



BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE PEQUEÑAS
Y MEDIANAS EMPRESAS**

**PROPUESTA DE INSERCIÓN DEL RECURSO PSICOLÓGICO
COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL EN LAS PYMES**

TESIS

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE PEQUEÑAS
Y MEDIANAS EMPRESAS**

PRESENTA

JOSÉ RAÚL NOÉ TORIJA ARROYO

DIRECTOR DE TESIS

MTRO. FRANCISCO JAVIER ROJAS VÁZQUEZ

PUEBLA, PUE.

DICIEMBRE, 2016

INDICE

INTRODUCCION	1
CAPITULO I Mipymes y Administración de su Recurso Humano	
Características Generales de las Mipymes	4
Datos Estadísticos	6
Macro Economía Nacional.....	9
Oferta y Demanda	12
El PIB o Producto Interno Bruto.....	13
Política Cambiaria	15
Inflación	17
Política Fiscal	18
Macro Economía Internacional	19
Administración de Recursos Humanos-Recurso Psicológico	20
Funciones Efectivas	21
Funciones del Área de Recursos Humanos	23
Objetivos del Área de Recursos Humanos	25
CAPITULO II El Recurso Psicológico y su Situación Actual en las Empresas	
Introducción a la Psicología	27
El carácter y su influencia en el comportamiento humano	29
Teorías de Motivación	33
Recursos Psicológico en el Organigrama de una Empresa	36
Funciones Psicológicas actuales aplicadas al área de R.H.	40
CAPITULO III Aplicación de la Propuesta de Inserción del Recurso Psicológico	
Inserción del Recurso Psicológico en las Mipymes de forma Interna.	44
Perfil y Descripción de Puesto	46
Ventajas	52
Desventajas o situaciones de Oportunidad	54
Análisis FODA	55
Inserción del Recurso Psicológico en las Mipymes de forma Externa	56
Ventajas	61
Desventajas o situaciones de Oportunidad	62
Análisis FODA	65
CONCLUSIONES	66
BIBLIOGRAFIA	69

INTRODUCCIÓN

Actualmente en México las micro, pequeñas y medianas empresas (PYMES), muestran un gran auge en su contribución económica al País, desplazando así a las empresas de clasificación Grande, ya que tienen un mayor impacto en la generación de empleos y la Producción nacional. De acuerdo a datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, en México existen aproximadamente 4 millones 15 mil unidades empresariales, de las cuales 99.8% son PYMES que generan 52% del Producto Interno Bruto (PIB) y 72% del empleo en el país.

Algunas de las Pymes tienen un crecimiento y permanencia considerable en el mercado, sin embargo, muchas de ellas no logran permanecer en él. Debido a la escasez de múltiples factores como: reinversión del capital económico, capacitación del personal, prevención de acciones de la competencia, planeaciones estratégicas y tácticas, Enfoque al recurso Humano, por mencionar algunos....

Se ha mencionado a lo largo de los años que todas las Empresas no dependiendo de su clasificación, deben contar con 4 recursos importantes para el desarrollo de sus actividades de manera eficiente y eficaz y que están permitirán el logro de sus objetivos. Mencionándolos de manera general son: Recursos Materiales, siendo todos los bienes tangibles, como materias primas, materiales, instalaciones, edificios, etc.; Recursos

económicos o financieros, abarcando el dinero o elementos monetarios tanto propios como ajenos de la empresa; Recursos Técnicos o tecnológicos, herramientas necesarias para la consecución de los otros recursos y; Recursos Humanos o capital humano, siendo los más importantes en cualquier organización ya que de ellos depende la realización de actividades para el logro de los objetivos organizacionales.

Adentrándonos un poco más a la gestión de los Recursos Humanos, siendo este el más importante, su enfoque está encaminado a la motivación del personal a través de: dinámicas grupales, a través de incentivos, capacitaciones, políticas salariales, ascenso de puestos, etc. Idealizando que con este tipo de satisfacciones podemos entonces lograr que nuestros clientes internos logren su mayor potencial para el logro de los objetivos de la organización.

Pero qué hay de aquellos Recursos Psicológicos que las persona desea trabajar individualmente, reflejados en comportamientos que evocan necesidades de atención, necesidades de afecto, ciclos inconclusos, patologías y hasta los procesos cognitivos propios del individuo. Aquellos comportamientos que pueden cubrirse más allá del dinero, de la motivación grupal, de una sesión corta y poco relevante para la persona. Y que considerablemente se ven reflejados en las labores que las personas realizan en sus áreas de trabajo, repercutiendo así mismo en la consecución de los objetivos organizacionales.

Es por ello que se propone incluir a este Recurso Psicológico en las Pymes, considerándolo con la misma importancia que tienen los otros Recursos y; no como parte del Recurso Humano, sino independiente a este.

Es decir ¿Qué importancia tendrá la inserción de todos aquellos Recurso Psicológicos en el desarrollo y permanencia de una Pyme?

CAPITULO I

MIPYMES Y ADMINISTRACIÓN DE SU RECURSO HUMANO

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LAS MIPYMES

Una Mipymes, cualquiera que sea su giro, surge por la necesidad de crear o innovar, con la intención personal de generar nuevas oportunidades de negocio, de incrementar el bienestar económico, de generar una independencia laboral o simplemente de mostrar nuestras capacidades en el ámbito empresarial. Constituir una empresa no es sencillo, muchas de ellas surgen como pequeños negocios familiares informales en los que se constituyen con pequeños recursos financieros, sin experiencia, y con la única idea de crecer y permanecer en el gusto de los clientes.

No existe una lista determinada de características específicas que identifique a las Mipymes, sin embargo, muchas de ellas se identifican en puntos como:

- Regularmente el dueño de la empresa es quien la dirige
- La administración de la empresa es informal o empírica
- En relación con las empresas grandes, reciben más apoyo del gobierno, con respecto a créditos o beneficios fiscales.
- Su número de empleados inicialmente es pequeño y está integrado por miembros de la familia

- Algunas de ellas, no están formalmente dadas de alta la Secretaria de Hacienda
- Inician con una cartera de clientes y su enfoque de mercado es local
- Sus sueldos y salarios son menores a los de una gran empresa
- Las prestaciones sociales son limitadas
- Existen arduas jornadas laborales

Al igual que las empresas de mayor tamaño, las Mipymes presentan algunas ventajas y desventajas, mismas que benefician y/o repercuten el crecimiento de las mismas.

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> • Crean productos o servicios con menores costos • Puede adicionar nuevos productos a su giro comercial, o cambiar de giro debido al número reducido de empleados y adecuarse a las necesidades de sus clientes. • Está en comunicación directa con sus clientes • Reciben apoyo de financiamiento de diferentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Su capital de trabajo es pequeño, por lo tanto, no pueden abarcar nuevos mercados • Deficiente competencia en comparación con los Monopolios y Oligopolios existentes en el mercado • Sus ganancias regularmente no las utilizan en la reinversión, si no para cubrir sus compromisos financieros.

<p>organizaciones públicas o privadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son subcontratadas por las grandes empresas, es decir son proveedores de otras. • Generan en conjunto una importante generación de empleos 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentan un mayor riesgo de estabilidad, por lo que les impide lograr mejores condiciones en cuanto a préstamos o inversiones. • Su mano de obra es barata, es decir no cuentan con personal capacitado y competente • Difícilmente invierten en la actualización y capacitación de su personal • Escasa Inversión tecnológica
<ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> •

DATOS ESTADÍSTICOS

Las micro, pequeñas y medianas empresas o también llamadas en conjunto Mipymes representan en México una gran importancia en el desarrollo del país, ya que contribuyen de manera representativa en la generación de empleos y el mayor número de unidades económicas.

De acuerdo a la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa fracción III del artículo 3, se establece de manera oficial la estratificación de las Mipymes, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de junio de 2009. (Cuadro 1)

Estratificación				
Tamaño	Sector	Rango de número de trabajadores	Rango de monto de ventas anuales (mdp)	Tope máximo combinado*
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100	93
	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde \$100.01 hasta \$250	235

	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde \$100.01 hasta \$250	250

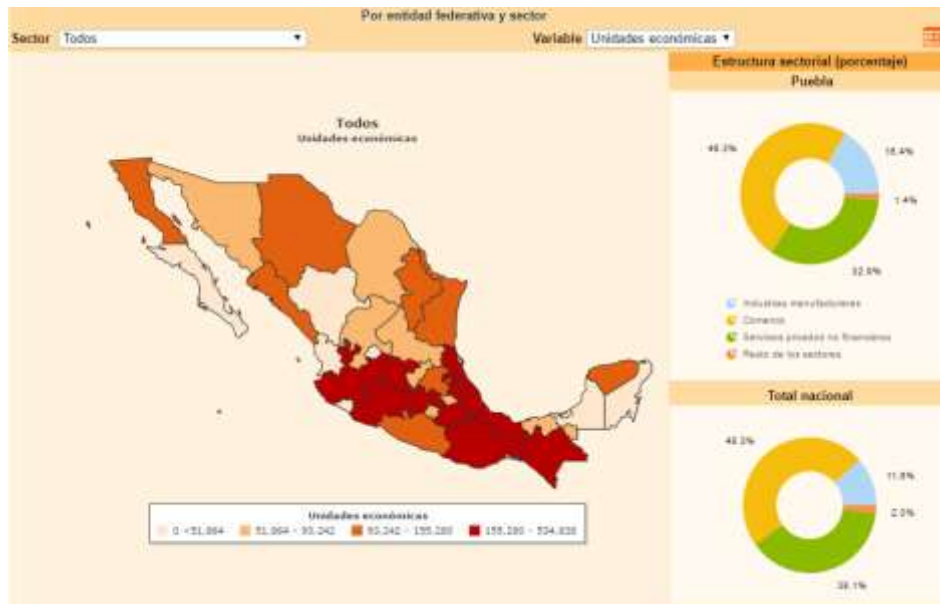
***Tope Máximo Combinado = (Trabajadores) X 10% + (Ventas Anuales) X 90%.**

De acuerdo al último censo económico realizado en 2014 por el INEGI muestra que Puebla abarca el 5.9% de las unidades económicas del País, es decir, México cuenta con un total de 4,230,745 empresas, abarcando Puebla un total de 251,318 empresas de los diferentes sectores económicos. (Cuadro 2)

Variable	Sector	Unidades económicas		
		Puebla	% con respecto al total nacional	
Unidades económicas	Total de los sectores	251,318	5.9	4,230,745
	Pesca y acuicultura	295	1.4	20,407
	Minería	596	19.7	3,032
	Electricidad, agua y gas	253	9.3	2,721
	Construcción	677	4.0	17,063
	Manufacturas	41,114	8.4	489,530
	Comercio	123,920	6.1	2,042,641
	Transportes, correos y almacenamiento	803	4.5	17,989
	Servicios financieros y de seguros	978	4.1	23,761
	Servicios privados no financieros	82,682	5.1	1,613,601

Fuente: INEGI. Sectores Económicos

Puebla se encuentra dentro de los estados con mayor número de empresas, que fortalecen el crecimiento del País, conjuntamente con estados como: Oaxaca, Veracruz, Jalisco, Guanajuato, Michoacán, Tlaxcala y el Estado de México.



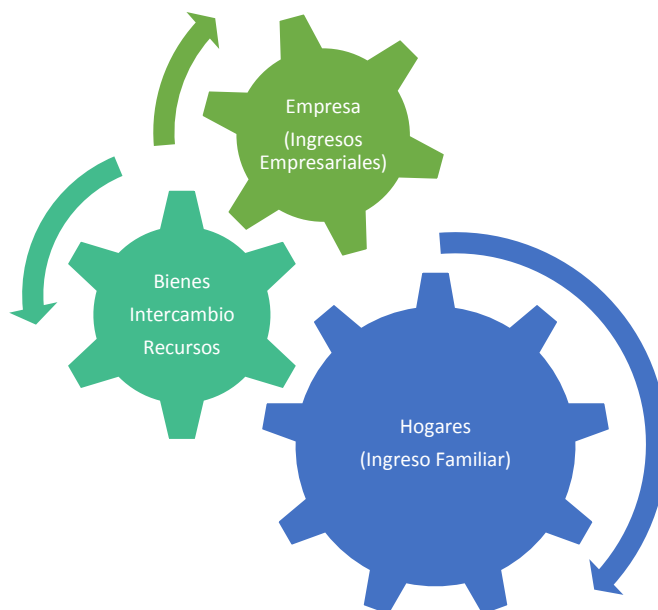
MACRO ECONOMÍA NACIONAL

Las empresas necesitan tanto de las personas enfocados al Recurso Humano, como las personas o clientes requieren los bienes o servicios ofertados por los productores. En este caso las Mipymes utilizan diferentes modelos económicos, siendo estos una pauta para analizar el comportamiento futuro del mercado. Todos estos modelos dependen de la buena toma de decisiones, de la previsión, de la oferta y la demanda existente.

Uno de los modelos a utilizar es el modelo de **flujo circular**, en el cual se da un intercambio de bienes y servicios tanto de los productores como de las familias o consumidores. Es decir, los productores ofertan sus servicios o productos en base a la demanda de necesidades y expectativas de las familias o consumidores, siendo estas a la vez un elemento fundamental de recurso económico que adquiere los productos o servicios del fabricante. Por lo tanto, este modelo concluye que el productor oferta bienes y servicios y a la vez los consumidores aportan capital económico para que dichos productores oferten.



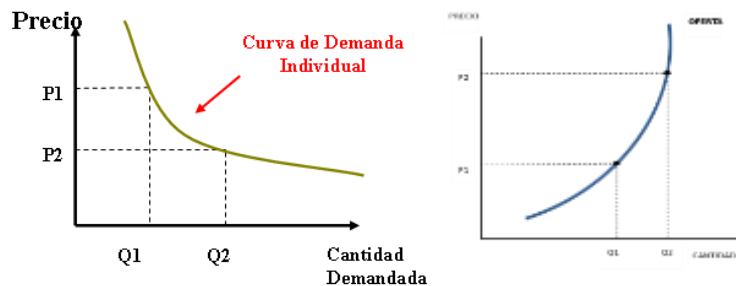
Otro modelo a seguir es el de flujo real y de dinero, en el cual se observa como el dinero de las empresas hacia las familias, para el intercambio de recursos; en uno la empresa al ofertar empleos para realizar sus actividades, abastece de ingresos económicos a las familias o también llamado ingreso familiar, y a su vez las familias regresan ese dinero a las empresas a través del consumo de los diferentes bienes y servicios ofertados por los productores.



Debido a que las Mipymes inician como negocios familiares y llevan una administración de manera empírica, olvidan que es de suma importancia enfocarse a diferentes factores económicos del País que pueden beneficiar o afectar el desarrollo de la misma. Es importante estar actualizado y conocer dichos factores como el PIB, Oferta y Demanda, Inflación, Tipo de cambio, Política fiscal y Monetaria.

Oferta y Demanda

Son dos factores que fluyen en el mercado competitivo para que se realicen actos de comercio, es decir, la demanda de un bien o servicio representa la cantidad de bienes o servicios que los consumidores desean absorber y al hacerlo cubrirán un deseo o una necesidad. Esta demanda dependerá de varios factores, primordialmente del precio que tenga dicho bien o servicio en el mercado y que sea competente. Este determinara al final al consumidor de elegir comprar con una u otra empresa. Recordemos que a mayor número de unidades producidas u ofertadas el precio disminuye y a menor número de cantidades producidas u ofertadas el precio aumenta. La oferta depende de la cantidad de productores de un mismo bien o servicio, expresado en ventas durante un periodo determinado; de igual manera que la demanda esta depende del precio, ya que si el fabricante oferta un buen precio la demanda incrementará, si oferta un precio alto la demanda disminuirá. (Cuadro)



El PIB o Producto Interno Bruto

Ofrece una visión oportuna, completa y coherente de la evolución de las actividades económicas del país; representa el valor monetario de los bienes y servicios producidos por una economía en un periodo determinado, informa sobre el crecimiento y decrecimiento de la producción de los bienes y servicios de las empresas proporcionando información oportuna y actualizada, para apoyar la toma de decisiones internas de la Organización.

De acuerdo a las estadísticas del INEGI, abarcadas hasta el año 2014, muestra las variaciones de cada uno de los sectores productivos, que da mostrando un parámetro con respecto al comportamiento de oferta de bienes y servicios.

(Millones de pesos a precios de 2008)

Concepto	2010	2011	2012	2013	2014 R
Producto interno bruto, a precios de mercado	12 282 459	12 763 880	13 279 399	13 466 588	13 766 326
Impuestos a los productos, netos	316 480	328 823	342 304	347 097	365 031
Valor agregado bruto	11 965 979	12 435 058	12 937 094	13 119 492	13 401 295

Agricultura, cría y explotación de animales, aprovechamiento forestal, pesca y caza	390 856	366 831	397 118	407 434	421 848
Minería	1 020 993	1 017 204	1 026 049	1 024 518	1 009 054
Generación, transmisión y distribución de energía eléctrica, suministro de agua y de gas por ductos al consumidor final	267 405	285 979	292 096	293 646	317 686
Construcción	975 507	1 015 099	1 039 974	990 336	1 010 226
Industrias manufactureras	2 016 704	2 109 315	2 196 097	2 222 750	2 314 583
Comercio	1 749 038	1 919 062	2 010 579	2 055 659	2 120 001
Transportes, correos y almacenamiento	700 120	728 423	758 002	776 371	801 530
Información en medios masivos	355 337	371 055	431 567	453 142	454 090
Servicios financieros y de seguros	488 618	523 318	563 367	621 971	616 548
Servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles	1 504 544	1 548 510	1 587 152	1 603 059	1 635 670
Servicios profesionales, científicos y técnicos	274 171	288 288	291 365	294 812	299 718
Corporativos	71 835	74 383	80 816	79 379	85 072
Servicios de apoyo a los negocios y manejo de desechos y servicios de remediación	373 416	395 696	412 946	430 689	429 833
Servicios educativos	473 852	481 281	492 032	495 853	496 249

Servicios de salud y de asistencia social	254 938	260 344	265 904	267 397	265 881
Servicios de esparcimiento culturales y deportivos, y otros servicios recreativos	57 296	56 876	58 545	60 563	59 682
Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas	255 905	259 820	273 949	278 956	287 017
Otros servicios excepto actividades gubernamentales	256 674	261 470	270 004	275 690	280 229
Actividades legislativas, gubernamentales, de impartición de justicia y de organismos internacionales y extraterritoriales	478 770	472 103	489 531	487 265	496 381

Fuente: Cifras revisadas a partir de la fecha en que se indica.

Política Cambiaria

Es responsabilidad de la Comisión de Cambios, la cual está integrada por funcionarios de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Banco de México. El tipo de cambio también es importante considerarlo, ya que representa la posición de nuestra moneda, el peso, en comparación con la de otros países. Para aquellas personas que tienen obligaciones en Dólares es importante tomar en cuenta este elemento, ya que de ello dependerán las transacciones comerciales oportunas y

benéficas para las empresas, de tal manera que no afecten sus precios y mejoren la rentabilidad de la misma.



2016	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
TIPO DE CAMBIO MENSUAL	18.02	18.47	17.69	17.49	18.09	18.65	18.58	18.81

Fuente: Banco de México

Inflación

Representa el aumento de los precios de los bienes y servicios del país. El INPC (Índice Nacional de Precios al Consumidor) **sirve** para medir el crecimiento de la inflación en periodos determinados, los cuales van a determinar el crecimiento porcentual de los productos y servicios integradores de la canasta básica que adquiere un consumidor en nuestro País.

Al igual que el INPC, existe otro índice que mide el crecimiento de precios de las materias primas.

	Abr 2011	May 2011	Jun 2011
▼ Inflación			
▼ Índice de precios al consumidor (INPC)			
Inflación mensual	-0.0100	-0.7400	0.0000
Inflación acumulada en el año	1.0500	0.3000	0.3000
Inflación anual	3.3600	3.2500	3.2800

Fuente: Banco de México

Política Fiscal

Establece todas aquellas creaciones o modificaciones a los impuestos, pago de transferencias, compra de bienes y servicios que influyen en la economía del País. Cuanto mayor sea el ingreso disponible, mayor será la cantidad de bienes y servicios de consumo que las familias pueden comprar y, en consecuencia, mayor será la demanda agregada. Dependiendo el régimen fiscal como persona física o moral en el que las Mipymes estén dadas de alta, dependerá de ello los derechos y obligaciones fiscales a los que se someterán.

Persona física

RÉGIMEN OBLIGACIONES	ASALARIADOS	HONORARIOS (SERVICIOS PROFESIONALES)	ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	ACTIVIDADES EMPRESARIALES	INCORPORACIÓN FISCAL
DEFINICIÓN	✓	✓	✓	✓	✓
INSCRIPCIÓN	✓	✓	✓	✓	✓
MANTENER ACTUALIZADA LA INFORMACIÓN EN EL RFC	✓	✓	✓	✓	✓
FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	—	✓	✓	✓	✓
CONTABILIDAD	—	✓	—	✓	✓
DECLARACIONES	ANUAL	MENSUALES; ANUAL; INFORMATIVAS Y DIM	MENSUALES; ANUAL; E INFORMATIVAS	MENSUALES; ANUAL; E INFORMATIVAS Y DIM	BIMESTRALES
OTRAS OBLIGACIONES	✓	✓	✓	✓	✓

Fuente: SHCP 2016

Persona Moral

Los derechos y obligaciones normativas de todas las personas morales se regirán de acuerdo al tipo de sociedad a la que pertenezca la Mipyme, mismas que se establecen en la LFT (Ley Federal del Trabajo) y de acuerdo a lo establecido por la SHCP para cada una de ellas.

MACRO ECONOMÍA INTERNACIONAL

Con los tratados de libre comercio las Mipymes pueden ya no solo vender y posicionar sus productos de manera Nacional, si no de manera internacional. México cuenta con diferentes tratados con diferentes países como: China, España, Japón, Estados Unidos, Brasil, Argentina, entre otros.

La exportación conduce a la empresa a generar más ventas, posicionamiento del mercado, rentabilidad, etc. Debe iniciar con un plan de negocio de exportación, es decir, una Mipymes debe tener un proyecto de exportación a través de un plan de exportación, mismo que lograra guiar los objetivos organizacionales y lograr los objetivos establecidos. Siempre manteniéndose al tanto de los aranceles o impuestos que establece un país importador cuando un bien importado cruza su frontera internacional.

Actualmente existen muchas organizaciones gubernamentales que pueden guiar y asesorar sobre los requisitos necesarios para las exportaciones, como INCEA (Instituto Nacional de Comercio Exterior y Aduanas). Además, el comercio internacional está regido por la OMC organización Mundial del Comercio.

De acuerdo a las últimas estadísticas proporcionadas por el INEGI en 2014, Puebla representa solo el 3 % de las exportaciones que genera el país, por lo que existe un número considerable de empresas y representa un campo de oportunidad.

ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS – RECURSO PSICOLOGICO

Los Recursos Humanos en cualquier empresa son considerados como los más importantes ya que lo conforman todas aquellas personas que van a desarrollar cada una de las actividades que la empresa requiere realizar para cumplir con sus objetivos establecidos en la planeación, pero también son los que representan un costo representativo para la empresa ya que debemos invertir en ellos para lograr una eficiencia y eficacia en el desempeño de sus actividades.

Las personas constituyen el principal activo de la organización. La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz

de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada) para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales. Las personas pueden aumentar o disminuir las fortalezas y debilidades de una organización dependiendo del trato que se les ofrezca.

Funciones Efectivas

Es de suma importancia que las Mipymes tomen la decisión de establecer un área de Recursos Humanos que tenga dentro de sus funciones planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar las técnicas para promover el desempeño del personal y que la Organización alcance los objetivos tanto individuales como colectivos. Además de ser importante ya que desempeña las siguientes funciones que aumentaran la efectividad del trabajo en las personas que integran la organización:

- Valora al Recurso Humano. Al ser un departamento enfocado a atender las necesidades del personal. Los integrantes de la empresa se sienten apreciados por el lugar en el que trabajan.
- Manejo y solución de conflictos. Personalidades, pensamientos, comportamientos, actitudes, caracteres diferentes de cada una de las personas, generan conflictos que pueden ser inevitables o previsibles, por lo cual la persona encargada de esta área deberá tener las habilidades suficientes para el manejo

de dichos conflictos, no importa el nivel en el que se den, con la única intención de solucionarlo y convertirlo entonces en un punto de oportunidad.

- Capacitación. Llevar un control de las actualizaciones en el conocimiento del personal logrará que la especialización que se da en cada uno de ellos, sea optima y a la vanguardia, lo que permitirá a la empresa la realización de las funciones de manera correcta, evitando gastos innecesarios e irrecuperables.
- Evitar rotación de personal. Es de suma importancia que las empresas controlen este factor, ya que determina cosas negativas para la empresa, ya que puede ser que no esté cubriendo con las necesidades que requiere la persona para lograr su permanencia en la empresa. Dichos factores pueden estar enfocados a: condiciones laborales deficientes como el sueldo, áreas de trabajo, falta de reconocimiento, autorrealizaciones sin rumbo, etc.
- Guías de valores institucionales. Al lograr que las personas adopten la filosofía organizacional como propia, guiaran sus comportamientos personales para aplicarlos a los valores institucionales reflejados en la cultura propia de la empresa. No solo desempeñar su trabajo implicará hacer las cosas bien, si no llevarlas desde un comportamiento ético y moral que se verá implícito en el desarrollo de la propia empresa.

- Motivación. Los factores que producen satisfacción en el trabajo están separados y son distintos de los que producen la insatisfacción en el trabajo (Herzberg). Existen diferentes estímulos que hacen que las personas realicen diferentes actividades y que logren culminarlas. Esta función es la parte medular de que los comportamientos puedan modificarse de manera positiva y benéfica para la empresa.

El administrador o psicólogo, persona responsable del área de RH debe realizar la planeación de todas las actividades y acciones que desempeñara, que son de suma importancia ya que requieren de mucho profesionalismo para poder realizar la administración de dichos recursos.

Funciones Del Área de RH

Algunas otras funciones desempeñadas por el administrador de R.H. son:

- Reclutamiento y selección del personal idóneo para cada puesto
- Capacitar al personal
- Elaboración contrato de trabajo, así como de carta de trabajo al personal activo, y cartas de recomendación
- Desarrollo de programas y cursos de capacitación para el desarrollo del personal

- Lleva el control del personal de la empresa, en cuanto ascenso, despidos, ingresos
- Motiva al personal
- Garantizar una buena comunicación entre todos los integrantes de la Organización
- Supervisar y controlar los pasivos laborales del personal (vacaciones, anticipos de prestaciones sociales, fideicomiso).
- Revisar los procesos de nómina a fin de garantizar el depósito oportuno de los empleados y asignados de la empresa.
- Controlar y supervisar los derechos legales que tienen los empleados.
- Garantizar el cumplimiento de los egresos que se generan hacia las instituciones de gobierno.
- Estar actualizado en todo lo referente al marco legal con respecto a la ley federal del trabajo, para su cumplimiento.
- Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo
- controlar la relación que existe entre la organización y los empleados.
- Aplicación de pruebas psicológicas
- Aplicación de entrevistas

Objetivos Del Área de RH

Los objetivos que debe cumplir con la administración de los Recursos Humanos son tanto internos como externos. Un objetivo es aquel parámetro para medir las acciones que lleva a cabo un administrador del área de RH.



Los objetivos sociales están enfocados a generar beneficios para la sociedad, siempre estando atento a los cambios y demandas, de tal manera que no afecten negativamente a la empresa. Algunas de ellas son estar al tanto de cambios en las leyes del IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social), reformas laborales en la LFT (Ley Federal del Trabajo), etc.

Los objetivos organizacionales representan todos aquellos que se establecieron al inicio de la empresa es decir en la planeación de la misma. Algunas maneras de contribuir al logro de estos, es contratar a las personas idóneas para el puesto, adecuándose siempre a los perfiles y a las descripciones de puesto reflejadas en el manual de procedimientos de la empresa.

Los objetivos individuales son todos aquellos que cada una de las personas desean lograr, es decir desarrollarse de manera individual y que, al conseguirlos, adicionalmente ayudara a los objetivos organizacionales. Cuando los individuales no se cumplen, la motivación decrece, es decir, disminuye el desempeño y desemboca la rotación de personal.

Los objetivos funcionales significan que el área de RH debe desempeñar de manera concreta y especializada cada una de sus funciones, ya que de esta dependen las demás áreas de la organización. Al generar un buen desempeño individual contribuirá al desempeño general de la empresa.

CAPITULO II

EL RECURSO PSICOLÓGICO Y SU SITUACIÓN ACTUAL EN LAS EMPRESAS

INTRODUCCIÓN A LA PSICOLOGÍA

La enseñanza de la psicología en México se inicia en 1893 con la asignatura denominada Psicología Moral, integrada al plan de estudios de la Escuela Nacional Preparatoria, en formación profesional comienza en 1937, cuando se ofrece la carrera de Psicología en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

Para Fernández Trespalacios (1987), la dimensión u orientación aplicada que debe tener la psicología está clara, cuando la define como el conjunto de conocimientos básicos sobre la psique humana que, aplicados mediante técnicas apropiadas, permite resolver muchos de los problemas que los seres humanos encontramos en la realización de nuestra conducta. Según este mismo autor el estudio de los procesos psíquicos del hombre normal y adulto, y de las leyes que gobiernan tales procesos es lo que constituye el fundamento de la psicología científica.

Psicología es la ciencia de la actividad humana, considerando también como actividad el procesamiento de la información (Mayor, 1985).

Existen diferentes orientaciones teóricas que ha tenido la psicología a lo largo de su historia, algunas de estas son: Psicoanalítica, Conductista, Gestalista, Cognitivista, Socio ambiental, entre otras. Dichas teorías han demostrado diferentes aplicaciones y métodos en las que se pueden desarrollar de acuerdo al tipo de terapia que toma un paciente o el área de aplicación. Cabe mencionar que dichas orientaciones son diferentes para cada persona, ya que todos tenemos condiciones cognitivas diferentes.

La psicología industrial y organizacional es el estudio del comportamiento dentro del ámbito laboral. Se enfoca en el comportamiento de los individuos que integran tanto internamente como externamente a la organización: los trabajadores, los administradores y los consumidores.

EL CARÁCTER Y SU INFLUENCIA EN EL COMPORTAMIENTO HUMANO

El carácter es la interacción única entre dos fuerzas opuestas: una sociedad de poder o engrandecimiento personal; y una necesidad sentimiento-social y de comunicad. (Alfred Adler). Su explicación ante esta definición recae en que cada persona es única por que aceptamos o rechazamos dichas fuerzas de manera diferente.

Cuando ignoramos la expectativa de la sociedad o comunidad, los demás percibirán esta acción como algo que se ignora y ofende, por lo cual la actuarán con un carácter agresivo; reflejado en la ambición, la envidia, la vanidad, celos, codicia, etc. Por lo contrario, también pueden responder de manera no agresiva, reflejado en el recogimiento, ansiedad, timidez o carencia de habilidades sociales.

De igual manera en la psicología adleriana se ve reflejado que los individuos están siempre persiguiendo una meta; es decir, todos estamos guiados por nuestras propias metas de manera consciente o inconsciente.

A partir de esa teoría psicología podemos darnos cuenta que en las empresas pasa lo mismo, cuando descuidamos al Recurso Humano o no cubrimos sus expectativas o

necesidades, toman diferentes acciones con un carácter agresivo o negativo, reflejado en comportamientos como:

- Realizar de manera deficiente su trabajo
- Abusos de confianza, reflejado en robos o
- Abandono de trabajo
- Mal manejo de información
- Desobediencia
- Omisión de sus funciones

(Goleman 1995) En la actualidad las empresas esperan de su personal:

- Habilidades en la escucha y en la comunicación
- Adaptabilidad al cambio
- Habilidad para superar los contratiempos
- Confianza, motivación, deseo de desarrollarse en la profesión
- Capacidad de trabajar con otros y manejar situaciones de desacuerdo
- Deseo de contribuir
- Deseo de ser un líder

De ahí que la mayoría de las empresas ejercen cursos de motivación para cubrir esta necesidad. Sin embargo, el Recurso Psicológico va más allá de cubrir las necesidades que podemos percibir, son también llamadas comportamientos conscientes.

Actualmente la terapia empresarial se enfoca a que el psicólogo sea el mediador, desde el interior de la empresa, para hacer que los vínculos y objetivos tengan una estructura saludable. En la mayoría de los casos esta ayuda es clave para disminuir o eliminar el estrés laboral. (Tania m. Moreno).

La confianza y la transparencia en la organización es indispensable para que funcione de manera adecuada. Es similar a una terapia de pareja, pero orientada al trabajo y los objetivos laborales", establece Nelly Hoijman.

Las áreas que ayuda a mejorar esta terapia son, en primer lugar, la familia (77%), el trabajo (17%), amigos (3%), carácter, relación de pareja y el ámbito personal (3%), con lo que obtiene una mejora integral y significativa de 100% que se traduce en mejoras empresariales, dice Cuadras.

El recurso Psicológico está enfocado a determinar cómo influyen en el comportamiento de una persona. En 2006, Rivera –Heredia, Andrade-Palos y Figueroa

desarrollaron cinco escalas para la evaluación de dichos recursos. Dicha clasificación se estructura en: afectivos, cognitivos, instrumentales, sociales y materiales.

Los *Recursos Afectivos* están representados por el manejo que tiene la persona de sus propias emociones, expresión, control y manejo de las mismas, enfocadas al autocontrol, manejo de emociones como la tristeza y el enojo, el autocontrol y la recuperación del equilibrio.

Los *Recursos Cognitivos* están representados por las percepciones y creencias que tienen las personas ante las situaciones que enfrentan en la vida, enfocadas a las creencias religiosas, auto reproches, optimismo y reflexión de los problemas.

Los *Recursos Instrumentales* son todas aquellas capacidades para entablar una conversación, comportamiento cordial y hacer relaciones afectivas, enfocadas a las habilidades sociales.

Los *Recursos Sociales* de la percepción de contar con personas que logren confiar y apoyarse, enfocados al altruismo, incapacidades o capacidades de búsquedas de apoyo.

Los *Recursos Materiales* abarca todos los objetos, condiciones o recursos monetarios que permiten realizar lo que la persona necesita enfocados a todos los recursos materiales.

(Dougan y Catsambis, 2007). Menciona que el ser humano está en constante de evaluación de las cosas que pasan en su entorno, en el que interactúan sus creencias y cogniciones en torno a si mismo y a los demás.

TEORÍAS DE MOTIVACIÓN

La Psicología aplicada a las empresas surge a través de las Escuelas Administrativas, las cuales mencionan que el ser humano es la parte más importante de los Recursos que tiene una Empresa. Por ejemplo:

- *Escuela de las Relaciones Humanas*, donde su precursor Elton Mayo menciona que el objetivo principal de una empresa es el individuo, el cual interactúa con otros individuos que tienen vínculos en común, demostrando lo absurdo del sistema de trabajo de la práctica de la Administración.

- *Escuela Neo-Humano Relacionismo*, o también llamada *teoría del comportamiento* en la cual su objetivo primordial es el estudio del comportamiento organizacional; menciona que el hombre es un animal dotado de necesidades, con un sistema psíquico y capaz de comunicarse. Esta teoría implementada por el autor Abraham Maslow menciona a la motivación como un proceso de estimular a los empleados para que realicen su trabajo que los llevara a cumplir con la meta deseada. La expresa en una pirámide llamada **Jerarquía de las Necesidades de Maslow**.



Dicha teoría menciona que todas las personas tenemos diferentes necesidades, desde las básicas o fisiológicas hasta las de autorrealización; dichas necesidades están clasificadas de forma ascendente donde las personas deben satisfacer sus primeras necesidades que son las necesidades básicas o fisiológicas y al estar satisfechas generaran una nueva necesidad, por lo tanto, deben cubrir las del siguiente escalón de la pirámide y así sucesivamente hasta llegar a la punta de la misma. Donde al cubrir todas ellas podrá sentirse autorrealizado.

Sin embargo, Sigmund Freud menciona que no existe la satisfacción total, ya que el hombre siempre tiene nuevas necesidades y deseos que anhela satisfacer; mencionando entonces que la satisfacción total se daría en la muerte, ya que es el estado en el que el hombre deja de sentir y de desear.

Otra teoría de Motivación es la del autor Frederick Herzberg o también llamada Teoría dual del comportamiento o de los dos factores. Menciona que el descontento y la satisfacción de los individuos surge en dos grupos independientes de factores: extrínsecos e intrínsecos. Donde los extrínsecos forman parte de los NO esenciales o también llamados de insatisfacción como salarios, reglamentos internos, tipos de dirección y; los intrínsecos o los SI esenciales y/o factores de satisfacción –

motivacionales enfocados al crecimiento individual, reconocimiento profesional, necesidades de autorrealización y sentimientos.

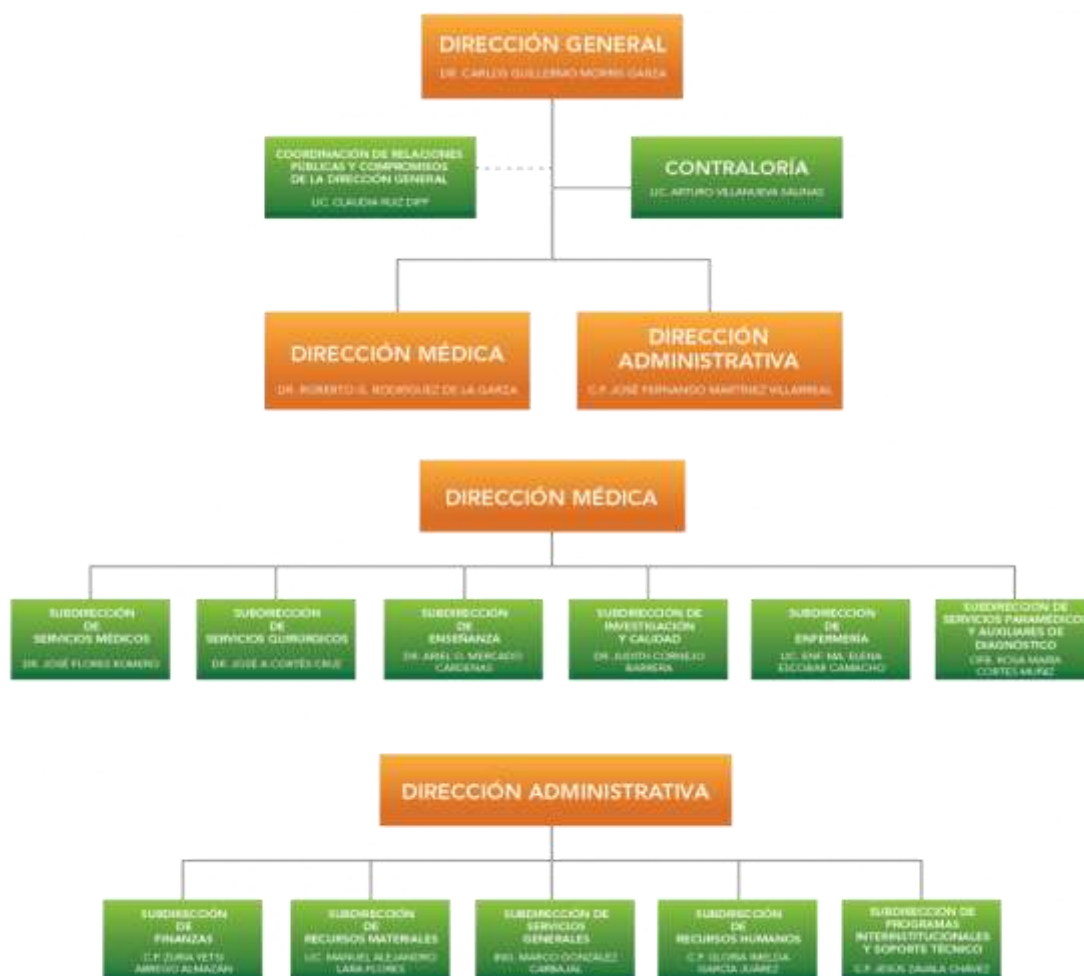
Actualmente la mayoría de las empresas en México utilizan diferentes métodos que satisfacen las necesidades de sus colaboradores internos. Enfocados a la motivación que estos métodos lograrán en las diferentes personas, sin embargo, su aplicación se da de manera general y no personal. Por lo tanto, el logro de la satisfacción en las personas es de forma parcial, ya que solo cubren una parte de sus necesidades. No estudiando sus necesidades de manera subjetiva y relativa.

Estas funciones de motivación dentro de las empresas las realizan personas específicas responsables del área de Recursos Humanos o Capital Humano. Donde muchas de ellas tienen perfiles de puestos aplicados a la Administración de Empresas o en algunas de ellas Ingenieros con alguna especialidad en el ramo de Recursos Humanos.

RECURSO PSICOLÓGICO EN EL ORGANIGRAMA DE UNA EMPRESA

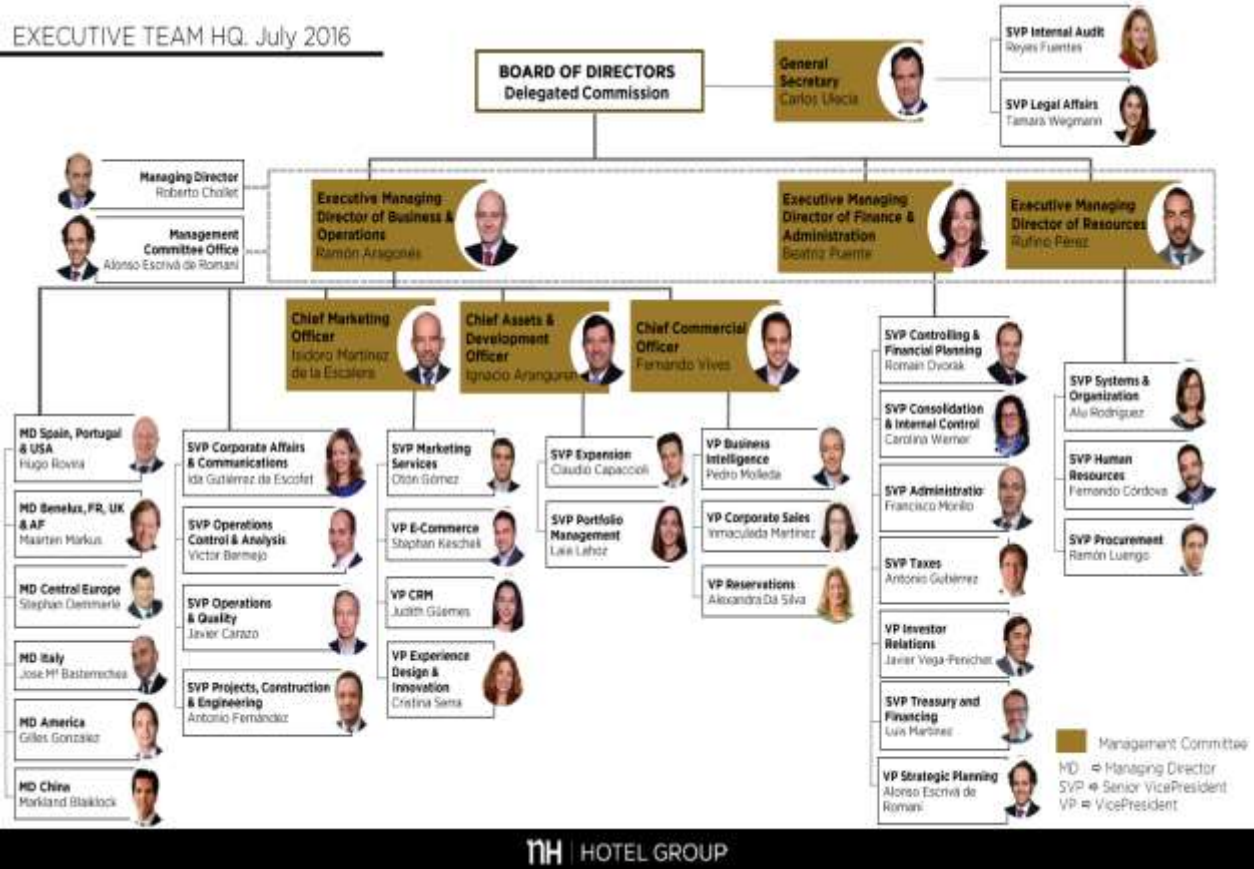
Como lo mencione anteriormente los perfiles de puestos que ocupan los puestos de RH son expertos en alguna rama económico administrativa, con una especialidad enfocada a la gestión del Recurso Humanos. Esto se puede ver en algunas Mipymes

cualquiera que sea su giro presentan en su Organigrama áreas de Recursos Humanos, sin embargo, no presentan un departamento Psicológico como tal, ya que solo realizan actividades básicas y enfocadas al área que intervienen en el comportamiento de las personas que integran la organización. Algunos ejemplos de estas empresas son:

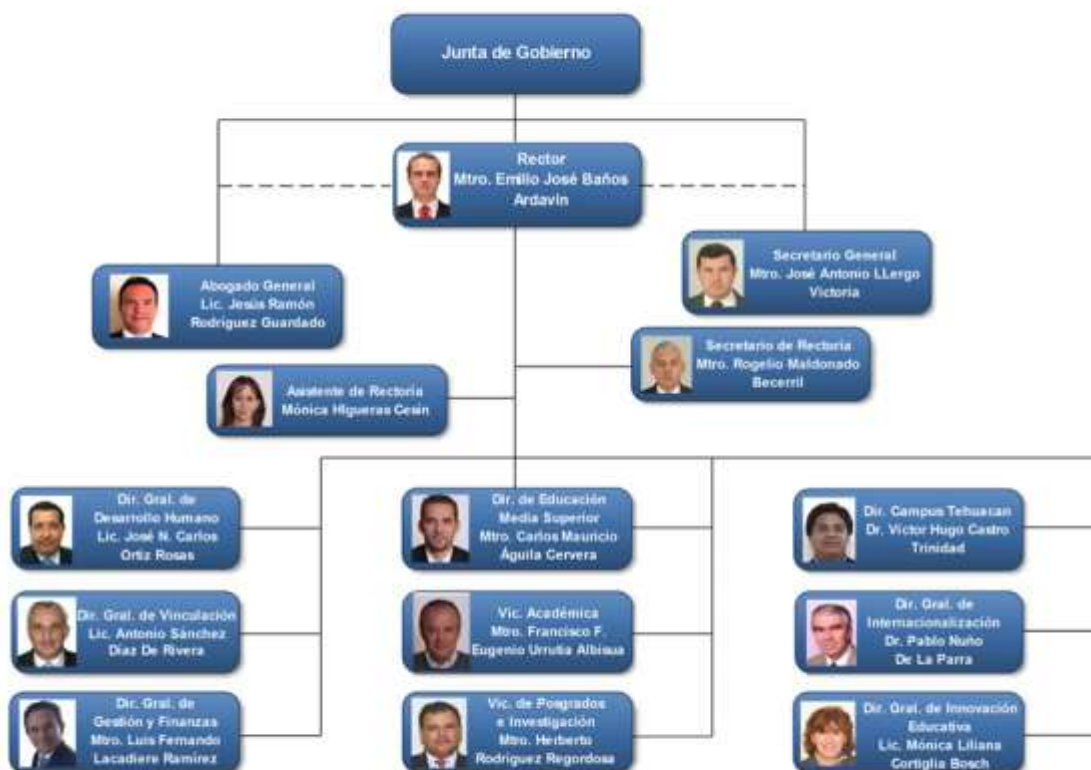


Hospital Infantil de Tamaulipas. Fuente: <http://hospitalinfantil.tamaulipas.gob.mx/>

EXECUTIVE TEAM HQ. July 2016



Grupo Hoteles NH. Fuente: <http://corporate.nh-hotels.com>

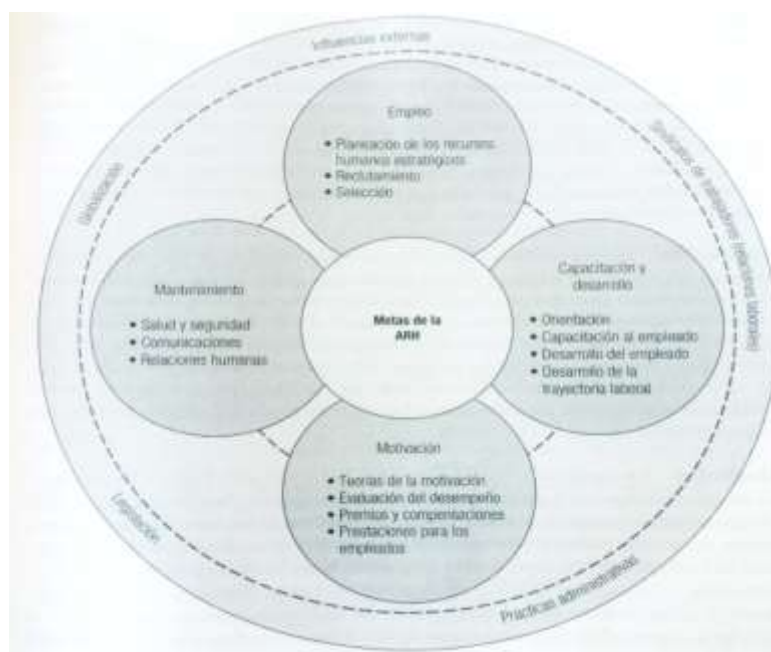


Universidad UPAEP. Fuente: <http://www.upaep.mx/>

FUNCIONES PSICOLÓGICAS ACTUALES APLICADAS AL ÁREA DE RH

La administración es utilizar y aprovechar de forma eficiente los Recursos con los que una empresa tiene, apoyados de su misma base que es el proceso administrativo el cual cuenta con elementos de Planeación, Organización, Integración y Control, mismos que coadyuvan para el logro de los objetivos organizacionales.

La Administración de los Recursos Humanos es el área que trata directamente con la división humana. La ARH es una función para proporcionar personal o apoyo a la organización, a través de la inserción del personal adecuado para la empresa, que cumpla con las características especiales del perfil y descripción de puestos. Otra de sus funciones que es directamente responsabilidad de los gerentes de cualquier área, sean o no responsable del Área de Capital Humano.



Administración de Recursos Humanos. De Cenzo, Robbins. 2001

Dentro de las funciones mencionadas en el cuadro anterior, se limitan a la parte de motivación, las cuales yo les llamo “motivación general” no enfocándonos a cada una de las personas de manera subjetiva, conociendo realmente cuáles son sus pensamientos, sus necesidades, sus deseos, sus problemas, es decir llegar a una “motivación individual”

El enfoque psicológico actual que tiene el área de RH actualmente está enfocado a realizar algunas funciones psicológicas aplicadas para mejorar el comportamiento y funciones que tengan los colaboradores dentro de la misma. Dichas funciones son:

FUNCION	APLICACIÓN
Entrevistas	Al contratar al personal idóneo para la organización a través de un proceso de reclutamiento
Pruebas Psicométricas	Evalúan diferentes “rasgos” psicológicos, como la inteligencia, la aptitud, la realización, el interés y la personalidad. Así como las pruebas de capacidad
Análisis de Puesto	Verificar que la persona cumple con las características físicas, intelectuales

	o cognitivas que requiere el puesto a cubrir
Adiestramiento	Propuestas y realización de diferentes capacitaciones motivacionales que recibirán los trabajadores de acuerdo a las necesidades que ocurran en el momento
Incentivos, gratificaciones u otros elementos motivacionales	<p>Propuesta y desarrollo de elementos motivacionales que ayuden al desarrollo de las funciones de los colaboradores para el logro de los objetivos organizacionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Premios de asistencia y puntualidad • Empleados del mes • Reconocimientos • Gratificaciones • Competencias deportivas internas • Convivencias con familias • Incentivos
Manejo de las relaciones interpersonales	Estimula tanto la satisfacción del empleado como el logro de los

	<p>objetivos de la organización.</p> <p>Interviniendo factores como: el estilo de dirección, sus dimensiones y la participación de los empleados</p>
--	--

CAPITULO III

APLICACIÓN DE LA PROPUESTA DE INSERCION DEL RECURSO PSICOLOGICO

INSERCIÓN DEL RECURSO PSICOLÓGICO EN LAS MIPYMES DE FORMA INTERNA

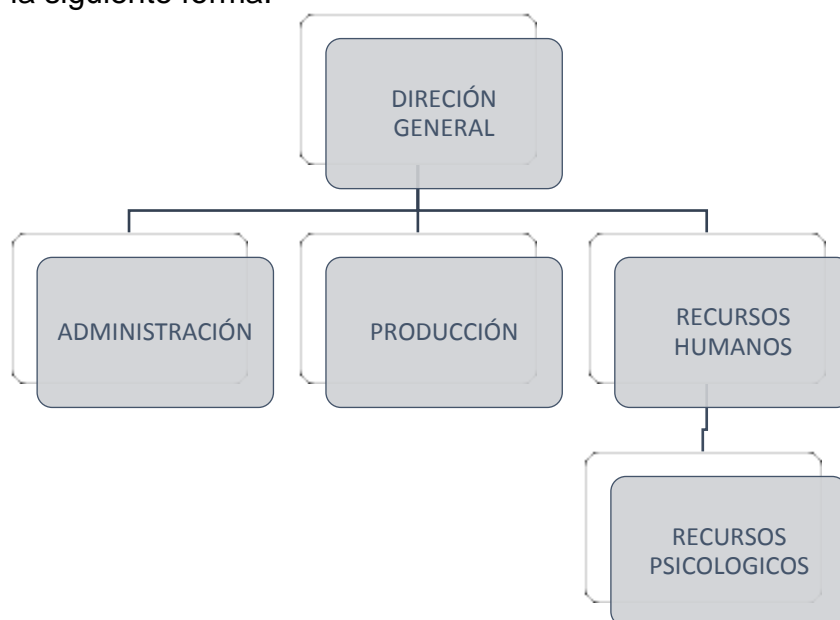
La importancia de la inserción del Recurso Psicológico de manera interna radica en que al aplicarlo de manera eficiente y eficaz podremos obtener diferentes beneficios que a corto, mediano o largo plazo podemos obtener del personal que integra a la organización. Debido a que la preocupación por las personas ya no se enfocara solamente a la parte del como motivarla para que realice bien su trabajo, a través de los diferentes tipos de remuneraciones que la empresa dependiendo su giro o tamaño pueda ofrecerle a las mismas, sino a través de un área especializada en psicología que enfoque sus funciones en la terapia clínica del trabajador, en la cual la concentración única y exclusiva del responsable del área sea ayudar y orientar a la persona en las situaciones emocionales en las que se encuentre.

Es decir, esta persona descrita en el perfil de puesto como Psicólogo, encausara todas aquellas emociones personales que puedan repercutir de manera considerable en

la realización de las funciones de las personas dentro de la organización. Recordando que los comportamientos que tienen las personas pueden ser evocados por diferentes situaciones, ya sea interpersonales o intrapersonales, y que desarrollan en ellas diferentes comportamientos que pueden beneficiar o repercutir en sus diferentes ámbitos como la familia, los amigos, la pareja o en este caso específico, el trabajo.

La inserción implica crear dentro de la organización un área o sub área ligara al área de Recursos Humanos, misma que trabajando en sinergia y como un mismo sistema, logran que el desempeño de un buen integrante de la empresa permanezca y se desarrolle de forma adecuada dentro de la misma.

Por lo tanto, representada en la estructura organizacional de la empresa quedaría constituida de la siguiente forma:



El organigrama de la parte superior representara todos aquellos elementos que marcan la parte del proceso de organización de una empresa, en los que se encuentra la parte de la *División del trabajo*, mostrada en todas aquellas actividades que va a desempeñar la persona responsable del área y que estará detallada en la descripción de puestos; la *jerarquización* estará representada por aquella línea de comunicación entre el área de Recursos Humano descendiendo al área que llamaremos Recursos Psicológicos, ya que esta depende de la primera, estando en constante comunicación y reportando la evolución de las personas que hagan uso de esta área y; la parte de *departamentalización* reflejada en el nombre del área como departamento interno dentro de la organización y del cual tendrán derecho de recibir la atención como prestación a su colaboración con el trabajo aportado.

Perfil y Descripción de Puesto

Como el área llamada Recurso Psicológico se enfocará única y exclusivamente a la parte cognitiva de la persona, es decir, a la percepción, a la memoria y a el lenguaje, la persona responsable debe ser un especialista en dicha área, por lo tanto, debe ser un experto en el área Psicológica, es decir un Psicólogo. Ya que él a través de diferentes enfoques y técnicas de terapia como cognitivo-conductual, humanista, psicoanalista o Gestalt lograra el beneficio real de esta propuesta.

Cabe mencionar que es importante que su perfil sea una persona con licenciatura en Psicología, adicionando a esto de manera importante mas no fundamental una especialidad como diplomados o maestrías en psicología organizacional, con la intención de que el enfoque sea personal e individualizado al enfoque empresarial. Y contando también con la experiencia necesaria en psicología clínica ya que ayudara a la prevención, diagnóstico y tratamiento de trastornos conductuales que puedan presentar las personas.

Cabe recalcar que esta área no realizara funciones administrativas como contratación de personal, capacitaciones, remuneraciones, controles de nómina, percepciones y deducciones de sueldos y salarios, etc. Ya que están son única y exclusivamente del área de Recursos Humanos. Sera un apoyo al área de Recursos Humanos para el personal que labora actualmente en la empresa y que con el paso de su vida dentro de la misma presente problemas en la realización de sus funciones, y que dichas observaciones tienen que ser reportadas en todo momento a sus superiores para la toma de decisiones respecto a la persona en su beneficio o repercusión para la empresa.

A continuación, se presenta detalladamente el perfil y descripción de puestos específico para esta área, mismos que pueden aumentar o disminuir elementos de acuerdo a las capacidades y necesidades de la Empresa.

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Nombre del Puesto	Reporta a:
Jefe de departamento “Psicología integral”	Área de Recursos Humanos Director General
Persona encargada del puesto:	Le reportan:
Psicólogo	Nadie
Horario de trabajo:	Días de trabajo:
8:00am a 2:00pm y 4:00pm 6:00pm	Lunes a viernes

Funciones Específicas:

1. Aplicar e interpretar todo tipo de test (habilidades, aptitudes, de personalidad, etc.) ya sea al integrarse o durante la estancia de los trabajadores.
2. Dar seguimiento a los pre diagnósticos del trabajador
3. Realizar reportes quincenales sobre los trabajadores consultados, que muestren avances específicos.
4. En caso de que sea un trabajador en condiciones que lleven a una terapia de más de 1 año, canalizarlos y recomendarlos con una institución o persona externa.

5. Apoyar al departamento de Recursos Humanos en la evaluación de las entrevistas de trabajo.
6. Evaluar la evolución diagnóstica del trabajador, avances, limitaciones, resultados.
7. Realizar pre diagnósticos
8. Evaluar el desempeño y rendimiento de su trabajo del personal consultado
9. Realización y presentación de informes
10. Analizar y proponer mejoras tanto para la persona consultada como para las personas que se relacionan con este.
11. Fomentar e incrementar la motivación
12. Diagnosticar y detectar necesidades de los empleados

PERFIL DE PUESTOS

Nombre del Puesto

Jefe de departamento “Psicología integral”

Funciones Generales:

Crear y establecer en los integrantes de la empresa “rapport”, coadyuvar en el desarrollo cognitivo-conductual para lograr el buen desempeño de cada una de las funciones de los trabajadores, tanto en su ámbito laboral como personal.

Requisitos Académicos:

1. Licenciatura en Psicología
2. Maestría en Psicología Organizacional
3. Diplomados o cursos relacionados al puesto

Requerimientos físicos:

1. Requiere estar la mayor parte del tiempo sentado (a)
2. Buena presentación

Habilidades Requeridas:

1. Experiencia laboral aplicada a la psicología clínica
2. Poder de convencimiento
3. Establecimiento de rapport
4. Capacidad de comunicación y escucha
5. Sensibilidad para los temas sociales
6. Toma de decisiones
7. Capacidad de observación y aplicación de técnicas diagnosticas
8. Habilidades pedagógicas

Conocimientos específicos:

1. Pruebas de evaluación actitudinal, motivacional, de personalidad e inteligencia
2. Conocimientos de administración
3. Estadísticas
4. Manejo de Psicología organizacional
5. Manejo de Psicología de las masas

6. Conocimiento sobre enfoques psicológicos (cognitivo-conductual, psicoanálisis, Gestalt)
7. Diagnósticos de empleados
8. Análisis cualitativo y cuantitativo
9. Manejo de instrumentos y técnicas de diagnóstico psicológico

Ventajas

Las ventajas que obtendrán las empresas al generar un área Psicológica dentro de una organización dependen de la efectividad con la que se desarrollen cada una de las funciones de la misma. Las cuales son:

- Motivación del personal. Al recibir una prestación que está inmersa en la organización las personas se sentirán parte importante y fundamental de la misma. Además, que se percataran que la atención es enfocada y personalidad a cada uno de ellos.
- Evitará pérdida de tiempos. Las sesiones o terapias que recibirán los trabajadores se desarrollaran fuera de los tiempos de trabajo, es decir no perjudicara en las horas laborales. Se deberá enfatizar que las sesiones pueden tomarse después de las horas de trabajo, en horas de comida o días de descanso, con citas previas.

- Disminución de la rotación de personal. Al atender oportunamente y dar seguimiento a las necesidades intrínsecas del personal lograremos la modificación de sus comportamientos, mismos que beneficiaran a la empresa en el desarrollo de cada una de sus actividades de forma eficiente y eficaz.
- Disminución de costos y gastos. Al lograr la permanencia de las personas en la organización evitaremos despidos, pérdidas de tiempo en producción, descuidos, información errónea o alguna acción que perjudique económicamente a la empresa. Estos son de mayor impacto en comparación con el costo que determine la creación del área y la contratación de la persona encargada.
- Respaldo ante las diferentes Normatividades. Al ofrecer una prestación como esta, y en casos muy específicos en los que debamos rescindir del trabajo de alguna persona por algún tipo de problema más grave llamado psico-patológico o enfermedad mental, existirá evidencia real y concreta para evitar problemas legales ante el cumplimiento de la LFT o ley federal del trabajo.
- Toma de decisiones oportuna. Reflejada en las observaciones del Psicólogo sobre los trabajadores, beneficiándolos a ellos para una atención

inmediata y permanente y; para la empresa ofreciendo información oportuna a los niveles superiores para buscar diferentes alternativas y así lograr una adecuada toma de decisiones.

Desventajas o Situaciones de Oportunidad

Como toda situación o toma de decisiones, tenemos algunas desventajas, que fuera de llamarlas como tal, las llamaremos situaciones de oportunidad que la empresa debe considerar. Sin embargo, estas desventajas son mínimas en comparación con las ventajas que tiene. Las desventajas son las siguientes:

- Representa un costo económico. Al generar una nueva área deben contemplarse algunos nuevos costos que repercutirán en el desarrollo de esta nueva función como: área o espacio, las herramientas con las que debe trabajarse como computadoras, muebles, papelería, etc.; el sueldo de la persona, las prestaciones sociales que deben darse de acuerdo a la Ley Federal del Trabajo y a las prestaciones internas que maneje la empresa, el pago de aportaciones como IMSS, INFONAVIT, etc. Es decir, es incluir una nueva persona con responsabilidades importantes y por lo tanto debemos pagar por ello.

- Manipulación. Algunas personas dentro de la empresa podrían tomar esta área como una oportunidad para justificar faltas laborales en su trabajo como no hacer bien su trabajo, distracciones, apatía, etc., justificando que tienen un problema psicológico.

Análisis FODA

Una empresa con un área Psicológica tendrá mayores beneficios y ventajas en comparación con las desventajas, que le ayudaran de forma permanente en la consecución de sus objetivos organizacionales. Estos beneficios al realizar un análisis de la situación actual de esa área en la empresa podrían verse de la siguiente forma:

FORTALEZAS

- *Desarrollo de personal
- *Permanencia del personal
- *Ambientes laborales sanos
- *Cero errores
- *Motivacion dual
- *Disminucion de costos

OPORTUNIDADES

- * Instituciones publicas o privadas especializadas en Trastornos mentales
- * Psiquiatras

DEBILIDADES

- * Manejo inadecuado de la informacion

AMENAZAS

- * Apatia de los trabajadores en recibir ayuda
- *Renuncia del trabajador
- * Afectacion economica a la empresa
- * Diagnostico con tratamiento especializados con psicofarmacos.

INSERCIÓN DEL RECURSO PSICOLÓGICO EN LAS MIPYMES DE FORMA EXTERNA

La importancia de la inserción del Recurso Psicológico de manera externa representa la subcontratación a través de empresas públicas o privadas y asociaciones que ofrezcan los servicios de psicología profesional y que puedan atender de forma especializada a los trabajadores. Esto representaría un costo adicional para la empresa, representada inicialmente como una desventaja, sin embargo, al obtener resultados, representara una ventaja que se encaminara al logro de los objetivos.

Cabe mencionar que dichas sub contrataciones del servicio podrían proporcionarse de diferentes maneras, a través de acuerdos o convenios con estas instituciones, en la cual el beneficio a obtener es exactamente el mismo y el costo sea significativo a lo que podría costar una sesión terapéutica normal. Lo único que se modifica es la parte es la dependencia de la cual recibo el beneficio.

Se puede estratificar la forma de canalización en 3:

1. Dependencias de gobierno.
2. Universidades Publicas y Privadas

3. Empresas privadas
4. Particulares (psicólogos)

1. **Dependencias de gobierno.** Existen diferentes dependencias de gobierno que ofrecen terapia psicológica las cuales no representan un costo para la empresa ya que, en el caso de algunas, su costo está inmerso en el pago de las prestaciones sociales que la empresa contribuye al gobierno. Dichas dependencias dan un diagnóstico y tratamiento al problema que presente el trabajador. Sin embargo, la información reflejada es ajena a la empresa, por lo cual se dificulta el acceso y conocimiento de la misma.

- a. *DIF.* Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia. Es una dependencia de gobierno que ofrece asistencia social, ofreciendo servicios de salud, educación y la generación de opciones de ingreso social. Ayuda de manera integral a la reducción de la pobreza y la atención de los grupos vulnerables. Su área de Salud Mental brinda atención psicológica y psiquiátrica a personas que carezcan de servicios médicos asistenciales por parte de instituciones oficiales. Maneja diferentes tipos de centros de asistencia los cuales están ubicados en diferentes municipios de Puebla, y en el Estado en la calle 5 de mayo 1606, centro histórico.

- b. *IMSS*. De acuerdo a la Ley del Seguro Social en su artículo 15 menciona que los patrones están obligados a registrar e inscribir a sus trabajadores en el instituto, por lo cual dentro de los servicios otorgados por dicho instituto está el área Psicológica, misma que puede ser recibida de forma gratuita por el trabajador.

- c. Fundación Salvemos la Familia. Ofrece servicios de terapia infantil psicológica, de pareja, familiar y grupal.

2. **Universidades Publicas y privadas.** Algunas universidades Publicas y Privadas del Estado proporcionan servicios gratuitos o con costos significativos en el ramo de la psicología tanto para el contexto estudiantil como para el público en general. Las ventajas sobre este tipo de instituciones es que el costo es significativo para los usuarios, sin embargo, las desventajas representarían de igual forma una falta de acceso a la información y que la empresa pueda tener conocimiento para la empresa.

- a) Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. La máxima casa de estudios ofrece servicios gratuitos o algunos con un costo significativo en sus diferentes áreas, atención clínica, atención a víctimas de violencia intrafamiliar, intervención en crisis y atención al suicidio, entre otros. Ubicado el centro de atención en la facultad de psicología en la 4 sur 302, colonia Centro.

- b) Escuela Libre de Psicología. Considerada como una de las 6 mejores universidades especializadas en el área de la Psicología a nivel nacional, ofrece servicios de atención psicología con un costo significativo, ubicada en la 3 oriente 1601 colonia Azcarate.
- c) Universidad Iberoamericana. Ofrece servicios de atención psicoterapéutica al público en general en las instalaciones del campus de la universidad Salón C 102.

3. **Empresas Privadas.** Las empresas privadas están conformadas por dos o más personas que unen sus recursos para realizar actos lícitos y en los cuales obtendrán beneficios económicos. Las empresas pueden realizar convenios o subcontrataciones con este tipo de instituciones para poder ofertar esta prestación de la empresa hacia los trabajadores. Dichos convenios dependerán de la capacidad de comercialización entre ambas y en la que el beneficio sea compartido.

- a) CEFAP. Centro de Terapia Familiar y de Pareja. Ofrece terapia a adolescentes, parejas, familias cuyas cuotas de recuperación están de acuerdo a las posibilidades económicas de los consultantes. Genera acuerdos con instituciones públicas y privadas. Ubicado en 2 poniente 101 colonia Centro.

b) Centro multidisciplinario en Psicoterapia AC. Integrado por un conjunto de psicólogos particulares, ofrece servicios de atención psicológica para atender las diferentes necesidades de las personas. Ubicado en 2 poniente 101 colonia Centro.

4. **Particulares.** La unen todos aquellos psicólogos que ejercen la psicología clínica, es decir la atención personalizada y particular hacia terceros. Mismos que pueden ofrecer sus servicios desde su propia casa o en algún consultorio de atención. La utilización de estos dependerá de igual manera de los convenios que puedan realizarse y los acuerdos que se establezcan para el desarrollo del servicio a proporcionar. Ya que puede depender del número de sesiones que el trabajador requiera para corregir su pre diagnóstico o diagnóstico. Para tener acceso a ellos podemos ubicarlos desde un directorio telefónico hasta las recomendaciones de particulares.

Ventajas

El contratar y hacer convenios con empresas externas que puedan ofrecernos el apoyo Psicológico para los trabajadores refleja diferentes ventajas que pueden ayudar al desarrollo y mejora del comportamiento del personal y de esta manera contribuir con el logro de los objetivos de la Empresa.

- Uso y acceso de la información. Si contratamos dependencias privadas que ofrezcan este servicio, tenemos el respaldo que podemos tener acceso a la información de manera casi inmediata; además de que esta información puede servir como comprobante para alguna acción de toma de decisiones en cuanto a la permanencia del trabajador dentro de la empresa en caso de existir algún tipo de problema laboral.
- Dependencias sin costo inmersas en la prestación social. Si tenemos contratado al empleado y está inscrito en la prestación de seguridad social, tiene el derecho de ir directamente a las diferentes dependencias del IMSS para recibir atención pertinente. Por lo cual la empresa no desembolsaría ningún costo extra, ya que lo que paga tanto la empresa y el impuesto que se retiene del sueldo del trabajador, crea el derecho a recibir esta prestación de manera automática.

- **Motivación.** El tener esta prestación de manera privada generará en el trabajador seguridad, misma que se verá reflejada en el deseo y la lucha de permanencia dentro de su puesto de trabajo. Ya que el costo que desembolsara será considerable y dependerá también de las políticas que la empresa desee manejar.
- **Convenios.** Se podrá trabajar en convenio con empresas privadas o particulares que de acuerdo a la cantidad de empleados que la empresa tenga y que requieran atención. Consiguiendo realizar convenios que beneficien tanto a los particulares como a la empresa, ya que el costo que ellos cobrarán será diferente a lo que pueden cobrar a cualquier persona.

Desventajas o Situaciones de Oportunidad

Las desventajas que refleja una subcontratación dependerán de muchos factores externos y que irán de la mano con las ventajas, ya que su factor positivo o negativo dependerá del manejo y control que se tenga sobre ellas.

- **Costos excesivos con particulares.** Si la empresa decide contratar atención Psicológica particular, el costo que representaría, aunque puede ser considerable al precio normal que se paga por una terapia, aumentará en costo cuando las sesiones sean constantes y el problema sea difícil. Cabe

mencionar que existen terapias que pueden llevar un tiempo mínimo para obtener resultados en tiempos de: 3 meses, 6 meses o hasta 1 año. Daremos un ejemplo con un tipo de costo en el que podemos acordar con un particular:

TRABAJADOR	Numero de sesiones semanales	Numero de sesiones mensuales	Total, número de sesiones	Costo por sesión	Costo total por número de sesiones
Situación a 3 meses	2	8	24	\$200.00	\$ 4,800.00
Situación a 6 meses	2	8	48	\$200.00	\$ 9,600.00
Situación a 12 meses	2	8	96	\$200.00	\$ 19,600.00

Estos costos representan lo que puede llegar a erogar la empresa por la atención de un solo trabajador, aunque también depende de los acuerdos con los que se lleguen con los trabajadores, algunos de ellos pueden ser: que el pago sea cubierto totalmente por el trabajador; cuando la empresa cubre un porcentaje parcial como parte de la prestación laboral y el

trabajador el resto del porcentaje y; en el último caso, en que la empresa quiera cubrir la totalidad de la prestación a otorgar.

- Duda en la Veracidad de la información. Esta podría ser provocada cuando por dolo el trabajador considere inventar algún diagnóstico para incapacidad permanente o parcial dentro de la empresa, (recordemos que algunas enfermedades o alteraciones mentales están consideradas de acuerdo a la Ley de Seguridad Social como incapacidades) y el cual pueda tener acuerdos de forma corrupta con algunas de estas dependencias externas.
- Inversión de tiempo. Al tener convenio con otras dependencias debemos enfocar parte del tiempo de las actividades del área de RH en estar monitoreando y dando seguimiento a los diferentes diagnósticos obtenidos. Lo cual representara menos tiempo en el enfoque principal de sus funciones.

Análisis FODA

Una empresa con apoyo Psicológico externo tendrá mayores desventajas en comparación con los beneficios, ya que la mayor parte está reflejada en los costos. Estas desventajas al realizar un análisis de la situación actual de esa área en la empresa podrían verse de la siguiente forma:

FORTALEZAS

- *Desarrollo de personal
- *Permanencia del personal
- *Cero errores
- *Motivacion dual

OPORTUNIDADES

- * Dependencias de gobierno.
- *Universidades Publicas y Privadas
- *Empresas privadas
- *Particulares (psicólogos)

DEBILIDADES

- * Manejo inadecuado de la informacion
- * Incremento de costos
- *Incremento de impuestos

AMENAZAS

- * Ley del Seguro Social
- * Afectacion economica a la empresa
- * Incapacidades permanentes o temporales

CONCLUSIONES

Como sabemos el Recurso Humano es el más importante dentro de cualquier organización, no importando su giro, su tamaño o su razón de ser. Lo importante es darle el valor que merece ya que de ello dependerá que todos los demás recursos funcionen de manera sinérgica, como un sistema.

Dirigir de manera eficiente el Recurso Humano es un proceso difícil mas no imposible; recordemos que las personas están en constante crecimiento y evolución y que la manera de satisfacer sus necesidades no solo dependen de factores externos, si no propios, y es en estos donde las empresas difícilmente toman injerencia o importancia para manejarlos, o en mejores acciones de cubrirlos.

Es ahí donde la importancia de tener un Recurso Psicológico dentro de la empresa toma valor, no implica más que contar con un área especializada en la atención de las necesidades emocionales, de comportamiento y en los enfoques cognitivos que logran entonces que la persona se sienta motivada no solo por lo que la empresa le puede ofrecer, sino también como decía el autor Abraham Maslow cubrir una serie de necesidades desde las fisiológicas, seguridad, de afiliación, de reconocimiento hasta llegar a la autorrealización.

Las personas requieren tener beneficios que los hagan sentir valiosos y parte de la sociedad, y una de las finalidades de la empresa es generar aportes a este contexto social interno, que lo integran todas las personas de la misma. Cuando una persona se siente escuchada y atendida por otra es cuando se genera un compromiso real que logra que el desempeño de las actividades se encamine a algo positivo.

Dentro de las dos propuestas establecidas; en cuanto a contratar una persona y generar una nueva área o departamento llamado “Psicología Integral” dependiente del área de Recursos Humanos y/o; de contratar una empresa, dependencia o persona externa, ambas con ventajas y desventajas descritas detalladamente, se presume que la más recomendable es *la interna* ya que genera menos costos para la empresa y podemos abarcar la atención a más empleados con estas necesidades. Además de que tenemos un acceso inmediato a la información de los pre-diagnósticos, lo cual generara una toma de decisiones oportuna. Esto beneficia también al área de Recursos Humanos de la empresa, ya que apoya a complementar sus funciones, de manera que el personal se encuentre en un estado satisfactorio para el cumplimiento de su trabajo, logrando dualmente un beneficio óptimo para la empresa con la reducción de costos o gastos que puedan presentarse en un futuro.

Es importante recalcar que cada empresa podar tomar su propia decisión de acuerdo a las propias necesidades, y a los recursos con los que cuente para solventarlas. Su decisión dependerá también de el número de trabajadores que tengan,

ya que es ahí donde podríamos valorar si tener ese recurso psicológico de manera interna o si la mejor decisión sería subcontratarlo.

Hoy en día con los acontecimientos sociales, económicos y políticos, las condiciones de las personas han cambiado considerablemente, las mentalidades evolucionan día con día en base a estos acontecimientos que influyen significativamente en el comportamiento y forma de pensar de las personas. Preocupémonos por generar personas mentalmente sanas dentro de la organización que contribuyan a que esta sea reconocida no solo por la marca o sus productos, sino porque genera ambientes laborales agradables para trabajar y desempeñarse como personas.

“Donde hay una empresa de éxito, alguien tomo alguna vez una decisión valiente”

BIBLIOGRAFÍA

C.T., Z., & C.E., Y. (Enero Junio De 2012). La Formacion Profesional Del Psicologi En Mexico: Trayecto De La Construccion De Su Identidad Disciplinar. Obtenido De [Http://Cneip.Org/Documentos/10.Pdf](http://Cneip.Org/Documentos/10.Pdf)

Chiavenato, I. (2001). Administrador De Recursos Humanos. Los Angeles California : Mc Graw Hill.

De Cenzo, D., & Robbins, S. (S.F.). Administracion De Recursos Humanos. Limusa Wiley.

M.J., A., Meilan, J.J, G., & Perez. (S.F.). El Concepto De Psicologia, Entre La Diversidad Conceptual Y La Convivencia De Unificacion. Apreciaciones Desde La Epistemologia . Intercontinental De Psicologia Y Educacion , 111-.

Parkin , M., & Loria, E. (S.F.). Macroeconomia (Novena Ed.). Latinoamerica: Pearson.

Werther, W. B., & Davis, K. (1991). Administracion De Personal Y Recursos Humanos. Usa: Mc Graw Hill.

<http://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/libro-18-macroeconomia.pdf>

<http://www.inegi.org.mx>

<http://www.dof.gob.mx>

<http://www.banxico.org.mx>