTER-CON detalladas anteriormente. Entiendo que la violación de estas normas resultará en una acción disciplinaria, incluyendo hasta la pérdida de mi trabajo y ser denunciado a la justicia por cualquier delito que cometa".

NOMBRE: _____ FIRMA: _____
Mexico, D.F. a _____ de _____ de _____ de _____

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ANEXO 21. RESPONSIVA CURSO BÁSICO



_____, a _____ de _____ de _____

INTER-CON SERVICIOS DE SEGURIDAD
PRIVADA, S.A. DE C.V.
LAGO MURITZ 84-A
COL. ANAHUAC,
MIGUEL HIDALGO,
C.P. 11320 MEXICO, D.F.

MUY SEÑORES MIOS:

Por medio de ésta manifiesto voluntariamente que al ingresar a INTER-CON, participaré en el Curso Básico "GUARDIA DE SEGURIDAD", por espacio de seis días, el cual tiene un costo de \$ 500.00 (QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N.). mismos que estoy de acuerdo se me deduzcan si no completo 90 (NOVENTA) días de servicio para INTER-CON, Servicios de Seguridad Privada, S.A. de C.V.

ATENTAMENTE

NOMBRE COMPLETO

FIRMA

No DE EMPLEADO

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ANEXO 22. CARTA DE BIENVENIDA

INTER-CON
SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA, S.A. DE C.V.

ESTIMADA FAMILIA: _____

El día de hoy un miembro importante de su familia ha ingresado a nuestra empresa y estamos convencidos que será un miembro honorable y de vital importancia para nosotros.

Esta persona fue elegida entre muchos aspirantes, elaboró sus exámenes y resultó ser de los mejores.

Por ello, ahora porta dignamente el uniforme que lo identifica como miembro de Inter-Con.

Al ingresar a la empresa cuenta con pagos puntuales, un trabajo seguro, estable y con todas las prestaciones de la ley. Si él o ella lo desea y se esfuerza, podrá ascender de puesto y lógicamente de salario. Sin embargo esto no es sencillo, tendrá que demostrar habilidades, ser activo (a) y esforzarse por aprender cada día mas.

Por ultimo será muy importante que cuente con el apoyo de usted (es), ya que el trabajo de Guardia de Seguridad requiere de mucha dedicación, es un trabajo digno y honrado. Tan importante es su labor que necesita estar física y mentalmente en condiciones óptimas.

Un Guardia de Seguridad brinda atención y servicio a todo tipo de personas, por eso debe estar bien uniformado y limpio. Algunas veces faltará a su casa o llegará tarde debido a que su responsabilidad de guardia no le permite abandonar su lugar de trabajo, sin dejar a otro compañero (a) en ese puesto. Cuando a un guardia de Inter-Con le corresponde laborar, su lealtad, responsabilidad a la empresa, y el apoyo de ustedes le harán llegar a su puesto como cualquier otro día.

Sabemos que usted (es) así como muchas familias más, dependen económicamente de esta persona tan importante y querida por su familia. Por lo que Inter-Con le ha dado la oportunidad de permanecer en ella.

Esperamos que usted (es) le motiven para que su desempeño y desarrollo sea satisfactorio, y su permanencia en la empresa sea por mucho tiempo.

BIENVENIDOS A INTER-CON

ANEXO 23. SOLICITUD DE PERMUTA

NOMBRE: _____

No. DE EMPLEADO: _____

SERVICIO ACTUAL: _____

SOLICITA CAMBIO A: _____

DOMICILIO PARTICULAR: _____

MOTIVO DEL CAMBIO: _____

COMENTARIOS JEFE DEL SERVICIO: _____

RECOMIENDO EL CAMBIO SI () NO ()

NOMBRE: _____

FIRMA: _____

DE ACURDO

Vo.Bo.

GERENTE ÁREA

DIR. OPERACIONES