



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

Facultad de Contaduría y Administración

**" AUDITORIA ADMINISTRATIVA A LAS EMPRESAS
DE SELECCION DE PERSONAL EN EL DISTRITO
FEDERAL, DENTRO DE SU CONTEXTO
ECONOMICO, POLITICO Y SOCIAL "**

SEMINARIO DE INVESTIGACION ADMINISTRATIVA

**Que para obtener el Título de
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

P r e s e n t a n

**ONTIVEROS GALICIA LIGIA ARACELI
ROCHA MORALES GERMAN**

**DIRECTOR DEL SEMINARIO DE INVESTIGACION:
L.C. Y L.A.E. MANUEL SUAREZ Y SANTOYO**



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 está 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.

INDICE

PROLOGO	1
I ADMINISTRACION	
a) Antecedentes Históricos, la Administración de Personal y su importancia	3
b) Definiciones de Auditoria Administrativa	6
c) Enfoques de Auditoria Administrativa de algunos autores	9
d) Método de Auditoria Administrativa a desarrollar en la investigación	12
e) Formulación del programa de Auditoria	16
II DESARROLLO DE LA INVESTIGACION	
a) Investigación Preliminar	21
- Antecedentes Históricos	
- Marco Legal	
- Situación Política, Económica y Social	
b) Fuentes de Información para este estudio	32
- Internas	
- Externas	
III ANALISIS Y EVALUACION	
a) Determinación del Universo y Muestra	50
b) Clasificación y análisis de evaluación	57
c) Determinación de resultados	85
IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	
a) Problemática	109
- Interna	
- Externa	
b) Hipótesis y Determinación de Soluciones	116
c) Conclusiones	122
BIBLIOGRAFIA	125

P R O L O G O

Vivimos en un mundo lleno de cambios, dentro de un medio que se transforma diariamente, ya sea por la innovación tecnológica, por el crecimiento demográfico, por variaciones en los ciclos económicos o bien por la política económica. En sí, vivimos una época que se caracteriza por el cambio y la incertidumbre.

En el medio anterior se desenvuelven nuestras empresas, en donde algunas de ellas llegan a proliferar o bien presentan una tendencia a desaparecer, o definitivamente desaparecen, afectando en forma directa la oferta y demanda de trabajo.

La mano de obra que se encuentra desempleada, al buscar un empleo, recurre a diversos medios y fuentes de reclutamiento de personal, como son: Periódicos, radio, televisión, revistas, boletines; Universidades, bolsas de trabajo, Cedepecas*, CTM, Sindicatos Independientes, Empresas de Selección de Personal (Agencias de Colocación). Siendo estas últimas el motivo de la presente Auditoría Administrativa, en la cual se analizan en forma objetiva, desde sus principios, hasta su situación actual y se diagnostican perspectivas para el servicio que prestan las Empresas de Selección de Personal.

Para este estudio, se tomó en cuenta el papel económico y social, que desempeñan este tipo de empresas, desde tres puntos de vista, que son los siguientes: El de la misma Empresa de Selección, las Empresas Clientes y el Solicitante.

Así mismo cabe mencionar, que el estudio se realizó en empresas y solicitantes al azar, usaran o no estos servicios, para conocer la imagen que tienen de las Empresas de Selección de Personal, quienes las han usado o han oído de ellas.

Se hace hincapié en que el presente estudio, pretende proporcionar a las empresas de Selección de Personal, una visión clara y sencilla de su imagen, ante el público y así mismo, sugerir recomendaciones para mejorar sus servicios.

*Centro Delegacional Promotor del Empleo, Capacitación y Adiestramiento.

CAPITULO I

ADMINISTRACION

a) ANTECEDENTES HISTORICOS, LA
ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y
SU IMPORTANCIA.

La Administración, a pesar de su importancia para el hombre, es -- una de las más antiguas y difundidas funciones en todas las sociedades, encontrándose en los hogares, iglesias, gobierno y empresas económicas de todos los pueblos.

La administración, desde una posición casi desconocida en 1900, ha llegado a ser la actividad central de nuestra época y economía, una fuerza innovadora y poderosa en la cual se apoya el bienestar material y nacional de nuestra sociedad, es el núcleo central tanto de nuestras actividades nacionales como personales y el modo en que manejamos a nuestras instituciones y a nosotros mismos refleja con nítida claridad lo que nosotros y nuestra sociedad seremos.

Aunque podemos reconocer la importancia de la administración para nuestro bienestar y desarrollo, es difícil reconstruir su historia. Pero -- existen algunos antecedentes en que apoyarnos.

En algunos de los más antiguos documentos del mundo, encontrados -- en la civilización sumeria de hace cinco mil años a. de J.C., hay evidencias de prácticas de control administrativo. Los sacerdotes de los templos sumerios a través de su vasto sistema tributario recogieron materiales, incluyendo hatos, rebaños, rentas y propiedades, (Sacerdote-administrador). A -- los 4000 años a. de J.C., los egipcios reconocen la necesidad de planear, -- organizar y regular. En 1491 a. de J.C., los hebreos utilizan el concepto de organización, principio de delegación. En 1100 a. de J.C., en China se reconoce la necesidad de la organización, planeación, dirección y control. En el año 400 a. de J.C., Sócrates da la enunciación de la universalidad de la Administración.

En 1832 Charles Babage hace énfasis en el enfoque científico; en -- la especialización; división del trabajo; estudio de tiempos y movimientos; efectos de los colores sobre la eficiencia del empleado. En 1900 Federick E. Taylor aportó la Administración Científica; aplicación de sistemas, manejo de personal; cooperación entre trabajo y administración; salarios al-- tos; carga igual entre trabajo y administración. En 1901 Henri L. Gantt; -- aportó un enfoque humanístico al trabajo; gráficas de Gantt; responsabili-- dad de la administración por el adiestramiento de los trabajadores. En 1928 Elton Mayo da el concepto sociológico de grupos de trabajo. Y en 1955 Her-

bert Simon, Harold J. Leavitt y Robert Schalaifer enfatizaron en la conducta humana en la toma de decisiones, viéndola como una operación identificable, observable y mensurable; se acrecentó la atención en la psicología administrativa.

Como podemos apreciar, el movimiento de Administración Científica dió origen a la Administración de Personal con la real apreciación y valor del elemento humano, sin el cual no se puede concebir la existencia de una empresa, ya que el ser humano se considera el alma ó motor de ella. Basándose en todas las escuelas del pensamiento Administrativo, el administrador actual es ecléctico en sus practicas. Podemos llamar a esta nueva marca de la administración algo como un enfoque científicamente humanizado.

Derivadas de la administración de Personal tenemos las técnicas de reclutamiento y Selección de Personal, cuya función principal es la de dotar a la organización del personal calificado para cada puesto.

He aquí la importancia de una buena administración de personal, ya que si el elemento humano no es el adecuado, para el puesto en el cual se le contrata, habrá una serie de fallas, que de una forma u otra, afectan la operación de la institución donde preste su servicio.

Dichas técnicas, son utilizadas por Empresas en su departamento de reclutamiento y Selección y hoy en día también por las empresas de Selección de Personal que sustituyen a los departamentos correspondientes de aquellas que no pueden aplicar estas técnicas ya sea por falta de tiempo ó bien por no contar con un departamento especializado. Es a las Empresas de Selección de personal a las que éste estudio se enfoca, utilizando como principal herramienta, a la Auditoria Administrativa, la cual es un apoyo en la determinación de la situación real de un organismo.

b) DEFINICIONES DE AUDITORIA
ADMINISTRATIVA.

Para tener una idea general y clara a continuación, se citan las - definiciones que algunos expertos del tema han dado:

William P. Leonard nos dice que es: "Un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución ó departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales"(1)

José Antonio Fernández Arena, en su opinión nos dice que es: "La -revisión objetiva, metódica y completa, de la satisfacción de los objetivos institucionales, con base a los niveles jerárquicos de la empresa, en cuanto a su estructura y a la participación de los integrantes de la institución"(2)

El Banco de México, en su análisis factorial considera que es: "Un análisis de la potencialidad de la productividad"(3)

Edward F. Norbeck se trata de: "Una técnica de control relativamente nueva que proporciona a la gerencia un método para evaluar la efectividad de los procedimientos operativo y los controles internos"(4)

Para la S.P.P., nos da una definición en la cual entran otros tipos de auditoría: "La Auditoría gubernamental comprende el examen de las --operaciones, cualesquiera que sea su naturaleza, de las dependencias y entidades de la administración Pública Federal, con objeto de opinar si los estados financieros presentan razonablemente la situación financiera, si los objetivos y metas efectivamente han sido alcanzados, si los recursos han sido cumplidos de acuerdo con las disposiciones legales aplicables"(5)

(1) Auditoría Administrativa. William P. Leonard. Editorial Diana, Pag. 45

(2) La Auditoría Administrativa. José Antonio Fernández Arena. Editorial - Diana, Pag. 14

(3) El Análisis Factorial. Alfred W. Klein y Nathan Grabinsky. Banco de México, Pag. 13

(4) Auditoría Administrativa. Edward F. Norbeck. Editorial Técnica, Pag. 3

(5) Manual de Auditoría Gubernamental. S.P.P. Pag. 3 Cap. III'

De acuerdo con las anteriores definiciones, se puede sintetizar que la Auditoría Administrativa es la actividad profesional, que dá a conocer a la empresa áreas críticas o problemáticas, mediante un detallado y completo estudio de los fenómenos que se presentan, y además propone soluciones con bases profesionales, que si se llevan a cabo, permiten corregir la actuación de la efectividad de dicha institución. La Auditoría Administrativa es una actividad profesional, ya que la realiza un Licenciado en Administración, el cual cuenta con los conocimientos y elementos necesarios para llevar a cabo dicha actividad.

c) ENFOQUES DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA DE ALGUNOS AUTORES.

Aunque en todos los métodos que a continuación se presentan se podrán encontrar una variedad de pasos diferentes, en todos existe la presencia de las etapas del Proceso Administrativo.

Según William P. Leonard:

1. Estudio Preliminar
2. Programa de Auditoria
3. Investigación
4. Análisis, interpretación y Síntesis
5. Preparación del Informe
6. Discusión con los directamente afectados
7. Informe final a la Dirección
8. Revisión Sistemática

Según Victor M. Rubio Raggazoni:

1. Planeación.
 - a) Definición del estudio a desarrollar
 - b) Diagnóstico Administrativo
 - c) Definición del objetivo
 - d) Alcance de la Auditoria Administrativa
 - e) Programación del tiempo
 - f) Definición de técnicas y herramientas a utilizar
2. Exámen.
 - a) Entrevistas con los responsables
 - b) Aplicación de Técnicas de Auditoria Administrativa
 - c) Captación de Documentación
 - d) Revisión de información y documentación
 - e) Captación de opiniones y sugerencias
3. Evaluación.
 - a) Análisis y evaluación de información
 - b) Jerarquización de Observaciones
 - c) Planteamiento de las recomendaciones
 - d) Discusión de las observaciones

4. Presentación.

- a) Informe final
- b) Informe final al Director General
- c) Informe final al responsable de la unidad ó unidades auditadas

Según el Banco de México:

1. Planear la Investigación
2. Analizar el tema objeto de la investigación y su operación
3. Examinar cada factor cuestionándose sobre su operación tendencia y elementos.
4. Combinar los hallazgos para diagnosticar sobre el total de operaciones.
5. Presentación del diagnóstico.

Según Fernández Arena:

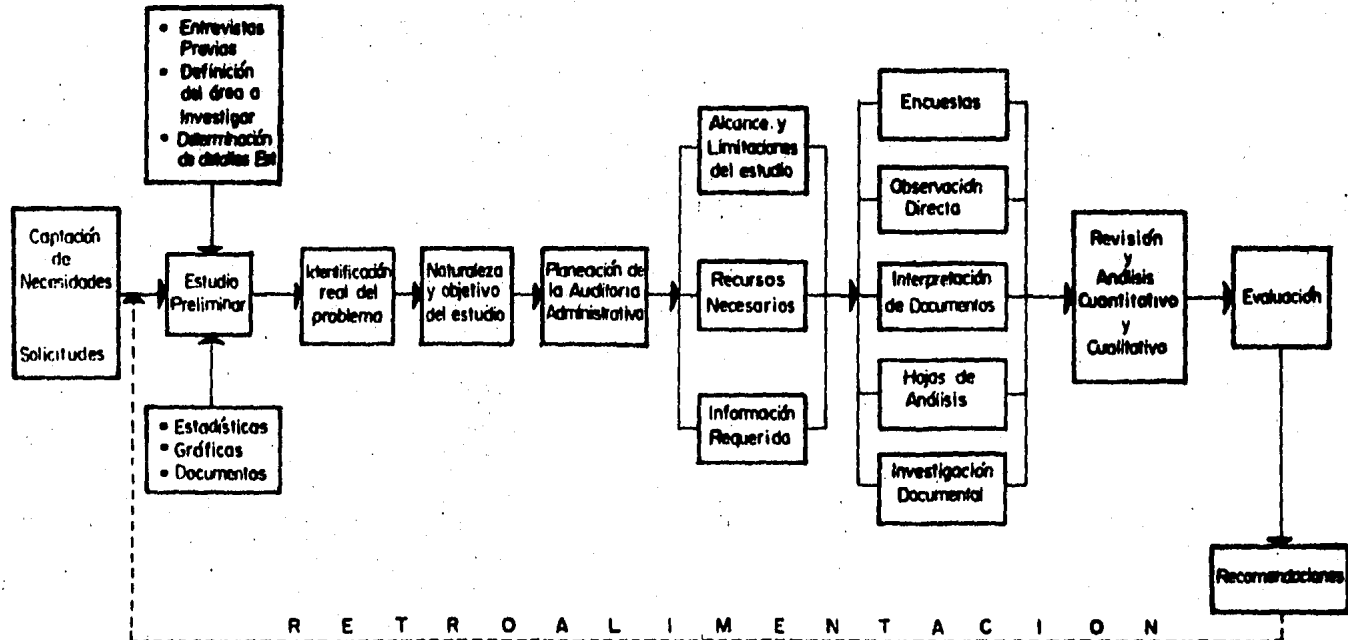
1. Los objetivos de la Empresa.
 - a) De servicio
 - b) Social
 - c) Económico
2. La Dirección (En sus niveles existentes)
3. Los recursos (En su consideración de su Organización e Integración)
 - a) Humanos
 - b) Materiales
 - c) Técnicos
4. El Proceso Administrativo.
 - a) Planeación
 - b) Implementación
 - c) Control

Según Norbeck:

1. Estudio preliminar y revisión de la naturaleza general de la operación o de los problemas.
2. Análisis de los resultados del estudio inicial, se presupuesta el tiempo y dinero necesarios para una auditoria subsecuente realizada con mas profundidad.
3. Se inicia entonces una auditoria a fondo.
4. Informe final

d) METODO DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA A DESARROLLAR EN LA --
INVESTIGACION.

METODOLOGIA DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA DEL PRESENTE ESTUDIO



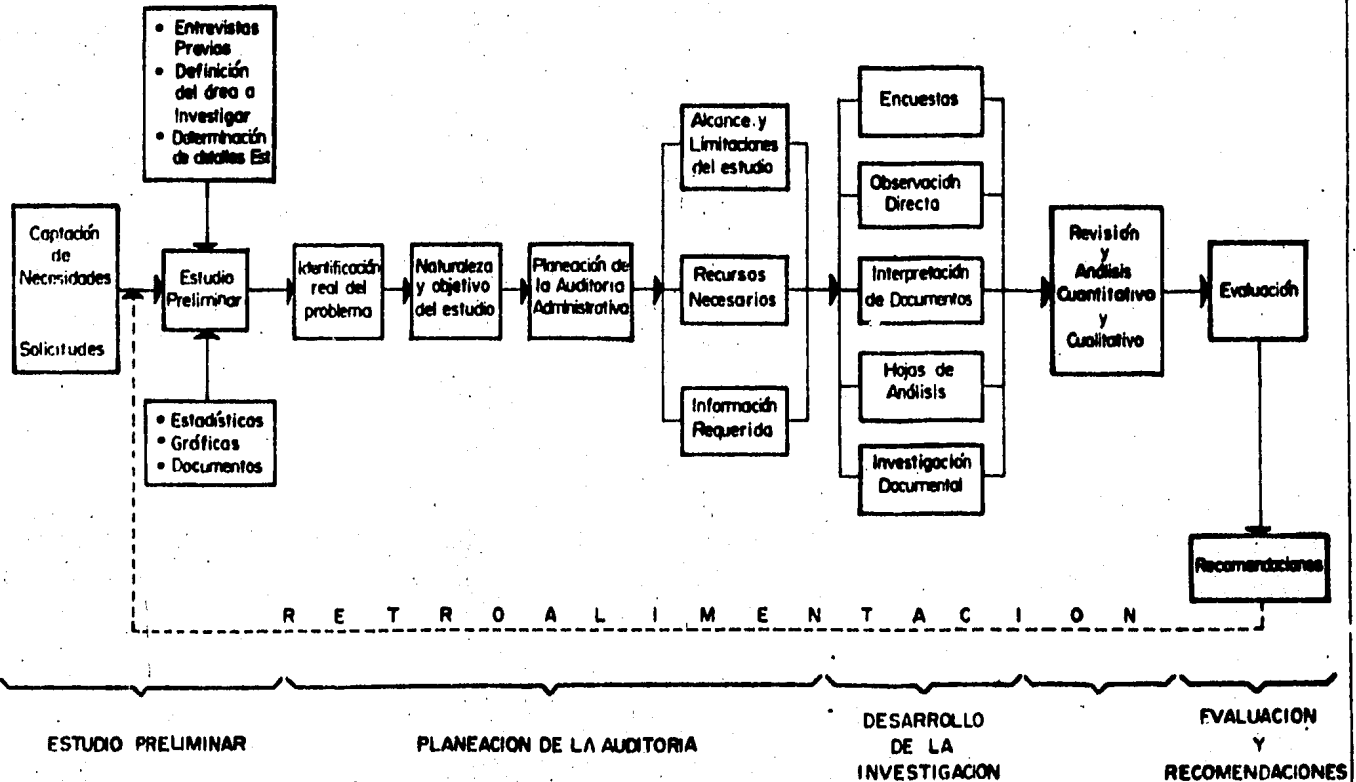
ESTUDIO PRELIMINAR

PLANEACION DE LA AUDITORIA

DESARROLLO
DE LA
INVESTIGACION

EVALUACION
Y
RECOMENDACIONES

METODOLOGIA DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA DEL PRESENTE ESTUDIO



Los pasos contemplados en la gráfica anterior se detallan a continuación.

I. Estudio Preliminar.

Va a consistir en la identificación y conocimiento de la problemática a estudiar en base a sondeos y entrevistas de no gran profundidad, también se conocerán los alcances y limitaciones del estudio.

II. Planeación de la Auditoría.

Se determinará una identificación plena del problema, en base a la integración de los elementos que nos arroja el estudio preliminar. Además se establecerá la programación del tiempo, en una gráfica de Gantt.

III. Desarrollo de la Investigación.

El desarrollo de la Investigación, consistirá en el levantamiento de información a partir de muestras representativas de los sectores a evaluar, para esto nos apoyaremos en algunas técnicas de Auditoría Administrativa, como son:

a) Encuestas

- Cuestionarios
- Entrevistas

b) Observación directa

c) Interpretación de documentos

d) Hojas de Análisis

e) Investigación Documental

- Gráficas
- Estadísticas
- Manuales
- Libros
- Leyes
- Reglamentos
- Artículos
- Estatutos
- Folleteria

Todos los anteriores elementos, nos darán una mejor información de la problemática a estudiar, así como la serie de variables que intervienen en la misma.

IV. Análisis Cualitativo y Cuantitativo.

Conociendo cuáles elementos y en qué medida intervienen, dentro de la problemática de las Empresas de Selección de Personal, podremos hacer una evaluación de la eficiencia de estas últimas.

V. Evaluación.

Vamos a apreciar y estimar la información obtenida por grupos ó rangos, dependiendo de la naturaleza de las respuestas para presentar en una forma gráfica la serie de factores y elementos que intervienen en la problemática.

VI. Recomendaciones.

En base a los resultados obtenidos, se harán las recomendaciones para tratar de corregir las situaciones presentes de las Empresas de Selección de Personal.

VII. Retroalimentación.

Esta se presentaría en el momento en que la Empresa de Selección de Personal, solicitara orientación ó información específica sobre algún aspecto de la investigación.

e) FORMULACION DEL PROGRAMA DE
AUDITORIA.

PROGRAMA DE TRABAJO DEL ESTUDIO REALIZADO EN LAS EMPRESAS DE SELECCION DE PERSONAL

TIEMPO ACTIVIDADES	M E S	FEBRERO				MARZO				ABRIL			MAYO			JUNIO			JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE																
	SEMANAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35					
Investigación de temas a desarrollar	20 días	██████████																																							
Trámites para registro de Tema	10 días					██████████																																			
Estudio Documental	15 días					██████████																																			
Estudio Preliminar	30 días									████████████████████																															
Planeación de la Auditoría	15 días													██████████																											
Desarrollo de la Investigación	25 días																	████████████████████																							
Análisis	9 días																					██████████																			
Evaluación y Recomendaciones	4 días																									██████████															
Primer Informe	2 días																																								
Correcciones	30 días																									████████████████████															
Impresión de Tesis	15 días																																		██████████						

NOTA: Las semanas se consideraron de 5 días hábiles.

• Días laborables

PROGRAMA DE ACTIVIDADES.

Durante los primeros meses del año se realizaron una serie de entrevistas no profundas, con la finalidad de conocer a grandes rasgos la problemática y forma de operación de las Empresas de Selección de Personal; además se realizó una recolección de documentos (Leyes, diarios oficiales, artículos, manuales, etc.)

I. Estudio Preliminar.

- Se obtuvo mayor información documental
- Se formó una idea clara sobre el campo de trabajo
- Se realizaron entrevistas a empresas e instituciones
Lo anterior se llevo a cabo con la finalidad de determinar la problemática real del estudio.

II. Planeación de la Autitoria.

- Ya se contó con una identificación plena del problema
- Se elaboraron cuestionarios dirigidos a:
 - a) Empresas de Selección de Personal
 - b) Empresas Cliente (aplicándolo también a empresas - que no usan el servicio)
 - c) Solicitantes (aplicándolo al público en general)

III. Desarrollo de la Investigación.

- Se llevó a cabo la aplicación de cuestionarios
 - Se realizaron nuevas entrevistas
 - Se hicieron observaciones directas
- Consistió esencialmente en la aplicación de cuestionarios, y nuevas entrevistas, con la finalidad de obtener una información representativa, que en un momento determinado nos permitiera comprobar la hipótesis establecida.

IV. Análisis.

- Conocimiento de la problemática que se analiza
- Descripción detallada en la problemática
- Conocimiento de todas sus variables
- Comprensión de dichas variables
- Definición de relaciones entre variables

V. Evaluación y Recomendaciones.

- Identificación y explicación de las variables y fenómenos que intervienen en la problemática estudiada.
- Se le dió un peso a cada factor del estudio haciendo comparaciones.
- Se formularon diagnósticos y recomendaciones.
- Conocimos si la hipótesis propuesta se comprobó.

VI. Informe Final.

Se presenta con la finalidad de mostrar en una forma ordenada y clara los pasos del estudio, así como sus resultados.

VII. Correcciones.

Se detectaron errores de fondo y de forma, los cuales se corrigieron dando al estudio mayor consistencia y profesionalismo.

VIII. Impresión de Tesis.

CAPITULO II

DESARROLLO DE LA INVESTIGACION

a) INVESTIGACION PRELIMINAR

a.1 Antecedentes Históricos en México.

Los primeros antecedentes en nuestro país, los podemos citar a finales del siglo pasado, en donde algunos periódicos de ese tiempo, tenían -- anuncios de Agencias de Colocación, para mineros y para trabajadores en la -- construcción de vías férreas. Probablemente las pocas Agencias existentes -- al principio de este siglo, estaban dedicadas a la colocación de Personal -- Doméstico. Después de la Revolución y otros movimientos de orden social, la ciudad empezó a crecer rápidamente, por lo que al sentirse escasez de servidumbre doméstica, probablemente proliferaron un poco más las Agencias, y -- cuando en México se presentó el primer auge industrial, originado por la demanda provocada por la Segunda Guerra Mundial, definitivamente aumentó el número de Agencias, pero ahora se dedicaban no solo a colocar personal doméstico, sino también personal operativo y en algunos casos administrativo. Desgraciadamente en nuestro país no contamos con datos estadísticos, ni siquiera aproximados acerca de la actividad de este tipo de empresas.

El primer antecedente que se tiene de este tipo de empresas, fue -- con "Servicios Ejecutivos" establecida por el Señor Harry Wri^gth, que inició en mayo de 1957. Fué la primera empresa de Selección de Personal seria, que a diferencia de las empresas ya existentes, no cobró la colocación al solicitante, sino a la empresa cliente, como se realiza actualmente. Posteriormente y con muy poco tiempo de diferencia se fundó "Servicios de Psicología -- Aplicada", y así se empezaron a extender las Empresas de Selección de Personal.

En 1969 se reunieron informalmente doce dueños de Empresas de Selección para organizar la que en Agosto de 1971 quedó legalmente constituida como la Asociación Mexicana de Empresas de Selección de Personal, A.C. (AMES--PAC), que a la fecha cuenta con 50 miembros aproximadamente dentro de la República Mexicana, teniendo aproximadamente 25 miembros en el Distrito Federal.

Actualmente existen unas 60 Empresas de Selección de Personal --- aproximadamente en el Distrito Federal, algunas de ellas aun no trabajando en forma legal, de acuerdo al reglamento de Agencias del 23 de Noviembre de 1982, y sin aplicar los preceptos del código de Ética de AMESPAC.

a.2 Marco Legal.

Leyes que regulan el funcionamiento de la Empresas de Empleo.

Este servicio está amparado legalmente, con fundamento a lo dispuesto por los artículos 538, 539, fracción II, 539-D, 539-E y 539-F de la Ley Federal del Trabajo; 13, 27, 28, 33 34 y 40 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, y el Reglamento de Empresas de Colocación*, - el cual se cita a continuación:

1. Disposiciones Generales.

Las disposiciones de este reglamento son de orden público y regirán en todo el territorio nacional con el objeto de regular, la prestación del servicio de colocación de trabajadores a cargo de:

- 1.a) Empresas particulares de Colocación de trabajadores con fines lucrativos.
- 2.a) Empresas oficiales y particulares de Colocación de trabajadores sin fines lucrativos.

El servicio para la colocación de los trabajadores será gratuito, en la prestación de este servicio se tomará en cuenta la demanda de trabajo y, en igualdad de condiciones deberá preferirse a quienes presenten la única fuente de ingresos de su familia.

Serán aplicables los convenios y criterios que al efecto fije la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, a través de la Unidad Coordinadora -- del Empleo, Capacitación y Adiestramiento (UCECA).

Para el funcionamiento de la Empresa de Colocación de trabajadores con - fines lucrativos, deberá obtenerse la autorización correspondiente de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, siempre y cuando se justifique la prestación del servicio por particulares y una vez satisfechos los réquisitos que se indican en el reglamento. Las tarifas correspondientes deberán ser fijadas y difundidas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, a través de la Dirección de Coordinación del Servicio Nacio

*De acuerdo al Diario Oficial del mes de Noviembre de 1982.

nal del Empleo de la Dirección General del Empleo* (Antes UCECA).

El reclutamiento de personal por los patrones en forma directa, haciendo uso de anuncios a través de cualquier medio de comunicación no se considerará como prestación de servicios de colocación para los efectos del reglamento.

2. De las Autoridades y de la Competencia.

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social, a fin de lograr la uniformidad en la aplicación de este Reglamento, fijará y en su caso publicará en el DIARIO OFICIAL de la Federación, los criterios o instructivos que sean necesarios para su exacto cumplimiento.

Las autoridades del Trabajo en sus respectivas jurisdicciones, deberán proporcionar la información y orientación técnica a las Empresas de Colocación de trabajadores en general, sobre la forma más efectiva de cumplir las disposiciones legales en materia de colocación de personal.

La inspección del trabajo deberá efectuar la programación que corresponda respecto a las visitas a las Empresas de Colocación de trabajadores, para vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales en la materia, las cuales se deberán efectuar por lo menos cada 6 meses, coordinándose en el caso de las autoridades federales del trabajo, con Dirección de Coordinación del Servicio Nacional del Empleo, quien proporcionará los datos relacionados con los domicilios de las Empresas de Colocación de Trabajadores que tenga registradas.

Por lo que toca a la inspección de las Entidades Federativas, la coordinación deberá llevarse a cabo con la autoridad que tenga atribuciones en la materia.

*Según información del Diario Oficial del 4 de Marzo de 1983.

3. De las Empresas Particulares de Colocación de trabajadores con fines Lucrativos.

Para efectos de este reglamento se considerara Empresa de Colocación de trabajadores con fines lucrativos, toda persona física o moral de carácter particular, que de manera directa o indirecta, encauce a los demandantes de trabajo hacia quienes requieran sus servicios, con el objeto de obtener alguna contraprestación con ello.

La solicitud de autorización de funcionamiento y registro, para las Empresas particulares de colocación de trabajadores con fines lucrativos, deberá presentarse ante las autoridades del trabajo:

- 3.1 Nombre, denominación o razón social y domicilio del solicitante.
- 3.2 Copia de su inscripción en el Registro Federal de causantes.
- 3.3 Plantilla del personal Técnico y administrativo con que cuenta la Empresa.
- 3.4 Constancia de que el responsable de la Empresa que se pretende establecer, carece de antecedentes penales.
- 3.5 Documentación que demuestre que la Empresa contará con el personal idóneo para la selección de los solicitantes de empleo.
- 3.6 Documentación que acredite que se cuenta con las instalaciones adecuadas para el registro, examen y selección de los solicitantes de empleo.

4. De las Obligaciones y Prohibiciones.

Las empresas particulares de colocación de trabajadores con fines lucrativos están obligadas a:

- a) Prestar sus servicios en forma regular, continua y uniforme.
- b) Colocar en lugares visibles, dentro de las instalaciones de la empresa, la leyenda de que sus servicios son gratuitos para los trabajadores.
- c) Utilizar las formas de registro estadístico que al efecto expida la Secretaría de Trabajo y Previsión social, por conducto de la Coordinación del Servicio nacional del Empleo, con el objeto de informar -

mensualmente a las autoridades competentes en la materia: El número - y las características de las vacantes captadas, el número y las características de los solicitantes atendidos, el número y las características de las colocaciones de trabajadores efectuadas.

- d) Informar ampliamente a los solicitantes respecto de las vacantes que ofrecen, especificando duración, horario y salario y el grado de riesgo del trabajo de que se trate.
- e) Ser veraces en su publicidad.
- f) Comunicar al público y a las autoridades competentes en la materia, - con quince días hábiles de anticipación, el cambio de su domicilio, - dejando, de ser posible, avisos que permitan su localización.
- g) Informar a la Dirección del Empleo de la Coordinación del Servicio Nacional del Empleo, en cuanto tenga conocimiento de alguna solicitud - para la contratación de mexicanos para trabajar en el extranjero, --- así como de extranjeros que pretendan trabajar en México.
- h) Informar previamente a las autoridades competentes en la materia, sobre la suspensión temporal de actividades, o bien de la decisión del cierre definitivo de la empresa.
- i) Conservar y mantener sus instalaciones en condiciones adecuadas, de - tal forma que garanticen la óptima prestación del servicio.
- j) Permitir la inspección y vigilancia que las autoridades del trabajo - practiquen en sus instalaciones, con el objeto de cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables en la materia, proporcionando los informes que a ese efecto les sean solicitados. El responsable de la empresa podrá exigir a los inspectores o comisionados que le exhiban sus credenciales y la orden de inspección correspondiente.

Queda expresamente prohibido a las empresas particulares de colocación - de trabajadores con fines lucrativos:

- a) Intervenir en la contratación de personal extranjero, destinado para prestar sus servicios en México, o de mexicanos para prestar sus servicios en el extranjero.
- b) Efectuar cobro alguno a los solicitantes de empleo, sea en dinero, --

servicios o especie.

- c) Convenir directa o indirectamente con los patrones, a los cuales --- prestan sus servicios, que sus honorarios sean descontados parcial o totalmente del salario del trabajador colocado por su conducto.
- d) Ofrecer condiciones de empleo falsas que constituyan en cualquier me dida un engaño para el solicitante.
- e) Negar la prestación del servicio por motivos de raza, sexo, edad, es tado civil, religión o nivel socioeconómico.
- f) Realizar cualquier tipo de reclutamiento de solicitantes de empleo - en lugares distintos del domicilio establecido.
- g) Enviar solicitantes a empresas que se encuentren emplazadas a huelga o mientras ésta dure.
- h) Proponer a un mismo trabajador antes de que hubiera transcurrido por lo menos seis meses, contados a partir de su anterior colocación, -- por parte de la empresa de que se trate.

De las Empresas Oficiales y Particulares de Colocación de Trabajadores, sin fines lucrativos.

Para los efectos del presente reglamento, se consideran empresas de colocación de trabajadores sin fines lucrativos las dependencias oficiales, instituciones docentes, organizaciones sindicales o patronales, -- instituciones de beneficencia y asociaciones civiles, que presten el correspondiente servicio sin el propósito de obtener alguna contraprestación por ello.

Para funcionar como empresa oficial de colocación de trabajadores, se deberá solicitar el correspondiente registro ante las autoridades competentes en la materia, para efectos de control y coordinación.

En el caso de las empresas particulares de colocación de trabajadores - sin fines lucrativos se deberá obtener la correspondiente autorización de funcionamiento y el respectivo registro.

Las empresas de colocación de trabajadores sin fines lucrativos, les se rán aplicables, las disposiciones contenidas en el reglamento.

En los casos en que pretendan transformarse en empresas de colocación - con fines lucrativos, deberán previamente solicitar la correspondiente

autorización de funcionamiento y, consecuentemente, nuevo registro ante las autoridades competentes en la materia, conforme a lo establecido -- por el reglamento.

6. SANCIONES.

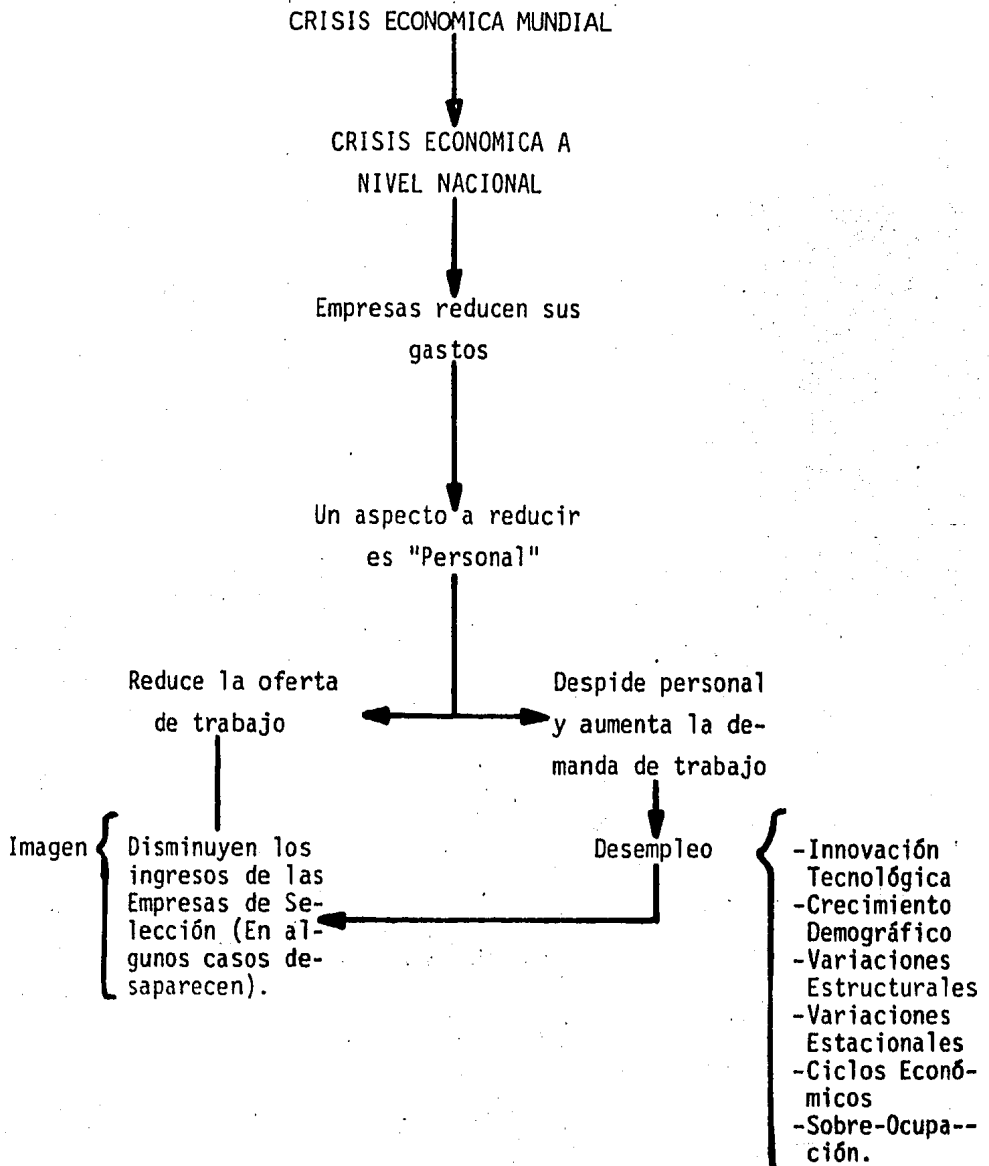
Las infracciones a las disposiciones consignadas en el reglamento se -- sancionarán con; Suspensión temporal de la autorización de funcionamiento de la empresa, hasta por treinta días, revocación de la autorización y consecuentemente la cancelación del registro, multa de quince a trescientas quince veces el salario mínimo general que corresponda a la zona económica de que se trate, tomando en consideración la gravedad de - la falta y la circunstancia del caso, por cada solicitante de empleo al que se le afecten sus derechos.

El reglamento de empresas de colocación de trabajadores, se realizó considerando que tanto la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos como la Ley Federal del Trabajo, establecen las bases para la --- prestación del servicio de colocación de trabajadores. Lo anterior considerando que es necesario contar con un ordenamiento acorde con las necesidades y circunstancias actuales, que permita regular con precisión y en forma integral el funcionamiento de las Empresas de Colocación de -- trabajadores.

NOTA: En el anterior reglamento al hacer referencia sobre "Agencias de Empleos", se cambio el término de "Agencia" por el de "Empresa".

a.3 Situación Política, Económica y Social.

Las Empresas de Selección de Personal, se encuentran en un contexto de crisis económica, en el marco de una crisis a nivel Nacional que es la que viene afectandolas, de la manera siguiente:



NOTA: El cuadro anterior fué elaborado por los autores del presente estudio.

El ámbito Internacional se desenvuelve en una grave crisis económica, de la cual México no es ajeno a esta situación y presenta también una -- crisis económica interna, la cual va a repercutir en las Empresas, esta a su vez para sobrevivir, atacan varios aspectos internos, entre los cuales se en cuenta la reducción del dinero invertido en nómina, para esto se reducen -- puestos, teniendo como consecuencia, el despido de personal, que viene a engrosar las filas del desempleo.

Cabe mencionar que el desempleo se da también por otras causas como son: Las innovaciones tecnológicas, el crecimiento demográfico, las variaciones estructurales y estacionales, los ciclos económicos y la sobre-ocupación, entre otros.

Las empresas al reducir su personal y en algunos casos al cerrar la contratación, disminuyen la oferta de trabajo. Algunas empresas que habitualmente usaban el servicio de la Empresa de Selección de Personal, ante esta nueva situación, reducen su oferta de trabajo, por lo que no solicitan ya con frecuencia los servicios de la Empresa de Selección de Personal, al disminuir su trabajo de estas últimas, obviamente disminuyen sus ingresos, aun do a esto, la mala imagen que tienen ante el público solicitante y las empresas cliente, hace que estas últimas en el caso de requerir personal, inviertan sus recursos en cualquier fuente o medio de reclutamiento de Personal, - evitando utilizar los servicios de las Empresas de Selección de Personal.

Por todo lo anterior la situación económica, es bastante crítica, - ya que las Empresas de Selección de Personal, sobreviven de los honorarios - cobrados a las Empresas Cliente, que en ocasiones no paga los servicios (más adelante se analiza este punto). La Empresa de Selección de Personal, tiene que ver la manera de pagar salarios, rentas, luz, etc.

Su situación política a pesar de estar contemplada en la Ley Federal del Trabajo y tener un reglamento, aun no se encuentra bien definida, ya que no hay control o estadística alguna sobre la actividad que realizan, y - cabe mencionarse, que a la fecha aún no se publican los criterios e instructivos de aplicación de su reglamento; en si por parte de la Secretaria de -- Trabajo y Previsión Social no existe interés por analizar su función económica y social, dentro de una economía como la nuestra.

Su situación Social, no es tampoco muy buena, como anteriormente -

ya habíamos mencionado, se debe a la mala imagen y difusión de servicio. Este último se debe a que algunas Empresas de Selección de Personal cobran al solicitante, y han defraudado a las Empresas de Selección de Personal. Cabe mencionar que su función Social (La cual se analizará posteriormente), no se está cumpliendo, como debiera ser, dada la poca oferta de trabajo.

Así mismo, señalaremos, que en lo sucesivo, al hablar de Empresas de Selección de Personal, se estará hablando de una empresa que no cobra sus servicios al solicitante y además actúa profesional y éticamente. Cuando se hable de una empresa de este tipo, que cobre y que no sea muy profesional, se le denominará "Agencia de Colocación"* Esta es otra problemática que enfrentan las verdaderas Empresas de Selección de Personal, el hecho de manejarse a dos niveles de calidad en su servicio.

Las Agencias de Colocaciones, con su proceder y forma de actuar, -- son las que desprestigian una actividad que legítimamente podrían desarrollar en este campo, y a las agrupaciones privadas que si están ajustadas a la Ley.

*Cabe hacer hincapié, que esta diferencia se realiza únicamente para este estudio, ya que en el mercado de trabajo las Agencias de Colocación son aquellas que trabajan con personal doméstico, mientras las Empresas de Selección de Personal colocan personal a otro nivel.

b) FUENTES DE INFORMACION PARA
ESTE ESTUDIO.

FUENTES DE INFORMACION

Se considerarán para este estudio, como fuentes de información, a todas aquellas instituciones que de alguna forma estén directa o indirectamente relacionadas e influyan en la operación de las Empresas de Selección de Personal. Para su mejor estudio se han dividido en dos: Internas que son las propias de la Empresa de Selección de Personal; y las externas que son otro tipo de Instituciones, que se encuentran interrelacionadas con las actividades de las Empresas de Selección de Personal, y que más adelante se van a analizar.

a.1 Fuentes de Información Interna.

En esta sección vamos a hablar de las Empresas de Selección de Personal, y los puntos a tratar son:

- Clasificación
- Definición
- Puestos y Funciones
- Organización Interna
- Administración
- Procedimientos
- Importancia Económica y Social

- Clasificación.

Desde el punto de vista legal las Empresas de Selección de Personal se dividen como sigue:

Empresas de Selección de Personal	{	- Particulares con fines de lucro - Oficiales sin fines de lucro - Particulares sin fines de lucro
--------------------------------------	---	--

Pero desde el punto de vista de mercado de trabajo, tenemos lo siguiente:

Empresas de Selección de Personal que Reclutan.	{	- Personal para oficina a diferentes niveles - Personal Doméstico
--	---	--

-Definición.

Una Empresa de Selección de Personal, es una organización de Servicio, que sirve como catalizador entre la demanda y la oferta de empleo. La Empresa de Selección de Personal coloca a quien necesita empleo, en el puesto para el cual esté mejor calificado por sus conocimientos y experiencia; así mismo suministra a las Empresas los empleados preseleccionados que satisfagan los requerimientos de las vacantes existentes. Cumpliendo de ésta manera con una función social, que contribuye al progreso individual y general al facilitar el contacto entre la oferta y la demanda de la fuerza de trabajo.

-Puestos y Funciones.

Dentro de las Empresas de Selección de Personal podemos encontrar en orden de jerarquía, los siguientes puestos:

Gerente.- Es la persona encargada de la toma de decisiones, así como de la publicidad, finanzas, relaciones públicas, contrataciones, y es ---- quien dicta las políticas y procedimientos a seguir dentro de la empresa.

Psicólogo.- Es la persona encargada de la aplicación y evaluación de los exámenes y/o tests psicológicos, que se aplican a los solicitantes. -- El psicólogo puede ser interno o externo, dependiendo de los recursos económicos con los que cuenta la empresa.

Consultor.- Es la persona encargada de atender y orientar al solicitante, con respecto a sus aspiraciones laborales y económicas, y así mismo es quien aplica y evalúa las pruebas técnicas de empleo; es quien decide a qué candidatos se envían a la Empresa Cliente; también le informa al gerente sobre las colocaciones, para que éste último proceda a cobrar los servicios a la Empresa Cliente.

Secretaria.- Es la encargada de la correspondencia, escritos internos y externos, así como el archivo de los mismos; recuerda al gerente y al consultor, sobre citas, compromisos y asuntos urgentes; comunica telefónicamente al gerente y al consultor con los clientes; en algunas empresas es también la encargada de contestar el teléfono.

Recepcionista.- Es la encargada de atender a los aspirantes y a los clientes, cuando llegan a la empresa; atiende el conmutador ó las líneas te--

telefónicas; en algunas empresas realizan actividades de secretaria, dependiendo de la cantidad de trabajo y de presupuesto para salarios.

Mensajero.- Es el encargado de llevar correspondencia, mensajes, - hacer depósitos bancarios, recoge cheques ó documentos importantes, y en algunas ocasiones realiza labores de chofer para el gerente y en otras para -- los consultores.

Cabe hacer hincapie, que cuando hay una gran cantidad de trabajo, o bien se reduce el presupuesto para sueldos, dentro de la Empresa de Selecc---ción de Personal, los miembros de la misma realizan actividades de otros pues tos aparte de las actividades de su propio puesto hablando organizacionalmen te.

- Organización Interna.

La organización interna, no es muy complicada ya que no cuentan con un número de personal en su mayoría, según apreciamos en los organigramas de la figura b-1. (a, b y c).

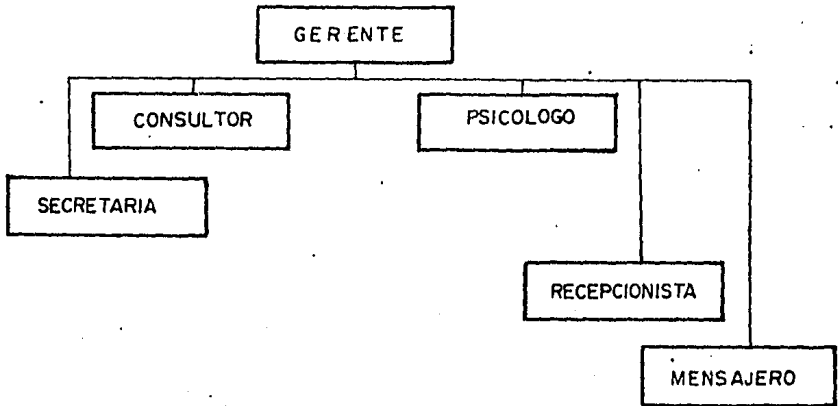
a) Pocas Empresas de Selección de Personal, tienen este organigrama, son las más completas ya que cuentan con un psicólogo de planta, para - realizar y evaluar los exámenes psicométricos. Cada empleado tiene bien de finidas sus funciones. Si el cliente desea un servicio de investigación so--cioeconómica se cobra aparte, en ocasiones si la Empresa Cliente lo solicita se le cobra en el servicio.

b) La mayoría de las Empresas de Selección de Personal, presentan - este organigrama, ya que no cuentan con psicólogo. Si el cliente desea que el candidato preseleccionado, se le haga algún examen psicométrico, la Empre sa de Selección de Personal acude a un especialista y cobra aparte este ser vicio. Para los estudios socioeconómicos es el mismo caso. En este tipo de empresas la secretaria hace funciones de auxiliar, el mensajero a veces tam bién de cobrador, y el gerente es quien dice la última palabra, sobre los -- candidatos preseleccionados y también en ocasiones es cobrador.

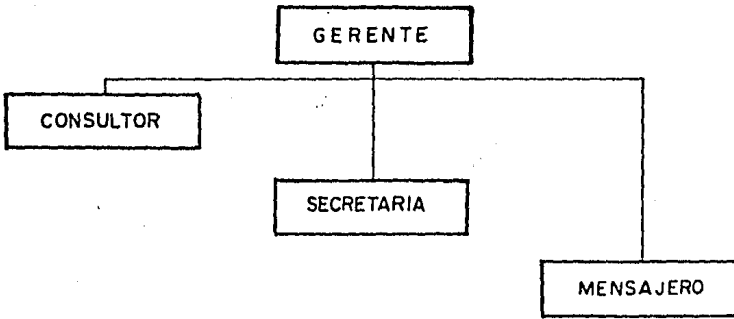
d) Algunas empresas de Selección de Personal, que son las más peque ñas, presentan este tipo de organigrama en donde las funciones a realizar por lo mismo de su tamaño, todos los elementos realizan funciones diversas.

ORGANIZACION INTERNA DE LAS EMPRESAS DE SELECCION DE PERSONAL

a)



b)



c)

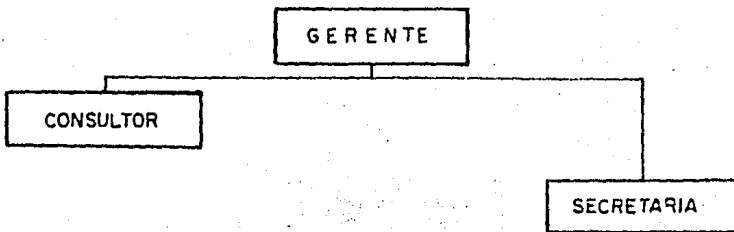


FIGURA b-1

- Administración.

Dentro de cualquier organización, pueden encontrar áreas funcionales. Dentro de las Empresas de Selección de Personal, las áreas funcionales que presentan son las siguientes:

- Relaciones Públicas
- Publicidad
- Finanzas
- Recursos Humanos

Relaciones Públicas.- Esta área funcional es muy importante, ya que lo que vende la empresa es un servicio. Esta área se encarga de la atención a las Empresas Cliente, la cual se encuentra a cargo del dueño, gerente o encargado; también se encarga de la atención al solicitante, la cual está a cargo del consultor, y en algunos casos de la recepcionista.

Publicidad.- Realmente no existe y mucho menos podemos hablar de -- Mercadotecnia, en este tipo de empresas, más bien se realizan visitas personales que generalmente las realiza el dueño o gerente de la Empresa de Selección de Personal a las Empresas Cliente, con la finalidad de dar a conocer sus servicios y las ventajas de usarlos, así como sus políticas de trabajo y cobro de servicios. No existiendo una publicidad dirigida a los solicitantes, por parte de las Empresas de Selección de Personal.

Finanzas.- Esta área se encarga de allegarse recursos monetarios así como su mejor distribución y manejo dentro y fuera de la empresa de Selección de Personal, y se encuentra a cargo del dueño, gerente o encargado.

Recursos Humanos.- Esta área tiene como función, la de proveer a la empresa de Selección de Personal, de los elementos humanos capacitados y experimentados, para la actividad que vayan a desarrollar. Esta área se encuentra a cargo del dueño, gerente o encargado.

Así mismo es importante destacar que la planeación, organización, dirección y control de las actividades y funcionamiento de la Empresa de Selección de Personal, se encuentran también a cargo del dueño, gerente o encargado.

Por otro lado, no cuentan con organigramas establecidos, así como con manuales de organización y procedimientos, aunque cabe mencionar que son

pocas las Empresas de Selección de Personal, que han implementado algo parecido a un manual, en el cual tratan de dar a conocer su organización y algunas actividades, así como puestos.

- Procedimientos.

Al llegar el candidato, la recepcionista (o secretaria), le proporciona una tarjeta de registro, la que le pide al solicitante que llene, cuando el solicitante entrega el registro, la recepcionista checa que se encuentre completa y correctamente llenada, en caso contrario se lo hace notar al solicitante, para que haga las correcciones necesarias, le comunica al consultor (Asesor o Consejero), que hay un solicitante y así mismo le entrega el registro, el cual analiza el consultor; la recepcionista avisa al solicitante, que espere un momento, posteriormente lo hace pasar con el consultor, el cual le hace una entrevista preliminar, con la finalidad de rectificar datos y conocer inquietudes y proporcionarles cierta orientación sobre sus aspiraciones de empleo, despues de esto le aplica al solicitante las pruebas y se tiene una entrevista profunda con el solicitante posteriormente, esto es con la finalidad de conocerlo un poco más, y ver su estabilidad, así como su trato social, y archivan su registro en espera de una requisición de personal, que pida los requisitos que tiene el solicitante. Por lo regular lo anterior se hace en un día, aunque en ocasiones en dos. Hay algunas empresas de Selección de Personal que aplican exámenes psicométricos, y pocas, evaluación socioeconómicas, integrados en su servicio.

A una determinada empresa se le presenta, una vacante, la cual debe cubrir lo más pronto posible, y decide utilizar los servicios de la Empresa de Selección de Personal, la llama y le hace la orden de pedido, la Empresa de Selección de Personal si es la primera vez, le comunica su forma de trabajar así como sus políticas y tarifas de cobro, de inmediato revisa los registros que estan en lista de espera, y que cubran los requisitos. Llama de 2 a 4 solicitantes*, los cuales se presentan con ellos, se les proporciona una carta ó tarjeta de presentación, la cual muestra a la empresa cliente, des--

*Se envían de 2 a 4 solicitantes ya que en la mayoría de los casos no cubren el 100% de los requisitos y de esta forma la empresa cliente, tiene la opción de escoger el solicitante, más idoneo para su vacante.

pues de la(s) entrevista(s), con la persona autorizada a seleccionarlos y -- contratarlos, se le informa al enviado que fué aceptado y a su vez a la Empresa de Selección de Personal, la cual en ocasiones ya lo sabe, porque le -- informó el enviado, "que ya se quedo".

Cuando el aspirante, se queda en la Empresa Cliente, obviamente es ta le aplica exámen médico y socioeconómico. En caso de que no cuente con -- estos servicios, los puede mandar con personas especializadas para su evalua -- ción. Ocasionalmente le pide a la Empresa de Selección de Personal, que rea -- lize estos exámenes, cosa que la Empresa de Selección de Personal, lo reali -- za acudiendo con un especialista y por supuesto , cobrando por separado este -- servicio.

Posteriormente, cuando ya empezó a laborar el nuevo colocado, la -- Empresa de Selección de Personal, cobra sus servicios a la Empresa Cliente. Cabe mencionar que en todos los casos el personal colocado es garantizado de -- 30 a 90 días, cuando el colocado abandone la empresa antes del término de -- la garantía, la Empresa de Selección de Personal, envía a un sustituto sin -- costo alguno o dependiendo de las circunstancias agrega un costo adicional. (Ver figuras c-1 y c-2).

PROCEDIMIENTO DE LAS EMPRESAS
DE SELECCION DE PERSONAL.

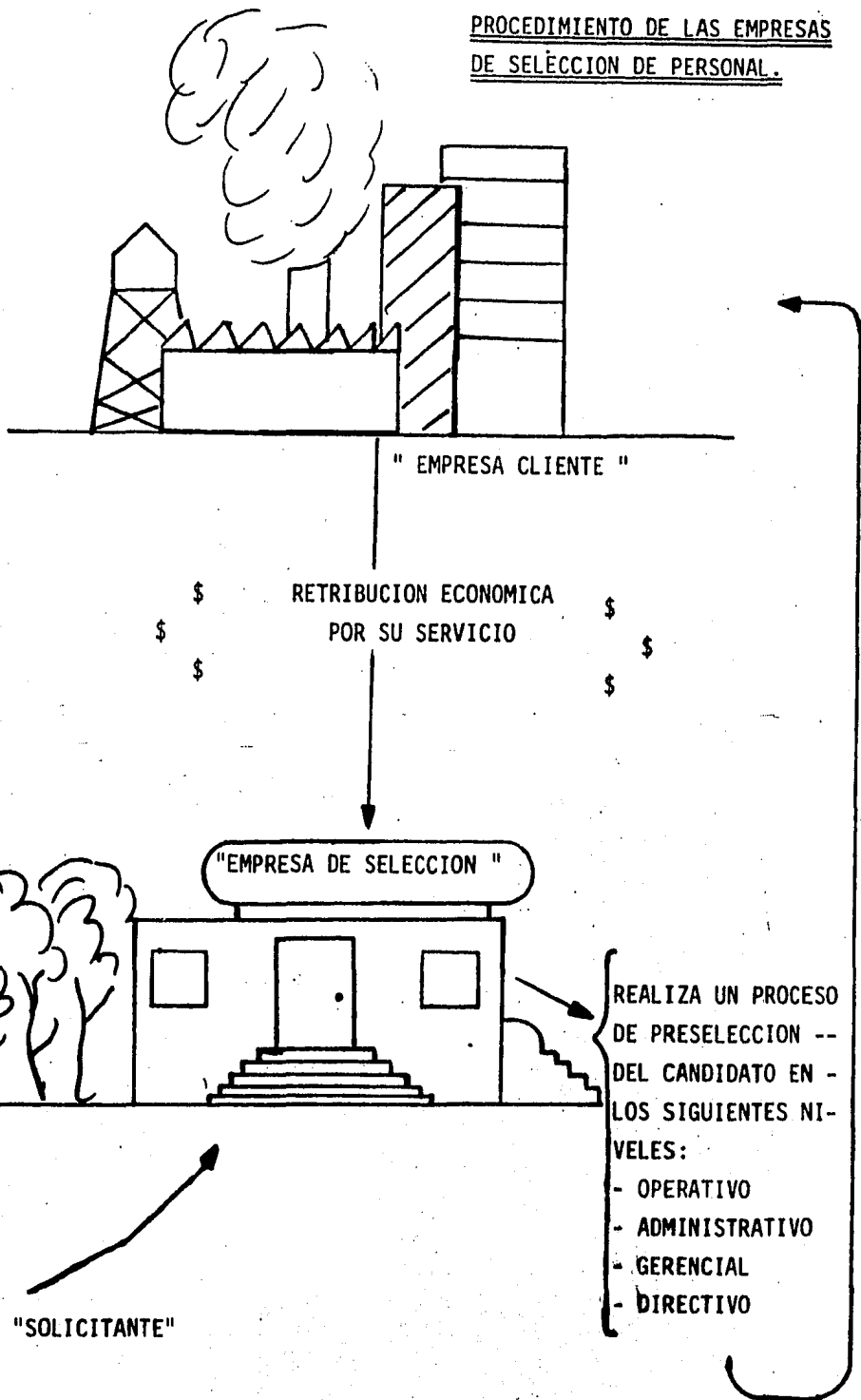


FIGURA c-1

DIAGRAMA DE PROCESO OPERACIONAL

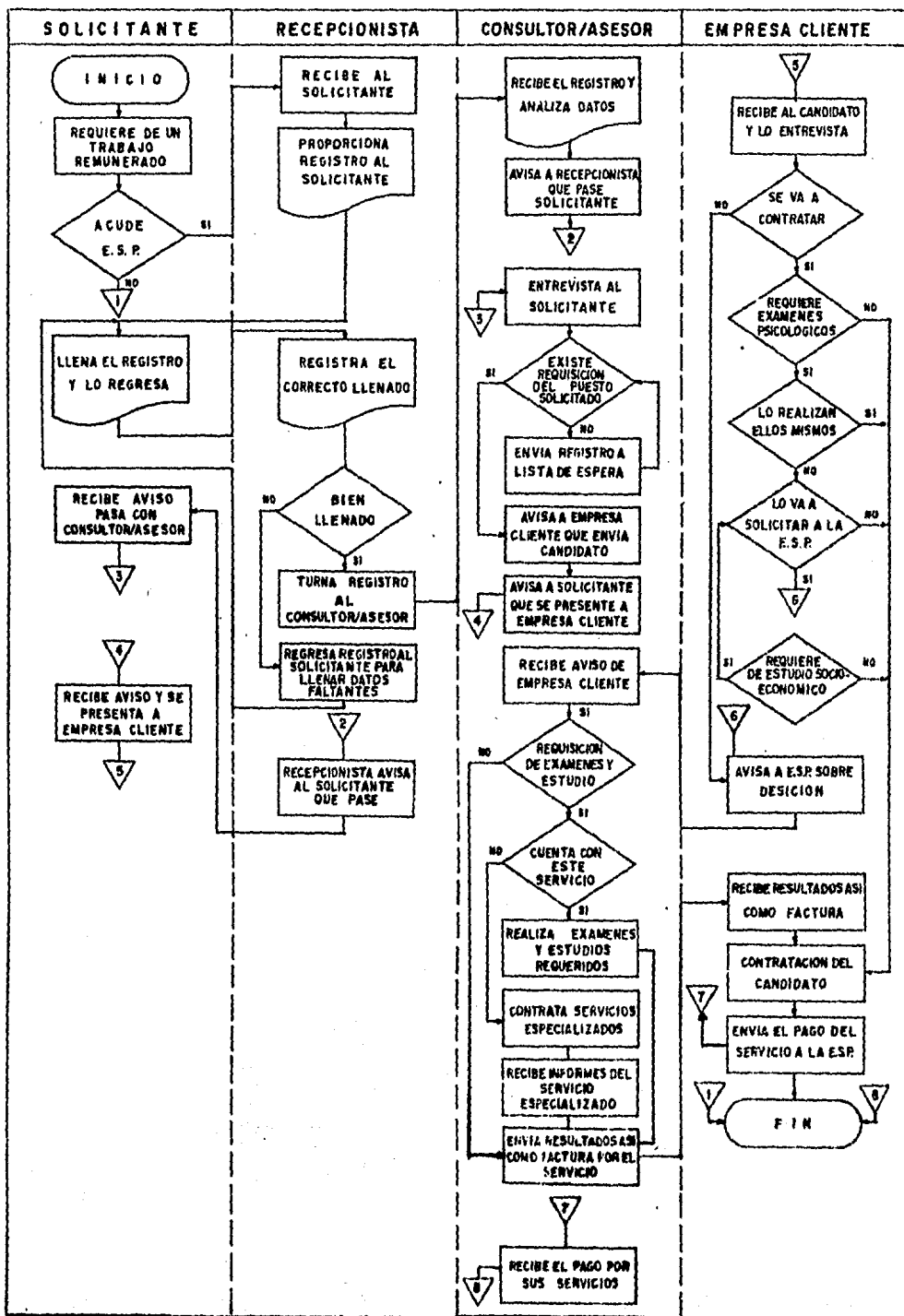


FIGURA c-2

SIMBOLOGIA.

Esta simbología fué utilizada en el Diagrama de Proceso Operacional.



INICIO O FIN DEL PROCESO



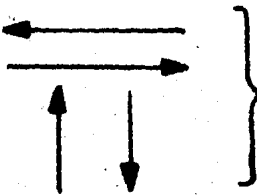
OPERACION



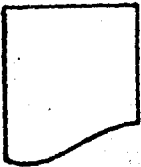
DECISION



CONECTOR



LINEAS DE DIRECCION



DOCUMENTO

- Importancia Económica y Social.

Económica

- A la Empresa Cliente

Le ahorra el costo de mantener un departamento especializado, el tiempo requerido para escoger entre varios -- candidatos y así mismo le evita el costo de la publicidad para allegarse aspirantes. También le ahorra tiempo en el reclutamiento y la preselección, de candidatos.

- Al Solicitante

Al buscar trabajo el solicitante tiene que andar de una empresa a otra, gastando en transporte y alimentos y además en cada empresa se lleva mucho tiempo.

Al acudir a la Empresa de Selección de Personal, solo gasta en un transporte, se puede ahorrar lo de los alimentos y puede acudir a varias citas con la certeza de que va a ser atendido.

Social

- A la Empresa Cliente

Suministra el personal adecuado, que satisfaga en forma óptima, los requerimientos de sus vacantes, así como de calidad humana.

- Al Solicitante

Lo coloca en un empleo, por lo regular cercano a su domicilio, en un puesto para el que está calificado por sus conocimientos y experiencia y de acuerdo a sus aspiraciones.

b.2 Fuentes de Información Externa.

Dentro de las fuentes de información, se tomaron en cuenta aquellas Instituciones, que de alguna forma tuvieran que ver con las Empresas de Selección de Personal, dichas instituciones son las siguientes:

1. Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
2. Tesorería de la Federación.
3. Secretaría de Salubridad y Asistencia
4. Instituto Mexicano del Seguro Social.
5. Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
6. Cámara de Comercio.
7. Cámara Americana de Comercio.
8. A.M.E.S.P.A.C.
9. CEDEPECA'S

Las Instituciones de la 1 a la 6, son aquellas ante las cuales debe solicitar autorización de funcionamiento y obviamente se vé regulada por ellas en el desempeño de sus actividades.

Con respecto a la Cámara de Comercio, las Empresas de Selección de Personal, cuentan con una representante, ante dicha cámara. La representante tiene como función principal la de ser transmisora de las necesidades y problemática, de las Empresas de Selección de Personal ante la cámara, informando de las respuestas y consejos que les brinda la cámara a las Empresas de Selección de Personal.

La afiliación a la Cámara Americana de Comercio es opcional; esta Cámara proporciona a sus afiliados un boletín, aproximadamente de 30 a 40 hojas, en el que están registradas las personas que se inscriben en ésta, solicitando empleo, la mayoría es a nivel auxiliar y a nivel secretarial aunque también, hay personas a nivel ejecutivo en ocasiones.

La Asociación Mexicana de Empresas de Selección de Personal, A.C., está integrada por personas físicas y morales cuya actividad principal es la búsqueda, reclutamiento y selección de personal, por cuenta de terceros, como un servicio profesional especializado y sin depender como empleado permanente de ninguno de sus patrocinadores.

Se rige por las disposiciones de sus estatutos y reglamentos en -

vigor y regula a través de su código de ética las relaciones de asociados, - empresarios y candidatos en búsqueda de empleos, procurando que éstas relaciones se ajusten a las más altas normas de ética, comerciales y humanas.

Tiene como objetivos los siguientes:

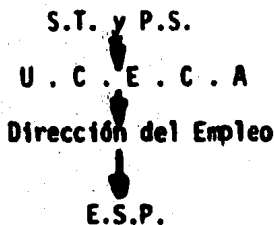
- Dignificar el ejercicio de la selección de personal como actividad profesional, medio lícito de vida y función de interés social, al servicio de la industria, el comercio, entidades gubernamentales y organizaciones en general.
- Lograr mejor entendimiento, coordinación y cooperación entre --- aquellos que se dedican profesionalmente a la selección de personal.
- Vigilar que sus asociados se sujeten al código de ética.
- Procurar elevar el nivel profesional del seleccionador de personal, brindándole las herramientas necesarias para mejorar su labor.
- Coordinar estas actividades con otras instituciones o grupos afines del país y del extranjero para el logro de objetivos comunes.

La afiliación a esta asociación no es obligatoria para las Empresas de Selección de Personal; por afiliarse se paga una cuota, que posteriormente se seguirá pagando mientras se esté afiliado.

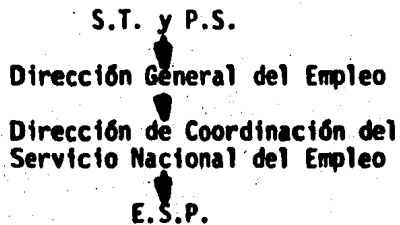
Anualmente celebran un congreso, en el que intercambian vivencias y opiniones, para estrechar más sus relaciones y así de alguna manera poder alcanzar sus objetivos.

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social, es la institución -- que legalmente está obligada a vigilarlas y orientarlas, aunque no se lleva a cabo como se verá en el próximo capítulo, dicha secretaría establece comunicación con las Empresas de Selección de Personal de la siguiente forma:

ANTES:



AHORA:



En esta dependencia no se pudo obtener mayor información*, ya que no existen datos, estadísticas o registros, que se relacionen con el funcionamiento de las Empresas de Selección de Personal, ni siquiera estadísticas sobre su crecimiento y decremento. Se notó un poco de apatía por este tema, a pesar de haber pretendido explicar, su importancia y posible trascendencia, lo único que se nos manifestó fué, que no les interesaba que hubiera más o menos, ya que el servicio nacional de empleo, lo tenían ellos a su cuenta. - Cabe mencionar que en la biblioteca de la Secretaria de Programación y Presupuesto, se encontró alguna información.

Este estudio se encuentra dirigido a las Empresas de Selección de Personal privadas, pero en esta parte, vamos a citar a los centros Delegacionales promotores del Empleo, Capacitación y Adiestramiento, que vienen siendo Empresas de Selección de Personal, pero oficiales, en el Distrito Federal.

Como respuesta a la problemática del desempleo, el departamento -- del Distrito Federal, creó en 1980 el servicio del empleo capacitación y adiestramiento (Desapareciendo así, las bolsas de trabajo, que venían operando, en cada delegación desde 1972), integrándolo en la unidad promotora ---- (UPECA) como organismo normativo y 16 Centros Delegacionales (CEDEPECAS), como órganos operativos dinámicos y ágiles cuyas acciones impacten positivamente al mercado de trabajo.

Tiene como objetivo principal brindar a la población económicamente activa, la oportunidad de obtener empleo, o bien de mejorarlo, además de brindar orientación de los sistemas educativos y organismos de capacitación con el fin de que exista una correspondencia entre las aptitudes de la población y los requerimientos que demandan las empresas.

*La única información con que se contó fue la Ley Federal del Trabajo y Reglamento de Agencias.

Los servicios que se proporcionan son los siguientes:

a) Demandantes

- Se les brinda la oportunidad de obtener empleo de acuerdo a sus aptitudes
- Los ubican, en las fuentes de trabajo cercanas a sus domicilios.
- Se les orienta institucional y ocupacionalmente a los demandantes del servicio.
- Orientan sobre los sistemas educativos y los organismos de capacitación y adiestramiento dentro del área delegacional.

b) Empresas

- Se les recluta candidatos para ocupar vacantes.
- Se les preselecciona y canaliza a los candidatos que por sus conocimientos, habilidades y experiencias, resulten aptos para ocupar las vacantes solicitadas.
- Les brindan orientación sobre la documentación y trámites a seguir para la integración de las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento.
- Les asesoran sobre la elaboración de los planes y programas de capacitación y Adiestramiento de los trabajadores.

Los puestos que se manejan en cada oficina, se encuentran perfectamente delineados, así como ya establecidas sus funciones, dichos puestos son:

- Jefe de la Oficina
- Responsable del Area de Empleo
- Trabajadora Social
- Responsable del Area de Capacitación y Adiestramiento
- Consejero de Empleo
- Analista de Mercados
- Auxiliar de Analista
- Analista
- Recepcionista
- Mecanógrafa
- Mensajero

Debe mencionarse, que no todas las oficinas tienen todo el personal que depende de la delegación, en la cual se encuentre ubicada.

CAPITULO III

ANALISIS Y EVALUACION

a) DETERMINACION DEL UNIVERSO
Y MUESTRA

Determinación del Universo.

El universo para el presente estudio se determinó que sería el Distrito Federal, el se dividió en las 16 delegaciones políticas, sin tomar en cuenta Cuajimalpa de Morelos, Tlahuac, Xochimilco y Milpa Alta, ya que la mayoría de la población de estas, se dedica a actividades agrícolas, por lo que el universo real de este estudio considera únicamente 12 delegaciones políticas, que son las siguientes:

1. Alvaro Obregon.
2. Azcapotzalco.
3. Benito Juárez.
4. Coyoacán.
5. Cuauhtémoc.
6. Gustavo A. Madero.
7. Iztacalco.
8. Iztapalapa.
9. Magdalena Contreras.
10. Miguel Hidalgo.
11. Tlalpan.
12. Venustiano Carranza.

Encontrándose que el mayor número de Empresas de Selección de Personal se localizan en la Delegación Cuauhtémoc, siguiéndole en importancia la Delegación Benito Juárez.

Los elementos objetos de muestreo son los siguientes:

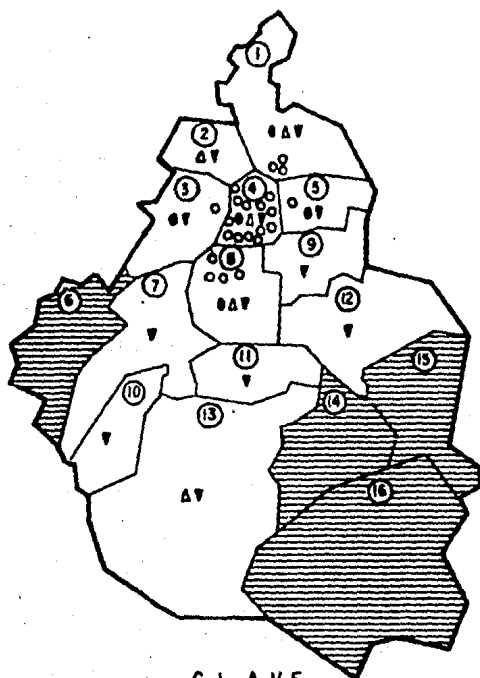
- a) Empresas de Selección de Personal (Muestra por Delegación).
- b) Solicitantes (Muestra por Delegación).
- c) Empresas Clientes (Muestra por Zona).

Para el caso de las Empresas Clientes, tenemos que el universo es el Distrito Federal, el cual fué dividido en cinco zonas, las cuales son:

- a) Zona Industrial Vallejo.
- b) Paseo de la Reforma.
- c) Calzada de Tlalpan.
- d) Avenida de los Insurgentes (Sur y Centro).
- e) Zona Centro.

NOTA: Ver figuras a-1 a-2

ZONIFICACION DEL UNIVERSO ESTUDIADO



C L A V E

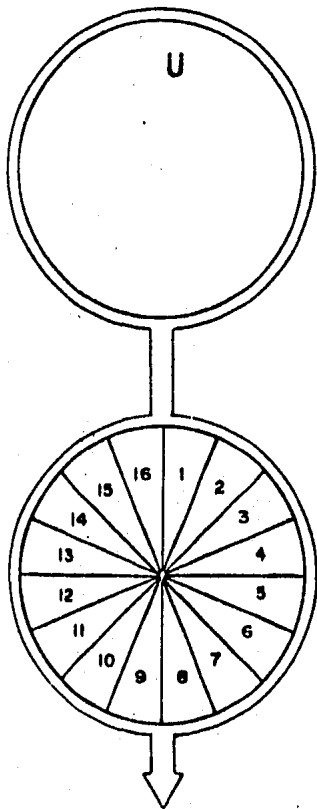
- Empresas de Selección de Personal (Ubicación aproxa)
- ▲ Empresas Cliente
- ▼ Solicitantes
- ▨ Delegación No Encuestada

D E L E G A C I O N E S

1	G.A. Madero	9	Iztacalco
2	Azcapotzalco	10	Magdalen Contreras
3	Miguel Hidalgo	11	Coyoacán
4	Cuauhtemoc	12	Iztapalapa
5	Venustiano Carranza	13	Tlalpón
6	Cuajimalpa	14	Xochimilco
7	Alvaro Obregón	15	Tlahuac
8	Benito Juárez		Milpa Alta

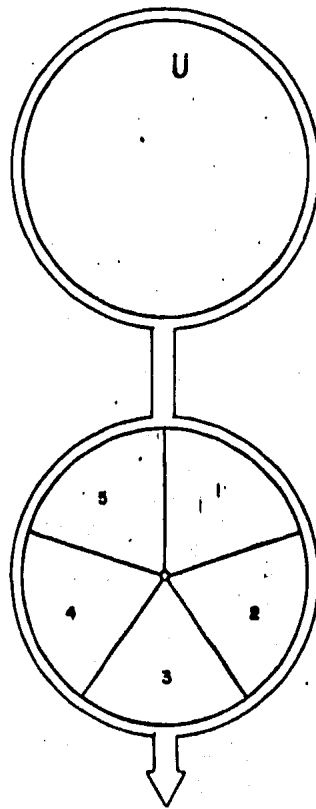
FIGURA a-1

EMPRESAS DE SELECCION DE PERSONAL
(16 Delegaciones)



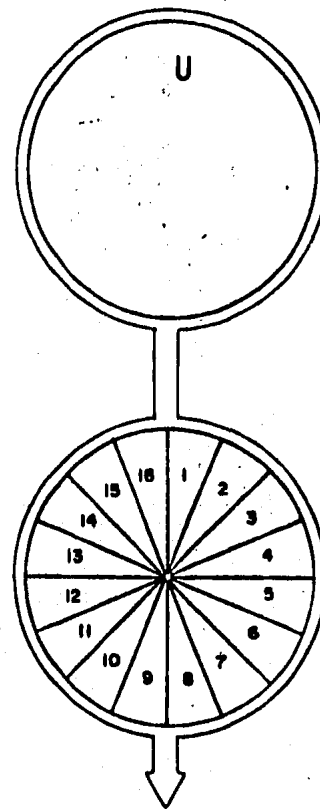
5 DELEGACIONES
ENCUESTANDO 30 E.S.P.

EMPRESAS CLIENTE
(5 Zonas)



ENCUESTANDO
75 EMPRESAS

SOLICITANTE
(16 Delegaciones)



ENCUESTANDO A 373
SOLICITANTES

FIGURA a-2

Determinación de la Muestra.

Para determinar la muestra de los 3 elementos del estudio, se tomó en cuenta la información obtenida en el estudio preliminar, las fórmulas que se manejaron son las apropiadas en muestreo aleatorio simple*. Se trato de evitar que la muestra fuera tan pequeña, que la información obtenida tuviera falta de precisión; igualmente, se trato de evitar que la muestra fuera demasiado grande, ya que la información obtenida tendería a profundizarse en aspectos específicos, que no interesarían a este estudio.

A continuación se menciona la forma en que se determinó la muestra para los elementos para el presente estudio.

Para las Empresas de Selección de Personal, se obtuvo de una muestra preliminar de 30 empresas, que el 50% funcionaban en cierta forma se puede decir que bien y el otro 50% funcionan con ciertas deficiencias. Para determinar nuestra muestra se fijo un error admisible del 5% en términos de -- límites de confianza; la fórmula empleada es la siguiente:

$$n = \frac{4PQ}{L^2}$$

En donde:

n = Es el tamaño de la muestra.

P = Buen funcionamiento.

Q = Mal funcionamiento.

L² = Error admisible.

Substituyendo tenemos lo siguiente:

$$n = \frac{4(15)(15)}{5^2}$$

$$n = \frac{900}{25}$$

$$n = 36$$

* La muestra es extraída al azar de tal manera que cada elemento de la población tiene igual oportunidad de ser seleccionado.

Pero dado que nuestra población es de 60 Empresas de Selección de Personal aproximadamente, se aplicó la fórmula de corrección de población - finita, ya que la muestra de 36 empresas es superior al 10% de la población.

$$n' = \frac{n}{1 + \phi}$$

En donde:

n' = Valor reconsiderado.

n = Tamaño de la muestra.

ϕ = Correlación entre la muestra y la muestra preliminar.

Despejando se obtiene lo siguiente:

$$n' = \frac{36}{1 + \frac{36}{30}}$$

$$n' = \frac{36}{22}$$

$$n' = 16.36$$

Lo anterior quiere decir que con la información obtenida, de 16 Empresas de Selección de Personal, es suficiente, por lo que aplicando un muestreo de juicio, se seleccionaron para las estadísticas, 16 Empresas de Selección más representativas, en cuanto a información, de las 30 empresas encuestadas en la muestra preliminar.

En el caso de los Solicitantes se realizó un muestreo preliminar - al azar de 100 personas, de las cuales 63 no habían acudido ni una vez siquiera a los servicios de las Empresas de Selección de Personal; 37 sí habían acudido, aunque no todos fueron colocados.

Aplicando la fórmula para muestreo aleatorio simple, con un error admisible del 5%

$$n = \frac{4PQ}{L^2}$$

En donde:

n = Es el tamaño de la muestra.

P = Gente que ha acudido a la Empresa de Selección de Personal.

Q = Gente que no ha acudido a la Empresa de Selección de Personal.

L^2 = Error admisible.

Substituyendo tenemos lo siguiente:

$$n = \frac{4(37)(63)}{25}$$

$$n = \frac{9324}{25}$$

$$n = 372.96$$

Lo anterior nos indicó que la muestra ideal es de 373 cuestionarios, de los cuales posteriormente se presentarán las estadísticas obtenidas. En este caso no se aplicó la fórmula de corrección de población finita, ya que 373 personas, no representan siquiera el 1% de los millones de personas que trabajan en el Distrito Federal.

Para el caso de las Empresas Clientes, se manejó el muestreo de juicio. Una muestra es llamada de juicio cuando sus elementos son seleccionados mediante juicio personal, una muestra de juicio es llamada una muestra no probabilística, puesto que éste método está basado en los puntos de vista subjetivos de una ó varias personas y la teoría de la probabilidad no puede ser empleada para medir el error del muestreo. La principal ventaja de una muestra de juicio es la facilidad de obtenerla. En este estudio se optó por la muestra de Juicio, ya que en el Distrito Federal hay miles de empresas que tienen diversos giros, y algunas sí usan el servicio de las Empresas de Selección de Personal; pero la gran mayoría no lo usa. En este caso el universo, como ya anteriormente se había mencionado, fué el Distrito Federal el cual se dividió en cinco zonas, de las cuales se escogieron a ciertas empresas, algunas que si usaran el servicio y otras que no lo usaran, en ambos casos para conocer su opinión.

b) CLASIFICACION Y ANALISIS DE
EVALUACION.

Para este estudio la información obtenida se clasifico en:

Información } - Solicitantes.
obtenida de } - Empresas Clientes.
 } - Empresas de Selección de Personal.

De ésta manera se facilitó el análisis de los puntos más importantes que se deseaban conocer de los solicitantes, Empresas Clientes y Empresas de Selección de Personal.

Cuestionarios a Solicitantes.

Se deseaba conocer la opinión del público en general que ha utilizado o que ha escuchado, sobre los servicios de las Empresas de Selección de Personal, así mismo como conocer, que fuente y/o medio de reclutamiento , es su principal competidor y los niveles de puestos, que maneja la competencia, así como el porcentaje de dichos niveles. También se deseaban conocer las sugerencias de las personas que han utilizado el servicio, así como de las que no lo han utilizado. (Ver anexo 1)

Cuestionarios a Empresas Clientes.

La finalidad de este cuestionario, fué conocer qué fuentes y medios de reclutamiento usan las empresas que necesitan empleados, y si entre esas fuentes y/o medios habían solicitado el servicio de las Empresas de Selección de Personal, qué puestos les habían solicitado, y qué resultados les dieron. Así mismo se deseaba conocer qué otros servicios les pueden brindar las Empresas de Selección de Personal, y en qué condiciones, así como sus recomendaciones para mejorar el servicio. (Ver anexo 2)

Cuestionarios a Empresas de Selección de Personal.

Siendo éstas el motivo del presente estudio, éste fué el cuestionario más amplio, ya que nos interesaba conocer más a detalle los siguientes puntos: objetivo, proceso de preselección, publicidad, escolaridad del personal de la Empresa de Selección de Personal, funcionamiento, relaciones con la A.M.E.S.P.A.C., trato al solicitante, pruebas que aplican, relación con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, la opinión sobre el servicio de este tipo de empresas en otros países, opinión sobre la empresa misma, así como sugerencias sobre su servicio. Claro que para conocer los puntos anteriores

se requirieron de 62 preguntas, las cuales profundizan más sobre los puntos, ya anteriormente mencionados. (Ver anexo 3).

Para analizar toda la información contenida en todos -- los cuestionarios, el presente estudio se auxilió del Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*, que es un sistema integrado por programas de computadora, diseñados para analizar información, el cual naturalmente nos permitió auxiliarnos en la determinación de resultados, que serán analizados en el siguiente inciso.

*Cabe mencionar que en el Centro de Informática de la Facultad de Contaduría y Administración (CIFCA), se nos orientó sobre que paquete estadístico utilizar, y se nos dió acceso a las terminales, para procesar la información. Dicho paquete se adaptó a las necesidades de ésta investigación.

ANEXO I

Cuestionario a Solicitantes No. 1

FAVOR DE NO INVADIR
ESTA ZONA.

1. ¿Ha acudido usted en ocasiones a alguna fuente o medio de reclutamiento de personal?. Si es así, ¿A cuál de los siguientes ha acudido?. (En caso de haber acudido a más de uno, señálos en orden de importancia).

1. Universidades _____
2. Bolsas de Trabajo _____
3. C.T.M. _____
4. Sindicatos Independientes _____
5. Agencias ó Empresas de Selección _____
6. Periódicos _____
7. Radio _____
8. Televisión _____
9. Revistas _____
10. CEDEPECA'S* _____
11. Iniciativa propia _____
12. Recomendación _____

2. ¿Fué colocado?

1. Sí
2. No

3. Puesto qué ocupo:

1. Operativo
2. Administrativo
3. Gerencial
4. Directivo

4. ¿Conoce usted a las Agencias ó Empresas de Selección?

1. Sí
2. No

5. ¿Qué imagen tiene usted de éstas?

1. Buena
2. Mala

6. ¿Podría mencionarnos por qué?

1. Atención por parte del personal
2. Información de la situación real de trabajo
3. Orientación sobre los servicios prestados
4. Cobro directo, por el servicio
5. Otro
6. Todas las anteriores

7. Podría usted mencionarnos alguna ó algunas sugerencias para mejorar el servicio de estas Agencias ó Empresas de Selección?

Sexo: (1) Masculino (2) Femenino

Edad: (1) 18-28 (2) 29-39 (3) 40 ó más

Lugar: _____ Fecha: _____

* Centro Delegacional Promotor del Empleo, Capacitación y Adiestramiento.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

1 2

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

3

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

4

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

5

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

6

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

7

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

8

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

9

ANEXO 2

Questionario a Empresas-Clientes No. 2

FAVOR DE NO INVADIR
ESTA ZONA.

Nombre de la Empresa: _____

Giro de la Empresa: _____

Ubicación: _____

1. ¿Cuenta la empresa con un Depto., de Personal?

- 1. Sí
- 2. No

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

1

2. ¿Quién recluta el personal?

- 1. Jefe o Gerente de Rels., Industriales
- 2. Jefe de Personal
- 3. Departamento requisitante
- 4. Otro

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

2

3. ¿Cuáles son las causas por las cuáles solicitan personal?

- 1. Creación de nueva plaza
- 2. Renuncia de Personal
- 3. Recisión de contrato
- 4. Ascenso de puesto
- 5. Otra
- 6. Todas las anteriores

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

3

4. ¿Qué fuentes de reclutamiento utiliza usted?
(En caso de utilizar mas de una, señalelas en orden de importancia)

- 1. Misma empresa _____
- 2. Colegios _____
- 3. Otras empresas _____
- 4. Agencias o Empresas de Selección _____
- 5. Otro _____
- 6. Todas las anteriores _____

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

4

5. ¿Qué instrumentos de reclutamiento utiliza?
(En caso de utilizar más de uno, señalelos en orden de importancia)

- 1. Periódico _____
- 2. Radio _____
- 3. Televisión _____
- 4. Revistas _____
- 5. Otro _____
- 6. Todos los anteriores _____

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

5

6. ¿Cuáles de las fuentes de reclutamiento utiliza usted con más confianza?

- 1. Misma empresa _____
- 2. Colegios _____
- 3. Otras empresas _____
- 4. Agencias o Empresas de Selección _____
- 5. Otro _____

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

6

FAVOR DE NO INVADIR
ESTA ZONA.

7. ¿Qué instrumentos de reclutamiento utiliza usted con más confianza?
(En caso de utilizar más de una, señalelos en orden de importancia)

1. Periódico ___
2. Radio ___
3. Televisión ___
4. Revistas ___
5. Otro ___

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

7

8. ¿Cuál de las fuentes de reclutamiento le da mejor resultado?
(En caso de utilizar más de una, señalelos en orden de importancia)

1. Misma empresa ___
2. Colegios ___
3. Otras empresas ___
4. Agencias ó Empresas de Selección ___
5. Otro ___

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

8

9. ¿Qué instrumento de reclutamiento le da mejor resultado?
(En caso de utilizar más de uno, señalelos en orden de importancia)

1. Sí
2. No

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

9

10. ¿Tiene usted presupuesto para emplear medios de reclutamiento que requieran honorarios?

1. 1
2. Más de una
3. No se utilizan

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

10

12. ¿Qué niveles solicita?

1. Operativo
2. Administrativo
3. Gerencial
4. Directivo
5. Todos los anteriores

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

11

13. ¿Qué resultados le dan?

1. Pésimo
2. Malo
3. Regular
4. Bueno
5. Excelente

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

12

FAVOR DE NO INVADIR
ESTA ZONA.

14. ¿Si sólo usa los servicios gratuitos por qué no usa las Agencias o Empresas de Selección?

1. Por no contar con recursos económicos
2. Por mala imagen
3. Por el tiempo
4. Por la mala referencia
5. Otros

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

14

15. ¿Si sólo emplea los servicios de las Agencias o Empresas de Selección ¿Cree usted que existe la necesidad de este tipo de servicios?

1. Sí
2. No

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

15

16. En caso de que no use las Agencias o Empresas de Selección ¿Cree usted que existe la necesidad de este servicio?

1. Sí
2. No

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

16

17. En caso de no usarlas y de que no exista la necesidad ¿En qué condiciones podría haber una necesidad?

1. Proporcionando capacitación
2. Realizando Análisis de puestos
3. Proporcionando servicio de consultoría
4. Proporcionar Estudios Socio-Económicos
5. Otro
6. Todos los anteriores

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

17

18. ¿Por qué cree usted que en ciudades de cierta importancia, en el mundo existan Agencias o Empresas de Selección que desarrollan actividades de cierta importancia dentro de su medio y no así en el nuestro?

19. ¿Cree usted que en México exista la necesidad de las Agencias o Empresas de Selección?

1. Sí
2. No

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

18

20. ¿Cree usted que estas Agencias o Empresas de Selección realicen una labor económica/social justificable en nuestro medio?

1. Sí
2. No

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

19

21. ¿Cuál es su opinión de este servicio tal y como se presta actualmente en México?

22. ¿Qué propone para mejorar esta actividad?

G R A C I A S

.....
OBSERVACIONES: _____

FECHA: _____

ANEXO 3

**Cuestionario a Empresas de Selección
de Personal No. 3**

**FAVOR DE NO INVADIR
ESTA ZONA.**

Nombre de la Empresa: _____
 Domicilio: _____
 Puesto de la persona entrevistada: _____

1. ¿Cuál es el objetivo u objetivos de la creación de su empresa?

2. De los siguientes pasos de selección de personal, indique cuáles y cuántos son usados en su proceso, indicando en orden la secuencia del mismo.

- Reclutamiento _____
- Recepción de los solicitantes _____
- Hoja de solicitud _____
- Entrevista preliminar _____
- Pruebas técnicas de empleo _____
- Entrevista profunda _____
- Investigación socioeconómica _____
- Lista de espera de solicitudes _____
- Colocación _____
- Otros _____
- 1) 5 pasos _____
- 2) 6 pasos _____
- 3) 7 pasos _____
- 4) 8 pasos _____
- 5) 9 pasos _____
- 6) 10 pasos _____
- 7) 11 pasos _____

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

1

3. ¿Cuándo ustedes reclutan personal, qué instrumentos o medios de reclutamiento utilizan? (En caso de utilizar más de uno, señálelos en orden de importancia)

- 1. Periódico _____
- 2. Televisión _____
- 3. Volantes _____
- 4. Recomendados _____
- 5. Universidades _____
- 6. Sindicatos _____
- 7. Escuelas _____
- 8. Directorio telefónico _____
- 9. Otros _____

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

2

4. ¿Al llegar el solicitante a la empresa, hay alguna persona que le indique los pasos a seguir?

- 1. Sí _____
- 2. No _____

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

3

FAVOR DE NO INVADIR
ESTA ZONA.

5. ¿Qué puesto ocupa dicha persona?

1. Recepcionista
2. Secretaria
3. Auxiliar
4. Gerente
5. Otro

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

4

6. ¿Se le proporciona algún instructivo al solicitante?

1. Sí
2. No

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

5

7. ¿Qué puesto ocupa la persona que analiza la solicitud?

1. Recepcionista
2. Secretaria
3. Consultor o Asesor
4. Gerente
5. Otro

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

6

8. ¿Qué escolaridad tiene la persona que analiza la solicitud?

1. Primaria
2. Secundaria
3. Comercial
4. Preparatoria
5. Profesional

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

7

9. ¿Se lleva a cabo una entrevista para verificación de datos?

1. Sí
2. No

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

8

10. ¿Qué puesto tiene la persona que realiza las entrevistas?

1. Recepcionista
2. Secretaria
3. Consultor ó Asesor
4. Gerente
5. Otro

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

9

11. ¿Qué escolaridad tiene la persona que realiza las entrevistas?

1. Primaria
2. Secundaria
3. Comercial
4. Preparatoria
5. Profesional

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

10

12. ¿En qué forma se archivan o controlan las solicitudes?

1. Expediente
2. Kardex
3. Por orden cronológico
4. Por puestos
5. Otros

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

11

FAVOR DE NO INVADIR
ESTA ZONA.

13. ¿Se realizó algún estudio para la implantación de las pruebas técnicas de empleo?

1. Sí
2. No

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

12

14. ¿Para qué niveles de puestos, tienen ya elaborados exámenes?
(En caso de utilizar más de uno, señálelos en orden de importancia?)

1. Operativo _____
2. Administrativo _____
3. Gerencial _____
4. Directivo _____

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

13

15. ¿Las pruebas técnicas se realizan, si se esta de conformidad con la solicitud?

1. Sí
2. No

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

14

16. ¿En qué casos aplican las pruebas técnicas a los solicitantes?

1. Después de llenada la solicitud
2. Al decidir colocarlo
3. Dependiendo del puesto solicitado
4. Otro

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

15

17. ¿Cuentan con una batería de tests o pruebas psicológicas?

1. Sí
2. No

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

16

18. ¿De qué manera integraron esta batería o -- pruebas psicológicas?

1. Psicólogo externo
2. Psicólogo interno
3. Comprada por paquete
4. Despacho especializado
5. Otros

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

17

19. ¿Qué tipos de pruebas psicológicas son aplicadas?

(En caso de utilizar más de una, señálelas en orden de importancia)

1. Rendimiento intelectual _____
2. Responsabilidad _____
3. Juicio práctico _____
4. Iniciativa _____
5. Relaciones interpersonales _____
6. Estabilidad emocional _____
7. Capacidad de identificarse con las metas de la empresa _____
8. Don de mando _____
9. Memoria, atención y concentración _____
10. Otros _____
11. Todos los anteriores _____

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

18,19

FAVOR DE NO INVADIR
ESTA ZONA.

20. ¿Qué puesto tiene la persona que aplica los exámenes psicológicos?

1. Recepcionista
2. Secretaria
3. Consultor o Asesor
4. Especialista
5. Gerente
6. Otro

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

20

21. ¿Qué escolaridad tiene la persona que aplica los exámenes psicológicos?

1. Primaria
2. Secundaria
3. Comercial
4. Preparatoria
5. Profesional

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

21

22. ¿Qué puesto tiene la persona que evalúa los exámenes psicológicos?

1. Recepcionista
2. Secretaria
3. Consultor ó Asesor
4. Especialista
5. Gerente
6. Otro

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

22

23. ¿Qué escolaridad tiene la persona que evalúa los exámenes psicológicos?

1. Primaria
2. Secundaria
3. Comercial
4. Preparatoria
5. Profesional

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

23

24. ¿Qué pretende obtener, en la entrevista --- profunda?
(En caso de contestar más de una, señálelas en orden de importancia)

1. Ampliación de datos _____
2. Orientar al candidato _____
3. Antecedentes generales _____
4. Conocer un poco más a la persona _____
5. Desarrollo _____
6. Interés _____
7. Estabilidad emocional _____
8. Otro _____
9. Todos los anteriores

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

24

25. ¿Qué puesto ocupa la persona que realiza la entrevista profunda?

1. Recepcionista
2. Secretaria
3. Consultor o Asesor
4. Especialista
5. Gerente

FAVOR DE NO INVADIR
ESTA ZONA.

6. Otro	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	25
26. ¿Qué escolaridad tiene la persona que realiza la entrevista profunda?		
1. Primaria		
2. Secundaria		
3. Comercial		
4. Preparatoria		
5. Profesional	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	26
27. ¿Cuentan con una guía para entrevistar?		
1. Sí		
2. No	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	27
28. ¿Aproximadamente cuánto tiempo dura la entrevista?		
1. 5 minutos		
2. 10 minutos		
3. 15 minutos		
4. 20 minutos		
5. 30 minutos		
6. Variable	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	28
29. ¿Existe algún tipo de selección preliminar?		
1. Sí		
2. No	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	29
30. ¿Aplican encuestas socio-económicas a los solicitantes preseleccionados?		
1. Sí		
2. No	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	30
31. ¿Las encuestas las realizan su personal?		
1. Sí		
2. No	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	31
32. ¿Cuentan con lista de espera para las solicitudes aceptadas?		
1. Sí		
2. No	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	32
33. ¿Por qué medio, la empresa le requiere personal?		
1. Carta requisición		
2. Teléfono		
3. Telegrama		
4. Boletines		
5. Mensajero		
6. Otros	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	33
34. ¿A cuántos candidatos envía generalmente a una empresa?		
1. Uno		
2. Dos		
3. Tres		
4. Más de tres	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	34

FAVOR DE NO INVADIR
ESTA ZONA.

35. ¿El candidato o candidatos que ustedes envían a las empresas, reúne(n) al pie de la letra los requisitos?

1. Sí
2. No

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 35

36. En caso de haber contestado negativamente - la pregunta anterior, ¿En qué porcentaje cumplan con los requisitos?

1. De 30% a 50%
2. De 50% a 70%
3. De 70% a 90%

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 36

37. ¿Cuál es la forma de presentación del candidato a la Empresa-Cliente?

1. Carta presentación
2. Memorandum
3. Tarjeta
4. Telefonema
5. Otro

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 37

38. ¿De qué forma controlan ó registran a los candidatos enviados a la Empresa-Cliente?

1. Consecutivo carta presentación
2. Tarjetas de kardex
3. Requisiciones
4. Orden de pedido
5. Otro

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 38

39. ¿Cuando el candidato es aceptado, quién informa a ustedes?

1. El candidato
2. La Empresa-Cliente
3. Se comunican
4. Todos los anteriores

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 39

40. ¿Cuáles son los factores por los cuales algunos solicitantes no son preseleccionados como candidatos?

(En caso de considerar más de uno, señálelos en orden de importancia)

1. Sexo _____
2. Edad _____
3. Religión _____
4. Estatura _____
5. Apariencia física _____
6. Experiencia laboral _____
7. Por su conducta _____
8. Mala presentación _____
9. Invalidez _____
10. Estado civil _____
11. Otro _____

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 40,41

FAVOR DE NO INVADIR
ESTA ZONA.

41. ¿Qué clase de publicidad utiliza, para dar a conocer sus servicios de colocación?
(En caso de utilizar más de una, señálelas en orden de importancia)

1. Correo directo ___
2. Prestigio ___
3. Visitas ___
4. Periódicos ___
5. Folletos ___
6. Boletín ___
7. Teléfono ___
8. Revistas ___
9. Radio ___
10. Televisión ___
11. Directorio telefónico ___

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 42,43

42. ¿Pertenece usted a la A.M.E.S.P.A.C.?

1. Sí
2. No

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 44

43. ¿Es obligatoria su incorporación?

1. Sí
2. No
3. Desconocimiento

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 45

44. ¿Les cobraron alguna cuota por afiliarse a dicha asociación?

1. Sí
2. No

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 46

45. ¿Cómo describiría su relación con dicha asociación?

1. Excelente
2. Muy buena
3. Buena
4. Regular
5. Mala
6. Pésima

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 47

46. ¿A quién cobra el servicio de colocación?

1. A la empresa
2. Al solicitante
3. Otro

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 48

47. ¿Quién fija a ustedes la tarifa a cobrar?

1. Secretaría del Trabajo y Prev., Social
2. A.M.E.S.P.A.C.
3. Ustedes mismos
4. Otro

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 49

48. ¿En base a qué se fija la tarifa a cobrar?

1. Al nivel del puesto
2. Al tipo de empresa
3. Al tiempo contratado
4. Otro

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 50

FAVOR DE NO INVADIR
ESTA ZONA.

49. ¿Sabía usted que debe estar registrado ante:

- Secretaría del Trabajo y Prev., Social
- Tesorería de la Federación
- Secretaría de Salubridad y Asistencia
- Instituto Mexicano del Seguro Social
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público
- Cámara de Comercio

1. Sí
2. No

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

51

50. ¿La Secretaría del Trabajo y Previsión Social, proporciona a ustedes información u orientación técnica sobre la forma más efectiva de cumplir con las disposiciones legales?

1. Sí
2. No

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

52

51. ¿Han recibido ustedes inspecciones de trabajo?

1. Sí
2. No

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

53

52. ¿Nos podría usted mencionar con qué frecuencia?

1. Mensualmente
2. Bimestralmente
3. Trimestralmente
4. Semestralmente
5. Anualmente
5. Nunca

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

54

53. ¿Reciben ustedes algún tipo de forma de registro estadístico por parte de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, para asentar sus captaciones y colocaciones?

1. Sí
2. No

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

55

54. ¿Ustedes garantizan al personal que colocan?

1. Sí
2. No

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

56

55. ¿Por cuanto tiempo extienden la garantía?

1. 30 días
2. 2 meses
3. 3 meses
4. 6 meses
5. 1 año
6. Otro

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

57

FAVOR DE NO INVADIR
ESTA ZONA.

56. ¿Cuando el personal colocado, renuncia o se va antes del término de la garantía, qué -- proceden a hacer?

1. Se devuelve el dinero
2. Se devuelve un porcentaje del dinero
3. No devuelve dinero
4. Envía a otra persona
5. Otro

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

58

57. ¿Después de que el colocado se va de la empresa-Cliente, establecen alguna comunicación con él?

1. Sí
2. No

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

59

58. ¿Por qué cree usted que en ciudades de cierta importancia en el mundo, existen Empresas de Selección de Personal, que desarrollan actividades de cierta importancia dentro de su medio, y no así en el nuestro?

59. ¿Cree usted que en México exista la necesidad de empresas de este tipo?

1. Sí
2. No

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

60

60. ¿Cree usted que las Empresas de Selección - de Personal, realicen una labor económica y /o social justificable en nuestro medio?

1. Sí
2. No

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

61

61. ¿Cuál es su opinión de este servicio tal y como se presta actualmente en México?

62. ¿Qué propondría para mejorar este servicio?

GRACIAS .

.....
OBSERVACIONES: _____

FECHA: _____

Justificación de Preguntas.

No debemos de perder de vista que los cuestionarios y entrevistas, son una herramienta de gran importancia para el Auditor Administrativo, ya que una pregunta bien estructurada tendrá una adecuada respuesta, la cual nos va a dar la clave en algunos casos para descubrir problemas ocultos.

Anexo 1.

Pregunta 1. Esta pregunta esta encaminada a conocer las fuentes y medios que tienen mayor demanda y también, conocer porcentajes de competencia de fuentes y medios que tienen mayor demanda y también, conocer porcentajes de competencia de fuentes y medios con las Empresas de Selección de Personal.

Pregunta 2. En esta pregunta se desea conocer qué porcentaje de personas fueron colocadas, así como identificar que fuente y/o medio, tiene el más alto porcentaje de colocación.

Pregunta 3. Orientada a conocer el nivel de puesto, que tiene mayor porcentaje de demanda y que además fué ocupado. Se manejaron 4 niveles: Operativo, para obreros, dibujantes, supervisores, etc.; Administrativo, para secretarias, auxiliares, analistas, etc.; Gerencial, para subgerentes, gerentes, profesionales, etc.; y Directivo, para subdirectores y directores.

Pregunta 4. Encaminada a conocer si el público, que no las ha usado las conoce, o por lo menos tiene referencias.

Pregunta 5. Orientada a conocer la imagen, que tiene el público que ha usado el servicio y que no lo ha usado.

Pregunta 6. Encaminada a detectar las principales causas por las cuales se tiene una mala imagen o buena imagen, del servicio de la Empresa de Selección de Personal.

Pregunta 7. Esta pregunta es abierta y está encaminada a conocer las sugerencias que nos dá el público que ha usado y también del que no ha usado las Empresas de Selección de Personal.

Anexo 2.

Pregunta 1. El principal objetivo es determinar, si las empresas entrevistadas, cuentan con un departamento de Personal.

Pregunta 2. Encaminada a conocer quién recluta el personal, con la finalidad de saber, si en un momento dado, recurren o han recurrido a las Em-

presas de Selección de Personal.

Pregunta 3. Esta pregunta esta elaborada con el fin de conocer y de terminar por qué causas se solicita personal.

Pregunta 4. Esta pregunta está encaminada a conocer qué fuentes de reclutamiento son utilizadas con mayor frecuencia y así mismo si se usan las Empresas de Selección de Personal como fuentes de reclutamiento.

Pregunta 5. Esta pregunta está encaminada a conocer qué instrumentos de reclutamiento son utilizados con mayor frecuencia.

Pregunta 6. El principal objetivo es determinar la fuente más confiable para la empresa entrevistada.

Pregunta 7. El principal objetivo, es igual que en el caso de la -- pregunta anterior pero refiriendose a los instrumentos.

Pregunta 8. Esta pregunta esta encaminada a conocer que fuentes de reclutamiento, son las que dan mejor resultados.

Pregunta 9. Esta pregunta está encaminada a conocer qué instrumentos de reclutamiento dan mejor resultado a las empresas entrevistadas.

Pregunta 10. En esta pregunta se busca saber si se tiene presupuesto para pagar medios de reclutamiento, por lógica, si había contestado todas las anteriores, debería contestar "sí", en caso de contestar "no", nos podíamos - dar cuenta, que la información no es tan confiable.

Pregunta 11. Esta pregunta busca conocer si trabajan con Empresas de Selección de Personal y con cuantas.

Pregunta 12. En este caso se pretende determinar qué niveles de puesto tienen mayor demanda a las Empresas de Selección de Personal.

Pregunta 13. Encaminada a conocer en qué porcentaje valoran los servicios, que dan las Empresas de Selección de Personal, a las Empresas Clientes.

Pregunta 14. Orientada a conocer qué información tienen sobre las -- Empresas de Selección de Personal.

Pregunta 15. Esta pregunta esta hecha y dirigida a aquellas empresas, que no usan el servicio de las Empresas de Selección de Personal, para tener conocimiento si creen que exista la necesidad de este tipo de empresas.

Pregunta 16. Dirigida a aquellas empresas, que creen que existe la necesidad de las Empresas de Selección de Personal, pero que no emplean el --

servicio de las anteriores.

Pregunta 17. Dirigida al grupo de empresas que no usan el servicio ; nos sirve para conocer bajo qué condiciones de necesidad de servicio, usan las Empresas de Selección de Personal.

Pregunta 18. Orientada a conocer la opinión de por qué las empresas de este tipo desarrollan un papel importante en la economía de otros países y por qué no sucede lo mismo, en nuestro país, dadas las condiciones actuales.

Pregunta 19. La función de ésta pregunta, es la de conocer si las -- empresas entrevistadas, creen que exista la necesidad de este servicio.

Pregunta 20. Orientada a conocer la opinión, sobre la actividad económica y social que realizan las Empresas de Selección de Personal.

Pregunta 21. Relacionada estrechamente con la pregunta No. 13, elaborada con la finalidad de saber, qué se opina del servicio que prestan estas empresas tal y como se ve actualmente.

Pregunta 22. Esta pregunta, la última de este cuestionario hecha -- para saber qué desean para que se mejore este servicio.

Anexo 3.

Pregunta 1. Encaminada a conocer el objetivo u objetivos de la Empresa de Selección de Personal, ya que cualquier empresa puede ser bien dirigida si se sabe qué objetivo se pretende alcanzar.

Pregunta 2. La finalidad de esta pregunta es conocer cuántos pasos y cuáles, se utilizan en el proceso de preselección.

Pregunta 3. Orientada a conocer cuál instrumento o medio de reclutamiento es el más utilizado.

Pregunta 4. Enfocada a saber si hay alguna persona que se encargue de la atención a los solicitantes recién llegados.

Pregunta 5. Relacionada estrechamente con la pregunta anterior, la inquietud principal era conocer el puesto que ocupa la persona encargada de orientar al solicitante.

Pregunta 6. Enfocada a determinar el porcentaje de Empresas de Selección de Personal, que proporcionan una mayor orientación a sus solicitantes.

Pregunta 7. Realizada para conocer, quién analiza la solicitud/registro del solicitante.

Pregunta 8. Relacionada estrechamente con la pregunta anterior, - para conocer la escolaridad de la persona que analiza, la solicitud. Esto - es muy importante, ya que una adecuada revisión puede evitar dudas posteriores.

Pregunta 9. Dentro de un adecuado proceso de selección, debe haber una entrevista, en la cuál se verifiquen los datos anotados en el registro y además para conocer al candidato, ésta pregunta está enfocada a conocer si se lleva a cabo dicha entrevista.

Pregunta 10. Relacionada estrechamente con la anterior, y dirigida a conocer el puesto, que tiene la persona encargada de realizar la entrevista preliminar.

Pregunta 11. El objetivo de esta pregunta, es conocer la preparación académica de las personas que realizan las entrevistas a los solicitantes.

Pregunta 12. Enfocada a conocer el manejo que se le dan a las solicitudes (registros), despues de ser analizadas.

Pregunta 13. Enfocada a conocer si de alguna forma se realizó algún estudio, para la implantación de las pruebas técnicas de empleo.

Pregunta 14. El principal objetivo es conocer, qué nivel de puesto es el que tiene mayor demanda, ya que para estos obviamente se realizan pruebas técnicas de empleo.

Pregunta 15. Dirigida a saber, si las pruebas técnicas de empleo - se llevan a cabo, estando de acuerdo con la solicitud o bien se aplican sin seguir trámite alguno.

Pregunta 16. Estrechamente relacionada con la anterior, enfocada a rectificar la respuesta ya antes dada y así mismo conocer otras variables.

Pregunta 17. Dado a que hay Empresas de Selección de Personal que realizan exámenes psicológicos, y otras que no, esta pregunta nos permite -- conocer si cuentan con los exámenes psicológicos o no.

Pregunta 18. Muy importante es conocer la forma en que se integró la batería de tests y/o pruebas psicológicas.

Pregunta 19. Enfocada a conocer qué características personales son las que evalúan en los tests y/o exámenes psicológicos.

Pregunta 20. La aplicación de dichos tests y/o exámenes psicológi-

cos, debe llevarse a cabo por personal capacitado y adecuado para esto, dada su misma naturaleza. Esta pregunta está encaminada a conocer qué puesto --- tiene quien aplica dichos tests y/o exámenes psicológicos.

Pregunta 21. Más importante aún es conocer la escolaridad de la - persona que tiene a su cargo la aplicación de los tests y/o exámenes psicológicos.

Pregunta 22. Lo más importante de un tests y/o examen psicológico es la evaluación de los resultados obtenidos, la cual debe de hacerla un profesional; esta pregunta esta enfocada a conocer el puesto que tiene dicho -- evaluador.

Pregunta 23. Relacionada estrechamente con la anterior pregunta, en caminada a conocer la escolaridad de la persona que evalúa los resultados de los tests y/o exámenes psicológicos.

Pregunta 24. Enfocada a conocer, qué tipo de información se pretende conocer, en la entrevista profunda.

Pregunta 25. Enfocada a conocer, el puesto que tiene la persona que realiza la entrevista profunda.

Pregunta 26. Estrechamente relacionada con la anterior; dirigida a conocer la escolaridad de la persona que realiza la entrevista profunda.

Pregunta 27. Encaminada a determinar, si la Empresa de Selección de Personal entrevistada, cuenta con una guía para la entrevista profunda.

Pregunta 28. Dirigida a conocer el tiempo en que se realiza la entrevista, ya que en pocos minutos no se amplía la información sobre el candidato.

Pregunta 29. Encaminada a saber si existe algún tipo de selección preliminar a los candidatos, después de pruebas, exámenes, entrevistas, etc.

Pregunta 30. Enfocada a conocer unicamente si se lleva a cabo este paso de la selección.

Pregunta 31. Encaminada a conocer si cuentan con recursos propios - para llevar a cabo los estudios socioeconómicos.

Pregunta 32. Enfocada a conocer si de inmediato se manda al candidato a cualquier empresa, o bien se les pasa a una lista de espera, hasta que haya un puesto, para el cual este capacitado.

Pregunta 33. Encaminada a conocer de qué forma la empresa cliente -

le requiere el personal que necesita, a la Empresa de Selección de Personal.

Pregunta 34. Enfocada a determinar la cantidad de candidatos, que la Empresa de Selección de Personal, envía a la Empresa Cliente.

Pregunta 35. Encaminada a determinar si los candidatos enviados -- a la Empresa Cliente, reúnen al pie de la letra los requisitos.

Pregunta 36. Estrechamente relacionada con la pregunta anterior, -- la finalidad de esta pregunta es conocer en qué porcentaje cumplen con los -- requisitos.

Pregunta 37. Encaminada a conocer la forma en que la Empresa de -- Selección de Personal, presenta a sus candidatos a la Empresa Cliente.

Pregunta 38. Enfocada a conocer la forma en que controlan a sus -- candidatos enviados.

Pregunta 39. El objetivo de esta pregunta, es establecer en qué -- forma controlan la colocación, quién le informa a la Empresa de Selección de Personal, de la colocación.

Pregunta 40. Esta pregunta se encuentra estrechamente relacionada con la pregunta No. 29, con la finalidad de conocer los criterios discriminatorios más notables, por los cuales son rechazados algunos solicitantes y/o candidatos.

Pregunta 41. Encaminada a conocer que clase de publicidad es la -- que utilizan.

Pregunta 42. Enfocada a conocer si son miembros de la Asociación -- Mexicana de Empresas de Selección de Personal, A.C.

Pregunta 43. Se pretende identificar si las Empresas de Selección de Personal además de saber de la existencia de la A.M.E.S.P.A.C., tienen un mayor conocimiento sobre dicha institución.

Pregunta 44. Estrechamente relacionada con la pregunta No. 42, además nos permite verificar la respuesta de dicha pregunta contra la respuesta de esta pregunta.

Pregunta 45. Esta pregunta también se encuentra estrechamente relacionada con la pregunta No. 42, enfocada a conocer cómo describen las Empresas de Selección de Personal, sus relaciones con la A.M.E.S.P.A.C.

Pregunta 46. Encaminada a conocer si se trabaja en forma legal, ya que el servicio al solicitante es gratuito.

Pregunta 47. Encaminada a conocer si la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, a través de la Dirección del Servicio Nacional del Empleo, ya se encuentra fijando las tarifas a cobrar.

Pregunta 48. Enfocada a conocer qué base usan las Empresas de Selección de Personal, para cobrar el servicio de colocación.

Pregunta 49. Encaminada a conocer si las Empresas de Selección de Personal, saben que deben de contar con la autorización de ciertas entidades gubernamentales.

Pregunta 50. Comprobar si ya se lleva a cabo el artículo 80. del Capítulo II del reglamento del 23 de noviembre de 1982.

Pregunta 51. Verificar si ya se lleva a cabo el artículo 90. del Capítulo II del reglamento del 23 de noviembre de 1982.

Pregunta 52. El objetivo de esta pregunta es igual al de la anterior pregunta.

Pregunta 53. Verificar si ya se expidieron las formas de registro estadístico, que se mencionan en el artículo 30., del Capítulo IV, del reglamento del 23 de noviembre de 1982.

Pregunta 54. Encaminada a conocer si garantizan sus servicio de colocación.

Pregunta 55. Estrechamente relacionada con la pregunta anterior, enfocada a conocer por cuánto tiempo extienden la garantía sobre su servicio.

Pregunta 56. Encaminada a conocer qué hace la Empresa de Selección de Personal, cuando el personal colocado se va, antes del término de la garantía.

Pregunta 57. Enfocada a saber si la Empresa de Selección de Personal, establece alguna comunicación como parte de su atención al ya colocado, pero que se fué de la Empresa Cliente.

Pregunta 58. Enfocada a conocer, a qué o a quién, en cierta forma la Empresa de Selección de Personal, culpa de su problemática actual.

Pregunta 59. Enfocada a conocer, si la Empresa de Selección de Personal, cree que en México exista la necesidad de sus servicios.

Pregunta 60. Encaminada a conocer, si la Empresa de Selección de Personal está conciente de su labor económica y social, en nuestro medio.

Pregunta 61. Enfocada a conocer la opinión del empresario de la Empresa de Selección de Personal, sobre éste servicio, como se presta al cliente actualmente.

Pregunta 62. Encaminada a conocer qué sugerencias da el mismo empresario, para mejorar el servicio que presta su Empresa de Selección de Personal.

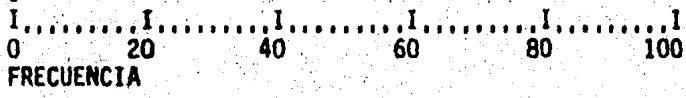
c) DETERMINACION DE RESULTADOS.

ENCUESTA A SOLICITANTES.

Preg. 1. ¿Ha acudido usted en ocasiones a alguna fuente ó medio de reclutamiento de personal? Si es así, ¿A cuál de los siguientes a acudido?

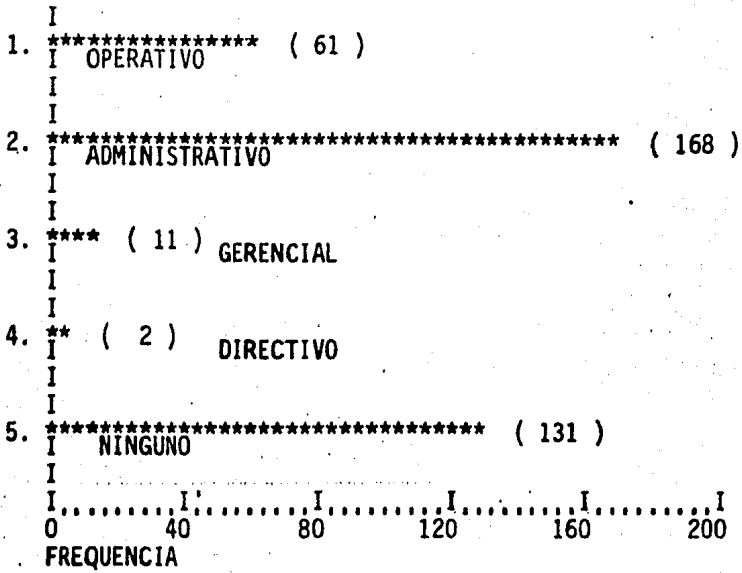
VARIABLE

- 1. ***** (54)
I UNIVERSIDADES
I
I
- 2. ***** (47)
I BOLSAS DE TRABAJO
I
I
- 3. ** (2) C.T.M.
I
I
I
- 4. ***** (11) SINDICATOS INDEPENDIENTES
I
I
I
- 5. ***** (74)
I AGENCIAS
I
I
- 6. ***** (85)
I PERIODICOS
I
I
- 7. ** (1) RADIO
I
I
I
- 8. ** (2) TELEVISION
I
I
I
- 9. ** (1) REVISTAS
I
I
I
- 10. ** (1) CEDEPECA'S
I
I
I
- 11. ***** (93)
I INICIATIVA PROPIA
I
I
- 12. ** (2) RECOMENDACION
I



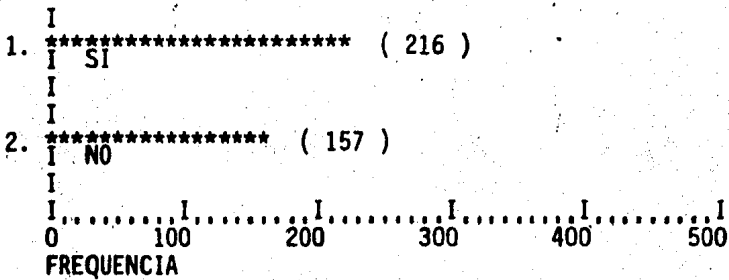
Preg. 3. Puesto que ocupo:

VARIABLE



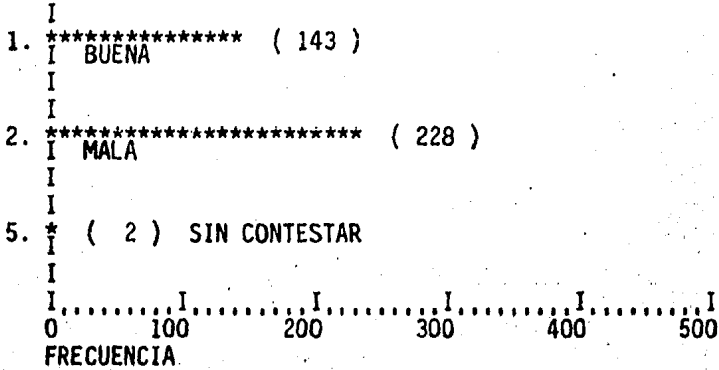
Preg. 4. ¿Conoce usted a las Agencias o Empresas de Selección?

VARIABLE



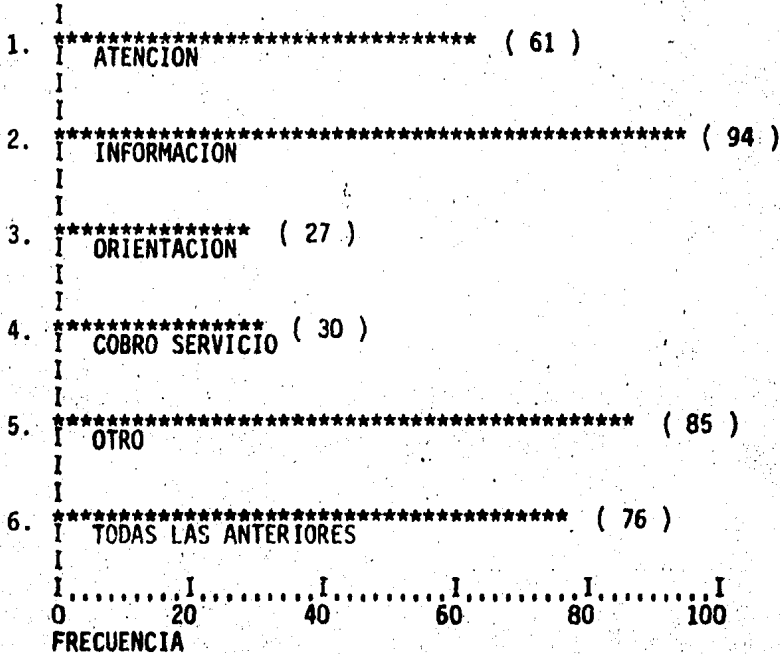
Preg. 5. ¿Qué imagen tiene usted de estas empresas?

VARIABLE



Preg. 6. ¿Podría mencionar los motivos?

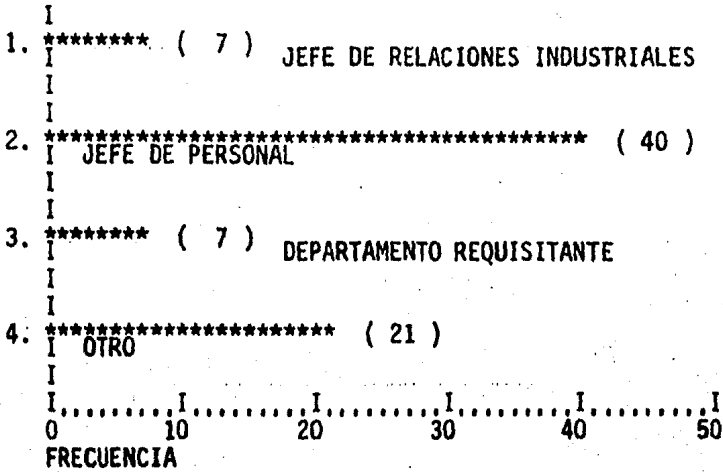
VARIABLE



ENCUESTA A EMPRESAS CLIENTE.

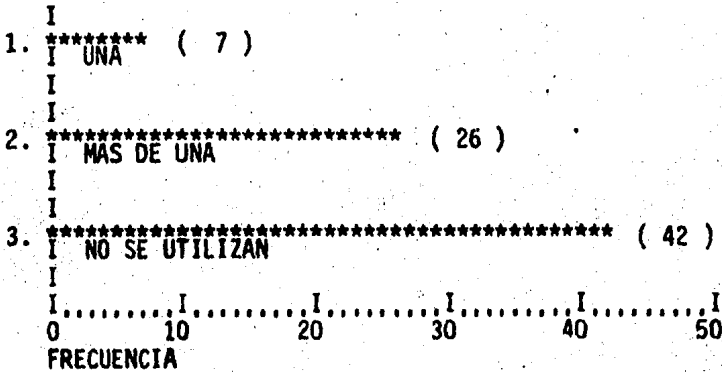
Preg. 2. ¿Quién recluta al personal?

VARIABLE



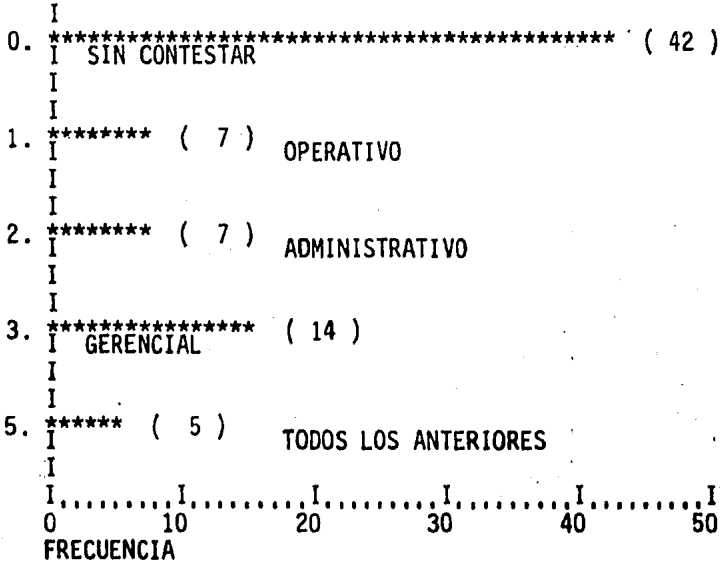
Preg. 11. En caso de usar Agencias o Empresas de Selección, ¿Con --
cuantas trabaja usted normalmente?

VARIABLE



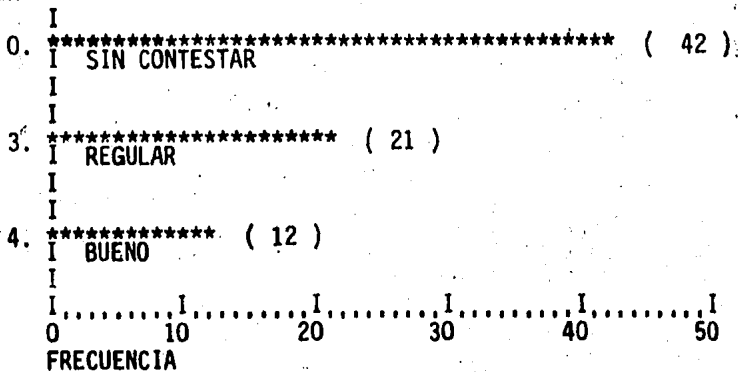
Preg. 12. ¿Qué niveles solicita?

VARIABLE



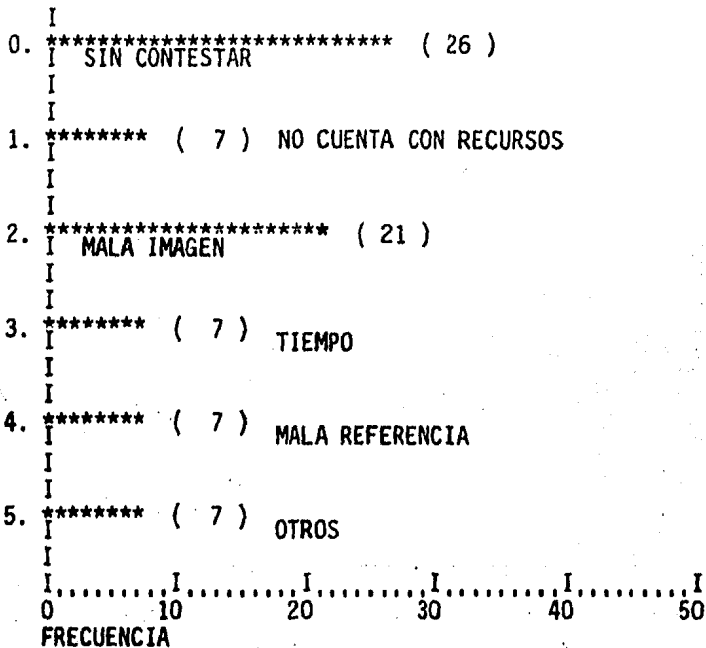
Preg. 13. ¿Qué resultados le dan?

VARIABLE



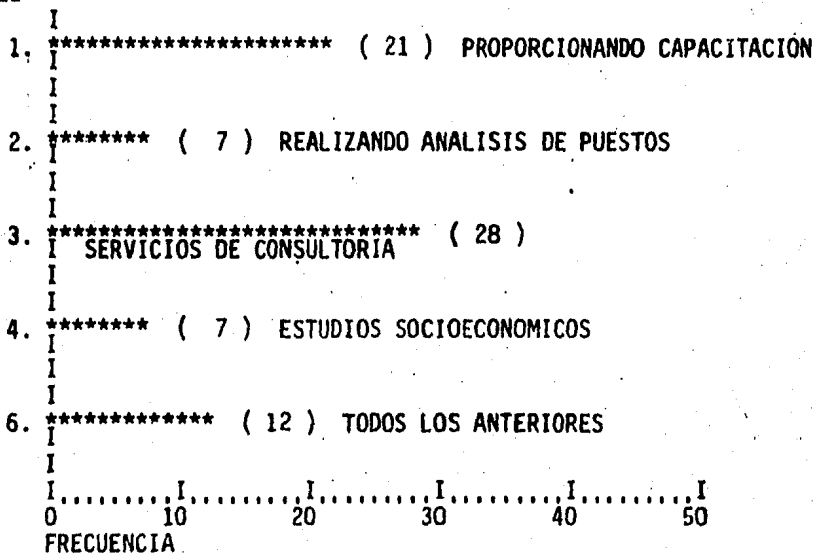
Preg. 14. ¿Si sólo usa los servicios gratuitos, por qué no usa las Agencias o Empresas de Selección?

VARIABLE



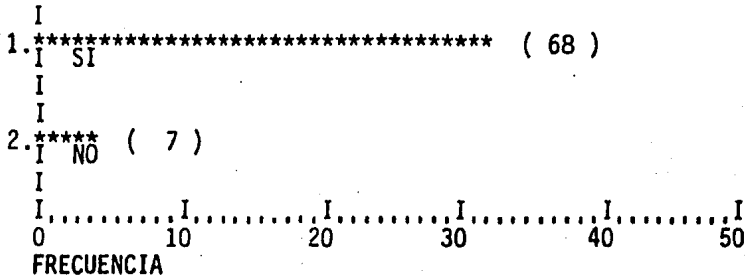
Preg. 17. En caso de no usarlas y de que no exista la necesidad ¿En qué condiciones podría haber una necesidad? _____

VARIABLE



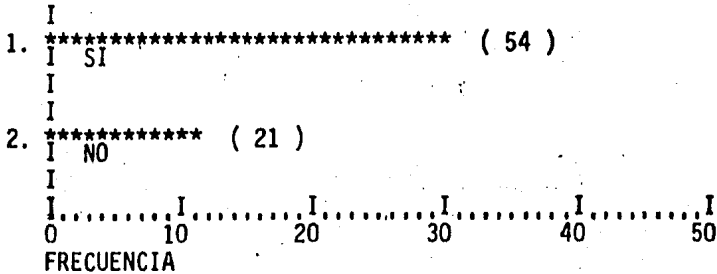
Preg. 19. ¿Cree usted que en México exista la necesidad de las Agencias o Empresas de Selección?

VARIABLE



Preg. 20. ¿Cree usted que estas Agencias o Empresas de Selección, - realicen una labor económica y/o social justificable en - nuestro medio?

VARIABLE



ENCUESTA A EMPRESAS DE SELECCION DE PERSONAL.

Preg. 2. Pasos de Selección de personal.

VARIABLE

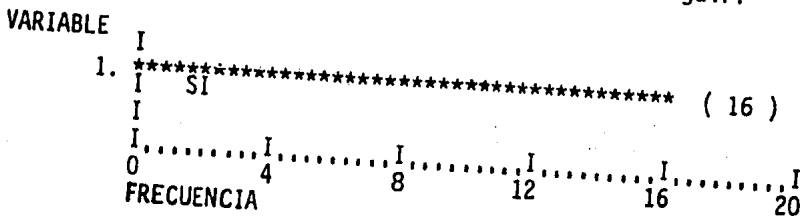
2.	I ***** (2)										
	I SEIS PASOS										
	I										
3.	I ***** (4)										
	I SIETE PASOS										
	I										
4.	I ***** (4)										
	I OCHO PASOS										
	I										
5.	I ***** (4)										
	I NUEVE PASOS										
	I										
6.	I ***** (1)	DIEZ PASOS									
	I										
	I										
7.	I ***** (1)	ONCE PASOS									
	I										
	I.....I.....I.....I.....I.....I.....I										
	0 2 4 6 8 10										
	FRECUENCIA										

Preg. 3. Cuando ustedes reclutan personal, ¿Qué instrumentos o ----- medios de reclutamiento utilizan?

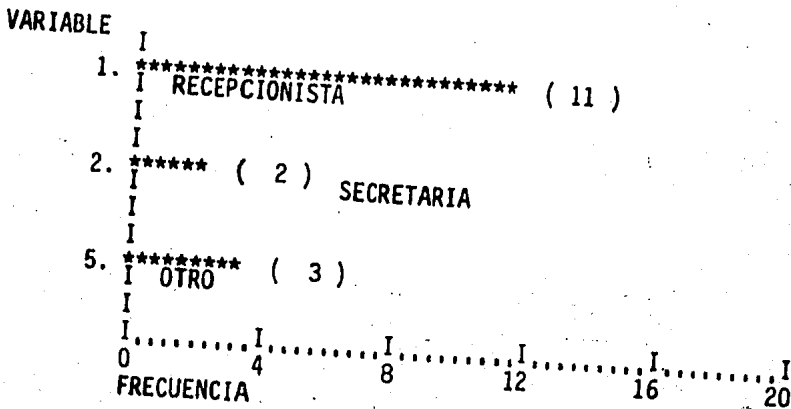
VARIABLE

1.	I ***** (11)										
	I PERIODICO										
	I										
4.	I ***** (4)	RECOMENDADOS									
	I										
	I										
8.	I **** (1)	DIRECTORIO TELEFONICO									
	I										
	I.....I.....I.....I.....I.....I.....I										
	0 4 8 12 16 20										
	FRECUENCIA										

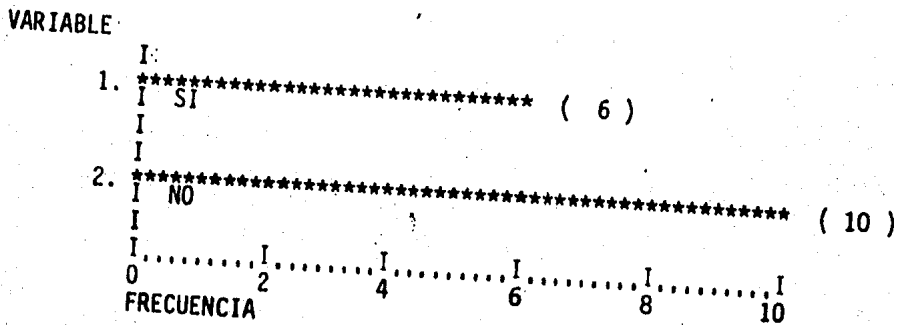
Preg. 4. Al llegar el solicitante a la empresa ¿ Hay alguna persona que le indique los pasos a seguir?



Preg. 5. ¿Qué puesto ocupa dicha persona?



Preg. 6. ¿Se le proporciona algún instructivo al solicitante?



Preg. 7. ¿Que puesto ocupa la persona que analiza la solicitud?

VARIABLE I
 3. I ***** (15)
 I CONSULTOR O ASESOR
 I
 I
 5. I **** (1) OTRO
 I
 I
 I I I I I I I
 0 4 8 12 16 20
 FRECUENCIA

Preg. 8. ¿Qué escolaridad tiene la persona que analiza la solicitud?

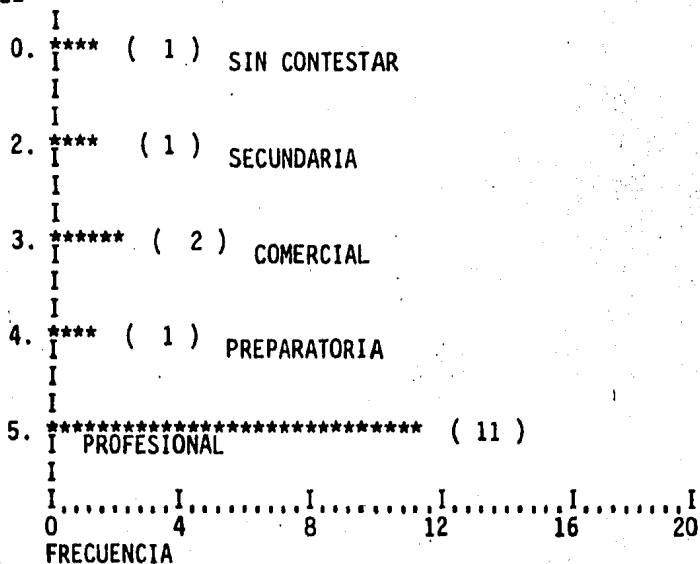
VARIABLE I
 2. I **** (1) SECUNDARIA
 I
 I
 3. I ***** (3) COMERCIAL
 I
 I
 4. I **** (1) PREPARATORIA
 I
 I
 5. I ***** (11) PROFESIONAL
 I
 I I I I I I I
 0 4 8 12 16 20
 FRECUENCIA

Preg. 10. ¿Qué puesto tiene la persona que realiza las entrevistas?

VARIABLE I
 0. I **** (1) SIN CONTESTAR
 I
 I
 3. I ***** (15) CONSULTOR O ASESOR
 I
 I I I I I I I
 0 4 8 12 16 20
 FRECUENCIA

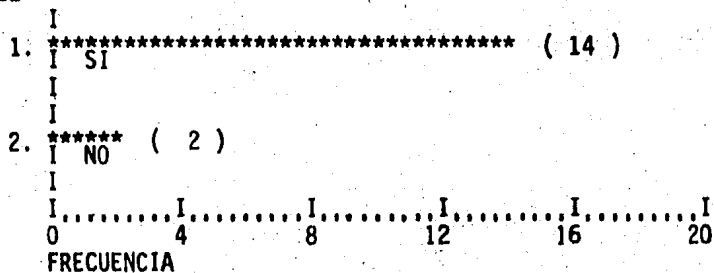
Preg. 11. ¿Qué escolaridad tiene la persona que realiza las entrevistas?

VARIABLE



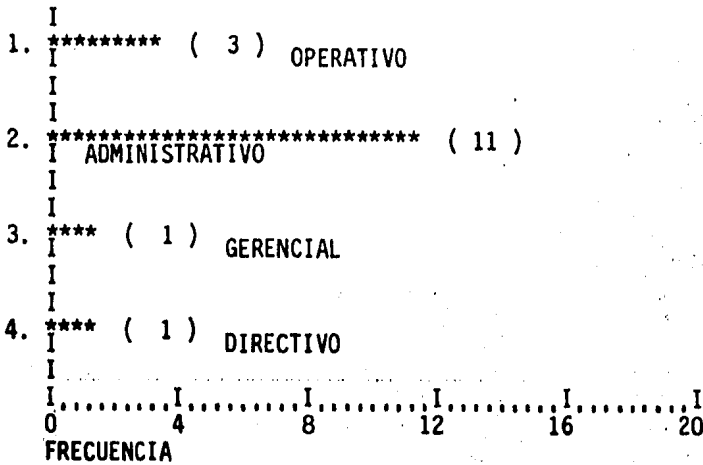
Preg. 13. ¿Se realizó algún estudio para la implantación de las -- pruebas técnicas de empleo?

VARIABLE



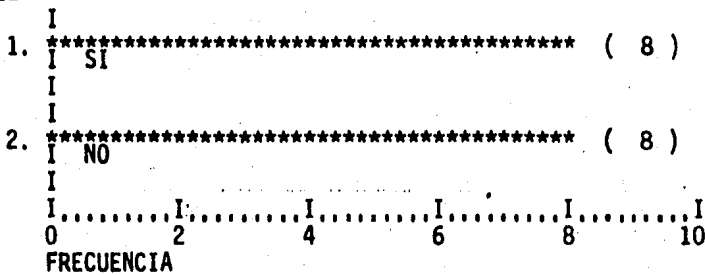
Preg. 14. ¿Para qué niveles de puestos, ya tienen elaborados exámenes?

VARIABLE



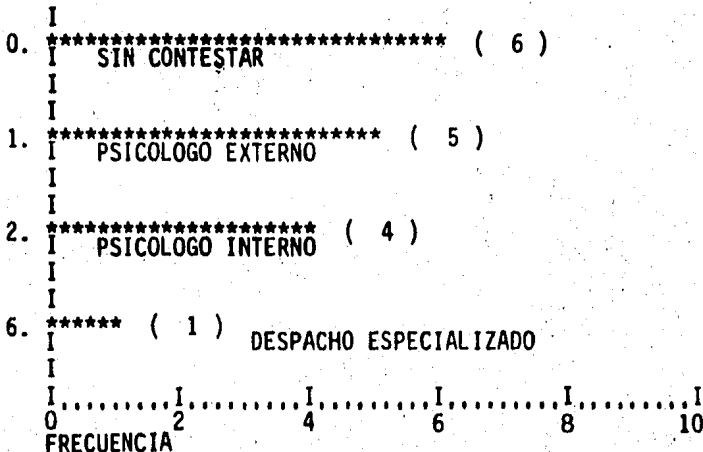
Preg. 17. ¿Cuentan con una batería de tests o pruebas psicológicas?

VARIABLE



Preg. 18. ¿De qué manera integrarán esta batería o pruebas psicológicas?

VARIABLE



Preg. 20. ¿Qué puesto tiene la persona que aplica los exámenes ---
psicológicos?

VARIABLE

```

I
0. ***** ( 7 )
I SIN CONTESTAR
I
I
3. ***** ( 2 ) CONSULTOR O ASESOR
I
I
4. ***** ( 7 )
I ESPECIALISTA
I
I.....I.....I.....I.....I.....I
0      2      4      6      8      10
FRECUENCIA
  
```

Preg. 21. ¿Qué escolaridad tiene la persona que aplica los exáme--
nes psicológicos?

VARIABLE

```

I
0. ***** ( 7 )
I SIN CONTESTAR
I
I
5. ***** ( 9 )
I PROFESIONAL
I
I.....I.....I.....I.....I.....I
0      2      4      6      8      10
FRECUENCIA
  
```

Preg. 22. ¿Qué puesto tiene la persona que evalúa los exámenes ---
psicológicos?

VARIABLE

```

I
0. ***** ( 7 )
I SIN CONTESTAR
I
I
3. ***** ( 2 ) CONSULTOR O ASESOR
I
I
4. ***** ( 7 )
I ESPECIALISTA
I
I.....I.....I.....I.....I.....I
0      2      4      6      8      10
FRECUENCIA
  
```

Preg. 23. ¿Qué escolaridad tiene la persona que evalúa los exámenes psicológicos?

VARIABLE

```

I
0. ***** ( 7 )
I SIN CONTESTAR
I
I
5. ***** ( 9 )
I PROFESIONAL
I
I.....I.....I.....I.....I.....I
0.....2.....4.....6.....8.....10
FRECUCENCIA
  
```

Preg. 25. ¿Qué puesto tiene la persona que realiza la entrevista profunda?

VARIABLE

```

I
3. ***** ( 13 )
I CONSULTOR O ASESOR
I
I
4. **** ( 1 ) ESPECIALISTA
I
I
5. **** ( 1 ) GERENTE
I
I
6. **** ( 1 ) OTRO
I
I.....I.....I.....I.....I.....I
0.....4.....8.....12.....16.....20
FRECUCENCIA
  
```

Preg. 26. ¿Qué escolaridad tiene la persona que realiza la entrevista profunda?

VARIABLE

```

I
2. **** ( 1 ) SECUNDARIA
I
I
3. ***** ( 2 ) COMERCIAL
I
I
5. ***** ( 13 )
I PROFESIONAL
I
I.....I.....I.....I.....I.....I
0.....4.....8.....12.....16.....20
FRECUCENCIA
  
```

Preg. 30. ¿Aplican encuestas socioeconómicas a los solicitantes - preseleccionados?

VARIABLE

```

I
1. ***** ( 11 )
I SI
I
I
2. ***** ( 5 )
I NO
I
I.....I.....I.....I.....I.....I
0.....4.....8.....12.....16.....20
FRECUENCIA
    
```

Preg. 32. ¿Cuentan con una lista de espera para las solicitudes -- aceptadas?

VARIABLE

```

I
1. ***** ( 10 )
I SI
I
I
2. ***** ( 6 )
I NO
I
I.....I.....I.....I.....I.....I
0.....2.....4.....6.....8.....10
FRECUENCIA
    
```

Preg. 33. ¿Por qué medio, la empresa le requiere personal?

VARIABLE

```

I
1. **** ( 1 ) CARTA REQUISICION
I
I
I
2. ***** ( 15 )
I TELEFONO
I
I.....I.....I.....I.....I.....I
0.....4.....8.....12.....16.....20
FRECUENCIA
    
```


Preg. 34. ¿A cuántos candidatos envía generalmente a una empresa?

VARIABLE

```

I
3. ***** ( 14 )
I TRES
I
I
4. ***** ( 2 ) MAS DE TRES
I
I
I.....I.....I.....I.....I.....I
0.....4.....8.....12.....16.....20
FRECUENCIA
    
```

Preg. 35. ¿El candidato ó candidatos que ustedes envían a las empresas, reúne (n), al pie de la letra los requisitos?

VARIABLE

```

I
1. ***** ( 7 )
I SI
I
I
2. ***** ( 9 )
I NO
I
I.....I.....I.....I.....I.....I
0.....2.....4.....6.....8.....10
FRECUENCIA
    
```

Preg. 36. En caso de haber contestado negativamente, la pregunta anterior, ¿En qué porcentaje cumplen con los requisitos?

VARIABLE

```

I
0. ***** ( 7 )
I SIN CONTESTAR
I
I
1. ***** ( 1 ) DE 30% A 50%
I
I
2. ***** ( 1 ) DE 50% A 70%
I
I
3. ***** ( 7 ) DE 70% A 90%
I
I.....I.....I.....I.....I.....I
0.....2.....4.....6.....8.....10
FRECUENCIA
    
```

Preg. 41. ¿Qué clase de publicidad utiliza para dar a conocer sus servicios de colocación?

VARIABLE

```

I
1. ***** ( 1 ) CORREO DIRECTO
I
I
I
2. ***** ( 10 )
I PRESTIGIO
I
I
3. ***** ( 2 )
I VISITAS
I
I
5. ***** ( 1 ) FOLLETOS
I
I
I
7. ***** ( 2 ) TELEFONO
I
I
I.....I.....I.....I.....I.....I
0.....2.....4.....6.....8.....10
FRECUENCIA

```

Preg. 42. ¿ Pertenecen ustedes a la A.M.E.S.P.A.C.?

VARIABLE

```

I
1. ***** ( 11 )
I SI
I
I
2. ***** ( 5 )
I NO
I
I.....I.....I.....I.....I.....I
0.....4.....8.....12.....16.....20
FRECUENCIA

```

Preg. 43. ¿Es obligatoria su incorporación?

VARIABLE

1.	**** SI (1)					
2.	***** NO (14)					
3.	**** (1) DESCONOCIMIENTO					
	I.....I.....I.....I.....I.....I					
	0 4 8 12 16 20					
	FRECUENCIA					

Preg. 45. ¿Cómo describiría sus relaciones con dicha asociación?

VARIABLE

0.	***** SIN CONTESTAR (4)					
1.	***** EXCELENTE (3)					
2.	***** MUY BUENA (3)					
3.	***** BUENA (3)					
4.	***** REGULAR (3)					
	I.....I.....I.....I.....I.....I					
	0 2 4 6 8 10					
	FRECUENCIA					

Preg. 46. ¿A quién cobra el servicio de colocación?

VARIABLE

1.	***** A LA EMPRESA (16)					
	I.....I.....I.....I.....I.....I					
	0 4 8 12 16 20					
	FRECUENCIA					

Preg. 47. ¿Quién fija a ustedes la tarifa a cobrar?

VARIABLE

1. I
I **** (1) S.T. Y P.S.
I
I
2. I
I ***** (3) A.M.E.S.P.A.C.
I
I
3. I
I ***** (12)
I USTEDES MISMOS
I
I.....I.....I.....I.....I.....I
0 4 8 12 16 20
FRECUENCIA

Preg. 49. ¿Sabía usted que debe de estar registrado ante:

- Secretaría del Trabajo y Previsión Social
- Tesorería de la Federación
- Secretaría de Salubridad y Asistencia
- Instituto Mexicano del Seguro Social
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público
- Cámara de Comercio

VARIABLE

1. I
I ***** (16)
I SI
I
I.....I.....I.....I.....I.....I
0 4 8 12 16 20
FRECUENCIA

Preg. 50. ¿La Secretaría del Trabajo y Previsión Social, proporcio
na a ustedes información u orientación técnica sobre la
forma más efectiva de cumplir con las disposiciones lega
les?

VARIABLE

1. I
I ***** (4)
I SI
I
I
2. I
I ***** (12)
I NO
I
I.....I.....I.....I.....I.....I
0 4 8 12 16 20
FRECUENCIA

Preg. 51. ¿Han recibido ustedes inspecciones de trabajo?

VARIABLE

I
1. ***** (4)
I SI
I
I
2. ***** (12)
I NO
I
I.....I.....I.....I.....I.....I
0 4 8 12 16 20
FRECUENCIA

Preg. 54. ¿Ustedes garantizan al personal que colocan?

VARIABLE

I
1. ***** (16)
I SI
I
I.....I.....I.....I.....I.....I
0 4 8 12 16 20
FRECUENCIA

Preg. 55. ¿Por cuanto tiempo extienden la garantía?

VARIABLE

I
1. ***** (3)
I 30 DIAS
I
I
2. ***** (7)
I 2 MESES
I
I
3. ***** (2)
I 3 MESES
I
I
6. ***** (4)
I OTRO
I
I.....I.....I.....I.....I.....I
0 2 4 6 8 10
FRECUENCIA

Preg. 59 ¿Cree usted que en México exista la necesidad de empresas de este tipo?

VARIABLE

```

1. I ***** ( 16 )
   I SI
   I
   I .....I .....I .....I .....I .....I
   0 .....4 .....8 .....12 .....16 .....20
   FRECUENCIA
  
```

Preg. 60. ¿Cree usted que las Empresas de Selección de Personal, realicen una labor económica y/o social justificable en nuestro medio?

VARIABLE

```

1. I ***** ( 16 )
   I SI
   I
   I .....I .....I .....I .....I .....I
   0 .....4 .....8 .....12 .....16 .....20
   FRECUENCIA
  
```

DETERMINACION DE RESULTADOS

ELEMENTOS FACTORES	OBJETIVO	MEDIOS Y FUENTES DE RECAV. TAMIENTO	PROCESO DE SELECCION	PREPARACION ACADÉMICA	TRATO	SERVICIOS QUE PRESTAN	FORMA EN QUE TRABAJAN	% DE CUMPLIMIENTO CON LO SOLICITADO	PUBLICIDAD	INCORPORACION A INSTITUCION	COMUNICACION CON S.T.R.S	IMAGEN	PAPEL QUE SE DESEMPEÑAN	MEJORAS AL SERVICIO
EMPRESA PERSONAL DE SELECCION	ABSORCION DE PERSONAL	- PERIODICO - RECOMENDADOS - UNIVERSIDADES - ESCUELAS	- RECLUTAMIENTO - RECEPCION DE SOLICITUDES - ENTREVISTA - PRUEBAS DE EMPLEO - ENTREVISTA PROFUNDA - ESTUDIOS SOCIOECONOM. - LISTA DE ESPERA - COLOCACION	SEGUNDARIA 80 % PREPARATORIA 20 % PASANTE 10 % TITULADO 2 %	REGULAR 80 % BUENO 10 %	RECLUTAMIENTO 100 % PRESELECCION 100 % INV. SOCIOECON. 80 % PRUEBAS PSICOL. 80 % VISIT. DON. A EMPRESA CLIENTES 10 %	EMPRESAS CONOCIDAS 7 % 3 CANDIDATOS POR PUESTO GARANTIA 30 DIAS 60 " " 80 " " 100 " " EMPRESAS RECOMENDADAS	70% A 80 % DEL 100 %	PRESTIBIO VISITAS CORREOS TELEFONO FOLLETOS 80 % CORREO PRESTIBIO VISITAS PERIODO FOLLETOS TELEFONO VISITAS RADIO TELEVISION DIREC.TEL 20 %	LEGALMENTE CONSOLIDADAS OBLIG. 100 % AFILIADAS ANESPAC NO OBLIG. 80 % AFILIADAS C.C.A. NO OBLIG. 10 %	NINGUN TIPO DE COMUNICACION 80 % ORIENTACION 90 % INSPECCIONES DE TRABAJO 80 %	FALTA DE COORDINACION Y APOYO OFICIAL 80 % COSTOSO PERO BUEN SERVICIO 10 % BUENOS SERVICIOS Y SISTEMAS 10 %	SON ENGRANES EN EL TREN DE LA DEMANDA Y OFERENTE DE TRABAJO. LABOR ECONOMICA AHORRAN TIEMPO Y DINERO A LA EMPRESA CLIENTE. "LABOR SOCIAL" PREOCUPAN DAR UN BUEN TRABAJO AL SOLICITANTE.	MEJOR DIFUSION DE SUS SERVICIOS CON CURSOS A LOS EMPLEADOS DE LA E.S.P. APOYO OFICIAL Y DINERO A LA EMPRESA CLIENTE. ASESORIA EN OTRAS AREAS DE PERSONAL UNIFORMIDAD Y CONTINUIDAD EN LOS SERVICIOS MAYOR SERENIDAD Y OTRO
EMPRESAS CLIENTES	PERSONAL DE LA EMPRESA	- PERIODICO - RECOMENDADOS - PERSONAL DE LA EMPRESA	RESPONSABLE DE PERSONAL - PROFESIONAL - PREPARATORIA	BUENO 20 % REGULAR 20 % NO USAN 80 %	BUENO 20 % REGULAR 20 % NO USAN 80 %	NIVELES - ADMINISTRATIVO - PROFESIONAL	REQUISICION DE PERSONAL - TELEFONICAMENTE - CON DETERMINADOS PUESTOS	70% A 90 % DEL 100 %	DE E.S.P. • BOLETIN • VISITAS • DIREC. TEL. • TELEFONO	BUENA 20 % REGULAR 20 % NO USAN EL SERVICIO 60 %	ECONOMICO Y SOCIAL JUSTIFICABLE 80 % 40 % OPINO QUE NO HAY NECESIDAD	QUE EL PERSONAL DE LA E.S.P. ESTE MEJOR CAPACITADO PARA QUE HAYA UNA BUENA PRESELECCION DE SERVICIOS QUE HAYA UNA BUENA PRESELECCION DE SERVICIOS QUE DISTRIBUYAN SUS HORARIOS		
SOLICITANTES	PERSONAL DE LA EMPRESA	- RECOMENDADOS - EMPRESAS DE SELECCION - PERIODICO	SEGUNDARIA PREPARATORIA O COMERCIO PROFESIONAL	BUENO: % < - ATENCION - INFORMACION MALA: % > - ATENCION - INFORMACION - ORIENTACION - CALIDAD DEL SERVICIO	BUENO: % < - ATENCION - INFORMACION MALA: % > - ATENCION - INFORMACION - ORIENTACION - CALIDAD DEL SERVICIO	NIVELES - OPERATIVO - SECRETARIALES - ADMINISTRATIVOS - PROFESIONALES - EJECUTIVOS	DE E.S.P. • DIREC. TEL. • PERIODICO • FOLLETOS	80% A 70 % DEL 100 %	DE E.S.P. • DIREC. TEL. • PERIODICO • FOLLETOS	BUENA 80 % MALA 80 %	BUENA 80 % MALA 80 %	CAMBIO BUENA SERVICIOS MEJOR PUBLICIDAD Y DIFUSION DIVERSIFICACION DE SERVICIOS SE ABSTUVIERON DE CONTESTAR		

CAPITULO IV.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.

a) PROBLEMATICA .

a) Problemática.

La problemática hipotética que se manejó en el estudio fué la siguiente:

"Las Empresas de Selección de Personal, enfrentan una situación económicamente crítica, debido principalmente a la poca demanda de sus servicios por parte de -- las Empresas Clientes, originada por la mala imágen, que se tiene de dichos servicios. Si ésta situación se prolonga, se presentará la necesidad de diversificar sus servicios, cambiar de giro o definitivamente, retirarse del mercado".

Durante el estudio se pudo comprobar, qué ésta es la - problemática, pero en la realidad es más compleja, ya que intervienen factores internos y externos.

Para mejor comprensión de la problemática, se ha dividido, para su presentación y explicación, en problemas internos y problemas externos.

a.1) Problemas internos.

- I.- La preparación académica de los consultores o -- asesores, en la mayoría de los casos, llega a se cundaria, en casos menos preparatoria, lo que -- trae como consecuencia que las elecciones, que -- hagan con respecto al personal preseleccionado, sean subjetivas en la gran mayoría de los casos; además el trato al solicitante es regular, enten diendo como regular, un trato frío y carente de cortesía.
- II.- La preselección en la mayoría de los casos, no es completa, ya que no realizan exámenes psicométri cos y estudios socioeconómicos, además las pruebas técnicas de empleo, no son confiables, ya -- que las armaron los propios dueños, encargados, o bien las integraron por medio de amigos.
- III.- Los siguientes problemas nos muestran los casos más comunes, en los cuales la Empresa Cliente, se niega a pagar los servicios de la Empresa de Se-

lección de Personal.

1.) La Empresa cliente solicita personal, que le envía la E.S.P. a dicho personal a su vez la Empresa Cliente lo manda a una filial o a otra empresa, del mismo dueño negándose a pagar los servicios de la E.S.P.

Ejemplo:

La empresa "k" necesita una secretaria y se la pide a una E.S.P., la cual procede a reclutar y preseleccionar a 3 ó 4 aspirantes con las características solicitadas, y las envían a la Empresa Cliente: al llegar las aspirantes les informan que la plaza ya fué ocupada, pero que ellos tienen conocimiento que en otra empresa requieren una secretaria, pero da la casualidad que la otra empresa es una filial de la misma, o bien, pertenece al mismo dueño. Una de las aspirantes enviadas, se queda a trabajar en la otra empresa, y le avisa a la E.S.P., que ya se queda a trabajar; la E.S.P., al querer cobrar sus servicios a la empresa cliente que le solicito la secretaria, esta le niega el pago argumentando, que ninguna de las aspirantes se quedo; al quererle cobrar a la otra empresa donde esta laborando la colocada, ésta se niega a pagar (la empresa), argumentando que nunca solicitaron sus servicios, cosa que lamentablemente es cierta.

Así bien, la aspirante que de alguna forma fué colocada, tiene trabajo, y la E.S.P., se queda sin cobrar sus servicios.

2.) La Empresa Cliente pide personal, que es enviado por la E.S.P., que al querer cobrar sus servicios a la Empresa Cliente, esta se niega, ya que según ellos, la persona que hizo la requisición de personal, no se encuentra autorizada.

Ejemplo:

La empresa "x" en su departamento de tesorería, requiere de una secretaria, la cual es requerida al de

* Empresa de Selección de Personal.

partamento de personal, este a su vez procede a solicitarla a una E.S.P., la cuál a su vez recluta y preselecciona a 3 ó 4 aspirantes, y las envía a la Empresa Cliente, y resulta que las 3 ó 4 aspirantes enviadas, se queda una de ellas, la E.S.P. llama a la aspirante enviada y le pregunta si se quedo, aseveración que la chica ya aceptada afirma.

Al facturar la E.S.P., se dirige a cobrar, y se encuentra con que no le quieren pagar, argumentando - que la persona que hizo la requisición, no se encuentra autorizada para hacerlo. En algunos casos incluso, llegan a despedir a la chica ya aceptada antes - del término de la garantía, y de esta manera la E.S. P., no puede cobrar sus honorarios.

3.) Este es el caso en el que la empresa cliente le solicita personal a más de una E.S.P., y al tener - a su candidato, les inventan un nombre falso a cada una de las E.S.P., les dicen que sus candidatos no se quedaron, y que fué el de otra empresa, el candidato aceptado, y de esta forma no paga el servicio.

Ejemplo:

La empresa "z" tiene dos vacantes de auxiliares de contabilidad, y llama a varias E.S.P., para que le manden personal para dichas vacantes, Cuando la - E.S.P., "A" llama para preguntar si se quedo uno de sus candidatos, la empresa cliente le dice que se - quedaron los candidatos de otra empresa, y cuando - otras E.S.P., llaman para preguntar si sus candida - tos fueron seleccionados reciben la misma respuesta. Gracias a que entre ellas mismas se establece una - comunicación (en algunos casos), para ver si los colocados son de alguna empresa compañera, detectan - que los nombres que les dio la empresa cliente son falsos, por lo que alguna de las E.S.P., le avisa - para que pueda cobrar sus honorarios; si se trata de ella misma le cobra a la empresa cliente sus honora - rios. Pero para la investigación tiene que pagar -- los servicios de un investigador profesional, gasto

que obviamente no va a recuperar.

4.) Algunas empresas clientes al conseguir el personal que requieren, por medio de la E.S.P., convencen al candidato, que niegue el hecho de haber sido aceptado y que además prescindan de los servicios - de la E.S.P.

Ejemplo:

La empresa "y" necesita una secretaria urgentemente, le llama a una empresa de Selección de Personal, la cuál le envía sus candidatas, la empresa cliente se decide por una de ellas, proponiendole a la seleccionada, que avise a la E.S.P., que no se quedo y - que ya no necesita más de sus servicios. En algunos casos por duda, la E.S.P., decide investigar por -- cuenta propia, quien se quedo en ese puesto, y al - enterarse que fué una de sus candidatas, va y le cobra su factura a la empresa "y", que obviamente no le quiere pagar, e incluso para no hacerlo llega a despedir a la señorita ya contratada, la cual culpa a la E.S.P. A fin de cuentas, la empresa cliente - no paga los servicios que ya utilizó, y la señorita despedida, naturalmente no acudirá nuevamente a este servicio, y además procederá a transmitir a sus conocidos esta mala imagen, que ya se le formo; y el investigador que pago la E.S.P., es un gasto que de ninguna forma recupera.

IV.- En algunos casos las E.S.P., actuan con dolo y con ventaja, sobre las empresas cliente, claro que son unas cuantas. Con esto afectando la imagen de to-- das las demás E.S.P.

Ejemplo:

La empresa "z", solicita los servicios de la E.S.P., requiriendole un cajero, dicha E.S.P., recluta y -- preselecciona a 4 ó 5 candidatos para dicho puesto, los cuales son enviados. La empresa "z", elige a la persona que cubre sus necesidades, así como características, le comunica a la E.S.P., sobre su decisión.

Ya casi para finalizar el término de la garantía, la E.S.P., llama al colocado ofreciéndole un mejor trabajo, pidiéndole que se quede unos días más, pasando el término de la garantía. Por lo anterior - la empresa "z", se ven en la necesidad de solicitar una nueva persona, utilizando otro medio de reclutamiento de personal. En algunos casos llama nuevamente a la E.S.P., que puede ser la misma, u otra, aunque ya lo hace dudando de la efectividad de estos servicios.

- V.- También el solicitante en ocasiones, con su indecisión, su falta de interes o por su inestabilidad emocional, afecta con su proceder a la imagen de la E.S.P., y por supuesto a la empresa cliente también.

Ejemplo:

La empresa "M", requiere de un Mensajero, y se lo solicita a una E.S.P., la cual después de reclutar y preseleccionar, envía a 2 ó 3 candidatos, de los cuales dos no acuden a la cita, y el único que va es contratado. La E.S.P., llama a la empresa cliente, para conocer su opinión sobre los candidatos enviados, a lo que la empresa cliente responde, que solo acudio un candidato, y que fué contratado. La E.S.P., llama a los otros dos candidatos que no acudieron a la cita; uno le dice que no le gusto la ubicación de la empresa, y el otro explica, que en el camino, vio un letrero en otra epresa, que decía vacantes, y que como le gustaron las instalaciones, se decidio y entro. Lleno su solicitud y de inmediato fué contratado. Después de 15 días la empresa cliente llama a la E.S.P., avisándole que el recién contratado, ya no se presentó a trabajar, por lo que la E.S.P., le propone enviar a otra persona para cubrir la vacnate (esto lo hace para no perder el cliente). En algunos casos, que la empresa cliente no acepta la reposición, la E.S.P., no puede cobrar los servicios ya devengados de su colocación.

a.2) Problemas Externos.

- I. El alto índice de desempleo, que disminuye la oferta de trabajo, esto originado por la crisis económica que atraviesa el -- país.
- II. La gran competencia existente, por parte de otras fuentes y me dios de reclutamiento de personal, que en un momento determina do, tienen un costo menor, que el de utilizar los servicios de una Empresa de Selección de Personal.
- III. La imagen negativa que tiene la mayor parte del mercado potencial*, hace que este prefiera utilizar cualquier otra fuente - y/o medio de reclutamiento de personal, ya que dudan del profe sionalismo y seriedad de las E.S.P.. Lo anterior se debe a que algunas de ellas, durante bastantes años, han operado fuera de la ley y de la ética profesional, han abusado de la confianza de los solicitantes, enviándolos a empresas que no existen, o bien que ya no requerían personal y en último de los casos cobrandole cuotas por la colocación; a las empresas clientes, enviándole el personal no adecuado, que le hace perder tiempo y - dinero o bien les mandan una persona muy eficiente, que al poco sacan de ahí, y colocan en otro lugar, dejando esa plaza nuevamente vacía.
- IV. Falta de apoyo por parte de la Secretaria del Trabajo y Previ-- sión Social, a su vigilancia y control, también falta de una -- adecuada difusión de sus servicios, por parte de dicha institu-- ción, así como un reconocimiento patente de la importancia de - sus servicios.

*Al hablar de su mercado potencial, hablamos de empresas que necesitan personal, y de solicitantes que requieren de empleo, que no han usado este servicio.

b) HIPOTESIS Y DETERMINACION DE SOLUCIONES.

La hipótesis que se manejó en la realización de este estudio, fué - la siguiente:

" ¿La Asesoría Administrativa en las Empresas de Selección de Personal, colaborará a identificar las causas de su problemática actual, y así mismo brindará alternativas para afrontarla? "

La hipótesis antes mencionada, si se comprueba, ya que se logro identificar las causas, por las cuales las E.S.P., presentan una problemática tan compleja y así mismo esta última se analizó detalladamente en el inciso anterior.

En esta parte del estudio se va a terminar de comprobar la hipótesis arriba mencionada, ya que a continuación vamos a citar algunas alternativas - para afrontar su problemática.

ALTERNATIVA No. 1 Publicidad.

Como ya en otro inciso del presente estudio, se hizo mención, de que el principal problema es de imagen, pues bien, este problema podría tener solución, con una adecuada publicidad de sus servicios, de la manera siguiente:

- Paso 1. Dar a conocer sus servicios.
- Paso 2. Explicar en que consiste su servicio.
- Paso 3. Explicar las ventajas de usar este servicio.
- Paso 4. Inspirar confianza al cliente..

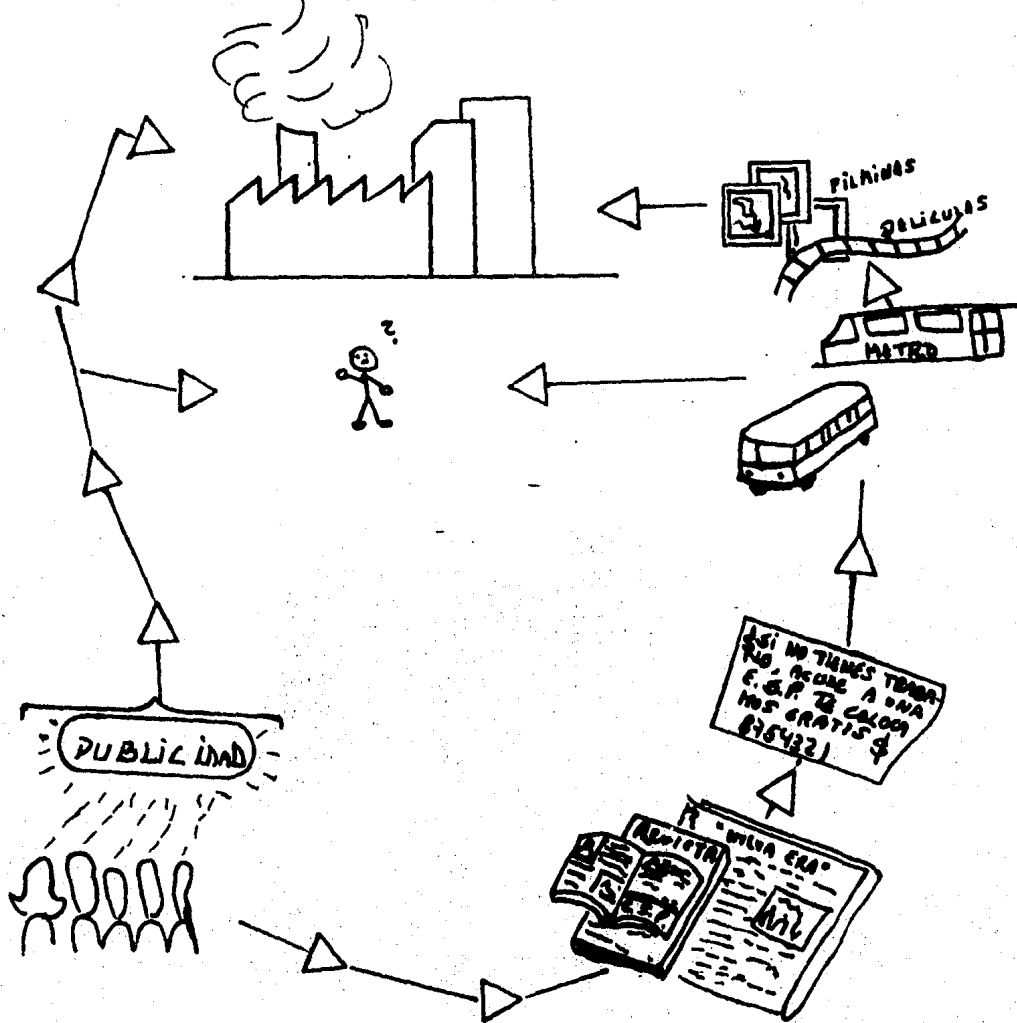
Estos pasos se llevarían a cabo dentro de una campaña publicitaria, y los medios que se podrían utilizar serían entre otros los siguientes:

- a) Mensajes en periódicos y revistas.
- b) Carteles a la intemperie, en tiendas, cines, etc.
- c) Cartulinas colocadas en camiones, metro, etc.
- d) Mensaje en la radio y televisión.
- e) Transparencias y/o películas con fines publicitarios.

La campaña publicitaria podría llevarse a cabo, a través de la --- A.M.E.S.P.A.C., o bien que a las E.S.P., que les interesara este aspecto podrían llevar a cabo su campaña publicitaria en cooperativa, para promocionar sus servicios.

Lo principal en este aspecto, es que la calidad alcanzada o por alcanzar en sus servicios, se mantenga en un nivel, y si se cambia sea para progresar, para que de esta forma la publicidad pueda rendir sus frutos y gra--

dualmente cambien esa imagen negativa que hay sobre sus servicios.



ALTERNATIVA No. 2 Visitas

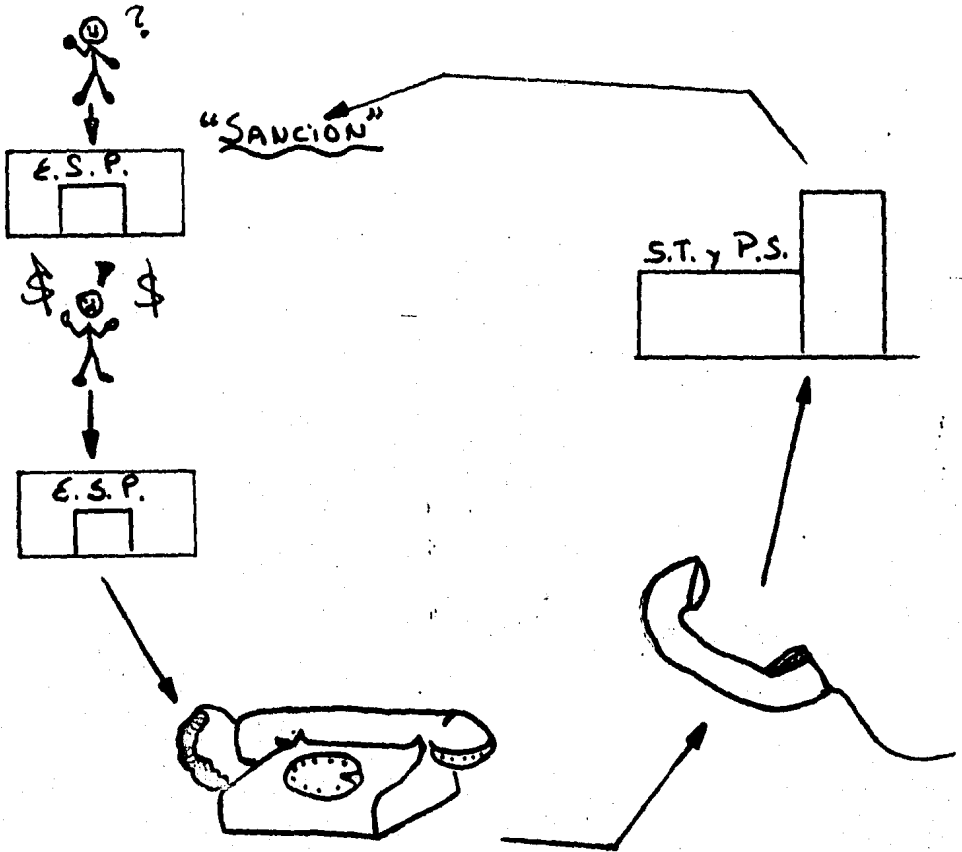
Un factor decisivo en el crecimiento y desarrollo de cualquier empresa, son sus clientes, los cuales merecen un trato muy especial. En el caso de las Empresas de Selección de Personal, tienen dos clientes a atender, que son: la empresa cliente y el solicitante, y a ambos debe darles un trato cordial y adecuado. En el caso de los solicitantes darles una adecuada --- orientación sobre los servicios que van a prestar, el lugar, horario, trato respetuoso, etc.; a la empresa cliente debería visitarla con frecuencia, para lo siguiente:

- a) Conocer el desarrollo del colocado, así como la calidad de su trabajo, y aprovechar la visita para ofrecer nuevamente sus servicios, de esta manera, el colocado va a sentir que le interesa a la empresa cliente pensará que está trabajando con un E.S.P., sería y responsable.
- b) Las visitas pueden ser enfocadas, a empresas pequeñas y medianas (ya que un buen número de ellas, no cuenta con departamento de personal), y ofrecerles sus servicios en charlas y/o conferencias, apoyandose en transparencias, filminas, cartulinas, etc., tratando de dejar claro, que servicios prestan, el ahorro que el futuro cliente puede tener, al utilizar el servicio de la E.S.P., y posteriormente de las visitas, charlas y/o conferencias, podrían establecer comunicaciones telefónicas, para recordar sus servicios y preguntar si aún no los requieren.
- c) Las visitas también podrían operar, después de que la empresa -- cliente solicita personal, con la finalidad de rectificar datos, tales como plaza, sueldo, condiciones de trabajo, etc. Esto daría como consecuencia una mayor seguridad para la E.S.P., y para la empresa cliente sería una atención.

ALTERNATIVA No. 3 Eliminar elementos negativos

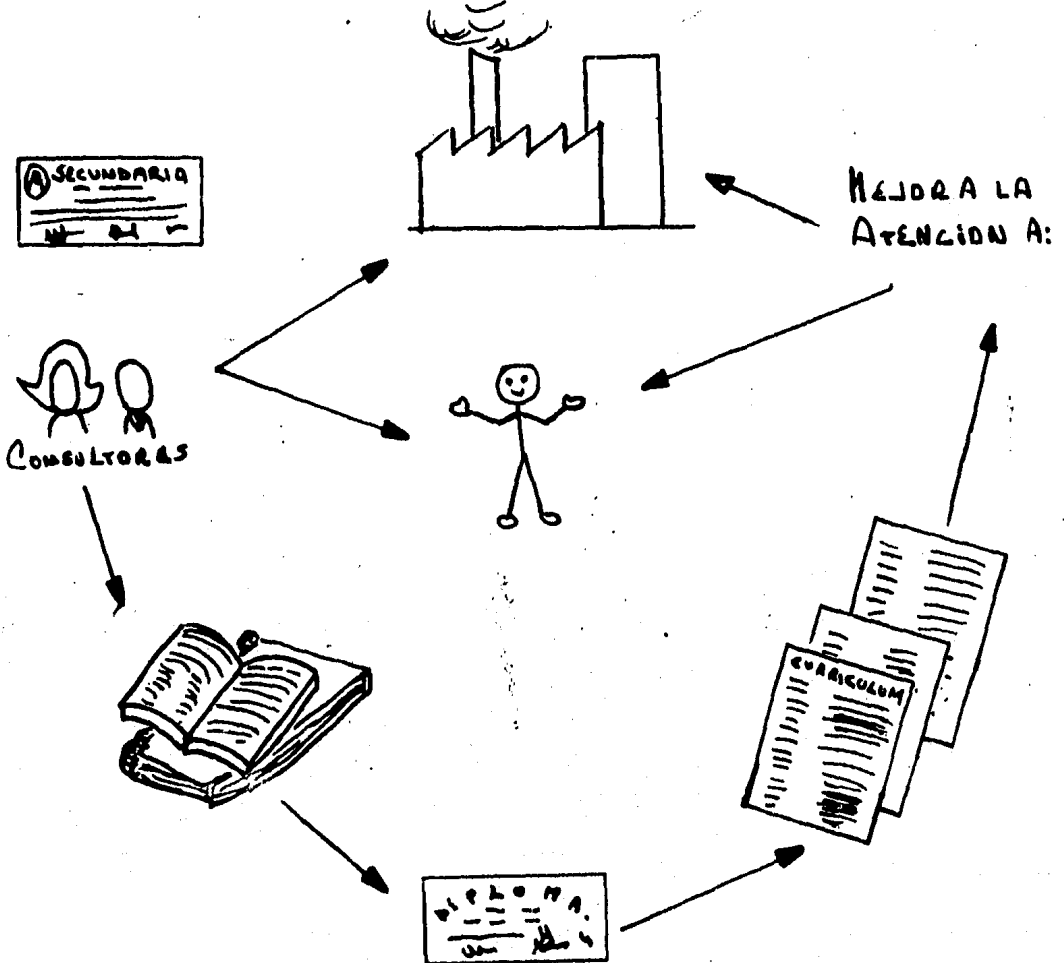
La mala imagen que el público en general tiene sobre las Empresas de Selección de Personal, es debido a que algunas de ellas han actuado y actúan fuera de la Ley y de la ética, este tipo de empresas reciben el nombre de -- "Agencias de Colocación", que las distingue de las E.S.P., que sí actúan dentro de la Ley en forma profesional y ética.

Lo ideal sería que cuando una E.S.P., tuviere conocimiento de la actuación de una agencia de éstas, de inmediato diera parte a las autoridades de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social, para que ésta a su vez procediera a la sanción correspondiente.



ALTERNATIVA No. 4 Escolaridad

En el estudio se detectó que los consultores, que son quienes atienden a la empresa cliente y al solicitante, sólo contaban con secundaria y -- con alguna experiencia. Indudablemente es de vital importancia la experien-- cia, pero es también muy importante la escolaridad, ya que es la que va a -- brindar la base teórica de conocimientos sobre el reclutamiento y selec--- ción de personal y sobre otras áreas también. Las E.S.P., deberían propor-- cionar a su personal la oportunidad de que tomen cursos que enriquezcan sus conocimientos y además tengan valor curricular para asegurarse de que dichos cursos los imparten instituciones serias.



c) CONCLUSIONES

Algo que se pudo percibir durante el estudio, es que - la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, publicó el 23 de noviembre de 1982, un reglamento, el cual a la fecha no se cumple, y algo más, es que a la fecha de terminación de esta tesis, no se han publicado los criterios de aplicación de dicho reglamento, además cabe señalar que no existen estadísticas y registros, en los cuales se pueda estudiar el comportamiento de estas empresas.

Será conveniente que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, publicara a la brevedad posible los antes mencionados criterios, para que de esta forma se tenga un mayor control sobre la actividad de las Empresas de Selección de Personal; deberá establecer una mayor comunicación, no sólo con la A.M.E.S.P.A.C sino también con las Empresas de Selección de Personal que no se encuentran afiliadas; se deben hacer más frecuentes las inspecciones de trabajo, para así poder detectar las agencias de colocaciones, que cobran y siguen desprestigiando una actividad económica y social respetable; se deberán conocer qué planes tiene la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, para este tipo de empresas, qué piensa de ellas y cómo las va a controlar en un futuro cercano.

También se pudo apreciar, que la imagen que tienen algunas Empresas de Selección de Personal sobre la A.M.E.S.P.A.C., es mala, a pesar de estar afiliadas. No se debe perder de vista que la finalidad de cualquier asociación es la de proteger y velar -- por los intereses de sus asociadas, así como por sus buenas relaciones entre ellas mismas. Durante el estudio se pudo captar la inquietud de crear otra A.M.E.S.P.A.C., por parte de algunos empresarios que desean hacer más dinámica y profesional esta actividad, así como de otros empresarios, que no los ha querido aceptar la A.M.E.S.P.A.C. Lo anterior se debe a que la mayoría de los empresarios de las Empresas de Selección de Personal, se conocen entre sí y asimismo conocen su forma de trabajo; los que forman la asociación, evitan afiliar empresas que han actuado en forma dudosa con Empresas Clientes y aspirantes.

Otro punto importante fué, el que se detectó al levantar la información de las Empresas Clientes, es la necesidad de que las Empresas de Selección de Personal presten otro tipo de servicios, coincidiendo en su mayoría que fueran servicios de consultoría, en materia de administración de personal. También manifestaron el hecho de que las Empresas de Selección de Personal no usan publicidad en radio y televisión, como la de los Bancos, Bolsas de Valores, "la radio", etc., que también venden servicios.

En este tipo de empresas, que administrativamente se encuentran desorientadas, hay un campo de trabajo y de acción para el Licenciado en Administración, que como agente de cambio que es, puede y debe buscar ayudar a las pequeñas y medianas empresas de Selección de Personal.

BIBLIOGRAFIA.

- "Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos". Editorial Porrúa, México, 1983.
- "Nueva Ley Federal del Trabajo 1984". Editorial Librería Teocalli, México, 1984.
- Alcala, Velázquez Beatriz
- "Uso del Paquete SPSS" serie textos, Programa Universitario de Computo, México, 1984.
- Anderson, Jonathan
- "Redacción de Tesis y Trabajos Escolares". Editorial Diana, México, 1981
- Arias, Galicia Fernando
- "Administración de Recursos Humanos". Editorial Trillas, México, 1981.
- Fernández, Arena José
- "La Auditoría Administrativa", Editorial Diana, México, 1982.
- Gómez, Estrada Francisco
- "La Utilidad y/o necesidad de las Empresas de Selección de Personal en la Ciudad de México". Editorial El Universitario, México, 1975 (Tesis).
- J., Herdert Cruden
- "Administración de Personal". Editorial CECSA, México, 1980.
- Nacías, Pineda Roberto
- "La Investigación Metódica de la Administración". Ediciones Contables y Administrativas S.A., México, 1970.

- P., Leonard William "Auditoría Administrativa". Editorial Diana, México, 1981.
- Pardinas, Felipe "Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales". Editorial Siglo XXI Editores, México, 1982.
- Poder Ejecutivo Federal "Plan Nacional de Desarrollo 1983-1988 Secretaría de Programación y Presupuesto, México, 1983.
- R., Terry George "Principios de Administración". Editorial CECSA, México, 1980.
- Rodríguez, Valencia Joaquín "Sinópsis de Auditoría Administrativa" Editorial Trillas, México, 1981.
- Rubio, Ragazzoni Victor M. "Guía Práctica de Auditoría Administrativa y Contables, S.A., México 1983.
- S. George Claude "Historia del Pensamiento Administrativo". Editorial P.H.I., México, 1980.
- Taborga, Huascar "Como hacer una Tesis". Tratados y Manuales Grijalbo, México, 1980.
- Villers, Ruiz Abelardo "Statistical Package for the Social Sciences". Serie Instructivos. Programa Universitario de Computo, México, 1983.
- W., Snedecor George "Métodos Estadísticos". Editorial CECSA, México, 1980.