

111
2 es.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

FACULTAD DE PSICOLOGIA

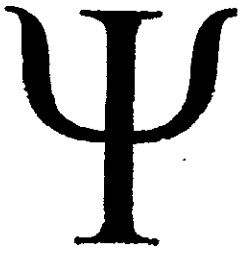
NUMERACION MAL COMPAGINADA

ELABORACION DE UN MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS PARA LA CAMARA NACIONAL
DE COMERCIO DE LA CIUDAD DE MEXICO.

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGIA
P R E S E N T A :
ROSA SARA GONZALEZ PEÑA

DIRECTOR DE TESIS: LIC. ISaura LOPEZ SEGURA



MEXICO, D. F.,

1998

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

263778



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

*A esa mujer tan maravillosa que con su apoyo incondicional
me ha dado tanto: mi madre.*

A mi padre.

Y muy especialmente a ti....

*Es verdad que el camino conlleva el riesgo al fracaso, esa es la
principal razón del temor a la libertad. Pero también es verdad
que en la vida no hay errores, solo lecciones que aprender.*

ÍNDICE.

1. INTRODUCCIÓN.	1
2. ANTECEDENTES.	2
2.1. Desempleo.	2
2.2. Orígenes de las Bolsas de Trabajo en el Mundo.	5
2.3. Orígenes de las Bolsas de Trabajo en México.	6
2.4. Evolución Histórica - Jurídica del Servicio Nacional de Empleo.	10
2.5. Oportunidades de empleo en Internet.	13
2.6. Sector Privado.	14
2.7. Sector Público.	15
2.8. Sector Social.	16
2.9. Personalidad Jurídica de la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México.....	18
3. MARCO TEÓRICO.	19
3.1. Manuales Administrativos.	19
3.2. Modelos de los procesos de Reclutamiento y Selección de personal.	25
3.2.1. Modelo tradicional del proceso de Reclutamiento.	26
3.2.2 Modelo tradicional del proceso de Selección de personal.	31
3.2.3 Modelo de Selección por Objetivos.	36
4. METODOLOGÍA.	39
4.1. Planteamiento y justificación del problema.	39
4.2. Objetivo de la investigación.	40
4.3. Tipo de estudio.	40
4.4. Sujetos.	40
4.5. Número de casos.	40
4.6. Escenario.	42
4.7. Procedimientos.	43
4.8. Instrumento.	44
5. RESULTADOS.	45
6. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CÁMARA NACIONAL DE COMERCIO DE LA CIUDAD DE MÉXICO.	66
7. CONCLUSIONES.	67
8. BIBLIOGRAFÍA.	71

1. INTRODUCCIÓN.



INTRODUCCIÓN.

La necesidad de contar con manuales de procedimientos en las organizaciones se ha vuelto *imperativa en función* de que son instrumentos que apoyan la atención del quehacer cotidiano, ya que en ellos, se encuentran, en forma metódica los elementos fundamentales para el adecuado y oportuno desarrollo de las actividades que se llevan a cabo en cualquier institución.

En esta tesis se propone un Manual de Procedimientos para la Bolsa de Trabajo de la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México, como una herramienta importante de apoyo para el reclutador; con lo que se pretende mejorar el servicio proporcionado por la institución.

Este trabajo está integrado por cinco apartados , el primero de ellos contiene información referente a los orígenes y evolución de las Bolsas de Trabajo, así como el marco jurídico en donde se desenvuelven.

En el segundo apartado se encuentra información referente a los manuales administrativos y a los modelos de reclutamiento y selección que se tomaron como marco de referencia para la elaboración del Manual de Procedimientos propuesto.

El apartado tres reúne información relativa a un grupo de Bolsas de Trabajo que se incluyeron en la investigación realizada, con la finalidad de conocer el procedimiento que realiza en cada una de ellas.

Finalmente, el Manual de Procedimientos para la Bolsa de Trabajo de la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México el cual contiene la sucesión de cada una de las operaciones que se realizan en el proceso de reclutamiento y selección de personal, señalando tiempos de ejecución, herramientas de apoyo y responsables del desarrollo de las actividades.

2. ANTECEDENTES.

- 2.1. *Desempleo.*
- 2.2. *Orígenes de las Bolsas de Trabajo en el Mundo.*
- 2.3. *Orígenes de las Bolsas de Trabajo en México.*
- 2.4. *Evolución Histórica - Jurídica del Servicio Nacional de Empleo.*
- 2.5. *Oportunidades de empleo en Internet.*
- 2.6. *Sector Privado.*
- 2.7. *Sector Público.*
- 2.8. *Sector Social.*
- 2.9. *Personalidad Jurídica de la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México.*

I. Desempleo

En la vida del ser humano, como sabemos, existen diversas actividades encaminadas a lograr la supervivencia, entre ellas hay una, el trabajo, que es parte fundamental de la vida. Por medio del trabajo, y básicamente a través de su remuneración (salario), el hombre puede satisfacer sus necesidades de alimentación, vestido, vivienda, diversión, etc. El trabajo remunerado constituye para una gran mayoría de nuestra población el medio más digno y más importante de obtención de ingresos.

Dada la situación económica, social y política por la que atraviesa el país, el empleo se ha convertido en una área de interés prioritario ante la magnitud de deficiencias ocupacionales que enfrentan grupos importantes de nuestra población.

Henry J. Bruton (1978) considera que:

1. Los pobres no pueden permanecer desempleados por mucho tiempo. Una persona desempleada requiere de algunas formas de sustento para poder sobrevivir, y los adultos pobres raramente tienen familiares o amigos que les presten por largo tiempo.
2. Existe gente clasificada como empleados por cuenta propia, como consecuencia de la falta de empleos alternativos y los empleados por cuenta propia reflejan con frecuencia la necesidad de mantener un trabajo provisional o al día.
3. La población que se encuentra sin trabajo o más frecuentemente en trabajo poco productivos carecen de habilidades técnicas. Son inexpertos en el sentido de que tienen poco entrenamiento formal, y lo que es más importante, de que no han acumulado experiencias de trabajo. Es muy difícil ocupar en un empleo productivo a una persona de 35 años o más que nunca haya permanecido por mucho tiempo en un trabajo. Al mismo tiempo que detectamos un problema de desempleo, en nuestro país se observan faltantes de técnicos y de determinadas categorías de trabajadores. De nuevo es de destacar que mucha de la destreza y talentos requeridos son de los que se adquieren con el trabajo, por la experiencia más que a través de programas formales de educación. En una amplia gama de actividades la habilidad se obtiene sólo practicando, y para practicar se requiere de un empleo.
4. Por supuesto debe reconocerse que existe gente desempleada en un sentido convencional. Por razones antes mencionadas, esta gente puede estar en mejores condiciones económicas que muchos de los que en efecto tienen un trabajo. Estas personas son probablemente jóvenes y se encuentran buscando trabajo por primera vez. En todas las sociedades, la tasa de desempleo abierta

de quienes inician su incorporación en la fuerza de trabajo es mayor de la que se observa entre trabajadores adultos. Esto es así en parte porque los jóvenes tienen con más frecuencia que los adultos alternativas para mantenerse, pero también porque los nuevos miembros de la fuerza de trabajo no pueden ofrecer la experiencia de los antiguos, ni conocen los detalles de trabajo del mercado de mano de obra. Estos desempleados con frecuencia han recibido educación institucional por periodos extensos.

5. Finalmente mucha gente, especialmente las mujeres abandonan la fuerza de trabajo después de varios periodos de intentos infructuosos.

El problema del desempleo, según el Premio Nóbel Gary Becker, tiene sus principales causas en los fuertes impuestos, cuotas y cargas a las empresas sobre las nóminas con el objetivo paradójicamente de crear seguros de desempleo, de accidentes, vejez o cesantía. Los índices de desempleo están muy relacionados con la dimensión de esas cargas.

No es necesario ser un Premio Nóbel, para comprender que entre mayores sean los costos para crear un empleo, existirá más desempleo, pues los principales solicitantes de mano de obra, que son las empresas medianas y pequeñas, reducen la demanda de empleos debido al gran número de trámites burocráticos y créditos fiscales que se requieren para la apertura de una empresa.

Este fenómeno de desempleo trae como consecuencia la preocupación del Estado de proporcionar a los individuos afectados alternativas viables de lugares en donde hay trabajo. De ahí la necesidad de la creación de Bolsas de Trabajo que tiene como primer objetivo coadyuvar con la función estatal de proveer, promover, y colocar a las personas desempleadas.

A pesar de la gran oferta de trabajo que existe en nuestro país muy a menudo las empresas tienen dificultades para encontrar al empleado adecuado al puesto vacante, el reclutador se enfrenta a problemas como: gente poco capacitada para necesidades específicas de empleo, los mejores están trabajando.

Ahora bien, ¿que puede hacer el reclutador para lograr resultados ante esta problemática?

El alto grado de introducción tecnológica y la sofisticación de los métodos y herramientas de trabajo cada vez de mayor penetración en las organizaciones, hacen más difícil al reclutador encontrar gente capacitada para necesidades específicas de empleo. Si se busca una población capacitada y con alta experiencia, el número de candidatos y la calidad de curriculum recibidos dependerá fundamentalmente de las fuentes y medios de reclutamiento utilizados contactos que el reclutador pueda tener con las instituciones y estrategias empleadas para la atracción de candidatos viables de contratación.

En caso de no encontrarlo el reclutador, puede proponer a la empresa solicitante, proporcione cursos de capacitación a aquellos candidatos que no están lo suficientemente capacitados pero que se consideran ser los mas aptos para el adecuado desarrollo de las actividades. Es importante que las empresas apoyen a jóvenes recién egresados que aunque no cuentan con la experiencia, si se le capacita es muy probable que sean buenos elementos para la institución.

Otro problema al que se enfrenta el reclutador es la atracción de candidatos, por razones como: el tipo de sector a la que pertenece la organización oferente y la modalidad de actividad condicionan de forma genérica la capacidad de atracción de candidatos útiles a sus filas. Aún cuando deberían de sentirse atraídos por cualquier tipo de actividad aún las menos prestigiadas socialmente , la realidad demuestra que las tendencias de preferencia están fuertemente influidas por momentos históricos, modas o elementos de actitud social. El reclutador deberá prever la existencia de este tipo de variables al diseñar sistemas de atracción y publicidad del puesto destacando los aspectos más atractivos de la actividad y sector y neutralizando los que parezcan menos atractivos.

El tipo de organización para la que se ofrecen las posiciones constituye un factor de atracción o rechazo para el candidato el hecho de tratarse de empresas públicas o privadas condicionan el tipo de expectativas de desarrollo profesional, exigencia y grados de libertad de actuación que los candidatos potenciales asignan a la oferta . El propio nombre de la organización oferente y las connotaciones y valores que despierte en la población objetivo de candidatos potenciales, serán determinantes en cuanto a las personas que sea capaz de atraer . Por lo que el seleccionador deberá, a través de los medios más oportunos , revelar los hechos y características objetivas más sobresalientes de la organización oferente que puedan ser menos conocidos para los candidatos potenciales. Además debe explicar con la mayor precisión el tipo de organización en la que se les ofrece un puesto de trabajo y las posibilidades realistas y completas de su trayectoria posterior a la incorporación.

Si las empresas requieren atraer a los "mejores" candidatos es importante se preocupen en ofrecer oportunidades de desarrollo, capacitación, mejores sueldos, mejor ambiente laboral y alternativas que llamen la atención al candidato.

Los primeros antecedentes de las Bolsas de Trabajo se remontan en España a finales del siglo XVI, con la creación del "Póstico Español" que era un órgano de servicio social, cuya finalidad era dar soluciones al problema de desempleo, inicialmente suministrando alimentación básica; que consistía exclusivamente en proporcionar pan a aquellos trabajadores que se hubiesen trasladado de un lugar a otro en busca de trabajo, después proporcionando granos a crédito para mantenerlos ocupados temporalmente y por último ofreciendo trabajo en lugares donde hiciera falta; lo cual fue en mayor grado en el medio rural. (CONACYT, 1972).

Las Bolsas de Trabajo surgen como tales desde 1886, cuando el economista beiga G. De Molinari las propuso como el mercado de trabajo que daría información sobre las localidades donde el empleo escaseaba y sobre lugares en donde había de sobra, con el objeto de facilitar a los obreros el traslado de un sitio a otro. En 1892 existían catorce Bolsas de Trabajo, en 1895 las federaciones contaban con treinta y cuatro Bolsas de Trabajo, en 1896 había cuarenta y cuatro y en 1900 existían cincuenta y siete, lo que demuestra una evolución rápida de este servicio al paso del tiempo. (Campos Rocha, 1973).

En Inglaterra, la creación de instituciones que proporcionaban trabajo al desempleado tenían como característica castigar al menesteroso que se negaba trabajar, esto como consecuencia de la situación económica por la que atravesaba ese país; sufriendo de fenómenos como el desempleo, alza de precios, pobreza, hambruna, etc. En la ley de 1834 (An Act firm the Amendment and Better Administration of the laws Relating to the Poor in England and Wales) se tomaron medidas en contra de los desempleados "vagabundos", para que estos trabajaran ya que se consideraba que el pobre ocioso debidamente empleado ayudaría a la Nación a hacerse rica y poderosa. (idem, 1973).

En Austria, este servicio corría a cargo del municipio donde habitaba el sujeto, a diferencia de Inglaterra donde este problema interesaba al Gobierno Federal, que como consecuencia daba mejores resultados para los desempleados.

En Alemania esta función se hacía por medio de "uniones locales" para desempleados y pobres, organización que considero fue voluntariosa pero no tan efectiva como la Inglesa. (idem, 1973).

También en Italia el municipio se encargaba de la asistencia pública de los desempleados en una forma semejante a la de Francia, pero ya en el tiempo del Papa de Pable V existían unas instituciones muy semejantes a las del "Póstico Español", con las mismas finalidades pero con el nombre de "Monti Frumentari", ya con el avance de proporcionar a los trabajadores migratorios información sobre las oportunidades de trabajo en los lugares cercanos, por lo que, actuaba ya como agencia de trabajo.

El origen de las Bolsas de Trabajo en nuestro país es con fundamento en el Art. 123 Fracción XXV Constitucional, que establece que el servicio para la colocación de los trabajadores en un empleo será gratuito, siendo esto por oficinas gubernamentales o particulares, a través de un servicio de colocación para los trabajadores por medio de una Bolsa de Trabajo para así satisfacer las necesidades de índole laboral. (Trueba, 1994).

El Servicio Nacional de Empleo como institución fundado en 1978 a cargo de las autoridades administrativas viene a sustituir a las tradicionales Bolsas de Trabajo, teniendo funciones de carácter social ya que es un servicio gratuito para los que pretendan trabajo; cuya finalidad es resolver el problema de desempleo.

Este servicio como Sistema, se conforma por un conjunto de unidades organizadas e interrelacionadas que operan a través de procedimientos y metodologías homogéneas, para alcanzar un mismo objetivo. Es Nacional porque tiene cobertura en cada entidad federativa a lo largo de todo el territorio y, de Servicio porque, a través de la operación de un conjunto de proyectos, proporciona apoyo a los diferentes agentes que intervienen en el Mercado de Trabajo. (Manual de inducción. SNE, 1996).

El Servicio Nacional de Empleo lo integran actualmente 31 Servicios de Empleo, ubicados en cada uno de los estados de la República Mexicana, 16 Centros Delegacionales Promotores de Empleo Capacitación y Adiestramiento (CEDEPECA) en las 16 delegaciones políticas del Distrito Federal y la Dirección del Servicio Nacional de Empleo. (idem, 1996).

El objetivo del SNE es: "Promover, a través de los Servicios Estatales de Empleo y por medio de acciones de información, concentración, capacitación, reentrenamiento y reconversión la colocación productiva de la población desempleada en puestos de trabajo, a fin de asegurar la adecuada y oportuna vinculación de éstos con las necesidades de mano de obra que plantea el aparato productivo nacional, a través del conocimiento de los mercados de trabajo regionales, mediante acciones coordinadas con los diferentes agentes que intervienen en el mismo". (idem, 1996).

Dicho servicio está a cargo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social por conducto de unidades administrativas quienes practican estudios para determinar las causas del desempleo y subempleo, análisis del mercado de trabajo, promover el aumento de las oportunidades de empleo, encausar a los demandantes de trabajo hacia aquellas personas que requieran sus servicios.

- a) Promover directa o indirectamente el aumento de las oportunidades de empleo.
- b) Promover y supervisar la colocación de trabajadores.
- c) Orientar e impulsar a grupos de desempleados hacia el autoempleo y la formación de microempresas.
- d) Analizar permanentemente el mercado de trabajo, estimando su volumen y comportamiento.
- e) Perfeccionar el sistema de información sobre el comportamiento de los mercados de trabajo por ramas de actividad económica y por ocupaciones.
- f) Promover la organización y operación coordinada de los agentes que participan en los mercados de trabajo, para llevar a cabo las actividades de colocación y formación técnico profesional.
- g) Organizar, promover, concentrar y supervisar acciones de capacitación de trabajadores desempleados y desplazados del aparato productivo.
- h) Promover el fortalecimiento de los Servicios Estatales de Empleo a través de la capacitación del personal, la reubicación de unidades operativas, la dotación de fax, fotocopidora, líneas telefónicas, equipo de computo.
- i) Fortalecer los acuerdos de colaboración con los gobiernos de los estados.
- j) Diseñar e instrumentar programas para la formación y capacitación de los empleados del Servicio Nacional de Empleo.

Para dar cumplimiento a los objetivos y funciones anteriormente mencionados se consideran cuatro estrategias:

Primera Estrategia.

Promoción de la complementariedad de las acciones entre los diferentes organismos e instituciones que intervienen en los mercados de trabajo. Con ésta se pretende multiplicar las acciones de colocación mediante el impulso de esquemas de colaboración entre bolsas de trabajo, agencias privadas de colocación, instituciones capacitadoras y organismos de representación empresarial.

Segunda Estrategia.

Aprovechamiento y difusión de información sobre los mercados de trabajo, mejoramiento de los mecanismos de colocación de trabajadores en puestos de trabajo y promoción de formas alternativas de empleo.

Por medio de esta estrategia se busca orientar las acciones de los Servicios Estatales, mediante el aprovechamiento y difusión de la información que se genera de los agentes que intervienen en el mercado de trabajo incluyendo la que se obtiene al interior del mismo servicio. La captura y procesamiento de las

estadísticas de solicitantes, vacantes, enviados, colocados, constituye una fuente de consulta y apoyo para los usuarios internos y externos del servicio, y a su vez un soporte para orientar las acciones, aplicar medidas correctivas y fortalecer los programas de colocación y capacitación.

Tercera Estrategia.

Establecimiento del sistema de capacitación, reentrenamiento y reconversión. Esta estrategia pretende fortalecer el Programa de Becas de Capacitación (PROBECAT), haciendo más flexible su operación y brindando atención preferentemente a los diversos grupos de población desempleada que requieren niveles específicos de calificación, según sus experiencias y nivel de conocimientos; así como aquellos empresarios que requieren mano de obra calificada para incorporarla a sus procesos.

Cuarta Estrategia.

Aumento a la eficiencia del Servicio Nacional de Empleo. Busca fortalecer al Servicio Nacional de Empleo tanto en su nivel central como estatal y hacer más eficiente la operación de sus proyectos, a partir de una mayor participación y coordinación entre los gobiernos de los Estados y la STPS, con lo cual pretende modernizar la gestión técnica y operativa de los Servicios Estatales de Empleo con base en el desarrollo y profesionalización de los recursos humanos y el fortalecimiento de la infraestructura física y tecnológica.

El Servicio Estatal de Empleo es una área de operación del Servicio Nacional de Empleo con presencia física e influencia de acción en el interior de cada entidad federativa, conformada en su generalidad por la unidad central y las unidades operativas ubicadas en áreas con importantes niveles de población y con mayor dinamismo en sus mercados de trabajo.

En el marco del Convenio de Desarrollo Social, son signados los Anexos de Ejecución entre el Gobierno Federal y los Gobiernos Estatales, a través de los cuales se formalizan los compromisos con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para la operación del Servicio Nacional de Empleo. En tal sentido, el Servicio Estatal de Empleo tiene por objeto promover directamente por medio de acciones de información, concentración, capacitación, reentrenamiento y reconversión, la colocación productiva de la población desempleada en puestos de trabajo, a fin de asegurar la adecuada y oportuna vinculación de éstos con las necesidades de mano de obra que se manifiestan en los aparatos productivos locales, a través del conocimiento de los mercados de trabajo regionales y de acciones coordinadas con los diferentes agentes que intervienen en los mismos.

El Servicio Nacional de Empleo al cumplir con el objetivo que tiene planteado, genera un conjunto de servicios:

Para el trabajador:

- a) Información sobre oportunidades de trabajo.
- b) Colocación en un empleo acorde con su formación y experiencia.
- c) Orientación sobre su formación técnica profesional.
- d) Reducción del tiempo y costo en la búsqueda de un empleo.
- e) Capacitación y recursos económicos durante la misma.
- f) Desarrollo de sus capacidades y conocimientos.

Para el empleador:

- a) Información sobre disponibilidad de mano de obra y atención inmediata a las necesidades de su empresa.
- b) Reducción en el tiempo y costo de reclutamiento y selección de personal.
- c) Apoyo económico para capacitación.
- d) Orientación sobre alternativas de capacitación del personal.
- e) Apoyo para mejorar los niveles de productividad.

Para la sociedad:

- a) Abatimiento del costo social del desempleo.
- b) Vinculación de la educación con el desarrollo económico y social del país.
- c) Aprovechamiento de la infraestructura instalada, para capacitación y desarrollo .
- d) Mejoramiento de los niveles de ocupación para el trabajador.

IV. Evolución Histórica - Jurídica del Servicio Nacional de Empleo.

AÑO.	ACONTECIMIENTO
1911	El 18 de diciembre se publica una ley mediante la cual se crea el Departamento de Trabajo, adscrito a la Secretaria del Estado y del Despacho de Fomento, Colonización e Industria. Una de sus funciones era intervenir, a solicitud de los interesados, en los contratos celebrados entre braseros y empresarios.
1931	Aparece la ley Federal del Trabajo y en ella se establece la obligación de prestar servicios de colocación.
1934	Se da a conocer el anteproyecto del Servicio Público de Empleo. Poco después se expide el reglamento de las agencias de colocación que funcionarían bajo la Dirección de la Oficina de Prevención Social, dependiente del Departamento de Trabajo.
1940	Se crea la Secretaria del Trabajo y Previsión Social .
1941	Se expide el primer reglamento interior de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social.
1942	Se crea por decreto una comisión dictaminadora encargada de establecer la oficina de bolsa de trabajo y elaborar programas de trabajo; la cual fue asesorada por delegados consejeros de la Unidad Obrera Patrona. Su propósito era gestionar la agremiación y ocupación de los trabajadores cesantes.
1946	Se formula el Reglamento Interior de la S.T.P. Lo que era el Departamento de la Bolsa Federal del Trabajo, pasó a formar parte de la Dirección General del Previsión Social, entre sus atribuciones estaban: estudiar las condiciones de trabajo, la problemática de desempleo en todo el país, y levantar un censo que diera lugar a la elaboración de un catálogo de ocupaciones por región.
1957	El reglamento Interior de la S.T.P.S establece que la Bolsa Federal del Trabajo deberá coordinar sus acciones con organismos públicos y privados, así como los gobiernos de los estados, a fin de lograr el empleo total en todo el país.

- 1971 Se crea la Dirección General del Servicio Público de Empleo con fundamento en el Artículo 123, fracción XXII, apartado A, en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los artículos 537,538 y 539 de la Ley Federal del Trabajo.
- 1972 El 15 de enero inicia sus actividades la Dirección General del Servicio Público de Empleo.
- 1978 Se constituye la Unidad Coordinadora del Empleo, capacitación y Adiestramiento (UCECA) como órgano desconcentrado de la S.T.P.S., integrada por la Dirección de Empleo , la Dirección de Capacitación y Adiestramiento y la Subdirección de Informática. Se designa a la Dirección de Empleo como responsable del establecimiento del SNE.
- 1979 El 5 de febrero se celebra el Convenio Unico de Coordinación entre la S.T.P.S. y las entidades federativas, que incluyó una forma específica para reglamentar las obligaciones reciprocas de los participantes de los Servicios de Empleo: así como las formas de colaboración de la S.T.P.S. para apoyar a los estados en la implantación y operación de dichos servicios.
- 79-80 Se consolida el Servicio Nacional de Empleo con la creación de la Unidad Promotora de Empleo, Capacitación y Adiestramiento (UPECA) del Departamento del Distrito Federal, así como con los CEDEPECA en cada una de las Delegaciones Políticas del Distrito Federal.
- 1981 Se realiza un acuerdo específico con las entidades federativas en el marco del Convenio Unico de Desarrollo. Con el fin de apoyar el desarrollo de los S.E.E., la S.T.P.S. se compromete a proporcionar a poyo financiero , destinado a la contratación del personal técnico requerido para la realización de las funciones asignadas a cada uno de los S.E.E.
- 1983 El 30 de diciembre se reforman y adicionan los artículos 537,538 y 539 de la ley Federal del Trabajo, con lo cual desaparece la Unidad Coordinadora de Empleo, Capacitación y Adiestramiento, lo cual era la Dirección de Empleo, adquiere el rango de Dirección General asumiendo la responsabilidad de coordinar el Servicio Nacional de Empleo.

- 1984 Se incluye al Programa de Becas de Capacitación para Trabajadores a la vertiente de los Programas Regionales de Empleo (PRE). 12
- 1987 La S.T.P.S obtiene la autorización del Gobierno Federal concentrar un préstamo con el Banco Mundial para llevar a cabo el Proyecto de Capacitación de Mano de Obra (PCMO), dentro del cual, se incluye al Programa de Becas de Capacitación para Trabajadores, por un periodo de cuatro años.
- 1992 El Gobierno Mexicano y las autoridades del Banco Mundial, tras realizar una evaluación de los resultados del PCMO acuerda un nuevo crédito internacional para darle continuidad al PCMO.
- 1994 El Gobierno Mexicano decide ampliar sustancialmente los recursos de los Programas de Becas de Capacitación para Desempleados y Servicio de Empleo, los cuales fueron destinados al apoyo de la población desempleada. De tal manera, el Servicio Nacional de Empleo incrementa significativamente su meta de becas (casi 3 veces).
- 1995 El 7 de febrero se firma por parte de las autoridades de los Sectores Educativo y Laboral del Gobierno Mexicano con representantes del Banco Mundial, la autorización y puesta en marcha del Sistema Normalizado de Competencia Laboral (SNCL) y como un subsistema de este, la de Certificación de Competencia Laboral (SCCL) cuyos planteamientos son incorporados en el mismo año al Plan Nacional De Desarrollo 1995-2000.
- 1995 La Secretaria del Trabajo y Previsión Social concentra las autoridades financieras a nivel internacional una ampliación del financiamiento de recursos externos para fortalecer los apoyos al Programa de Becas y se pone en marcha el Programa "Iniciativas Locales de Empleo y Ocupación Temporal" (PILEOT).(op .cit, 1996).

V. Oportunidades de empleo en Internet.

En la actualidad existen muchos avances en cuanto a tecnología, lo que ha permitido nuevas oportunidades de empleo a través de la computadora por el servicio de " Internet ". Internet ha abierto posibilidades hasta hace poco impensables en materia de comunicación e intercambio de información a nivel mundial, ya sea mediante el uso de correo electrónico o de otros recursos de Internet, usuarios de todas partes del mundo intercambian documentos, imágenes, sonidos y cualquier otro material informático que pudiéramos imaginar, todo en cuestión de segundos, independientemente de dónde se encuentre el emisor y el receptor de la información. El uso original de Internet fue estrictamente militar, algunos años después las comunidades académicas y científicas se apropiaron de esta tecnología, y en ese momento comenzó a observarse el intercambio de información relacionado con plazas vacantes y oportunidades de empleo. En esos días se crearon algunos boletines específicamente diseñados para ofrecer o solicitar trabajo, después todas las oportunidades de empleo se redujeron a plazas de profesor o investigador en diversas universidades (principalmente en Estados Unidos).

Con el paso del tiempo empezaron a incorporarse más y más usuarios de otros países con actividades distintas a la docencia y la investigación. Estos usuarios comenzaron a hacer uso de los boletines electrónicos de empleo y a enriquecerlos con información de otros campos de la actividad humana. Actualmente estos boletines electrónicos son muy populares y en ellos se encuentra información de personas de casi todos los países y profesiones y especializaciones distintas.

Según una encuesta realizada en Estados Unidos durante el año pasado, los recursos humanos del país consideran a Internet como una de sus primeras tres opciones al momento de buscar candidatos para reclutamiento y entre las razones que exponen son: que la información que los candidatos proporcionan está más actualizada, es más fácil establecer contacto con el candidato a través de correo electrónico, es más fácil llenar solicitudes o realizar exámenes preliminares a través de Internet, el candidato ubicado a través de Internet tiene mejores conocimientos de computación y de idiomas extranjeros que el promedio general. (Nuricumbo, A.1997)

De acuerdo a esto se puede apreciar que ya existen factores que favorecen el uso de Internet como un medio de difusión de información laboral que influye positivamente en el proceso de búsqueda de empleo. Sin embargo, vale la pena preguntar si en México las empresas utilizan estos recursos. Existen posibilidades de conseguir empleo, si bien la mayor parte de la totalidad de las oportunidades provienen del extranjero y en áreas técnicas específicas. Es probable que con el tiempo esto cambie, en la medida en que más profesionistas de otras áreas utilicen Internet como medio de promoción laboral.

El sector privado destina su capital (inversión) a la maximización de utilidades o rendimientos, como objeto fundamental de esta inversión se puede canalizar mediante dos formas una de ellas se encuentra en la aplicación de dicho capital hacia áreas productivas o de servicio y la otra, en la esfera "especulativa" (acciones, bonos, etc.).

Para que el sector privado invierta y cree ocupación, se requiere que exista mayor demanda de bienes y servicios, ya que los trabajadores son contratados porque ayudan a producir bienes para consumidores, inversionistas o para otras empresas.

Tipos de empresas privadas:

Empresas de Producción. La empresa de producción o transformación es la que recibe materias primas y las transforma en producto terminado, por ejemplo productos químicos, muebles, encendedores, cigarrillos, etc. Es decir, empresas que mediante un proceso productivo agregan un valor económico a los productos que elaboran, a fin de obtener utilidades por las operaciones o inversiones efectuadas.

Empresas de Servicios. Se dedica a la venta de intangibles o a la prestación de servicios. Pueden ser agencias de viajes, empresas de seguros, consultorios médicos, psicólogos, despachos de contadores, de auditores, etc. El área de mayor relevancia en las empresas de servicios son los recursos humanos, ya que de la inteligencia y de la experiencia laboral de éstos depende la fuerza de la empresa.

Empresas Comerciales. Este tipo de empresas se dedica a la exposición y distribución del producto, por lo que es un intermediario entre el fabricante y el consumidor. Por ejemplo, una empresa comercial puede abarcar tiendas de abarrotes de autoservicio, departamentales, etc. También dentro de este tipo de organizaciones comerciales aparecen aquellas que realizan sus compras en el extranjero. Las empresas importadoras se pueden dividir en aquellas que importan y distribuyen al mayoreo y las que importan y distribuyen al menudeo.

El sector público está constituido por tres poderes:

Ejecutivo. Lleva a cabo las actividades para que el país funcione. Formado por el Presidente de la República, auxiliado por su gabinete que son las Secretarías y la Procuraduría General de la República y los Gobernadores de los estados, así como Organismos descentralizados, empresas de estado y fideicomisos públicos.

Legislativo. Adopta o modifica las leyes. Se divide en dos cámaras: Diputados: representa a la población ciudadana. Senadores: representan a las entidades federativas, incluyendo al Distrito Federal.

Judicial. Se encarga de aplicar la ley. Constituido por la Suprema Corte de Justicia formada por 21 ministros y cuatro, federal, administrativa y laboral.

Existen varios tipos legales de empresas públicas, las cuales derivan su existencia a diversas disposiciones jurídicas, que dan lugar a distintos modelos de organización interna.

Organismos desconcentrados. Son aquellos que tienen la misma personalidad jurídica que las dependencias centrales (Secretarías de Estado) a las cuales están vinculados. Sujetos a un control de tipo jerárquico, su autoridad es delegada y su responsabilidad compartida.

Este tipo de empresas suelen seleccionar a su propio personal y su presupuesto es sometido tan solo a un control global por parte de la dependencia Centralizada.

Organismos descentralizados. Se caracterizan por actuar como personas jurídicas autónomas dotadas de personalidad y patrimonio propio. Su patrimonio se constituye por lo general, total o parcialmente con fondos o bienes públicos. Sus objetivos varían desde la prestación de un servicio público social (Comisión Federal de Electricidad, Servicio de Transporte Colectivo), la explotación de bienes y recursos propiedad de la Nación (Petróleos Mexicanos), la obtención y aplicación de recursos para fines de asistencia o seguridad social (I.M.S.S., I.S.S.S.T.E) la realización de investigación científica y tecnológica (Instituto Mexicano del Petróleo).

Empresas de Participación Estatal. Son empresas en las cuales el Gobierno Federal aporta o es propietario de parte del capital social o de las acciones de la empresa. La forma más frecuente a la que recurre para la creación de empresas de participación estatal en la Sociedad Anónima.

Empresas de Participación Estatal Mayoritaria. Son aquellas en las que el Gobierno Federal aporta o es propietario de por lo menos el 50% de las acciones de las empresas.

Empresas de Participación Estatal Minoritaria. Son aquellas sociedades en las que una o varias instituciones nacionales de crédito, uno o más organismos descentralizados, o una o más empresas de participación estatal mayoritaria, poseen acciones o partes que representan menos del 50% y hasta el 25 % de su capital.

Sociedades Asimiladas a las Empresas de Participación Estatal. Son aquellas en las que una o varias instituciones nacionales de crédito, uno o varios organismos descentralizados , u otras empresas de participación estatal consideradas conjunta o separadamente, posean acciones o partes de capital que represente el 50% o más.

VIII. Sector Social.

Cooperativismo.

La cooperación es la unión de esfuerzos que se realizan en forma libre y voluntaria para obtener lo que una persona sola no podría. La cooperación es una asociación formada por un grupo de personas que se propone realizar una obra de carácter comercial, pero sin el espíritu de lucro que caracteriza a las empresas mercantiles.

Cooperativas de Productores. Aquellas cuyos miembros se asocian con el objeto de trabajar en la producción de mercancías o en la prestación de servicio público. Este tipo de cooperativas se constituyen con obreros, empleados y técnicos, dispuestos a trabajar en una empresa con el fin de eliminar el lucro sobre el trabajo ajeno.

Cooperativas de Producción. Necesitan medios de producción para la transformación de la materia prima y la realización trabajo en común (cooperativas para la transformación, extractiva, para las prestación de servicios y forestales).

Cooperativas de Trabajo. Se dedican a la prestación de servicios de tipo profesional o de alguna especialidad (servicios profesionales, urbanos, actividades culturales, contratación colectiva de mano de trabajo).

Cooperativas de Consumidores. Se asocian con el objeto de obtener en común bienes o servicios para ellos mismos, para sus hogares, o para sus actividades individuales de producción.

Pueden organizarse ya sea para adquirir artículos necesarios para el consumo de sus socios o de las familias de estos, o para adquirir en común artículos necesarios para las actividades individuales de producción.

Cooperativas Escolares. Se clasifican en corporativas de consumo y de producción; las primeras se han desarrollado básicamente en las escuelas del nivel básico y las segundas se encuentran en desarrollo fundamentalmente en planteles de nivel técnico medio.

En algunos casos la participación de estado puede ser de gran beneficio para las cooperativas; de ahí que tanto las cooperativas de productores como las de consumidores pueden asociarse con el gobierno federal, estatal o municipal.

Cooperativas de intervención oficial. Son aquellas a las que las autoridades federales o locales otorgan un permiso, concesión, autorización, contrato o privilegio para desarrollar sus actividades utilizando los bienes o servicios que por naturaleza, les corresponden a las autoridades ofrecerlos. Tal es el caso de las cooperativas de transportes o de producción pesquera.

Cooperativas de participación estatal. Son aquellas a las que el gobierno federal, los gobiernos estatales el gobierno del Distrito Federal o el de los municipios les dan administración, mediante un contrato especial, bienes o unidades productoras o de servicios .

Sindicatos.

Los sindicatos son organizaciones que protegen a los trabajadores de la explotación de los empresarios, poderosos, monopolios que inflan los salarios de sus miembros e instituciones importantes para el funcionamiento armonioso de la industria moderna. Los sindicatos existen para proteger a los trabajadores del poder de mercado de los empresarios y los creen que ejercen principalmente el poder de mercado ellos mismos.

IX. Personalidad de la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México.

Esta institución surge el 27 de agosto de 1874 , iniciando sus actividades en la capital del país como una institución de carácter privada y con funciones de servicio , protección y promoción de los intereses de los comerciantes. Al expedirse la primera ley de Cámaras de Comercio el 12 de junio de 1908, adquirió personalidad civil y adoptó la denominación de la Cámara de Comercio de la Ciudad de México . La ley del 26 de agosto de 1941, le otorgó la característica de institución pública , autónoma y con personalidad jurídica.

Uno de los principales objetivos de la Cámara de Comercio es brindar a sus socios los servicios que tenga establecidos, uno de ellos es la Bolsa de Trabajo la cual tiene como función el proveer de personal idóneo para cubrir las vacantes , para lo cual desarrolla actividades de reclutamiento y selección de personal. Mantiene contacto con otras fuentes y medios de reclutamiento, como bolsas de trabajo, grupos de intercambio y periódicos con la finalidad de brindar un mejor servicio. (CANACO,1992).

Actualmente la Bolsa de Trabajo no cuenta con un manual que indique el proceso a seguir , por lo que se considera importante implementar dicho manual, mejorando así el funcionamiento de este servicio.

3. MARCO TEÓRICO.

- 3.1. *Manuales Administrativos.*
- 3.2. *Modelos de los procesos de Reclutamiento y Selección de personal.*
 - 3.2.1 *Modelo tradicional del proceso de Reclutamiento.*
 - 3.2.2 *Modelo tradicional del proceso de Selección de personal.*
 - 3.2.3 *Modelo de Selección por Objetivos.*

MARCO TEORICO.

I. Manuales Administrativos.

Definición de Manual.

Según Franklin, F. (1997) los manuales son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, organización, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc.), así como las instrucciones y lineamientos que se consideran necesarios para el mejor desempeño de sus tareas.

Clasificación Básica de los Manuales. (Franklin, F. 1997).

1. Por su Naturaleza o Área de Aplicación

a) Macroadministrativos.

Son aquellos que se refieren a dos o más organizaciones, las cuales pueden formar parte de cualquier grupo o sector.

b) Mesoadministrativos.

Son los que involucran a todo un grupo o sector, o a dos o más de las organizaciones que los componen.

c) Microadministrativos.

Corresponden a una sola organización, y pueden referirse a ella en forma general o circunscribirse a alguna de sus áreas en forma específica.

1. Por su contenido.

a) De organización:

Estos manuales contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, funciones, organigramas, niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, así como los canales de comunicación y coordinación, también incluyen una descripción de puestos cuando el manual se refiere a una unidad administrativa en particular.

Constituyen un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones encadenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización.

Todo procedimiento involucra la determinación de tiempos de ejecución, el uso de recursos materiales y tecnológicos, y la aplicación de métodos de trabajo y control para obtener el oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

El contar con una descripción de los procedimientos permite conocer el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad.

c) De Historia de la Organización:

Son documentos que se refieren a la historia de una organización, como su creación, crecimiento, logros, evolución de su estructura, situación y composición.

Este tipo de conocimientos proporciona al personal una visión de la organización y su cultura, lo que facilita su adaptación y ambiente laboral, además, cumple con la función de servir como mecanismo de enlace y contacto con autoridades proveedores, clientes y público en general.

La información histórica puede enriquecer otra clase de manual como es el caso del de organización, políticas, contenido múltiple, etc.

d) De políticas:

También denominado de normas, compendian las guías básicas que sirven como marco de actuación para la realización de acciones en una organización, al encausar la conducta y el pensamiento para la toma de decisiones.

e) De Contenido Múltiple:

Manuales que concentran información relativa a diferentes tópicos de una organización.

El objeto de agruparla en un sólo documento puede obedecer básicamente a las siguientes razones:

1. A una instrucción específica del nivel directivo,
2. Que se considere más accesible para su consulta,
3. Que resulte económicamente más viable,
4. Que técnicamente se estime necesaria la integración de más de un tipo de información.

f) De Puestos:

Conocido también como manual individual o instructivo de trabajo, precisa las funciones, actividades y operaciones asignadas a un puesto en particular y cómo ejecutarlas.

g) De Técnicas:

Manual que agrupa los principios y técnicas necesarios para la realización de una o varias funciones en forma total o parcial.

h) De Ventas:

Documento que integra información específica para apoyar la función de ventas como:

1. Descripción de productos y/o servicios
2. Mecanismos para llevarlas a cabo.
3. Políticas de funcionamiento.
4. Estructura del equipo de trabajo.
5. División territorial.
6. Medición del trabajo.

i) De Producción:

Elemento de soporte para direccionar y coordinar procesos de producción en todas sus facetas, constituyen un auxiliar muy valioso para unificar criterios y sistematizar líneas de trabajo en áreas de fabricación.

j) De Finanzas:

Manuales que respaldan el manejo de los bienes de una organización en todos sus niveles, y en particular en las áreas responsables de su capacitación, aplicación, conservación y control.

k) De Personal:

Identificados también como de relaciones industriales, de reglas, del empleado o del empleo, estos manuales básicamente incluyen información sobre:

1. Prestaciones,
2. Servicios,
3. Condiciones de trabajo.

l) De Operación:

Utilizados básicamente para apoyar tareas altamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento muy específico como es la maniobra de equipos.

m) De Sistemas:

Instrumento de apoyo técnico que contiene las bases para el funcionamiento de sistemas operativos (de computo y administrativos), que proporcionan a la organización una óptica global de su operación e intercalación interna y externa.

3. Por su Ambito.

a) Generales:

Contienen información global de una organización, atendiendo su estructura, funcionamiento y personal.

b) Específicos:

Están referidos a un tipo de información en particular, ya sea unidad administrativa, área, puesto, equipos, técnicas o a una combinación de ellos.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

1. Identificación.

Este documento incorpora el siguiente contenido:

- Logotipo de la Organización,
- Nombre Oficial de la Organización,
- Denominación y extensión (general o específico). De corresponder a una unidad en particular deberá anotarse el nombre de la misma,
- Lugar y Fecha de elaboración,
- Número de revisión (en su caso),
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización,

- Clave de la forma en primer término las siglas de la organización, en segundo término las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y en tercer lugar el número de la forma. Entre las siglas y el número deberá colocarse un guión o diagonal.

2. Índice o Contenido.

Relación de los capítulos que forman parte del documento.

3. Prólogo o introducción.

Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación y la importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

4. Objetivos de los procedimientos.

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.

5. Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos.

Esfera de acción que cubren con los procedimientos.

6. Responsable (s).

Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus facetas.

7. Políticas o normas de operación.

Criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidades de las distintas instancias que participan en los procedimientos.

8. Concepto (s).

Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimientos, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.

9. Procedimiento. (descripción de las operaciones).

Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué y en cuánto se hacen, señalando los responsables en llevarlos a cabo.

Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo tanto comprende varias áreas, debe anotarse para cada operación la unidad administrativa que tienen a su cargo. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias alternativas en una misma operación.

10. Formularios o impresos.

Formas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o incluyéndolas como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, deben hacerse referencias específicas de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se deben incorporar los instructivos para su llenado.

11. Diagramas de flujo.

Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales. Muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), para cada operación descrita y pueden hacer referencia, además al equipo o recursos utilizados en cada caso.

Los diagramas presentados en forma sencilla y accesible en el manual brindan una descripción clara de las operaciones lo que facilita su comprensión para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

12. Glosario de términos.

Listado de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido de los procedimientos que sirven de apoyo para su uso o consulta.

En todo tipo de organización , ya sea esta industrial, comercial o de servicio, se requiere para un buen funcionamiento, la óptima combinación de los recursos técnicos, materiales y humanos siendo éste último el elemento más valioso con que cuenta una organización , ya que éste es quien dá sentido a los demás , pudiendo decir que una organización es el retrato de sus miembros.

Debido a la gran importancia del recurso humano , el primer paso para lograr adquirirlo , es por medio de un buen y eficaz reclutamiento. Para que una organización logre un alto grado de efectividad, cada posición dentro de ella debe ser cubierta por la persona mejor calificada para desempeñarlo, para lo cual es necesario contar con varios candidatos a fin de elegir al más apto . Por ello se requiere de un reclutamiento funcional que proporcione los candidatos necesarios para que pueda realizarse una selección. (Vite , S. 1992).

El proceso de selección se ha aplicado desde los inicios de la existencia del hombre. El escoger a la persona más adecuada para una tarea específica .

En nuestros días se realizan todo tipo de procedimientos para la selección de personal. Los métodos empleados para escoger a los trabajadores han ido cambiando con el paso del tiempo, aunados también al avance de la ciencia. Entre los métodos empleados se encontraban las técnicas ocultistas y místicas, tales como la grafología, frenología, fisionomía, etc. o simplemente a través de las recomendaciones . Aún iniciada la Revolución Industrial, se recurría a métodos intuitivos, ya que la selección de personal se hacia por parte del supervisor, basándose en observaciones y datos subjetivos.

No es sino hasta la primera Guerra Mundial cuando se inicia la Selección técnica de personal, en donde se plantea la necesidad de seleccionar grandes conglomerados de individuos, para tareas específicas. Bajo estas circunstancias se construyó el primer test de inteligencia colectivo denominado Army Alfa y Beta aplicado en el ejército. Durante la segunda Guerra Mundial fueron necesarias pruebas de aptitudes específicas para escoger dentro de muchos candidatos, aquellos que estaban en mejores condiciones para convertirse en pilotos eficientes. Posteriormente surgen las pruebas de personalidad, intereses valores, etc., que dan lugar a todas las baterías utilizadas en la selección de personal. (Jiménez, O. Pendiente).

Para objetivo de dicha investigación se tomaron como base los modelos de reclutamiento y selección de personal, ya que dichos modelos especifican las técnicas utilizadas en el funcionamiento de las Bolsas de Trabajo para la evaluación de los candidatos como: la entrevista, evaluación técnica, psicológica, etc. Así también se tomaron en cuenta para la elaboración del manual de procedimientos.

Modelo Tradicional del Proceso de Reclutamiento.

Vite, Silvia (1992).

El reclutamiento es el medio por el cual se obtienen recursos humanos para la organización, siendo candidato viables de contratación. Teniendo como objetivos:

- a) Establecer contacto con los solicitantes considerados como los mejores calificados para una vacante determinada y procurar emplearlos en la organización.
- b) Proporcionar oportunamente los recursos humanos que requiera la organización para todos los puestos y niveles.

Inicio.

- a) Cuando se ésta formando una empresa y se requiere recursos humanos para funcionar.
- b) Cuando la empresa ya esta funcionando y los recursos humanos deben ser aumentados o renovados.

Requisición.

Documento formal, que contiene información de la vacante: fecha, lugar donde existe la vacante, nombre del puesto, si la vacante es temporal o de nueva creación, sueldo; así como algunos de los requisitos que debe tener el candidato: edad, sexo, escolaridad, estado civil, experiencia laboral.

Análisis de Puestos.

Contiene información de los requisitos que debe cubrir el candidato para ocupar el puesto eficientemente y el salario que se le pagara.

Perfil Psicológico.

Se señalan las características ideales que se requieren del candidato para que tenga éxito en el desempeño de su trabajo. Contiene datos referentes a las áreas:

- a) Intelectual: retención, organización, planeación, capacidad de análisis y síntesis, memoria, etc.
- b) Personalidad: motivación, estabilidad emocional, toma de decisiones, liderazgo,, comunicación, adaptabilidad, creatividad, etc.
- c) Habilidades: habilidad psicomotriz, habilidad mecánica, destreza manual, retención en detalles, etc.

- d) Intereses: gustos o motivaciones a través de los cuales es posible hacer predicciones acerca de la actividad futura de la persona :científico, social, mecánico , etc.

Fuentes de Reclutamiento.

Las cuales se eligen de acuerdo a las políticas de la empresa, estas pueden ser internas y externas.

Fuentes Internas. Se encuentran dentro de la organización.

1.Promociones y Transferencias.

Es la relación de candidatos a partir de la fuerza de trabajo actual que conocen la organización y de los cuales se conoce la actuación que han tenido en el tiempo que tienen de prestar sus servicios. Se busca en el inventario de recursos humanos a aquellas personas que cuentan con los requisitos para cubrir el puesto.

2. Recomendaciones de familiares y amigos.

Se informa a los trabajadores de las vacantes por medio de los tableros, boletines o verbalmente con el fin de localizar solicitantes calificados que cubran las características del puesto vacante.

Algunas de las desventajas de esta fuente es que el trabajador puede exagerar algunas de sus apreciaciones tanto de la compañía como de las virtudes de su amigo. Originar fricciones y conflictos si no se contrata a su recomendado . Propiciar la formación de pequeños grupos informales en perjuicio de la integración total del individuo a la organización.

3.Archivo o cartera de personal.

Es un almacenamiento o archivo de candidatos viables. Se integra con las solicitudes de candidatos que acudieron a reclutamientos anteriores, sin que hayan sido contratados o bien se trata de ex - empleados que han sido despedidos por reajuste de personal o renuncia voluntaria. Teniendo como objetivos:

- a) Contar con recursos humanos en todo momento
- b) Evitar gastos innecesarios por el personal que necesitamos.
- c) Localización de elementos adecuados para puestos específicos.

4. Sindicatos.

Hay ciertos puestos en las organizaciones que solo pueden ser cubiertos por medio del sindicato, quien es el responsable de proponer uno o más candidatos para que concursen por el puesto vacante.

Fuentes Externas. Exteriores a la organización que pueden proporcionar el personal requerido.

1. Bolsas de Trabajo.

Son instituciones que dan servicio gratuito a personas que buscan empleo y empresas que requieren de personal. Teniendo como objetivos:

- a) Facilitar la comunicación entre las empresas que ofrecen empleos y aquellas personas que están en busca de él.
- b) Optimar los resultados del proceso de capacitación de recursos humanos a través de la promoción tanto de los puestos vacantes en distintas organizaciones como las personas que buscan empleo.

Hay varios tipos de bolsas de trabajo:

- a) Bolsas de trabajo para proporcionar servicio a otras Instituciones, se hace un registro de candidatos y su nominación para ocupar plazas vacantes en diferentes organizaciones. Entre ellas están: Bolsa de Trabajo del Servicio Nacional de Empleo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Bolsa de Trabajo de las diferentes Delegaciones Políticas, Bolsa de Trabajo de la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México, etc.
- b) Bolsas Universitarias, de Institutos Técnicos, de Escuelas Comerciales y otras las cuales sirven de enlace entre los estudiantes, pasantes y titulados, con empresas del sector público y privado a fin de integrarlos al mercado de trabajo dentro del ámbito de su especialidad. Entre ellas están la Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM, la Bolsa de Trabajo de la Universidad Iberoamericana, entre otras.

La mayoría de las Bolsas de Trabajo realizan una preselección de los candidatos que suele consistir en una solicitud, una entrevista, y algunas veces la aplicación de exámenes psicológicos.

2. Agencias de Empleo o Colocación.

Son organizaciones que pueden suministrar a la empresa candidatos de diversas áreas ocupacionales o pueden especializarse en cierto tipo de personal. Proporcionan un servicio tanto a las personas en busca de empleo como a la organización que lo solicita. Realiza proceso de reclutamiento y algunas veces selección cuando las compañías lo requieren. Los servicios proporcionados son causa de honorarios que son cobrados a la empresa, estos varían si se trata de personal eventual o de planta, y del nivel seleccionado.

3. Asociaciones Profesionales.

Cuando se requiere de personal con experiencia en un determinado campo científico , tecnológico o profesional, el psicólogo reclutador puede acudir a asociaciones profesionales (Asociación mexicana de Ingenieros ,Colegio de Contadores , Asociación de Psicólogos Industriales, etc.) donde proporcionan información acerca de la experiencia y actividades que desarrollan sus miembros.

4. Presentación Espontánea.

También denominada "puerta de la calle" son aquellos candidatos que se presentan por voluntad propia; que son atraídos por el prestigio de la empresa y deseando formar parte de ella.

Medios de reclutamiento .

Son aquellos medios de difusión que el psicólogo utiliza para dar a conocer un puesto vacante estos medios son de gran utilidad por su potencialidad de difusión, pues penetran en distintos ambientes.

1. Prensa.

Los anuncios en prensa pueden ser de dos formas : anuncio cerrado , anuncio abierto ; en el primero los requisitos son específicos e inflexibles, mientras que el anuncio abierto incluye aspectos generales. Se emplean básicamente : Anuncios en primera plana en el caso de personal ejecutivo . En el caso de personas que están buscando trabajo se utilizan los anuncios interiores que tienen la ventaja de ser los más económicos.

2. Radio y televisión.

Podemos utilizar la radio cuando queremos realizar el reclutamiento en provincia. Los anuncios en televisión tienen un costo elevadísimo que depende de los horarios ,segundos en los que se transmite la información.

3. Boletines.

Se realizan impresos en los que señalan datos de los candidatos: Nombre, dirección, experiencia , escolaridad . Y se envían a otras empresas.

Viajes de Reclutamiento Nacional: se acude a alguna ciudad del país en donde se espera encontrar candidatos viables . O bien, por abrirse un nuevo centro en ese lugar.

Viajes de Reclutamiento Internacional: cuando se requiere de personal altamente calificado que el país no puede proporcionar, por lo que se acude a otros países.

5. *Grupos de Intercambio.*

Personas encargadas del Departamento de Personal se reúnen para comentar diversos asuntos entre ellos comentar las vacantes que tienen , con el objeto de que otras empresas les recomienden personal que no pudieron contratar por diferentes causas o bien personal que ha sido liquidado . Cuando dichas empresas forman parte de una misma organización esta fuente de trabajo es interna de lo contrario se trataría de una fuente externa.

Evaluación

Una vez reclutado, seleccionado y contratado el personal, es conveniente conocer mediante qué fuente se han obtenido los mejores empleados. Las formas en las que se puede realizar son:

Costo por contrato. Se recomienda que siempre que sea posible se haga uso de las fuentes menos caras, entre ellas están: la cartera de personal, el sindicato, los grupos de intercambio, las recomendaciones de familiares y amigos, las bolsas de trabajo y la presentación espontánea. Las más costosas promociones y/o transferencia, agencias de colocación, medios de comunicación y viajes de reclutamiento.

Tiempo transcurrido. Desde la identificación del candidato hasta su contratación. Entre las fuentes que requieren menos tiempo están la presentación espontánea, grupos de intercambio, la cartera de personal, agencias de colocación, promociones y/o transferencias, sindicato, medios de comunicación. Las que requieren más tiempo son las bolsas de trabajo y los viajes de reclutamiento.

Productividad. Evaluar cuál es la fuente por medio de la cual se han contratado a los mejores candidatos. Cuál a proporcionado el mayor número de candidatos, cuál ha proporcionado a los mejores empleados al calificar la ejecución del trabajo.

Grados ,Jaime (1988).

La selección es la serie de técnicas encaminadas a encontrar a la persona adecuada para el puesto adecuado.

Presolicitud

Es una forma que nos permite apreciar rápidamente si el candidato cuenta o no con los requisitos indispensables para el puesto. Los datos que contiene la presolicitud son los de identificación del candidato y los requisitos mínimos indispensables para cubrir el puesto.

Solicitud.

Es un cuestionario debidamente estructurado que deberá contener:

- a) Datos personales: nos proporcionan conocimiento de aspectos específicos de la persona .
- b) Datos escolares: son los relacionados con la preparación escolar del candidato desde su inicio hasta su fin.
- c) Experiencia ocupacional: proporciona una visión general de la experiencia del candidato en el desarrollo de una actividad profesional técnica o de mano de obra.

Entrevista Inicial.

Este es el primer filtro evaluativo, cuya finalidad es el de corroborar los datos obtenidos en la solicitud, tener contacto visual con el candidato y hacer un registro observaciones de las conductas de éste. Es en éste momento cuando se le proporciona al candidato información de la vacante, sueldo, condiciones de trabajo.

Evaluación Técnica.

La evaluación técnica proporciona datos sobre los conocimientos del candidato adquiridos en algún plantel educativo, institución o empleo anterior. Dichos conocimientos o pautas conductuales son importantes para desempeñar adecuadamente el puesto asignado.

La evaluación técnica deberá realizarse antes que la psicológica para que la empresa ahorre tiempo y costo.

Esta etapa es considerada la más importante del proceso de selección. En ella se reúnen los datos de inteligencia, habilidades y personalidad. Se realiza mediante una batería psicológica que deberán seleccionarse considerando: nivel de aplicación, características del perfil, tiempo de aplicación, costo.

Una batería debe incluir tres aspectos básicos:

- a) Inteligencia :medición de la capacidad intelectual a través de el factor G y el factor S.
- b) Habilidad: medición de las aptitudes de acuerdo con las características del puesto.
- c) Personalidad medición de los aspectos internos del sujeto y su relación con el ambiente :estabilidad emocional, motivación, juicio social, etc.

Encuesta Socioeconómica.

Permite verificar de manera directa y objetiva las condiciones socioeconómicas en las que se desenvuelve el solicitante, mediante un cuestionario aplicado por una trabajadora social o por empresas especializadas .

La estructura de la encuesta socioeconómica debe contemplar:

- a) Entrevista domiciliaria con el candidato investigado, con la finalidad de observar dónde y en qué condiciones habita.
- b) Investigación de referencias ocupacionales que se realiza para investigar si el candidato trabajó en las empresas mencionadas; conocer honestidad, puntualidad, responsabilidad, etc.

Entrevista en la Selección.

Forma estructurada de comunicación interpersonal, generalmente entre dos personas (entrevistado y entrevistador), debidamente planeada, con un objetivo determinado y con la finalidad de obtener información relevante para tomar decisiones benéficas para ambas partes.

La finalidad es valorar los datos obtenidos en los procesos anteriores , a través del curriculum vitae . Además sirve para profundizar en información relevante para el puesto en cuestión, evaluando el grado de probabilidad de que el candidato se adapte y funcione adecuadamente dentro de las condiciones relacionadas con el puesto.

En relación con la secuencia de la entrevista las etapas en las que se divide son:

- a) *Apertura*. Recepción formal del entrevistado. Dependerá el desarrollo de la entrevista.
- b) *Rapport*. Corriente de simpatía y comunicación que se establece entre el entrevistado y entrevistador. Esta etapa se divide a su vez en :
 - Approach*. Establecimiento de una distancia social de acuerdo al tipo de entrevista y objetivo de la misma.
 - Empatia*. Capacidad de sentir lo que otros sienten, perciben.
- c) *Desarrollo*. Obtener mayor información de tipo cuantitativo. Explorando datos generales, escolares.
- d) *Cima*. Obtiene información cualitativa. Explorando áreas ocupacional, concepto de sí mismo, metas, familia. —
- e) *Cierre*. Anuncia de que la entrevista está por finalizar. Exploran áreas: pasatiempos, salud.

Los tipos de entrevista que se manejan en esta fase pueden ser:

- a) *Entrevista Directa*. El entrevistador tiene una mayor participación, se realizan preguntas de acuerdo con un interrogatorio previamente diseñado, las que van encaminadas a obtener información sobre áreas específicas.
- b) *Entrevista Indirecta*. El entrevistado es el que toma la parte más activa, ya que el entrevistador formula preguntas abiertas y hasta cierto punto indefinidas, con el objeto de señalar sólo el área que interesa y dejando a aquél la iniciativa de que hable de ella en la forma en que quiera.
- c) *Entrevista Mixta*. Es una combinación de la entrevista directa y de la entrevista indirecta. Teniendo como ventajas el ser flexible, ahorra tiempo y se obtiene más información.

Examen Médico.

Se utiliza para conocer si el candidato posee la capacidad física para desempeñar su trabajo sin consecuencias negativas para él o para las personas que le rodean.

Conclusión.

Se integran los datos obtenidos a través de todo el proceso comparándose las características del aspirante con el perfil del puesto , dando un juicio valorativo de aceptación o no aceptación.

- a) *Conclusión abierta.* Se constituye en forma de oficio y contiene los siguientes datos: nombre del candidato, puesto para el que es propuesto, resultados obtenidos en las pruebas aplicadas; diagnóstico y pronóstico, además de la firma de quien elaboró el reporte y su respectivo departamento.
- b) *Conclusión cerrada.* Los resultados son expresados gráficamente, a través de rangos numéricos de 0 a 100 , en forma porcentual o indicando la puntuación escala CI, percentiles ,etc. Debe contener nombre del candidato, puesto que solicita, explicación genérica o interpretación de los resultados expresados de acuerdo a las características más sobresalientes.
- c) *Conclusión mixta:* Se expresan los resultados combinando las dos formas de conclusión anteriores.

Decisión.

Dependiendo de la empresa quien tome la decisión final de aceptar o rechazar al candidato, ésta será apoyada por todo el proceso de selección.

Contratación.

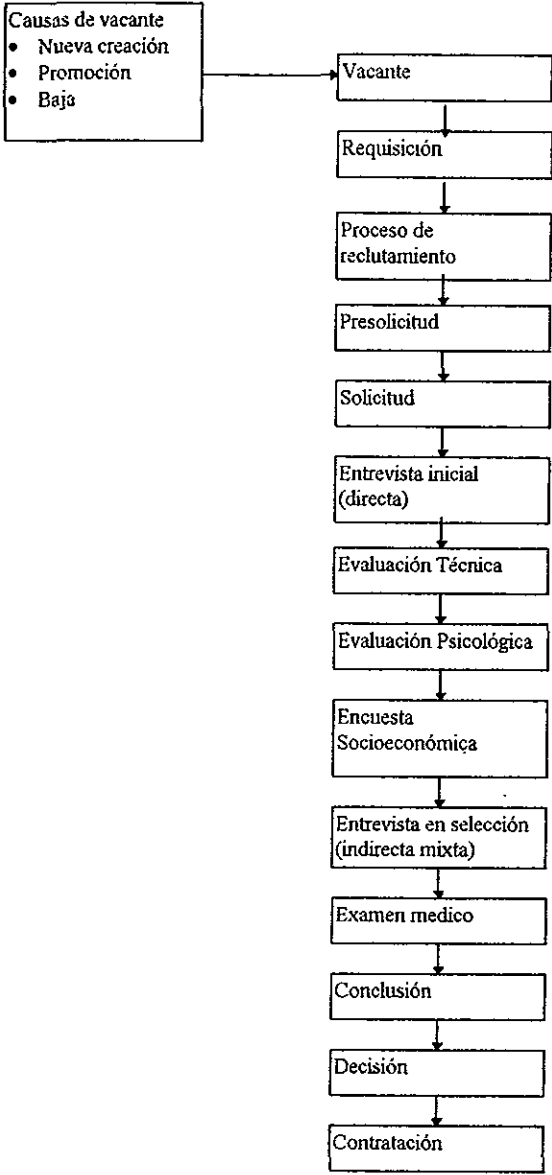
En esta etapa se formalizará la aceptación del candidato como parte integral de la empresa. Las formas de contratación regidas por la Ley Federal del Trabajo pueden ser: contrato por obra determinada, contrato por tiempo determinado y contrato por tiempo indeterminado.

Inducción de personal.

Es una etapa que se inicia al ser contratado un nuevo empleado en la institución, en la cual se le va a adaptar lo más pronto posible a su nuevo ambiente de trabajo, a sus nuevos compañeros, obligaciones y derechos, políticas de la empresa, etc. La inducción se puede realizar mediante:

- a) *Conferencias o pláticas:* Dar información general acerca de lo que es la empresa.
- b) *Películas, Diaporama o Videocasete:* Se detalla en forma audiovisual lo expresado en la plática.
- c) *Visita a la planta, instalaciones:* Se le indica la ubicación de puntos claves como: sanitarios, reloj checador, equipo de seguridad, botiquines ,etc.
- d) *Presentar al nuevo empleado a su jefe y compañeros.*

SELECCIÓN DE PERSONAL



Jiménez, Osornio (1971).

Basado en los principios y técnicas del Análisis Experimental de la conducta ,se evalúa al candidato a través de los resultados que obtiene directamente en la ejecución del trabajo.

Análisis de Puestos.

Es la herramienta que nos permite conocer cuáles son las responsabilidades, objetivos y resultados prescritos para el puesto. Uno de los medios empleados es el cuestionario ,preguntas sistemáticas que se realiza a los mejores ocupantes del puesto y a su jefe inmediato. En caso de existir discrepancias se complementa con la observación a través de registros.

Ficha de puestos.

Es una condensación de la información más importante recabada en el análisis. De esta manera se tiene conocimiento de cuales son las características y actividades definidas operacionalmente como indispensables y por lo tanto los resultados esperados de una ejecución adecuada del puesto.

Solicitud Ponderada.

Con la información obtenida se realiza la solicitud ponderada lo que implica asignar un valor numérico a una respuesta en relación con los requisitos establecidos. Para calificar esta solicitud se tendrán dos sistemas de calificación. Cancelación cuando una característica del sujeto está en total desacuerdo con lo especificado en la ficha de puesto. Si esto sucede, el candidato queda inmediatamente descalificado del proceso El otro sistema es numérico progresivo , asignándose 10,9,8 y 0 a cada reactivo en función del grado de acuerdo del dato que presenta el candidato con los requisitos que establece para el puesto.

Pruebas de Conocimientos.

Estas pruebas se elaboran para estimar los requisitos o repertorio de entrada de los candidatos a ocupar el puesto. Las pruebas de conocimientos investigarán aquellas actividades que hayan sido especificadas como de mayor importancia en el análisis de puestos. Las fuentes a recurrir para su elaboración son las fichas de puestos, los registros observacionales, entrevistas con técnicos, manual de operaciones, bibliografía, etc. Una vez consultadas las fuentes se elaborarán los reactivos en una tarjeta blanca se escribirá primeramente el tema de la prueba y se redactarán los reactivos que exploren el tema y la conducta activa en cuestión.

Verifica la experiencia laboral reportada en la solicitud. En caso de que el supervisor no acepte al candidato , los datos de éste serán archivados como pendientes al igual de los que no hayan arrojado resultados favorables .

Capacitación de observadores.

Es necesario capacitar a los supervisores en lo que a registros se refiere . Así mismo se elaborará un manual en el cual se le dan las instrucciones necesarias para que puedan realizar correctamente los registros observacionales.

Registro de conductas.

Ejecuciones del sujeto que son exhibidas en forma constante y para registrar la ocurrencia de éstas es necesario recurrir a registros observacionales que, dependiendo de la ejecución misma, pueden ser de intervalo y frecuencia, actividades planeadas y Flash.

Registro de resultados.

Una vez que el candidato ha sido aceptado le es otorgado un contrato por 28 días, lapso en el cual serán registrados los resultados y conductos en el puesto, para tal efecto será necesario dar capacitación a supervisores.

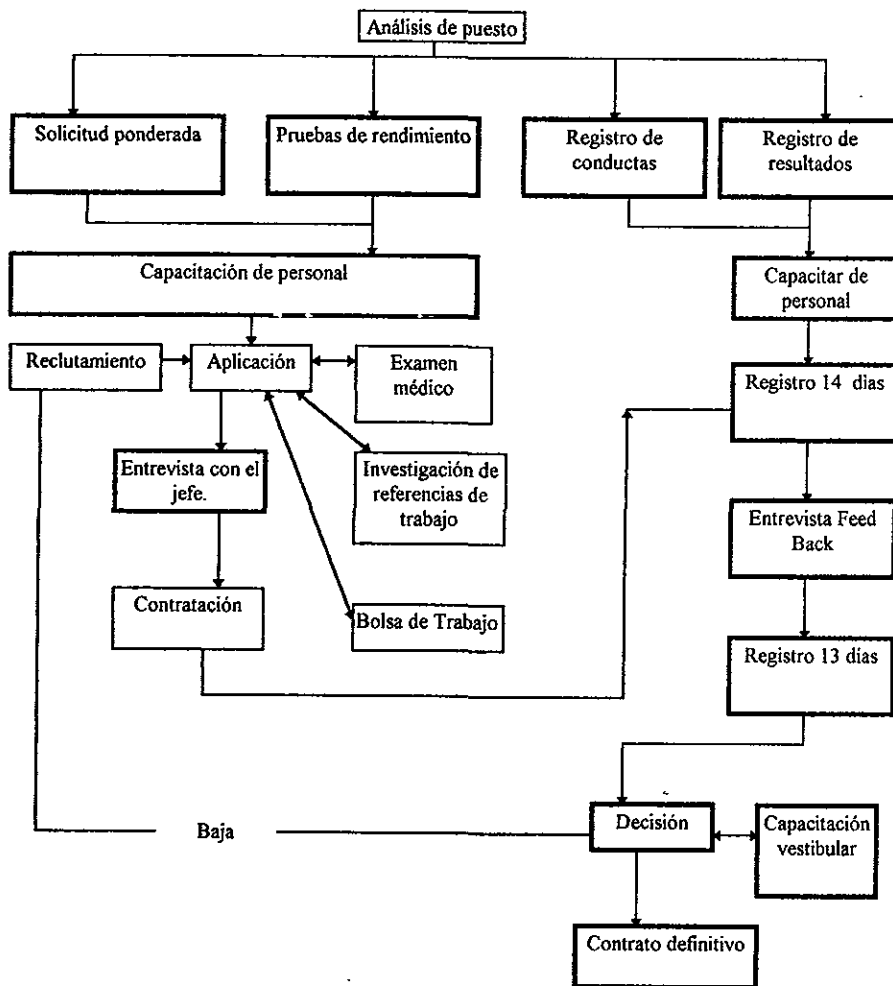
Observación 14 Días.

Siendo esta la primera fase, los resultados de los registros serán llevados al departamento de selección donde el empleado recibirá retroalimentación acerca de su ejecución . Esto está basado en el principio experimental de la conducta , que expone que cualquier sujeto que sea informado del nivel de ejecución de su conducta es susceptible de variar dicha ejecución.

Observación 13 días.

Se sigue llevando el registro de la ejecución del sujeto, al término de este lapso se toma la decisión de otorgar el contrato definitivo y/o capacitar al sujeto , o bien darlo de baja.

DIAGRAMA DE SELECCIÓN POR OBJETIVOS.



4. METODOLOGÍA.

- 4.1. *Planteamiento y justificación del problema.*
- 4.2. *Objetivo de la investigación.*
- 4.3. *Tipo de estudio.*
- 4.4. *Sujetos.*
- 4.5. *Número de casos.*
- 4.6. *Escenario.*
- 4.7. *Procedimientos.*
- 4.8. *Instrumento.*

METODO.

Planteamiento.

¿Por que es necesario la implementación de un manual de procedimientos en la Bolsa de Trabajo de la CANACO?

Justificación del problema.

Es muy frecuente que las empresas que requieren de personal , tengan dificultades para encontrar al empleado adecuado para el puesto vacante. En el mercado laboral abundan las personas que buscan trabajo y es difícil cubrir las vacantes , pero aunque se vive en una situación como la actual de graves problemas económicos , podría pensarse que es fácil cubrir las vacantes, pero no es así , porque a pesar del gran número de empleados no siempre se encuentra a la persona idónea en el momento adecuado. Por lo que se considera importante darle mayor interés a las técnicas utilizadas en el proceso de reclutamiento y selección de personal ,para que respondan adecuadamente a los requerimientos determinados por las empresas y así mismo se le dé la importancia debida al recurso humano, lo que permitirá satisfacer ambas necesidades.

Durante el desarrollo de las actividades realizadas en la Bolsa de Trabajo de la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México, se detectó la necesidad de unificar y formalizar el proceso que sigue ésta para la prestación del servicio a los candidatos y a los socios de las empresas.

Debido a la gran cantidad de personal que se canaliza para cubrir las vacantes y la gran cantidad de personal rechazado por no cubrir con los requisitos del puesto, el poco tiempo que duran en el trabajo y las quejas de los socios por no cubrirse dicha vacante en el menor tiempo. De aquí surge la idea de implementar un manual con las técnicas idóneas y el procedimiento a seguir con la finalidad de contrarrestar ésta problemática , basándose en los resultados obtenidos en la investigación, así como en las políticas de la empresa.

Actualmente , los problemas de desempleo y subempleo, requieren más que en otras épocas, de mayor atención ; por lo que se considera imprescindible dar una mayor difusión e interés a las Bolsas de Trabajo siendo estas fuentes importantes de reclutamiento que permiten el acceso a la gente que busca trabajo y a las empresas que buscan personal; siendo uno de sus principales objetivos el disminuir hasta donde sea posible tan grave mal.

Ante esta situación nosotros como psicólogos tenemos que mejorar las herramientas que utilizamos para evaluar a los candidatos, ya que no podemos solucionar del todo este problema, pero sí podemos apoyar mejorando la realización de nuestro trabajo basándonos en herramientas como los manuales administrativos.

Objetivo de la Investigación.

Elaborar un manual de procedimientos para la Bolsa de Trabajo de la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México, con la finalidad de optimar el servicio que hasta la fecha se proporciona a los socios de la institución así como a la gente en busca de empleo. Así mismo, este manual servirá de guía para el reclutador de cualquier empresa que cuente con una Bolsa de Trabajo para que pueda consultarlo y tenga en sus manos un instrumento que amplíe su visión y le sea útil adaptándolo de acuerdo a las necesidades de cada empresa.

Tipo de Estudio.

Considerando la finalidad de este trabajo, el tipo de estudio al que corresponde es Descriptivo ya que se pretendió obtener información precisa de cuáles son los procedimientos y técnicas utilizadas en el funcionamiento de 15 Bolsas de Trabajo, con lo que se pretendió realizar un manual de procedimientos para una Bolsa de Trabajo.

De acuerdo a la definición de Pick Susan (1984) un Estudio Descriptivo posee las siguientes características:

1. Los resultados describen a un grupo determinado de individuos, más no explican la naturaleza de las variables en cuestión o de la interacción que existe entre estas.
2. El investigador sabe lo que quiere estudiar o investigar en cuanto a objetivos y diseños.
3. El investigador ha determinado lo que quiere investigar, y por consiguiente conoce los instrumentos que tendrá que utilizar.
4. Ha delimitado tanto la población como la muestra que va a estudiar.

Sujetos.

Tipo de muestra no probabilística, en donde participaron 15 sujetos. Una de las características esenciales para formar parte de la muestra fué el estar a cargo del funcionamiento de la Bolsa de Trabajo, es decir, tener conocimientos y desempeñar las actividades que se realizan dentro de ella.

Número de Casos.

Las 15 Bolsas de Trabajo que participaron en esta investigación se eligieron de manera propositiva, ya que únicamente se pretendió obtener información de las técnicas y procedimientos utilizados en estas Bolsas. Las empresas que participaron en la investigación se eligieron porque estuvieron dispuestas a proporcionar la información requerida.

1. CÁMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN.
Periferico Sur No.4839
Tel. 4 24 74 66 Ext.7466
2. CÁMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA DE LA TRANSFORMACIÓN
Av. San Antonio No.256 Col. Ampliación Nápoles.
Tel. 5 63 34 00 Ext.367
Lic. Velia Toledo
Lic. Yessica Castillo.
3. CÁMARA NACIONAL DE INDUSTRIA RESTAURANTERA Y ALIMENTOS CONDIMENTADOS.
Aniceto Ortega No. 1009 Col. Del Valle.
Tel. 6 88 93 78
Lic. Celia Martínez
4. CÁMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA DE LAS ARTES GRÁFICAS.
Av. Río Churubusco No.428 Col. Del Carmen Coyoacán
Tel. 6 59 35 00
Ramón de los Santos Solís.
5. CÁMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA DEL VESTIDO
Manuel Tolsa No. 54 Col. Centro.
Tel. 5 88 78 22
Maribel Hernández.
6. CENTROS DE INTEGRACIÓN JUVENIL.
Serapio Rendón No.76 Col. San Rafael
Tel. 5 66 00 72 ext. 112
Lic. Marco Ixta.
7. CEDEPECA
Venustiano Carranza.
Francisco Del Paso y Troncoso No.219 Col. Jardín Balbuena
Tel. 7 68 64 04
Lic. Moises Olivares
8. CEDEPECA
Miguel Hidalgo
Edf. Estacionamiento Metro Tacuba 4º Piso
Tel. 5 27 72 22
Lic. Oscar Galván

9.CEDEPECA

Coyoacán
Pacífico No. 181 Col. Barrio la Conchita
Tel. 6 58 50 60
Lic. Laurea Sánchez.

10.CEDEPECA

Cuauhtémoc
Aldana y Mina Col. Buenavista
Tel. 5 35 02 57
Lic. Carlos Escamilla.

11.CEDEPECA

Tlalpan
Periferico Sur e Insurgentes Villa Olímpica
Tel 6 66 77 38
Lic. Maria Asunción Lozano

12. DIRECCIÓN GENERAL DE PROFESIONES

Ave. Universidad 1131
Tel. 7 23 66 00 7 23 66 54
Lic. Gabriela Hernández

13. ASOCIACIÓN NACIONAL DE ABOGADOS DE EMPRESA, A.C.

Torcuato Tasso No.325 Mezzanine
Tel. 2 50 67 80

14.BOLSA DE TRABAJO UNIVERSITARIA. BUT

Ciudad Universitaria, Circuito Cultural, Zona Administrativa Exterior,
Edf.D ,planta baja.
Tel. 6 65 05 44
Lic. Candelaria Chávez.

15.BOLSA DE TRABAJO DEL INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL. IPN.

Eligio Ancona No. 68 Col. Santa Ma.Rivera
Tel. 5 47 04 21

Escenario.

Para la aplicación del cuestionario se acudió directamente a las direcciones de las empresas en donde se encuentran ubicadas las Bolsas de Trabajo.

Procedimiento.

Para la elaboración del manual fue necesario conocer las técnicas y procedimientos utilizadas en el funcionamiento de 15 Bolsas de Trabajo del área metropolitana.

1. Obtención de información.

- a) Se investigó qué empresas contaban con Bolsas de Trabajo, siendo necesario obtener direcciones.
- b) Concertó una cita con la persona encargada de la Bolsa de Trabajo.
- c) Acudió a las empresas el día de la cita y se aplicó la entrevista al personal encargado de la Bolsa de Trabajo que aproximadamente duró 10 minutos.

2. Manejo de la información.

Se revisaron las respuestas en base a lo que se esperaba de cada una de ellas y el objetivo de las mismas, posteriormente los datos fueron agrupados en dos formas:

- a) De manera individual. (Por empresa).
- b) Comparación entre 3 grupos. (CAMARAS, CEDEPECAS Y ESCUELAS).

Individual.

1. Se obtuvieron frecuencias relativas (ocurrencia de un evento medida en porcentajes) de cada pregunta.
2. Realizaron gráficos de las frecuencias relativas.
3. Interpretación de los resultados obtenidos.

Entre Grupos.

1. Clasificaron las 15 Bolsas de Trabajo en 3 grupos CAMARAS, CEDEPECAS y ESCUELAS.
2. Obtuvieron frecuencias relativas de cada pregunta.
3. Realizaron gráficos de las frecuencias relativas.
4. Interpretación de los datos.

3. Elaboración del Manual.

Una vez que se tuvieron los datos tabulados y graficados para la presentación del trabajo, estos se utilizaron como parámetros en la elaboración del manual.

Se aplicó un cuestionario semiestructurado con preguntas abiertas y cerradas, elaborado de acuerdo al objetivo de dicho trabajo. La forma como se aplicó el cuestionario fue por medio de una entrevista al personal encargado de las Bolsas de Trabajo.

Inicialmente se utilizó un cuestionario piloto con 12 preguntas abiertas. Este cuestionario se aplicó a 15 Bolsas de Trabajo con la finalidad de descartar aquellas preguntas que no aportaran información importante en base a el objetivo de la investigación. Con las preguntas elegidas se elaboró un segundo cuestionario de 7 preguntas.

Nombre de la Empresa
Responsable de la Bolsa
Puesto que ocupa

El objetivo del presente cuestionario es el de obtener información respecto a los procedimientos y técnicas utilizados en el funcionamiento de la Bolsa de Trabajo. La información que usted nos proporcione será confidencial.

1. A su juicio ¿cuál es el objetivo que tiene la Bolsa de Trabajo?
2. ¿Cuáles son la políticas o normas en las que se basan para proporcionar el servicio de la Bolsa de Trabajo?. En cuanto a:
 - Puestos que manejan
 - Requisitos que piden al candidato
 - Costo por el servicio al candidato y a las empresas que solicitan personal.
3. La Bolsa de Trabajo ¿cuenta con un Manual en donde se especifique el procedimiento que deberá seguir la Bolsa de Trabajo?
SI () NO ()
4. ¿Cual es su opinión de la importancia que considera usted tiene la existencia de un Manual en donde se especifique las técnicas, procedimientos, documentos utilizados, en el funcionamiento de la Bolsa.?
5. ¿Cuáles son las Técnicas utilizadas en el funcionamiento de su Bolsa de Trabajo? y ¿en su opinión que importancia tiene cada una de ellas?
 - Entrevista Inicial ()
 - Evaluación Técnica ()
 - Evaluación Psicológica ()
 - Evaluación Socioeconómica ()
 - Entrevista de Selección ()
 - Examen Médico ()
6. ¿Cuáles son los pasos que se siguen en su Bolsa de Trabajo?
7. ¿Cual es su opinión de la importancia que tienen las Bolsas de Trabajo para la sociedad.?

Nota: Todos los documentos que utilizan las Bolsas de Trabajo fueron solicitados a las empresas. (Credencial, Requerimiento, Solicitud, Hoja de Seguimiento, Hoja de Presentación , etc.).

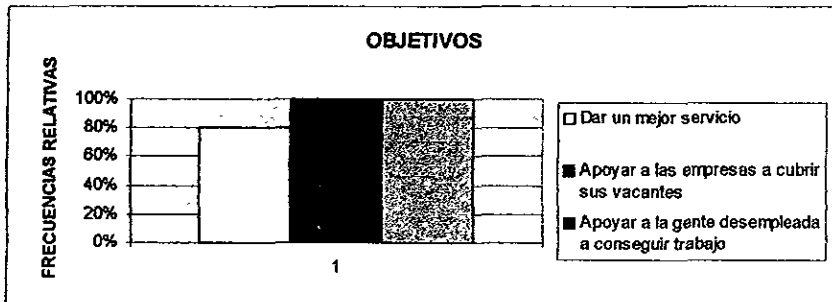
5. RESULTADOS

OBJETIVOS.

De acuerdo a los resultados obtenidos todas las Bolsas de Trabajo , tienen entre sus principales objetivos vincular a la población desempleada con las oportunidades de empleo del sector productivo: "apoyar a la gente desempleada a conseguir trabajo" , "proporcionado a los candidatos cursos de capacitación " , "apoyar a jóvenes a la búsqueda de empleo " , "ocupar a gente desempleada" , "ayudar a gente a colocarse" , "dar información a los aspirantes" , " dar información relacionada con sus vacantes y con su área " , "abatir el desempleo" , "ayudar a profesionistas a que se integren al sector productivo" , "que los estudiantes cuenten con un mayor campo de oportunidades de empleo" , "apoyar a las empresas a cubrir sus vacantes: "apoyar a socios a cubrir sus vacantes " , "cubrir las demandas de personal de las empresas afiliadas" , "apoyar a los socios a la localización de abogados y pasantes".

Un 80 % de las Bolsa de Trabajo tienen como objetivo dar un mejor servicio: "agilizar el proceso de preselección implementando métodos como la hoja electrónica para agilizar el proceso" , "dar mayor difusión a la Bolsa por medios publicitarios como volantes , carteles " , "hacer un adecuado proceso de preselección" , "mejorar el servicio que brinda la empresa" , "formalizar el proceso con la implementación de nuevos y únicos formatos que se utilizan en el procedimiento como solicitud, credencial, requerimiento, registro de candidatos , etc."

NOMBRE DE LA EMPRESA	Dar un mejor servicio	Apoyar a las empresas a cubrir sus vacantes	Apoyar a la gente desempleada a conseguir trabajo
Cámara Nacional de la Industria de la Construcción.	si	si	si
Cámara Nacional de la Industria de la Transformación.	si	si	si
Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y Alimentos	si	si	si
Cámara Nacional de la Industria de las Artes Gráficas	no	si	si
Cámara Nacional de la Industria del Vestido.	si	si	si
CEDEPECA Venustiano Carranza	si	si	si
CEDEPECA Miguel Hidalgo	si	si	si
CEDEPECA Coyoacán	si	si	si
CEDEPECA Cuauhtemoc	si	si	si
CEDEPECA Tlalpan	si	si	si
Comisión Nacional del Deporte	si	si	si
Dirección General de Profesiones	si	si	si
Bolsa de Trabajo Universitaria	si	si	si
Bolsa de Trabajo Instituto Politécnico Nacional.	no	si	si
Asociación Nacional de Abogados de Empresa S.A.	no	si	si
	80%	100%	100%



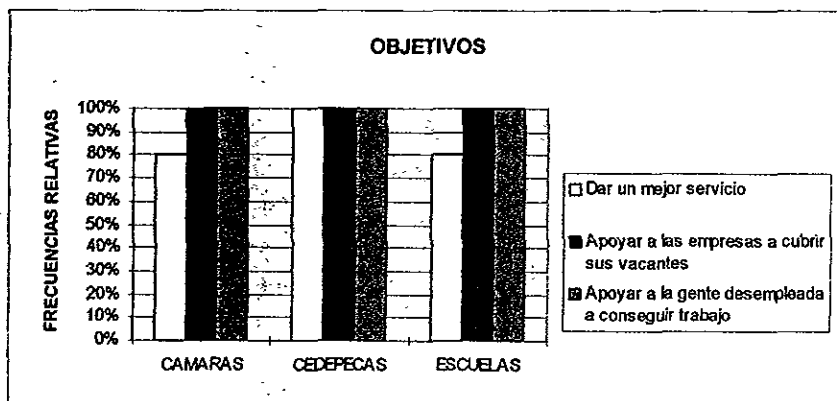
OBJETIVOS

Las **CÁMARAS** tienen como objetivos el apoyar a personas desempleadas a conseguir empleo, proporcionándoles información de los lugares en donde hay vacantes, principalmente aquellas que estén relacionadas con su gremio 100%. Ayudar a las empresas a cubrir sus vacantes 100%. Preocupándose también por dar un mejor servicio ya que señalan la importancia de agilizar el proceso de reclutamiento y de formalizar el proceso con la implementación de solicitud, requerimiento, credencial, carta de presentación y todos los documentos en los que se basan para el procedimiento. Así mismo, aplicación de pruebas psicológicas 80%.

Mientras que los **CEDEPECAS** tienen como principal finalidad ayudar a la gente desempleada a conseguir trabajo, proporcionándoles información de los lugares en donde hay vacantes y por otra parte dándoles cursos de capacitación, con lo que se considera tendrán mayores posibilidades de incorporarse al mercado laboral 100%. Así mismo apoyar a las empresas a cubrir sus vacantes, ya que estas son las que cuentan con vacantes en donde las personas desempleadas se pueden colocar 100%. Dar un mejor servicio es otro de los objetivos 100%: " dando mayor difusión a la Bolsa por medio de medios como volantes, carteles, etc "

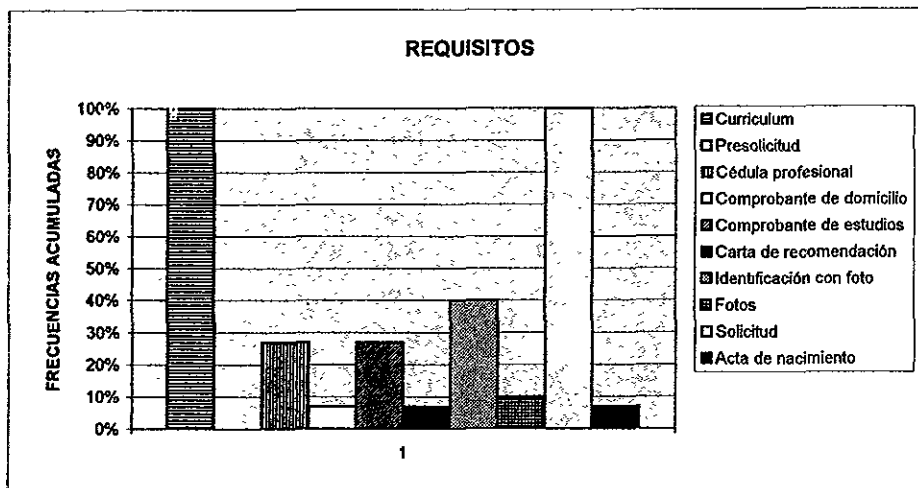
En cuanto a las **ESCUELAS** tienen como principal objetivo apoyar a estudiantes, pasantes, graduados, postgraduados para que se integren al campo laboral 100%. Así mismo apoyar a las empresas a cubrir sus vacantes 100% y el 100% dar un mejor servicio: " implementando métodos como la hoja electrónica para facilitar el servicio a los usuarios, evitando pérdida de tiempo y dinero".

	CÁMARAS	CEDEPECAS	ESCUELAS
Dar un mejor servicio	80%	100%	80%
Apoyar a las empresas a cubrir sus vacantes	100%	100%	100%
Apoyar a la gente desempleada a conseguir trabajo	100%	100%	100%



REQUISITOS

Los requisitos que las empresas piden a los candidatos para darles el servicio de la Bolsa son: 100% curriculum, considerándolo como un requisito fundamental para profesionistas y puestos altos. El 100% de las Bolsas proporcionan una solicitud de empleo elaborada por la empresa considerándola importante como base para la entrevista inicial. 100% piden fotografías siendo necesarias para aquellos puestos en donde se requiere de personal con "buena presentación". El 27% pide comprobante de estudios cuando se trata de profesionistas y técnicos. Un 7% solicita la candidato carta de recomendación, acta de nacimiento y comprobante de domicilio. El 27 % de las empresas siendo estas en su mayoría Escuelas exigen cédula profesional a licenciaturas.

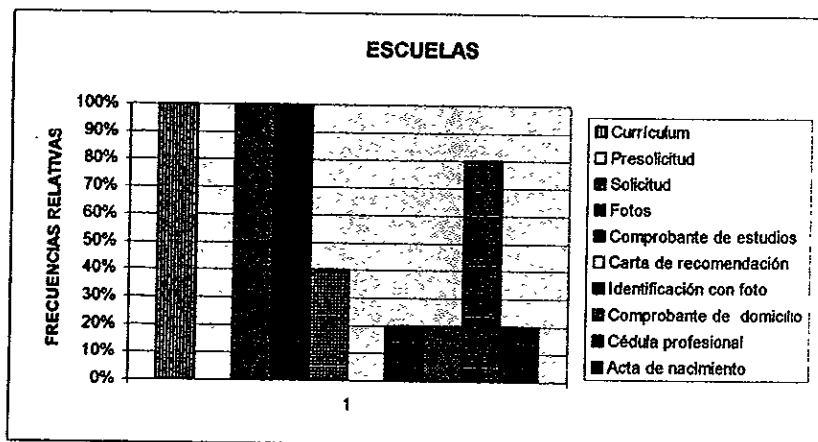
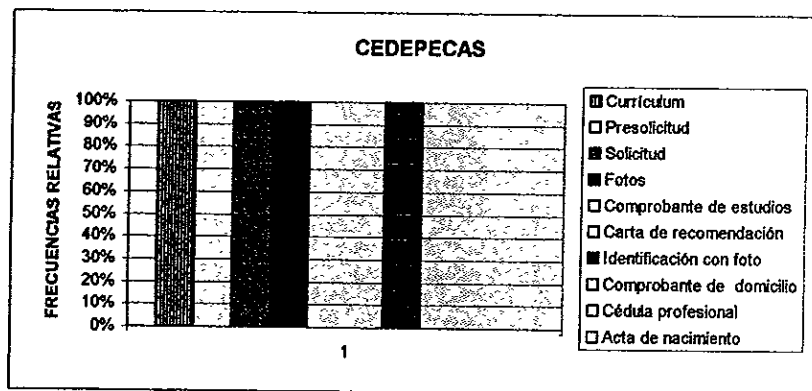
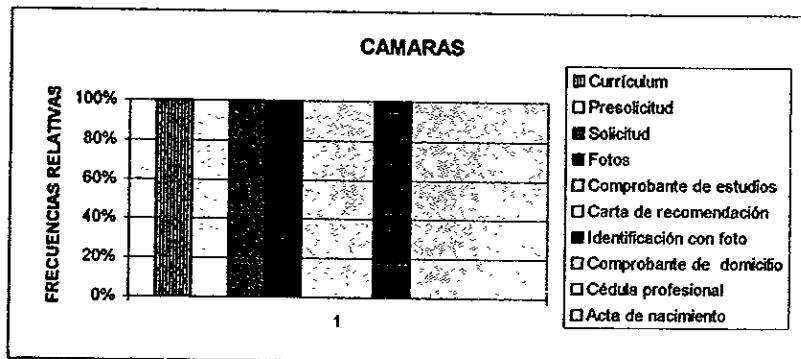


NOMBRE DE LA EMPRESA	Curriculum	Presolicitud	Cédula profesional	Comprobante de domicilio	Comprobante de estudios
Cámara Nacional de la Industria de la Construcción.	si	no	no	no	si
Cámara Nacional de la Industria de la Transformación	si	no	no	no	si
Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y Alimentos	si	no	no	no	no
Cámara Nacional de la Industria de las Artes Gráficas	si	no	no	no	no
Cámara Nacional de la Industria del Vestido.	si	no	no	no	no
Comisión Nacional del Deporte	si	no	no	si	no
CEDEPECA Venustiano Carranza	si	no	no	no	no
CEDEPECA Miguel Hidalgo	si	no	no	no	no
CEDEPECA Coyoacán	si	no	no	no	no
CEDEPECA Cuauhtemoc	si	no	no	no	no
CEDEPECA Tlalpan	si	no	no	no	no
Dirección General de Profesiones	si	no	si	no	no
Bolsa de Trabajo Universitaria	si	no	si	no	si
Bolsa de Trabajo Instituto Politécnico Nacional.	si	no	si	no	si
Asociación Nacional de Abogados de Empresa S.A.	si	no	si	no	no
	100%	0%	27%	7%	27%
NOMBRE DE LA EMPRESA	Carta de recomendación	Identificación con foto	Fotos	Solicitud	Acta de nacimiento
Cámara Nacional de la Industria de la Construcción.	no	no	si	si	no
Cámara Nacional de la Industria de la Transformación.	no	no	si	si	no
Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y Alimentos	si	no	si	si	no
Cámara Nacional de la Industria de las Artes Gráficas	no	no	si	si	no
Cámara Nacional de la Industria del Vestido.	no	no	si	si	no
Comisión Nacional del Deporte	no	si	si	si	no
CEDEPECA Venustiano Carranza	no	si	si	si	no
CEDEPECA Miguel Hidalgo	no	si	si	si	no
CEDEPECA Coyoacán	no	si	si	si	no
CEDEPECA Cuauhtemoc	no	si	si	si	no
CEDEPECA Tlalpan	no	si	si	si	no
Dirección General de Profesiones	no	no	si	si	si
Bolsa de Trabajo Universitaria	no	no	si	si	no
Bolsa de Trabajo Instituto Politécnico Nacional.	no	no	si	si	no
Asociación Nacional de Abogados de Empresa S.A.	no	no	si	si	no
	7%	40%	10%	100%	7%

REQUISITOS

De acuerdo a los datos obtenidos, los tres grupos de Bolsas de Trabajo (CAMARAS , CEDEPECAS Y ESCUELAS) coinciden en los requisitos que piden al candidato para proporcionarle el servicio de la Bolsa , estos son: Curriculum (100%) siendo indispensable para puestos altos o técnicos , Solicitud elaborada por la empresa (100%), para realizar la Entrevista Inicial y Fotos (100%) para la presentación e identificación del candidato. Un 80% de las ESCUELAS solicitan a los profesionistas titulados una fotocopia de la Cédula Profesional, para asegurar la legitimidad de la documentación. El 40% solicita comprobante de estudios. En cuanto a los CEDEPECAS el 100% pide una identificación con fotografía para verificar datos personales. Las CAMARAS en un 40% requieren Comprobante de Estudios y el 20% Carta de Recomendación para verificar referencias laborales principalmente cuando se trata de puestos altos.

CAMARAS	
Curriculum	100%
Presolicitud	0%
Solicitud	100%
Fotos	100%
Comprobante de estudios	40%
Carta de recomendación	20%
Identificación con foto	0%
Comprobante de domicilio	0%
Cédula profesional	0%
Acta de nacimiento	0%
CEDEPECAS	
Curriculum	100%
Presolicitud	0%
Solicitud	100%
Fotos	100%
Comprobante de estudios	0%
Carta de recomendación	0%
Identificación con foto	100%
Comprobante de domicilio	0%
Cédula profesional	0%
Acta de nacimiento	0%
ESCUELAS	
Curriculum	100%
Presolicitud	0%
Solicitud	100%
Fotos	100%
Comprobante de estudios	40%
Carta de recomendación	0%
Identificación con foto	20%
Comprobante de domicilio	20%
Cédula profesional	80%
Acta de nacimiento	20%



PUESTOS.

El 73% de las empresas cuentan con vacantes y atienden personal a nivel operativo. Así mismo todas ellas atienden personal de puestos técnicos y ejecutivos

El 100% de los CEDEPECAS toman requerimientos para cubrir todo tipo de puestos.

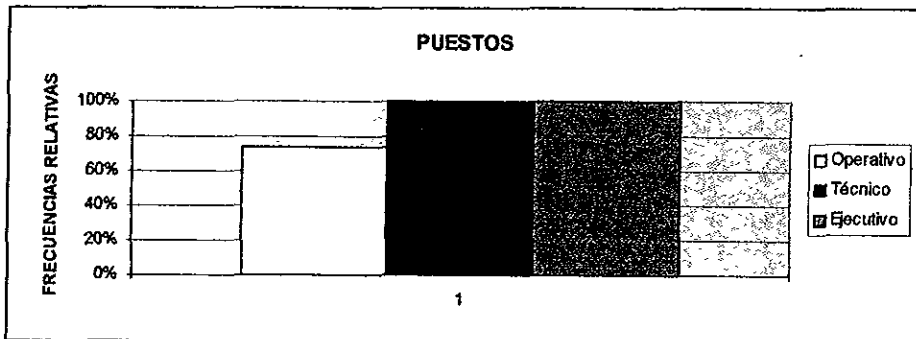
En cuanto a las CÁMARAS cubren vacantes a los tres niveles pero principalmente relacionados con el giro de cada una.

Por ejemplo: CANIRAC: chefs, cocineros, meseros, ayudantes de cocina, secretarías, aux.almacen, licenciaturas, ejecutivos,etc. CNTIV : diseñadores, gerente comercial, jefe de producción, cortadores, secretarías, aux. administrativos, aux.contables, licenciaturas,etc. CMIC arquitectos, ingenieros, únicamente puestos relacionados con el Area de la construcción. CNAG: prensistas, utilistas, transportistas, jefes de talleres, diseñadores gráficos, rotomecánicos, aux contable, aux, administrativos, licenciaturas, ejecutivos,etc.

CANACINTRA: aux. administrativos, aux. contables, secretarías, aux. almacén, licenciaturas, ejecutivos,etc.

Todas las Bolsas de Trabajo de las ESCUELAS manejan puestos técnicos y ejecutivos.

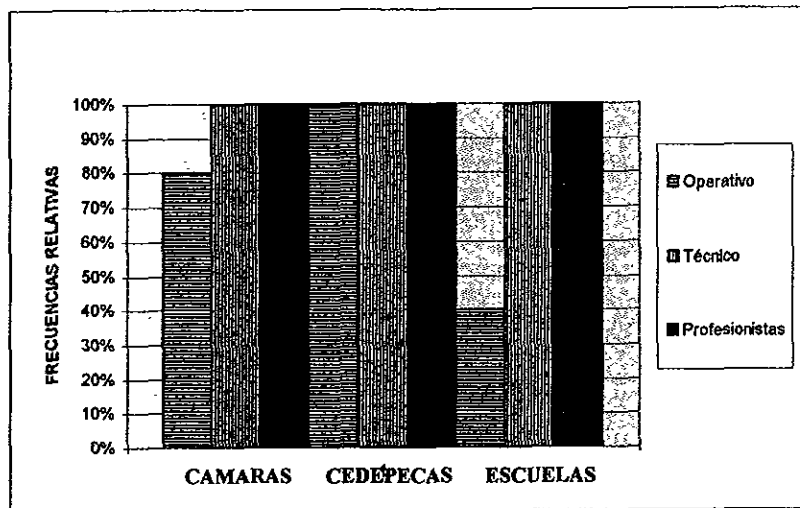
NOMBRE DE LA EMPRESA	Operativo	Técnico	Ejecutivo
Cámara Nacional de la Industria de la Construcción.	no	si	si
Cámara Nacional de la Industria de la Transformación	si	si	si
Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y Alimentos	si	si	si
Cámara Nacional de la Industria de las Artes Gráficas	si	si	si
Cámara Nacional de la Industria del Vestido.	si	si	si
Comisión Nacional del Deporte	si	si	si
CEDEPECA Venustiano Carranza	si	si	si
CEDEPECA Miguel Hidalgo.	si	si	si
CEDEPECA Coyoacán	si	si	si
CEDEPECA Cuauhtemoc	si	si	si
CEDEPECA Tlalpan	si	si	si
Dirección General de Profesiones	no	si	si
Bolsa de Trabajo Universitaria	no	si	si
Bolsa de Trabajo Instituto Politécnico Nacional.	si	si	si
Asociación Nacional de Abogados de Empresa S.A.	no	si	si
	11	15	15
	73%	100%	100%



PUESTOS

En cuanto a los tipos de puestos que manejan las Empresas un 100% de las **CAMARAS**, **CEDEPECAS** y **ESCUELAS** manejan puestos técnicos y profesionistas. Con respecto a los puestos operativos **CEDEPECAS** 100%, **CAMARAS** 80%, **ESCUELAS** 40%. Siendo las **CAMARAS** quienes manejan todo tipo de puestos, pero principalmente los relacionados con el giro de cada empresa.

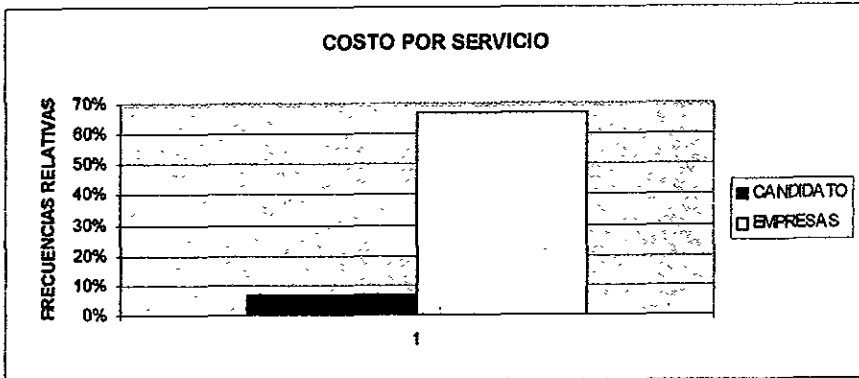
CAMARAS	
Operativo	80%
Técnico	100%
Profesionistas	100%
CEDEPECAS	
Operativo	100%
Técnico	100%
Profesionistas	100%
ESCUELAS	
Operativo	40%
Técnico	100%
Profesionistas	100%



COSTO.

El 93% de las empresas ofrecen un servicio gratuito a los candidatos a excepción de la Cámara Nacional de la Industria de la Construcción que cobra \$30.00 (operativos), \$60.00 (medios), \$90.00 (ejecutivos) por proporcionar el servicio. Así mismo por el derecho a aparecer en el Boletín mensual que edita la empresa. Un 67% de las Bolsas cobran a las empresas que requieren de personal

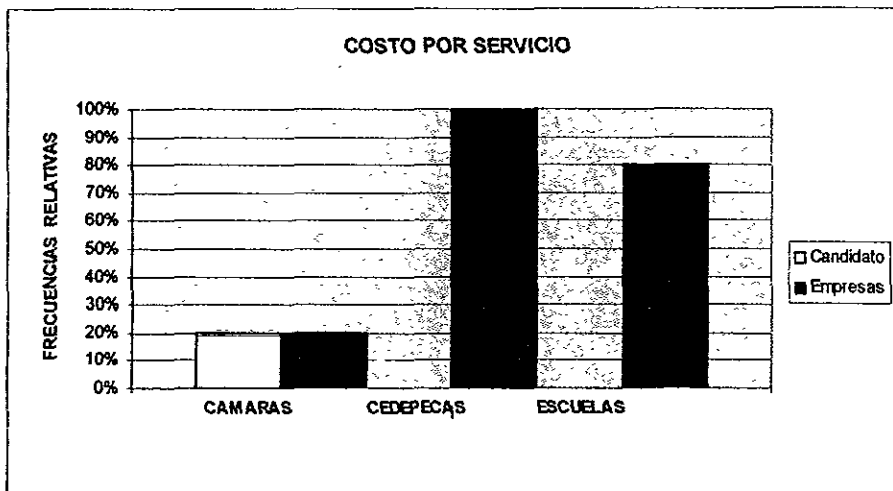
NOMBRE DE LA EMPRESA	Cuota/Candidato	Cuota/Empresas
Cámara Nacional de la Industria de la Construcción.	si	si
Cámara Nacional de la Industria de la Transformación.	no	no
Cámara Nacional de la Industria Restaurera y Alimentos	no	no
Cámara Nacional de la Industria de las Artes Créficas	no	no
Cámara Nacional de la Industria del Vestido.	no	no
Comisión Nacional del Deporte	no	si
CEDEPECA Venustiano Carranza	no	si
CEDEPECA Miguel Hidalgo	no	si
CEDEPECA Coyoacán	no	si
CEDEPECA Cuauhtémoc	no	si
CEDEPECA Tlalpan	no	si
Dirección General de Profesiones	no	si
Bolsa de Trabajo Universitaria	no	si
Bolsa de Trabajo Instituto Politécnico Nacional.	no	si
Asociación Nacional de Abogados de Empresa S.A.	no	no
	7%	10
		67%



COSTO.

De acuerdo con los datos obtenidos se observa que el 20 % de las **CAMARAS** cobra una cuota al candidato y a las empresas por prestar sus servicios de Bolsa de Trabajo. Mientras que las **ESCUELAS** y los **CEDEPECAS** solamente cobran a las empresas. El total de los **CEDEPECAS** cobran por prestar servicios de Bolsa de Trabajo, mientras que las **ESCUELAS** solo en un 80%. La Camara Ncional de la Industria de la Construcción cobra por dar servicios a candidatos dependiendo del puesto que solicitan.

CAMARAS	
Candidato	20%
Empresas	20%
CEDEPECAS	
Candidato	0%
Empresas	100%
ESCUELAS	
Candidato	0%
Empresas	80%



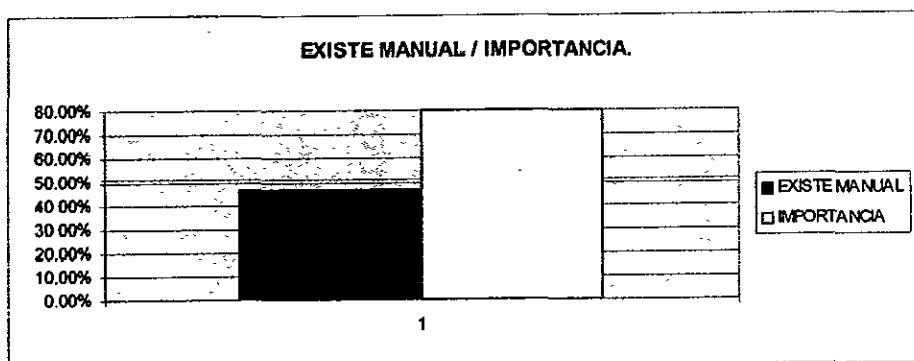
MANUAL

El 46.67 % cuenta con un manual que especifica el procedimiento de la Bolsa de trabajo.

El 80% considera que si es importante que la Bolsa cuente con un manual en donde se especifique el proceso que deberá seguir el reclutador: "es importante para seguir un proceso de las tareas que se realizan", "permite conocer las actividades a realizar", "indica como hacer el trabajo", "permite familiarizarse en el menor tiempo posible con las actividades", "importante para el personal que realiza el proceso de preselección"

El 20.00% de las bolsas no considera que no es importante la existencia de este manual: "no es importante por que el procedimiento que se sigue es muy sencillo".

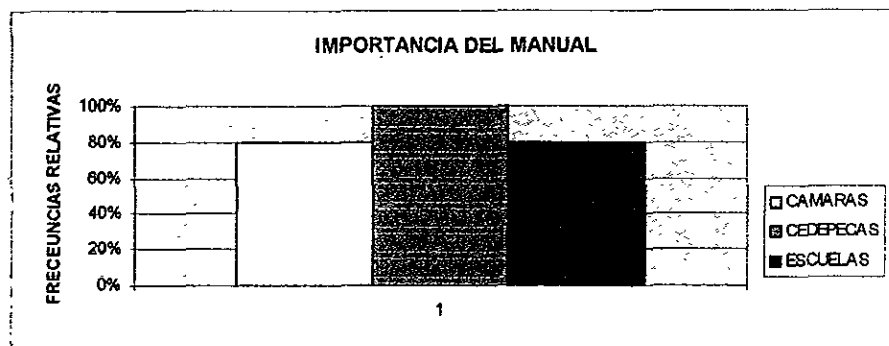
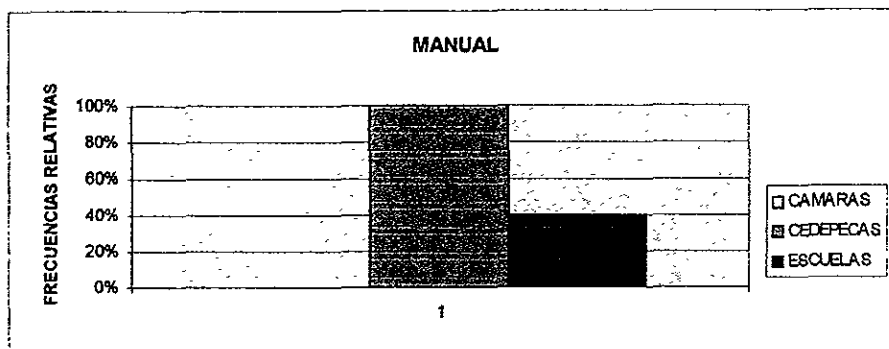
NOMBRE DE LA EMPRESA	EXISTE MANUAL	IMPORTANCIA
Cámara Nacional de la Industria de la Construcción.	no	si
Cámara Nacional de la Industria de la Transformación.	no	si
Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y Alimentos	no	si
Cámara Nacional de la Industria de las Artes Gráficas	no	no
Cámara Nacional de la Industria del Vestido.	no	si
Comisión Nacional del Deporte	si	si
CEDEPECA Venustiano Carranza	si	si
CEDEPECA Miguel Hidalgo	si	si
CEDEPECA Coyoacán	si	si
CEDEPECA Cuauhtemoc	si	si
CEDEPECA Tlalpán	si	si
Dirección General de Profesiones	no	si
Bolsa de Trabajo Universitaria	si	si
Bolsa de Trabajo Instituto Politécnico Nacional	no	no
Asociación Nacional de Abogados de Empresa S.A.	no	no
	7	12
	46.67%	80.00%



MANUAL.

Todos los **CEDEPECAS** cuentan con un manual en donde se especifica el procedimiento que sigue cada Bolsa de Trabajo así mismo consideran importante la existencia de este manual a fin de que el reclutador conozca las actividades que va a realizar. En tanto que las **ESCUELAS** sólo un 40% tiene éste manual, aunque el 60 % de ellas lo consideran necesario para conocer el seguimiento y realizar adecuadamente las actividades de acuerdo a la transcripción. Ninguna de las **CÁMARAS** cuentan con el manual de procedimientos. Pero el 80% podrían adoptarlos ya que consideran les permite a los reclutadores conocer en el menor tiempo posible las actividades y así realizarlas adecuadamente.

Cuentan con manual		Importancia del manual	
CAMARAS	0%	CAMARAS	80%
CEDEPECAS	100%	CEDEPECAS	100%
ESCUELAS	40%	ESCUELAS	80%



TÉCNICAS UTILIZADAS / IMPORTANCIA DE CADA UNA DE ELLAS

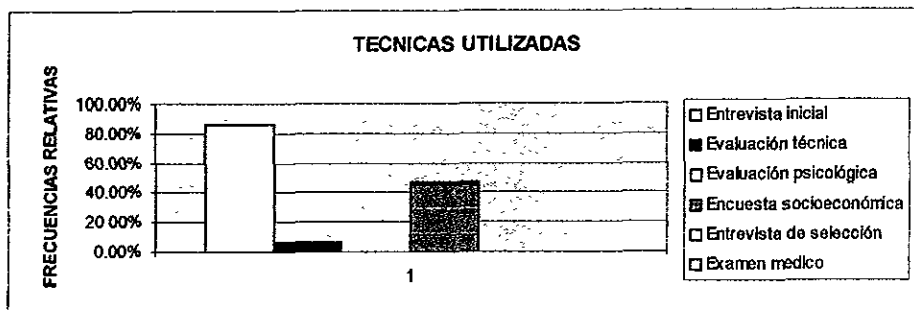
El 86.67% de las empresas hace un entrevista inicial al candidato considerando importante : “ verificar si el candidato cuanta con los requisitos mínimos para cubrir el puesto “ , “ apreciar las características de cada persona “ , “ agilizar el proceso , elección de la gente que cubra con el perfil “ , “ verificar los datos proporcionados en la solicitud y/o curriculum vitae “.

El 46.67% de la empresas realizan una encuesta socioeconómica siendo las CEDEPECAS quienes a través de la entrevista inicial investigan el nivel socioeconómico del aspirante y en base a ello se les capacita

CMIC: Realiza una investigación de referencias laborales (únicamente a puesto ejecutivos) para investigar aspectos como relaciones interpersonales, honradez , responsabilidad, puntualidad.

CANICINTRA. Verifica que el aspirante haya trabajado realmente en la empresa especificada

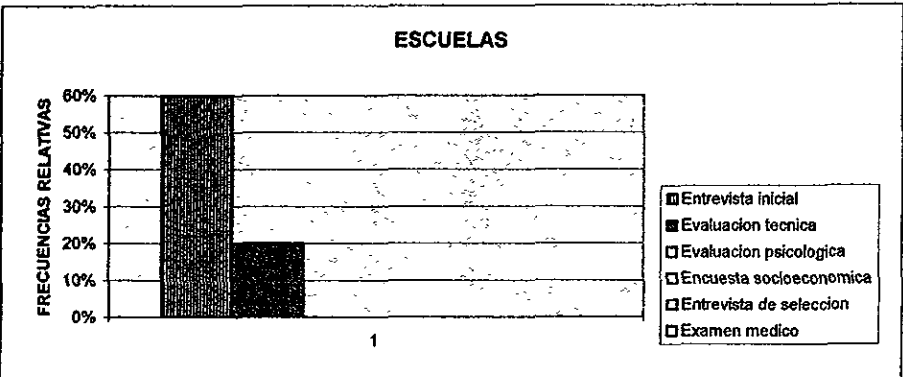
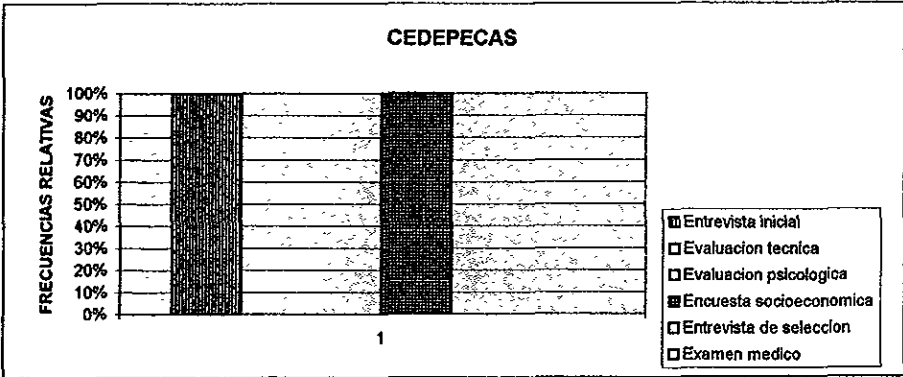
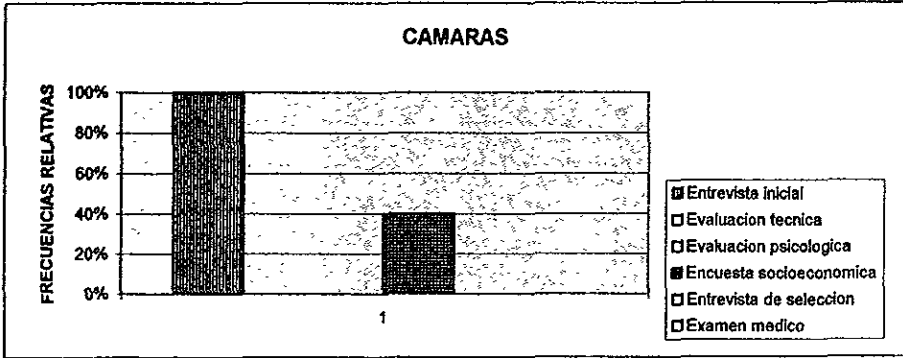
NOMBRE DE LA EMPRESA	Entrevista inicial	Evaluación técnica	Evaluación psicológica	Encuesta socioeconómica	Entrevista de selección	Examen medico
Cámara Nacional de la Industria de la Construcción.	si	no	no	si	no	no
Cámara Nacional de la Industria de la Transformación.	si	no	no	si	no	no
Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y Alimentos	si	no	no	no	no	no
Cámara Nacional de la Industria de las Artes Gráficas	si	no	no	no	no	no
Cámara Nacional de la Industria del Vestido.	si	no	no	no	no	no
Comisión Nacional del Deporte	si	no	no	no	no	no
CEDEPECA Venustiano Carranza	si	no	no	si	no	no
CEDEPECA Miguel Hidalgo	si	no	no	si	no	no
CEDEPECA Coyoacán	si	no	no	si	no	no
CEDEPECA Cuauhtemoc	si	no	no	si	no	no
CEDEPECA Tlalpan	si	no	no	si	no	no
Dirección General de Profesiones	si	si	no	no	no	no
Bolsa de Trabajo Universitaria	si	no	no	no	no	no
Bolsa de Trabajo Instituto Politécnico Nacional.	no	no	no	no	no	no
Asociación Nacional de Abogados de Empresa S.A.	no	no	no	no	no	no
	13	1	0	7	0	0
	86.67%	6.67%	0.00%	46.67%	0.00%	0.00%



TECNICAS UTILIZADAS

En cuanto a las Técnicas utilizadas en el Proceso de Preselección, las **CAMARAS** y las **CEDEPECAS** realizan una Entrevista Inicial (100%) considerándola importante para verificar los datos proporcionados en la Solicitud y compararlos con los requisitos básicos para cubrir el puesto. Las **CEDEPECAS** realizan Encuesta Socioeconómica (100%), con la finalidad de determinar si el candidato no cuenta con los ingresos suficientes para pagar un curso de capacitación, y en base a ello se determina si se le darán los cursos que imparte el Servicio Nacional de Empleo gratuitamente. Las **CAMARAS**, un 40% de ellas realizan una Encuesta Socioeconómica para verificar referencias laborales. Un 60 % de las **ESCUELAS** realizan la Entrevista Inicial y solo el 20% una evaluación técnica para aspirantes a puestos altos.

CAMARAS	
Entrevista inicial	100%
Evaluación técnica	0%
Evaluación psicológica	0%
Encuesta socioeconómica	40%
Entrevista de selección	0%
Examen medico	0%
CEDEPECAS	
Entrevista inicial	100%
Evaluación técnica	0%
Evaluación psicológica	0%
Encuesta socioeconómica	100%
Entrevista de selección	0%
Examen medico	0%
ESCUELAS	
Entrevista inicial	60%
Evaluación técnica	20%
Evaluación psicológica	0%
Encuesta socioeconómica	0%
Entrevista de selección	0%
Examen medico	0%



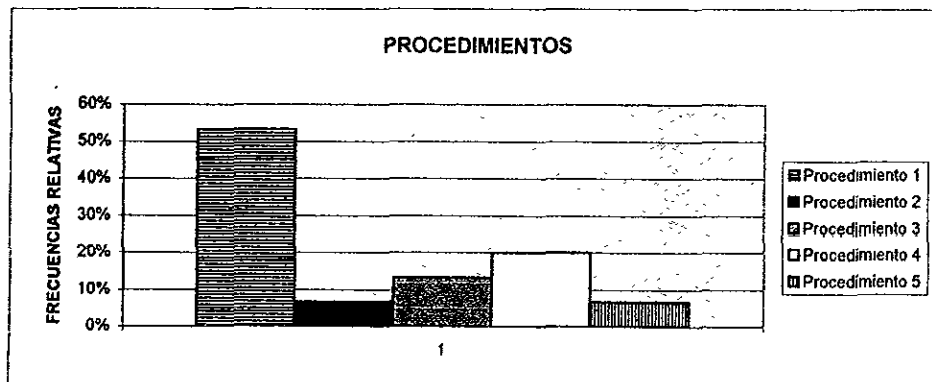
PROCEDIMIENTO.

Los procedimientos que siguen las Bolsas de Trabajo de las CÁMARAS son los correspondientes a los números 1, 2 y 3. El 40% de ellas utilizan el procedimiento número 1, un 20% el procedimiento número 2 y el 40% restante el procedimiento número 3.

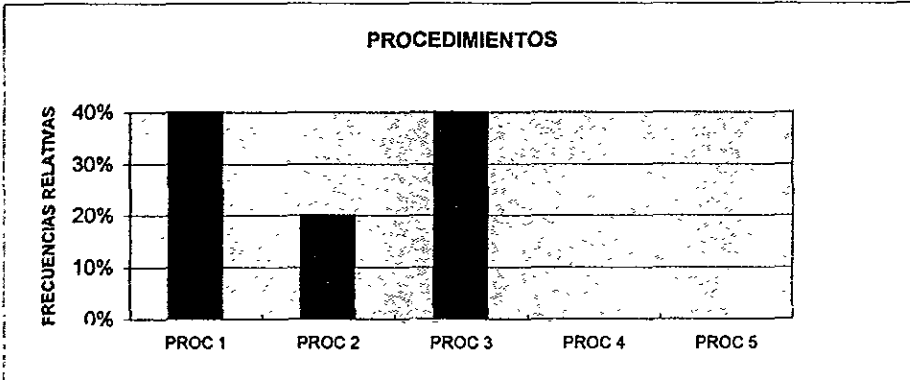
Todos los CEDEPECAS utilizan el procedimiento número 1

En cuanto a los procedimientos utilizados en las ESCUELAS un 20% utilizan el procedimiento número 1, un 60% el procedimiento número 4 y el 20% el número 5.

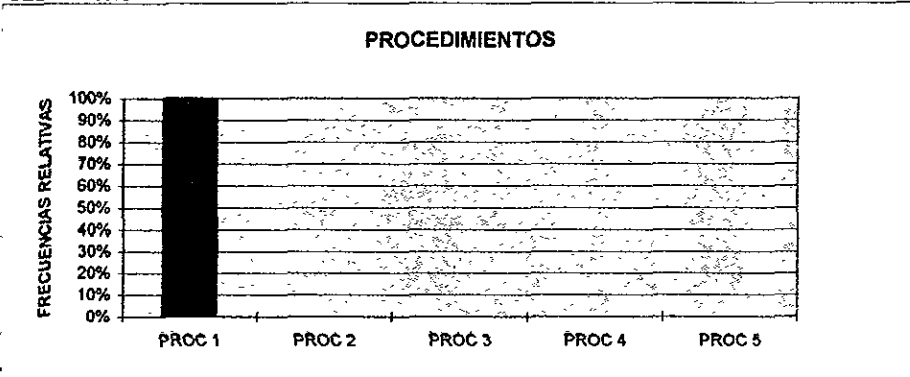
NOMBRE DE LA EMPRESA	NUMERO DE PROCEDIMIENTO.	
Cámara Nacional de la Industria de la Construcción.	2	
Cámara Nacional de la Industria de la Transformación	1	
Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y Alimentos	3	
Cámara Nacional de la Industria de las Artes Gráficas	3	
Cámara Nacional de la Industria del Vestido.	1	
Comisión Nacional del Deporte	1	
CEDEPECA Venustiano Carranza	1	
CEDEPECA Miguel Hidalgo	1	
CEDEPECA Coyoacán	1	
CEDEPECA Cuauhtémoc	1	
CEDEPECA Tlalpan	1	
Dirección General de Profesiones	5	
Bolsa de Trabajo Universitaria	4	
Bolsa de Trabajo Instituto Politécnico Nacional	4	
Asociación Nacional de Abogados de Empresa S.A.	4	
Procedimiento 1	8	53%
Procedimiento 2	1	7%
Procedimiento 3	2	13%
Procedimiento 4	3	20%
Procedimiento 5	1	7%



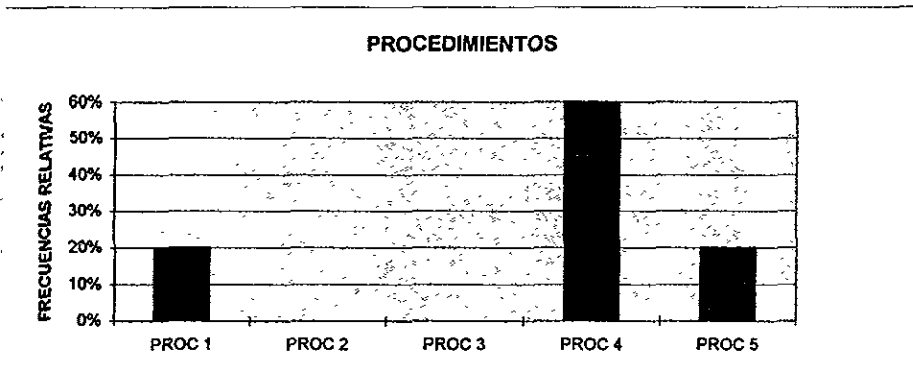
CAMARAS



CEDEPECAS



ESCUELAS



DOCUMENTOS UTILIZADOS EN EL PROCEDIMIENTO.

1. **HOJA DE REGISTRO.** En base a ésta hoja se lleva un control del funcionamiento de la Bolsa , ya que generalmente cada mes se realiza un conteo de solicitudes captadas. Incluye datos tales como:

- a) No. de candidato
- b) Nombre del candidato
- c) Fecha de registro
- d) Puesto solicitado

2. **REQUERIMIENTO.** Contiene información de la vacante que se esta boletinando. Se divide en tres principales grupos:

- a) Datos generales de las empresas que requieren de personal
- b) Requisitos que debe tener el aspirante para el puesto
- c) Seguimiento del candidato (Personas enviadas, colocadas).

3. **SOLICITUD.** Esta varía de acuerdo a cada empresa. Los puntos que contiene son

- a) Datos personales
- b) Escolaridad
- c) Experiencia
- d) Conocimientos generales
- e) Referencias Laborales
- f) Estudio Socioeconómico

4. **CARTA DE PRESENTACIÓN.** Es el documento proporcionado al candidato cuando se le envía a la empresa que solicita personal.

- a) Una breve presentación de la Bolsa de Trabajo
- b) Persona con quien se dirigirá el candidato
- c) Domicilio y teléfono de la empresa a donde se envía el candidato
- d) Fecha en que se envía el aspirante
- e) Nombre y firma de la persona que envía al candidato.
- f) Sello de la empresa (Bolsa de Trabajo).

5. **CREDECIAL.** Es una tarjeta con la que el candidato deberá identificarse en el caso de solicitar nuevamente el servicio de la Bolsa (Checar cartera) Incluye:

- a) Nombre completo del candidato
- b) Fotografía
- c) Puesto solicitado
- d) Clave de su registro
- e) Nombre y firma de la persona que lo atendió por primera vez.

PROCEDIMIENTOS

<p>Procedimiento 1:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción - registra candidato(Hoja de seguimiento) 2. Candidato revisa vacantes. 3. Entrevista inicial (En base a Solicitud) 4. Candidato cubre perfil - envía - expide carta de presentación. 5. Candidato no cubre perfil - checa cartera la próxima semana con credencial. 6. Seguimiento (Captura inf. Candidato-base de datos). 	<p>Procedimiento 2.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción - Registra candidato(Hoja de seguimiento) 2. Candidato revisa vacantes disponibles 3. Entrevista Inicial (En base a Solicitud) 4. Revisión de referencias laborales 5. Candidato cubre perfil - envía expide carta de presentación. 6. Candidato no cubre perfil - checa cartera prox. Semana con credencial. 7. Seguimiento. (Captura inf. Candidato-base de datos). <p>Nota: Realiza Boletín</p>
<p>Procedimiento 3</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1. Recepción - registra candidato(Hoja de seguimiento) 2. Entrevista Inicial. (En base a Solicitud) 3. Reclutador revisa vacantes 4. Candidato cubre perfil - envía expide carta de presentación. 5. Candidato no cubre perfil - checa cartera prox. Semana con credencial 6. Seguimiento (Captura inf. Candidato-base de datos). 	<p>Procedimiento 4.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. .Recepción- registra candidato (Hoja de seguimiento) 2.Recepcion de documentación 3.Verifica documentación completa 4.Proporciona folder de vacantes 5. Encuentra algo candidato - proporciona dirección 6. No encuentra - Boletina sus datos 7.Seguimiento.(Captura inf. Candidato-base de datos). <p>Nota: Realiza Boletín</p>
<p>Procedimiento 5.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Recepcion-Registra candidato (Hoja de seguimiento) 2.Candidato revisa vacantes disponibles 3.Entrevista Inicial.(En base a Solicitud) 4.Evaluacion Técnica 5.Cubre perfil - envía - expide carta de presentación. 6.No cubre perfil - Checa cartera prox. sem. 7. Seguimiento . (Captura inf. Candidato-base de datos). <p>Nota: Realiza Boletín</p>	

IMPORTANCIA PARA LA SOCIEDAD

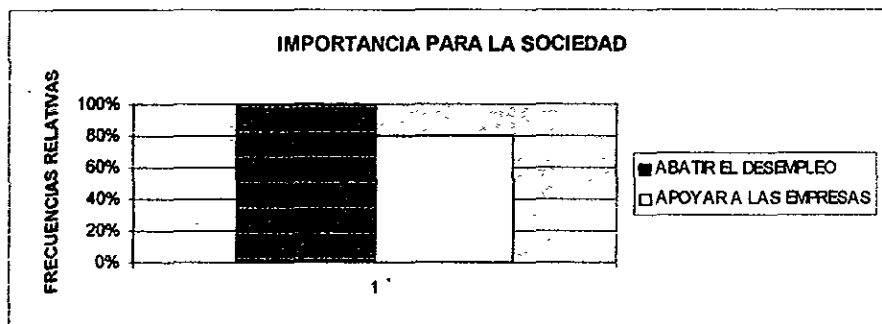
Las empresas consideran que las Bolsas de Trabajo revisten una importancia fundamental en dos aspectos
Abatir el problema del desempleo:

“apoya a la gente a encontrar un empleo”, “proporcionar información del lugares donde tienen vacantes”, “proporcionar cursos de capacitación”, “realizan una labor humanitaria”, “fuente importante de empleo que ayuda a disminuir problemas sociales como delincuencia”, “combatir el desempleo ayudando a los jóvenes en busca de empleo”, “ayudar a profesionistas a que se integren al campo productivo”, “vincular a los usuarios con el mercado laboral en el ámbito específico de su especialidad”.

Facilitan a las empresas a satisfacer su demanda de personal:

“apoyando a los empresarios a encontrar el recurso humano necesario para cada empresa”, “agiliza la localización del los desempleados en el mercado productivo para cubrir con las vacantes lo más rápidamente posible”.

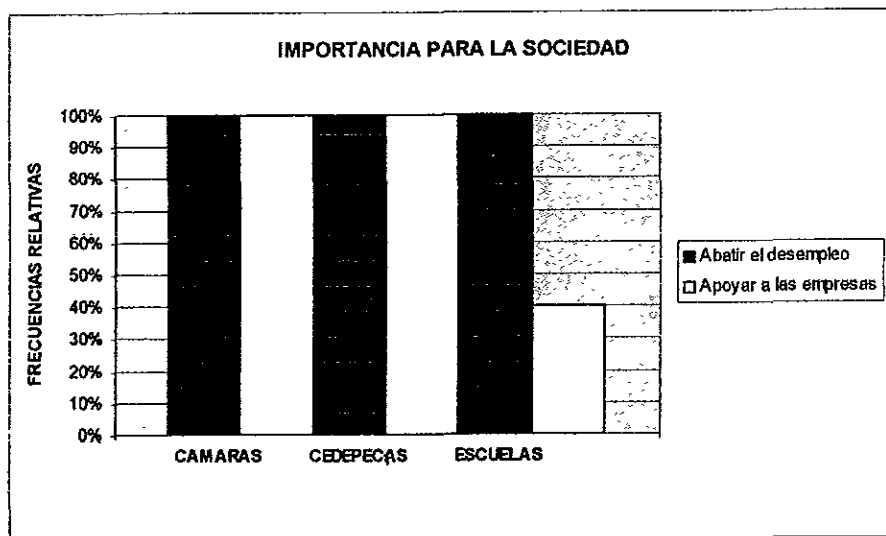
NOMBRE DE LA EMPRESA.	ABATIR EL DESEMPLEO	APOYAR A LAS EMPRESAS
Cámara Nacional de la Industria de la Construcción.	si	si
Cámara Nacional de la Industria de la Transformación.	si	si
Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y Alimentos	si	si
Cámara Nacional de la Industria de las Artes Gráficas	si	si
Cámara Nacional de la Industria del Vestido.	si	si
Comisión Nacional del Deporte	si	no
CEDEPECA Venustiano Carranza	si	si
CEDEPECA Miguel Hidalgo	si	si
CEDEPECA Coyoacán	si	si
CEDEPECA Cuauhtémoc	si	si
CEDEPECA Tlalpan	si	si
Dirección General de Profesiones	si	no
Bolsa de Trabajo Universitaria	si	si
Bolsa de Trabajo Instituto Politécnico Nacional.	si	no
Asociación Nacional de Abogados de Empresa S.A.	si	si
	15	12
	100.00%	80.00%



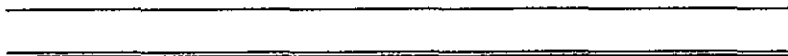
IMPORTANCIA PARA LA SOCIEDAD.

De acuerdo a los datos obtenidos todas las CÁMARAS, CEDEPECAS y ESCUELAS consideran que las Bolsas de Trabajo son importantes para la sociedad porque abaten el problema de desempleo que existe en nuestro país, apoyando principalmente a candidatos a encontrar empleo y a empresas a cubrir sus vacantes. Sin embargo, las ESCUELAS solo en 40% consideran que es importante apoyar a las empresas ya que consideran mas importante apoyar a estudiantes a su incorporación con el mercado laboral.

CÁMARAS	
Abatir el desempleo	100%
Apoyar a las empresas	100%
CEDEPECAS	
Abatir el desempleo	100%
Apoyar a las empresas	100%
ESCUELAS	
Abatir el desempleo	100%
Apoyar a las empresas	40%



6. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS





CÁMARA NACIONAL DE COMERCIO
DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

DEPARTAMENTO: RECURSOS HUMANOS.
BOLSA DE TRABAJO.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECLUTAMIENTO
Y SELECCIÓN DE PERSONAL.
MEXICO 1998.

REFORMA No. 42
COLONIA CENTRO
DELEGACION CUAUHTEMOC.
TEL. 592-26-77.

INDICE.

1. INTRODUCCIÓN	1
2. OBJETIVO GENERAL. OBJETIVOS ESPECIFICOS.	2
3. ORGANIGRAMA DE LA CÁMARA NACIONAL DE COMERCIO DE LA CIUDAD DE MÉXICO.	3
4. POLÍTICAS O NORMA DE OPERACIÓN.	4
5. PROCEDIMIENTO PARA LA BOLSA DE TRABAJO.	5
5.1 <i>Procedimiento de solicitud, registro y seguimiento de vacantes</i> <i>(descripción de las operaciones).</i>	6
5.1.1. Formato de requerimiento de personal.	8
5.1.2. Formato de requerimiento de personal vía Internet.	9
5.2. <i>Procedimiento de preselección.</i> <i>(descripción de las operaciones).</i>	10
5.3. <i>Procedimiento de checar cartera.</i> <i>(descripción de las operaciones).</i>	12
5.3.1. Formato de registro de solicitantes.	13
5.3.2. Formato de requisitos para el servicio de Bolsa de Trabajo	14
5.3.3. Formato de vacantes.	14
5.3.4. Formato de hoja de presentación.	15
5.3.5. Formato de credencial.	15
5.3.6. Formato hoja de puestos.	16
5.3.7. Formato de hoja de claves de los puestos.	16
5.3.8. Formato de solicitud de empleo.	17
6. TÉCNICAS PARA OBTENER INFORMACIÓN EN LA ENTREVISTA.....	19
7. PRINCIPALES ERRORES QUE DEBEMOS DE EVITAR EN LA ENTREVISTA.	21
8. TIPOS DE ENTREVISTADOS Y MANERAS DE CONDUCIR LA ENTREVISTA.	24

9. PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL	25
9.1. <i>Procedimiento para la entrevista de selección</i> <i>(descripción del procedimiento)</i>	26
9.2. <i>Procedimiento de evaluación psicológica.</i> <i>(descripción del procedimiento)</i>	28
9.2.1. Formato de solicitud para evaluación psicológica.....	29
9.2.2. Formato de reporte psicológico.....	30
9.3. <i>Procedimiento de referencias laborales.</i> <i>(Descripción del procedimiento)</i>	31
9.3.1. Formato de cuestionario de referencias laborales.	33
10. PROCEDIMIENTO DE BOLETÍN DE CANDIDATOS.	34
11. PROCEDIMIENTO DE BOLETÍN DE BOLSAS DE TRABAJO.	35
12. INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE FORMATOS.....	36
13. GLOSARIO DE TERMINOS.....	44
14. EJEMPLOS DE FORMATOS.....	47

¿Porque es importante lo que vas a hacer?

El desempleo es para el país mucho más importante de lo que pudiéramos creer a primera vista, es producto de problemas estructurales de la economía nacional, de factores poblacionales y sobre todo del sinnúmero de problemas históricos.

Por ello se considera que es necesario que las Bolsas de Trabajo se preocupen por el servicio que proporcionan, ya que son éstas fuentes importantes de empleo que fungen como intermediarias entre la oferta y demanda de empleo.

Debido a lo anterior, las funciones que realizarás requieren un verdadero compromiso para que se cumplan los objetivos.

El servicio es el conjunto de actividades encaminadas a la satisfacción de los consumidores, siendo el servicio lo que diferencia a una empresa de otra, por ello es importante pensar en dar un servicio de calidad.

El proceso de selección implica una serie de decisiones que pueden afectar la vida futura del candidato. Si no es aceptado, si se le coloca en otro puesto para el cual no tiene habilidades; para el cual tiene más capacidad de la necesaria, etc. son circunstancias que pueden convertirse en fuentes de frustraciones para el candidato y que por tanto pueden afectar la productividad de la empresa.

En caso de que no sea posible aceptar al candidato es importante canalizarlo a otras fuentes de empleo, es decir, dirigirlo hacia otras fuentes de empleo, lo cual implica un intercambio de información a este respecto de diversas organizaciones.

Es muy común seleccionar a los candidatos teniendo en cuenta solamente un puesto en particular , pero parte de la tarea del seleccionador, en una Bolsa de Trabajo es descubrir las habilidades o aptitudes que puedan aprovechar los candidatos en su propio beneficio y en el de la organización.

¿Cuál es el objetivo de este manual?

Proporcionar información al personal encargado de la Bolsa de Trabajo sobre las técnicas, procedimientos y documentos base que se utilizarán en su funcionamiento, con la finalidad de apoyar su incorporación a las actividades a realizar; mejorando así el servicio proporcionado a las empresas que requieren de personal, así como, a toda aquella persona en busca de empleo en beneficio de la sociedad.

Servicios
para candidatos

Servicios
para socios



Qué voy a hacer

Procedimiento

Técnicas

Documentos básicos

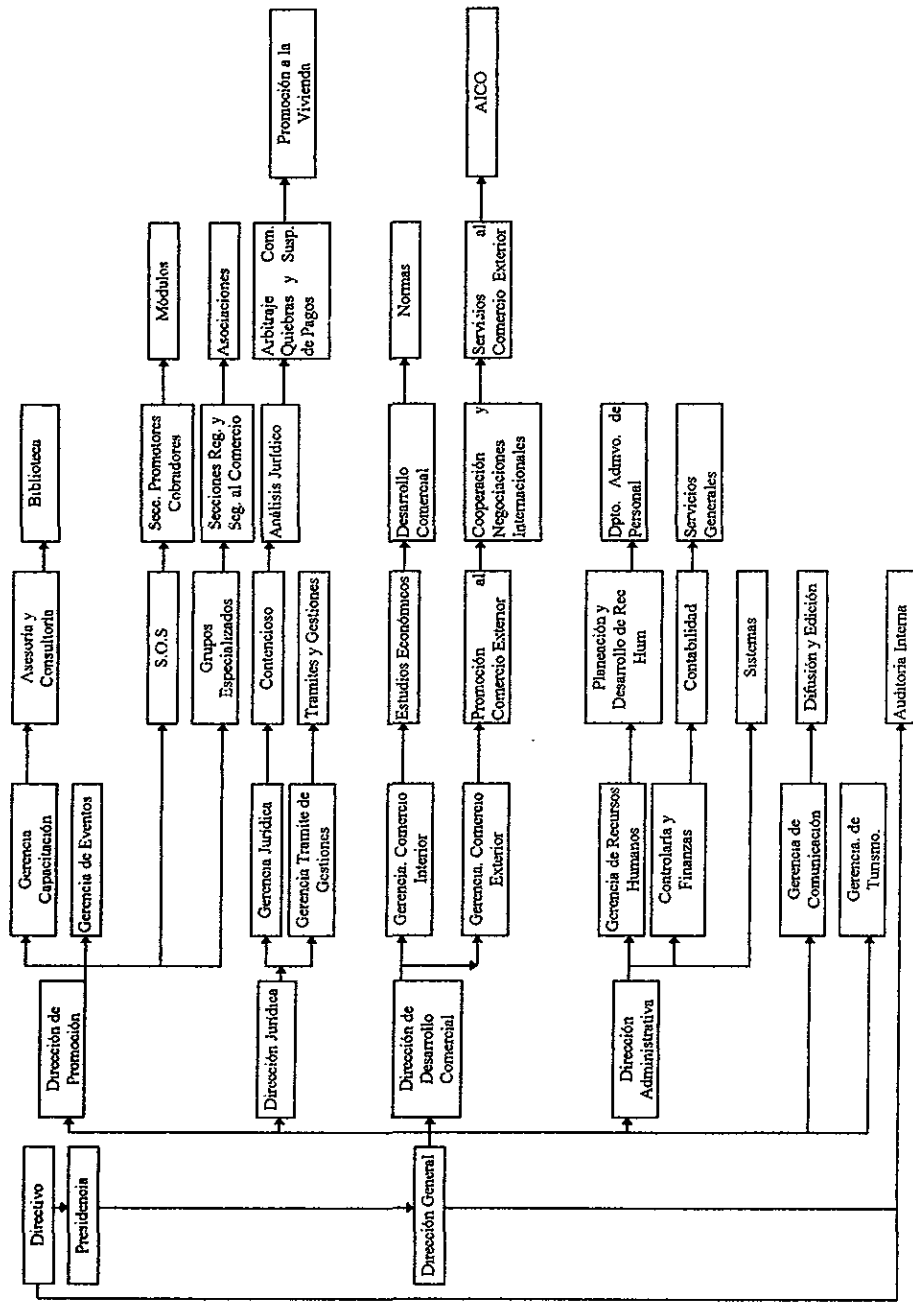
Objetivos Específicos:

1. Proporcionar un mejor servicio a todas aquellas empresas que necesiten cubrir sus vacantes.

- Cubrir las vacantes de la empresa solicitante tan pronto como se cuente con la persona solicitada.
- Preselección y envío de 5 a 8 candidatos por vacante, siempre y cuando cubran con el perfil requerido.
- Aplicación de Pruebas Psicométricas en las instalaciones de la CANACO cuando el socio lo requiera.
- Verificación de Referencias Laborales en las instalaciones de la CANACO cuando el socio lo requiera.
- Envío mensual de Boletín de Candidatos a las instituciones afiliadas a la CANACO

2. Proporcionar un mejor servicio a candidatos que acudan a la Bolsa de Trabajo.

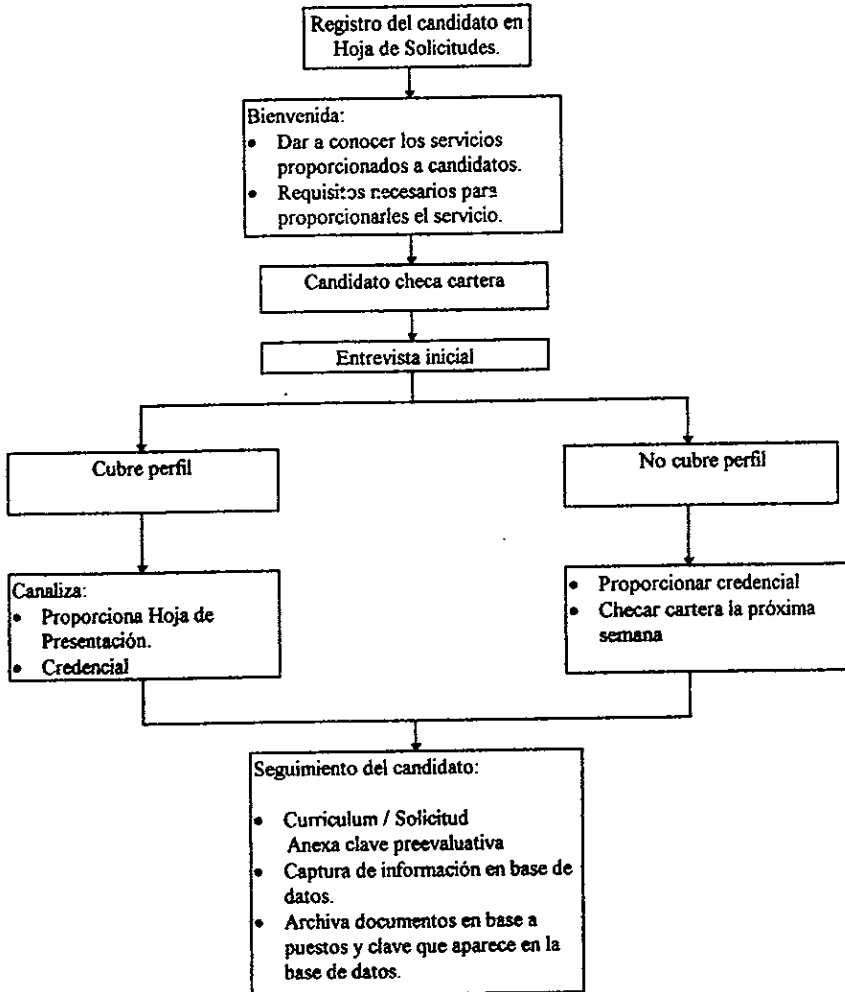
- Que el candidato sea canalizado a las empresas que cuentan con vacantes relacionadas con su área .
- Que el candidato aparezca en un Boletín mensual que se entregará a más de 500 empresas asociadas a la institución.
- Que el candidato pueda adquirir el Boletín de Bolsas de Trabajo, en donde encontrará información de empresas a las cuales podrá acudir de acuerdo a su área de interés.



POLITICAS.

1. La función de reclutamiento y selección de personal es responsabilidad del titular del área de Recursos Humanos, quien podrá ser auxiliado por los prestadores de servicio social.
2. El proceso de reclutamiento para candidatos en busca de empleo será completamente gratuito.
3. El derecho para publicar el nombre de los candidatos en el Boletín de personal, que edita la CANACO , mensualmente, tendrá un costo de acuerdo al puesto solicitado.
4. El proceso de evaluación para seleccionar personal, que proponen los socios, tendrá un costo en base al puesto.
5. La contratación de personal será responsabilidad de cada empresa solicitante del servicio efectuando directamente el trámite correspondiente.
6. El trámite de registro para la Bolsa de Trabajo lo deberá realizar directamente el interesado, el cual deberá cumplir con los requisitos estipulados para que se le proporcione el servicio.
7. *En caso de contratar al candidato (s) canalizado, la empresa solicitante se compromete a informar a la CANACO.*
8. Para ser proporcionado el servicio de la Bolsa de Trabajo el candidato deberá tener un mínimo de 18 años de edad.
9. Se prestará el servicio a extranjeros , siempre y cuando éstos presenten la documentación que demuestre se les permite trabajar en el país.
10. Para ser proporcionado el servicio de la Bolsa de Trabajo el candidato deberá tener como escolaridad mínima la secundaria terminada.
11. Se prestará el servicio de Bolsa de trabajo a empresas asociadas como a personas que busquen empleo de cualquier área de trabajo.
12. La inscripción de la Bolsa de trabajo tendrá una vigencia de 3 meses, por lo tanto, terminado éste periodo, el candidato deberá realizar nuevamente el trámite correspondiente.
13. *La Bolsa de Trabajo podrá apoyarse por otras fuentes de reclutamiento como grupos de intercambio, prensa, archivo o cartera de personal, asociaciones profesionales, boletines.*

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS PARA LA BOLSA DE TRABAJO.



DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.

Nombre del procedimiento: SOLICITUD , REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE VACANTES.

Unidad Responsable: BOLSA DE TRABAJO.

¿QUIEN LO HACE?	¿QUE HACE ? ¿CON QUE LO HACE? Y ¿COMO LO HACE?	OBSERVACIONES
Secretaria	<p>Vía telefónica</p> <p>1. Suena el teléfono, se levanta el auricular anunciando que el socio esta solicitando personal para cubrir alguna vacante , asi como el nombre del interesado.</p>	2 min.
Reclutador.	<p>2. Se saluda el cliente al tiempo que uno se presenta poniéndose a la atención del cliente, diciendo: "Buenos días esta usted hablando a la Bolsa de Trabajo de la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México, soy la/el Lic. Ana González, ¿en que podemos servirle?". A su vez el contesta que solicita personal para cubrir el puesto "X". Entonces se llena un formato REQUERIMIENTO (Ver Formato 1).</p> <p>3. Una vez recabada la información se dice al cliente que se va a boletinar su vacante y que si en una semana a mas tardar no se canaliza a ningún candidato se le enviará un fax con una relación de candidatos de acuerdo al perfil ,para que ellos contacten una cita directamente con el aspirante. Otra posibilidad es que pueden ellos personalmente checar la cartera de candidatos en nuestras oficinas. Se despide al cliente diciéndole: "Gracias por su preferencia a partir de este momento empezaremos a boletinar su vacante".(Ir a paso 4)</p>	10 min 3 min.
Secretaria.	<p>Vía fax</p> <p>4. Recibe una vacante que ha llegado por vía fax</p> <p>5. Llena el REQUERIMIENTO (Ver formato 1) en base a los datos recibidos .Si llega a faltar algún dato o no queda claro habla con el socio para complementar la información .Ir a paso 4.</p>	10 min
Secretaria	<p>Vía Pagina electrónica</p> <p>6. Socio entra en la pagina electrónica y llena el requerimiento (Ver formato 2).</p> <p>7. Llena el formato de REQUERIMIENTO (Ver formato 1) en base a los datos recibidos de la página electrónica. Si llega a faltar información se le requerirá al socio por medio de un e-mail. Ir a paso 4.</p>	10 min
Secretaria	<p>4. Una vez tomado el requerimiento se pasa con la Secretaria para que lo registre en la computadora.</p> <p>5. El requerimiento se captura en una base de datos y automáticamente la computadora asignara un número de registro el cual será anotado en el requerimiento FOLIO .(Ver formato 1).</p> <p>6. El requerimiento se coloca en el fichero de vacantes de acuerdo al nombre del puesto</p>	3 min por requerimiento
	<p>Nota: Se anexan formatos utilizados en la ejecución del procedimiento</p>	

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.

Nombre del procedimiento: SOLICITUD , REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE VACANTES.

Unidad Responsable: BOLSA DE TRABAJO.

¿QUIEN LO HACE?	¿QUE HACE ? ¿CON QUE LO HACE? Y ¿COMO LO HACE?	OBSERVACIONES
Reclutador	<p>6. Todas las vacantes se imprimirán por semana para colocar las hojas en las carpetas de los puestos que revisarán los candidatos.</p> <p>7. Cada 15 días se realizara una llamada telefónica para ver</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si la vacante sigue vigente para que se siga boletinando. ✓ Seguimiento de los candidatos enviados , verificar qué candidatos están en proceso de selección, quienes no cubrieron el perfil y cuales fueron colocados o contratados.(Esta información será anotada en la parte posterior del requerimiento en OBSERVACIONES . (Ver formato 1). Si el candidato fue contratado es importante anotar a partir de que fecha y con que sueldo . 	<p>3 a 4 hrs</p> <p>1 min por candidato</p>
Secretaria	<p>8. Captura información: Colocado C (El Candidato fue contratado por la empresa que lo solicitó) Cancelado CA (La vacante fue cubierta por otra empresa) Cancelado CB (Ya no quieren que se envíe más personal).</p> <p>10. Las vacantes vigentes se meten al fichero de vacantes.</p> <p>11. Mensualmente se realiza un conteo de las vacantes registradas, vacantes cubiertas, con la finalidad de evaluar el servicio proporcionado.</p>	<p>10 min</p>
<p>Nota: Se anexan formatos utilizados en la ejecución del procedimiento</p>		

Formato 1

REQUERIMIENTO DE PERSONAL.	FOLIO: _____
NOMBRE DEL PUESTO: _____	FECHA: _____
EMPRESA: _____	No DE SOCIO: _____
GIRO: _____	VIGENCIA: _____
DIRECCIÓN: _____	PERSONA QUE ENTREVISTA: _____
ENTRE QUE CALLES: _____	HORARIO QUE ENTREVISTA: _____
TELÉFONO: _____	

PERFIL DEL PUESTO:

EDAD: _____	EDO CIVIL: _____	SEXO: _____	PRESENTACION: _____
ESCOLARIDAD: _____		EXPERIENCIA Y/O CONOCIMIENTOS: _____	
REQUIERE MANEJAR: SI ___ NO ___ TIPO DE VEHICULO : _____			
HORARIO : _____		SUELDO _____	
FUNCIONES: _____			
IDIOMA: _____	LEER _____	HABLAR: _____	TRADUCIR: _____
ESCRIBIR: _____			

COMPUTACION PAQUETES Y / O PROGRAMAS QUE DEBE MANEJAR: _____

ENVIADOS PUESTO NOMBRE DE LA EMPRESA FECHA EN QUE SE ENVIAN

Raquel Lara	32	GPO. RIMONT	20/04/98
Juana López	32	GPO. RIMONT	22/04/98
	/	/	/
	/	/	/
	/	/	/
	/	/	/
	/	/	/

RESULTADOS:

	ACEPTADO	SUELDO	A PARTIR DE	RECHAZADO	OBSERVACIONES
1	/	/	/	/	Proceso de selección
2	*	\$2000	29/04/ 98	/	/
3	/	/	/	/	/
4	/	/	/	/	/
5	/	/	/	/	/

Formato 2



En la Cámara de Comercio de la Ciudad de México, conociendo las necesidades de los empresarios hemos creado el servicio de reclutamiento y selección de personal para satisfacer las necesidades de su empresa a nivel operativo, técnico o profesional.

A continuación le solicitamos que cuidadosamente nos proporcione la información requerida para lograr establecer un perfil adecuado y así, nuestro personal establecerá contacto con ustedes y posibles candidatos; gracias por permitir colaborar en actividades tan importantes como lo es el reclutamiento y selección de personal.

REQUERIMIENTO DE PERSONAL.	
NOMBRE DEL PUESTO SOLICITADO _____	
EMPRESA: _____	FOLIO: _____
GIRO: _____	FECHA: _____
E-MAIL: _____	No DE SOCIO: _____
DOMICILIO: _____	VIGENCIA: _____
TELÉFONO: _____	
FAX _____	
CIUDAD: _____	
ESTADO: _____	
CP: _____	
PERFIL DEL PUESTO:	
EDAD: _____ EDO CIVIL: _____ SEXO: _____ PRESENTACIÓN: _____	
ESCOLARIDAD: _____ EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS: _____	
REQUIERE MANEJAR: SI ___ NO ___ TIPO DE VEHICULO: _____	
HORARIO: _____ SUELDO: _____	
FUNCIONES: _____	

IDIOMA: _____ LEER _____ HABLAR: _____ TRADUCIR: _____ ESCRIBIR: _____	

COMPUTACION PAQUETES Y / O PROGRAMAS QUE DEBE MANEJAR _____	

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.

Nombre del procedimiento: PROCEDIMIENTO DE PRESELECCION.

Unidad Responsable: BOLSA DE TRABAJO.

¿QUIEN LO HACE?	¿QUE HACE? ¿CON QUE LO HACE? Y ¿COMO LO HACE?	OBSERVACIONES
Recepcionista	<p>Candidato se presenta directamente.</p> <p>1. Píde al candidato anote sus datos en la hoja REGISTRO DE SOLICITANTES , dejando en blanco la clave la cual será asignada después de la entrevista (Ver formato 1).</p>	1 min
Reclutador.	<p>2. A las 9:00 A.M. se da la BIENVENIDA en forma oral "Buenos días soy la Lic. Ana González les damos la mas cordial bienvenida a lz Bolsa de Trabajo de la CANACO. Los servicios que la Bolsa ofrece son"</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bolsa de Trabajo . Consiste en darles información de las empresas que requieren de personal siempre y cuando cubran con el perfil. Este servicio es completamente gratuito Se dan a conocer los requisitos necesarios para proporcionarles el servicio (Ver formato 2) ✓ Derecho a aparecer en el boletín mensual que es editado por la Bolsa de Trabajo y se envía a todos los socios de la empresa Este servicio tiene un costo de acuerdo al puesto : Operativo , Técnico, Profesional. ✓ Derecho a adquirir Boletín de Bolsas de Trabajo, en donde encontrará direcciones y teléfonos de otras Bolsas de Trabajo". <p>3. Píde a los candidatos revisen las vacantes que aparecen en las carpetas y anoten tres claves de los puestos que les interesen apegándose lo mas posible al perfil, de lo contrario no podrán ser canalizados . Los puestos están clasificados dependiendo el color de la carpeta: (Ver formato 3).</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carpeta azul: Puestos operativos ✓ Carpeta negra : Puestos técnicos. ✓ Carpeta blanca: Puestos profesionales <p>4. Se realiza la ENTREVISTA INICIAL en base al curriculum y/o solicitud elaborada por la empresa, en caso de que el candidato no traiga curriculum.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar datos proporcionados en curriculum y/o solicitud <ul style="list-style-type: none"> - Datos Personales. - Documentación. - Datos Escolares. - Experiencia Laboral - Conocimientos Generales. - Referencias Personales 	<p>10 min</p> <p>10 min</p> <p>15 min</p>
	<p>Nota. Se anexan formatos utilizados en la ejecución del procedimiento</p>	

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.		
Nombre del procedimiento: PROCEDIMIENTO DE PRESELECCION.		
Unidad Responsable: BOLSA DE TRABAJO		
¿QUIEN LO HACE?	¿QUE HACE ? ¿CON QUE LO HACE? Y ¿COMO LO HACE?	OBSERVACIONES
	<p>✓ Una vez terminada la entrevista se pide al candidato las tres claves del las vacantes que le interesan, buscamos en el fichero de vacantes y comparamos las características del candidato con los requisitos del perfil establecidos en el requerimiento.</p> <p>✓ Si el candidato cubre con el perfil lo canalizamos a la empresa que eligió proporcionándole una HOJA DE PRESENTACION membretada por la Bolsa (Ver formato 4) y CREDENCIAL (Ver formato 5) ,anexándole foto , la cual le permitirá en caso de no ser contratado volver a la Bolsa y checar cartera.</p> <p>✓ Si el candidato no cubre con el perfil o no encuentra algo de acuerdo a su interés, únicamente se le proporciona la credencial para checar cartera la próxima semana . Es importante orientar al candidato en base a las características que tiene y a el puesto que podría desempeñar adecuadamente</p> <p>✓ Seguimiento del candidato. En el curriculum y/o solicitud , credencial se anota una CLAVE EVALUATIVA que está basada en la HOJA DE PUESTOS Y HOJA DE CLAVES (Ver formatos 6 y 7) La CLAVE se asigna con el objeto de facilitar la identificación de los candidato cuando se presentan por segunda vez, evitando revisar otra vez todo el curriculum y/o solicitud . La CLAVE contiene : - Puesto. - Presentación. - Edad - Experiencia. - Conocimientos Generales. - Disponibilidad de horario.</p> <p>Ejemplo:Una secretaria con buena presentación de 33 años , con experiencia laboral de 5 años , conocimientos del idioma ingles, francés y con disponibilidad de horario. Clave: 322XAIFCD.</p>	
Secretaria	<p>5. Archiva curriculum y/o solicitudes en base a puestos.</p> <p>6. Cada 3 meses se depura el archivo, únicamente se dejan las solicitudes recientes.</p>	<p>10 min</p> <p>3-4 hrs aprox.</p>
	Nota: Se anexan formatos utilizados en la ejecución del procedimiento.	


DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.

Nombre del procedimiento: PROCESO CHECAR CARTERA


Unidad Responsable: BOLSA DE TRABAJO.

¿QUIEN LO HACE?	¿QUE HACE ? ¿CON QUE LO HACE? Y ¿COMO LO HACE?	OBSERVACIONES
Secretaria	1. Candidato se presenta a la Bolsa de Trabajo, deja la credencial en una "caja" . Checa cartera (Busca en la carpetas de colores las vacantes y anota 3 claves de las vacantes de su interés)	
	2. Pregunta al candidato si encontró algo. Si éste es el caso buscamos el curriculum y/o solicitud en el archivo. Si el candidato no encuentra nada le regresamos su credencial para que revise la cartera la próxima semana.	2 min
Reclutador	3. Buscamos las vacantes en la "caja" de acuerdo a las claves proporcionadas.	1 min.
	4. Revisamos la CLAVE EVALUATIVA y comparamos ésta con los requisitos que se especifican en el REQUERIMIENTO.	1 min
	5. Si el candidato cubre con el perfil lo canalizamos proporcionándole la CARTA DE PRESENTACIÓN y su CREDENCIAL. En caso de que no sea contratado puede checar cartera.	1 min.
	6. En la parte posterior del REQUERIMIENTO anotamos los datos del candidato para llevar un control del personal que se canaliza	
	7. Si el candidato no cubre con el perfil le regresamos su credencial y puede volver la próxima semana	

Formato 4**HOJA DE PRESENTACION.**

 <p>CANACO BOLSA DE TRABAJO</p> <p>La Cámara de Comercio de la Ciudad de México le envía al candidato : _____ para ocupar la vacante _____ que usted solicitó a la empresa. Esperamos nos comunique los resultados de su entrevista.</p> <p>FECHA: _____ NOMBRE DE LA EMPRESA: _____ DIRECCION _____ PERSONA QUE ENTREVISTA _____ HORARIO DE ENTREVISTAS _____</p>

Formato 5**CREDENCIAL.**

 <p>CANACO BOLSA DE TRABAJO</p> <p>FECHA: _____ NOMBRE: _____ PUESTO: _____ CLAVE: _____</p> <p>_____ Firma del candidato.</p> <p>_____ Firma del entrevistador</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 60px; height: 40px; margin: 0 auto;">Foto</div>
---	---

Formato 6.**HOJA DE CLAVES DE PUESTOS.**

PUESTOS	CLAVE	PUESTOS	CLAVE
Secretaría / Español	30	Demostradoras	18
Secretaría / Computación	31	Meseros	19
Secretaría / Bilingüe	32	Mercadotecnia	20
Recepcionista	40	Administradores	21
Cajeros	13	Actuarios	22
Aux. Oficina	5	Abogados	23
Aux. Administrativo	6	Contadores	24
Aux. Contable	7	Comunicación	25
Aux. Almacén	15	Diseñadores	26
Bodega	16	Economistas	27
Empleados de Mostrador	17	Ingenieros	28
Capturista	11	Psicólogos	29
Programador Analista	12	Pedagogía	30
Choferes	29	Relaciones Internacionales	31
Analista	9	Turismo	32
Ventas	1	Mercadotecnia	33

Formato 7.**HOJA DE CLAVES EVALUATIVAS.**

HOJA DE CLAVES			
PRESENTACION		EXPERIENCIA	
Excelente	1	S /experiencia	c+
Buena	2	S. social	S
Le falta	2-	6 meses	C+
Regular	2+-	1/1.6 meses	B
No tiene	3	2 años	B+
		4 o mas	A
EDAD		CONOCIMIENTOS GENERALES	
18-24	W	Ingles	I
25-34	X	Francés	F
35-44	Y	Otros	O
45-MAS	Z		
DISPONIBILIDAD DE HORARIO			
Disponible	CD		
No viable	NV		
Problemas de horario	PH		
Medio tiempo	MT		



SOLICITUD DE EMPLEO.
Favor de llenar la Solicitud con tinta , letra legible
y en todas sus partes.

Fecha	Puesto solicitado	Sueldo mensual deseado
Oficio o carrera:		

DATOS PERSONALES:

Apellido paterno:	Apellido materno	Nombre(s)	Edad	Sexo
Domicilio actual Calle Colonia. C.P. Ciudad o estado			¿Entre que calles vive?	
Lugar y fecha de nacimiento:	Nacionalidad:	Estado civil: Soltero() Casado() Separado()	Divorciado() Unión libre()	Teléfonos: Casa: _____ Recado: _____ Oficina:

DOCUMENTACION:

No RFC:	No. Afiliación IMSS	No Cartilla	Clase y No de licencia	No cédula profesional
Si es extranjero que documento le permite trabajar en el país				Cédula de identificación fiscal

DATOS ESCOLARES:

	Nombre y domicilio	Años	Fechas		Hasta que grado curso	Titulo o certificado	Particular	Gobierno
			De	A				
Primaria								
Secundaria								
Prep o Voc								
Profesional								
Post. grado								
Comercio								
Otros								
Estudios actuales :								
Carrera a curso	Escuela	Grado	Horario	Fecha de terminación				

EXPERIENCIA LABORAL:

Nombre de la empresa	Domicilio / teléfono	Puesto	Duración		Sueldo		Motivo de separación	Jefe inmediato
			mes De	año A	Inicial	Final		
Podemos solicitar informes de usted si () no ()					Tiene cartas de recomendación si () no ()			

CONOCIMIENTOS GENERALES

Idioma Inglés	Leo %	Escribo %	Hablo %	Otro:	Leo %	Escribo %	Hablo %
Computación (anote los paquetes y/o lenguajes que domina)							
Maquinas de Oficina o Taller que sabe manejar							
Funciones de Oficina que domina.							

REFERENCIAS PERSONALES

(Favor de no incluir parientes o jefes anteriores)

Nombre	Domicilio	Teléfono	Ocupación	Tiempo de conocerlo

COMENTARIOS DEL ENTREVISTADOR (no escriba en este espacio)

El firmar esta Solicitud , autoriza a la empresa a realizar las averiguaciones necesarias .

Entrevistador.

Nombre y Firma

Certifico que la información proporcionada es verdadera y correcta.

Firma del solicitante.

Técnicas para obtener información en una entrevista.

Eco.

Esta técnica consiste en repetir las palabras clave de la frase que el entrevistado acaba de emitir. Resulta útil para que el entrevistado obtenga mayor información o aclaración sobre el tema que está tratando con el entrevistado.

Silencio.

Consiste en quedarse callado después de que el entrevistado aparentemente ha terminado de hablar sobre el tema tratado o cuando la persona realiza pausas al hablar.

Confrontación.

Esta técnica consiste en pedir datos al entrevistado, así como pruebas objetivas sobre situaciones que el entrevistador sospecha son exageradas.

Expresiones de Estímulo.

Esta técnica se expresa de dos modos:

- a) Acuse de Recibo. Consiste en que el entrevistador indica al entrevistado que él está presentando atención, estos estímulos se manifiestan mediante sonidos o frases que emite el entrevistador “aja”, “que interesante”, “comprendo”.
- b) Uso de agrado. El entrevistador da a entender al entrevistado que está de acuerdo con lo que él dice.

Interrupciones.

Consiste en impedirle al entrevistado que continúe hablando con el propósito de aclarar, orientar o confirmar algún punto importante. Cuando hay mucha interrupción puede reducirse la participación.

Resumen reflectante.

Consiste en realizar una síntesis que refleje la esencia de lo que el entrevistado ha expresado, el resumen debe hacerse en tal forma que haga reflexionar al candidato sobre lo que dijo; esto lo puede inducir a seguir hablando.

Parfraseo.

Consiste en que el entrevistado refleje con otras palabras el sentir del entrevistado hacia un determinado problema.

Pregunta aclaratoria.

Consiste en hacerle preguntas al entrevistado cuando se requiere de información precisa. Se utiliza para aclarar dudas o situaciones que no se hayan realizado con profundidad.

Preguntas situacionales.

Consiste en colocar al entrevistado en una situación hipotética.

Uso del desagrado.

Indicar con gesticulaciones al entrevistador que lo que está diciendo no es bueno.

Precisión del tiempo.

Prefijarle tiempo límite para que hable y dé información sobre la manera en que el entrevistado lo maneja.

Principales Errores que debemos evitar en la Entrevista.

Efecto de Halo.

Este error se comete cuando el entrevistador siente simpatía o antipatía por algún tipo de personas, sin que exista ninguna justificación para tener esos sentimientos, realizando una evaluación poco objetiva.



Entrevistas prolongadas.

Por falta de experiencia o seguridad, el entrevistador no sabe crear las pautas necesarias ni sabe cortar o interrumpir de manera acertada cuando el discurso del entrevistado se alarga con información irrelevante. No es lo mismo hacer una entrevista que una excelente conversación.



No mostrar interés.

Este error es cometido normalmente cuando el entrevistador poco experimentado influido por la presión del tiempo, le da importancia a datos cuantitativos y no cualitativos; transmite la idea de no estar prestando suficiente atención provocando que no se proporcione información y el entrevistado solo dé información cuantitativa.



No establecer respeto mutuo.

Este error se comete cuando el entrevistador no delimita el espacio que debe ser fijado con sensibilidad, esto es, debe manejarse de acuerdo a la edad, estatus, objetivo de la entrevista o como presión. Al hablar de respeto mutuo, el entrevistador debe ser consciente que tiene dos aristas, respecto al entrevistado y el utilizar como presión la autoridad, la jerarquía o distancia social que se pueden mantener. Así mismo detectar cómo responde el entrevistado ante esta situación



NO RESPETUO MUTUO

No aclarar la información que se recibe.

Por miedo o por temor el entrevistador se queda con lo que él pretende pensar que se le está comunicando, sobre todo en el caso de datos técnicos, en los que éste puede sentir que debe conocerlos y que puede ser descubierto si no es así.



NO ACLARAR LA INFORMACION QUE SE ESTA RECIBIENDO

Influir las respuestas.

Puede provocar un autoengaño en el entrevistado, ya que puede ser una necesidad que tiene el entrevistador de que le digan o le contesten lo que él quiere escuchar. El entrevistador puede pensar que es muy profesional por la manera en que realiza sus entrevistas pero no se da cuenta de que está influyendo en las respuestas.



INFLUENCIAR RESPUESTAS

Hacer más de una pregunta a la vez.

Se debe tener cuidado de no saturar al entrevistado con interrogantes, porque sin que lo perciba el entrevistador, el candidato seleccionará lo que le sea más cómodo para contestar y lo menos amenazante.



MAS DE UNA PREGUNTA POR VEZ

Infravalorar la Organización y supervalorar al candidato.

Esto sucede cuando existe una mayor oferta de trabajo y una menor demanda, el entrevistador transmite ansiedad o interés porque el entrevistado se quede.

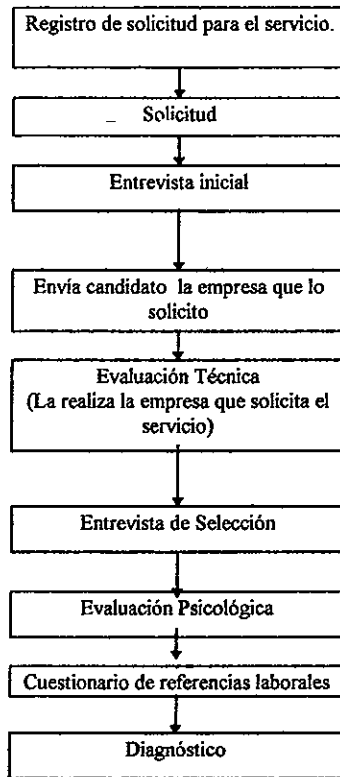


INFRAVALORIZAR NUESTRA INSTITUCION O SUPERVALORAR AL CANDIDATO

Tipos de Entrevistados y Maneras de Conducir la Entrevista.

Todas las personas son diferentes y cambian su conducta dependiendo de las circunstancias, pero son susceptibles a conducirse de cierta manera. Tomando esto en cuenta, se clasifican en grandes grupos, aunque estos tipos no siempre se dan en forma pura. Sin embargo esto ayudará a captarlos y así dirigir la entrevista de manera más adecuada para obtener la información necesaria.

Entrevistado	Entrevistador
<p>Introvertido. Dificultad para relacionarse Timidos, sumisos, sugestionables, inseguros Se expresan en voz baja Si se sienten presionados: tics, sudoración, temblor de manos labios o voz. Su discurso puede ser atropellado aunque no hayan entendido, les será difícil volver a preguntar.</p>	<p>Ayudarlos para que tomen confianza, aumentar el raptó . Usar un tono amable en el trato.</p>
<p>Agresivo Aparentemente seguros de sí mismos . Irónicos, impulsivos, autocríticos Adoptan conductas o poses de autosuficiencia y desdén.</p>	<p>Dejarlo sentir que impresionó con su autosuficiencia para que se sienta satisfecho (repport corto). Uso de técnicas: confrontación, combinando el agrado y desagrado, para conocer sus alcances.</p>
<p>Manipulador Seductores, extrovertidos, hablan, halagan amable , firmes, envuelven, atentos. Dominan a través de su encanto personal</p>	<p>Se recomienda un rapport breve Usar la confrontación "ir directamente al grano". Uso de la técnica de desagrado y preguntas de tipo cerrado, sin permitir que siga hablando.</p>
<p>Mentiroso Contradictorios. Dudan de sus aseveraciones cuando parecen fantasiosas o infladas.</p>	<p>Uso de la confrontación Verificar investigación socioeconómica No realizar la entrevista sobre datos proporcionados en Solicitud o Curriculum.</p>

DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.		
Nombre del procedimiento: PROCESO DE ENTREVISTA DE SELECCIÓN.		
Unidad Responsable: BOLSA DE TRABAJO.		
¿QUIEN LO HACE?	¿QUE HACE ? ¿CON QUE LO HACE? Y ¿COMO LO HACE?	OBSERVACIONES
Reclutador	<p>1. Apertura Se recibe al candidato con un "buenos días" , de esta primera impresión dependerá el desarrollo de la entrevista.</p> <p>2. Rapport. Es la corriente de simpatía y comunicación que se establece entre el entrevistado y el entrevistador, teniendo como finalidad disminuir la ansiedad del solicitante , creando un clima de confianza, espontaneidad y naturalidad. <u>Approach.</u> Es el establecimiento de una distancia social, en este caso le hablamos de usted al candidato. <u>Empatía.</u> Es la capacidad de percibir sentir y percibir lo que el entrevistado siente. Capacidad de ubicarse en el lugar de la otra persona y así lograr entenderla mejor.</p> <p>3. Desarrollo. Se obtiene información de tipo cuantitativo .Exploramos: <u>Datos Generales:</u> Nombre, edad, estado civil, domicilio, etc <u>Datos Escolares:</u> Obtener información de la calidad de enseñanza que recibió el candidato, entorno sociocultural y económico en el que se desarrolló (tipo de escuela pública/privada), niveles de exigencia a los que está acostumbrado (promedio) , cursos que ha tomado (relacionados con su profesión o con otros intereses).</p> <p>4. Cima Se obtiene información de tipo cualitativo. <u>Area Ocupacional:</u> Obtener información acerca de cuál ha sido su desempeño , cuáles sus niveles de logro (ascensos obtenidos) y experiencia adquirida (puesto desempeñado, fecha de entrada y salida así como el motivo de separación). <u>Concepto de sí mismo:</u> Detectar qué imagen tiene el entrevistado de sí mismo, para ver la coherencia que existe entre la descripción que hace de sí mismo y los datos registrados en la entrevista ("describame cómo es usted, cuáles son sus cualidades y defectos"). <u>Metas:</u> Obtenemos información de cómo intenta proyectarse hacia el futuro nuestro candidato, a corto, mediano y largo plazo. Así mismo se investiga qué es lo que está haciendo para lograr sus metas y si éstas están planteadas objetivamente con en relación con sus capacidades. <u>Familiar.</u> Se investiga el núcleo social de origen . Que es la que imprime la primera etapa de la educación la que determina los valores y da dirección a los esfuerzos. Se investiga el padre ,la madre, los hermanos, esposa ,hijos (edad ,nivel de estudios , ocupación, ocupación)</p>	<p>2 min</p> <p>2 min</p> <p>5 min</p> <p>10 min.</p>

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.		
Nombre del procedimiento: PROCESO DE ENTREVISTA DE SELECCIÓN.		
Unidad Responsable : BOLSA DE TRABAJO.		
¿QUIEN LO HACE?	¿QUE HACE? ¿CON QUE LO HACE? ¿COMO LO HACE?	OBSERVACIONES
	<p>5. Cierre. Le anunciamos al candidato que la entrevista está a punto de terminar "Ahora que estamos terminando ¿quisiera agregar alguna información?".</p> <p><u>Pasatiempos.</u> Investigar si las actividades que realiza en su tiempo libre son individualistas o involucra un grupo. Esta área nos permite ver tipos de personalidad, ya que según sus intereses serán sus pasatiempos.</p> <p><u>Salud.</u> Se investiga qué enfermedades ha padecido el aspirante y en qué etapa cronológica. Enfermedades vigentes y son verificables con un examen médico.</p>	3 min

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.

Nombre del procedimiento: PROCESO DE EVALUACION PSICOLÓGICA.

Unidad Responsable: BOLSA DE TRABAJO.

¿QUIEN LO HACE?	¿QUE HACE ? ¿CON QUE LO HACE? Y ¿COMO LO HACE?	OBSERVACIONES
Secretaria	1. Suena el teléfono se levanta el auricular anunciando que el socio esta solicitando el servicio de Evaluación Psicológica , así como el nombre del interesado.	2 min
Reclutador	<p>2. Se saluda al cliente al tiempo que uno se presenta, poniéndose a la atención del cliente, diciendo: "Buenos días esta usted hablando a la Bolsa de Trabajo de la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México, soy la Lic. Ana González, ¿en que podemos servirle?". A su vez el socio contesta que solicita el servicio de valuación psicológica al candidato seleccionado. Entonces se llena un formato SOLICITUD PARA EVALUACION PSICOLOGICA (Ver formato 1)</p> <p>3. Una vez recabada la información se le informa al cliente del costo del servicio y de la modalidad de pago.</p> <p>4. Se concerta cita con el candidato para efectuar los exámenes correspondientes.</p> <p>5. Aplicación, calificación e interpretación por cada prueba (inteligencia , personalidad , intereses , capacidad para el trabajo.)</p> <p>6. Se elabora el reporte de la EVALUACIÓN PSICOMÉTRICA y un diagnóstico de su posible desempeño.</p> <p>✓ El Reporte será presentado en forma <u>mixta</u>. Primero utilizando un formato en donde se especificarán las características evaluadas en forma ponderada(Ver formato 2).</p> <p>✓ Se realizará una <u>conclusión abierta</u> en donde se interprete en forma general los resultados obtenidos . Esta interpretación deberá ser los mas clara posible evitando usar tecnicismos para que cualquiera persona que la lea sea capaz de entenderla.</p> <p>✓ Finalmente se dará un <u>diagnóstico</u> señalando si el candidato es viable o no y ¿ por qué ?.Esto se realizará comparando el perfil real características que tiene el candidato con el perfil ideal. (características que debe tener el candidato para ocupar el puesto)</p>	<p>10 min</p> <p>3 min</p> <p>3 min</p> <p>1 a 2 hrs</p> <p>1 hr</p>
Secretaria	7. Se pondrá en contacto con el socio solicitante par concertar cita en la Bolsa de Trabajo solicitando que efectué su pago en la caja general. O se acordará el sistema de envío y cobro haciendo una a con el socio para comentar resultados.	3 min
	Nota: Se anexan formatos utilizados en la ejecución del procedimiento.	

Formato 1

SOLICITUD PARA EVALUACIÓN PSICOLOGICA.

FECHA: _____

No DE SOCIO: _____

EMPRESA: _____	DATOS DEL CANDIDATO:
GIRO _____	NOMBRE: _____
DIRECCION: _____	PUESTO: _____
TELEFONO: _____	

PRUEBAS:

ASPECTOS A EVALUAR:

OTTIS GAMMA ()	APRENDIZAJE ()
DOMINOS ()	ORGANIZACIÓN ()
ARMY BETA ()	ATENCION Y CONCENTRACION ()
WONDERLINK ()	CRITERIO O JUICIO ()
MOSS ()	ANALISIS Y SINTESIS ()
GORDON ()	COMPRESION DE INSTRUCCIONES ()
SACKS ()	APRENDIZAJE RUTINARIO ()
MMPI ()	CAPACIDAD DE TRABAJO ()
16PF ()	CONTROL Y MANEJO DE SUS ()
CLEAVER ()	IMPULSOS
HERDFOR ()	SOCIABILIDAD ()
KUDER ()	ADAPTACION AL MEDIO ()
OTRAS. _____	COOPERACION ()
	LIDERAZGO ()
	CAPACIDAD DE SUPERVISION ()
	RELACION CON LA FIGURA DE ()
	AUTORIDAD
	OTROS. _____

REPORTE PSICOLÓGICO						
Nombre: _____		Edad: _____				
Puesto: _____		Departamento: _____				
Escolaridad: _____		EdoCivil: _____				
Fecha: _____		1	2	3	4	5
I	CAPACIDADES INTELECTUALES: Carga de aptitudes y habilidades con la que cuenta el candidato para realizar una labor.					
I.1	COEFICIENTE INTELECTUAL: El aprovechamiento de la habilidades, experiencias, aptitudes y factores hereditarios para aprender y solucionar problemas.					
I.2	APRENDIZAJE: La manera de asimilar los acontecimientos y las circunstancias especiales.					
I.3	ORGANIZACIÓN: Habilidad para arreglar elementos de modo que muestren sus interrelaciones y disponerlos de acuerdo con algún plan, resultando un todo integrado.					
I.4	ATENCIÓN Y CONCENTRACIÓN: Capacidad que permite reunir eventos o hechos desechando aquella información poco determinante en la realización de una tarea.					
I.5	CRITERIO O JUICIO: Capacidad para discriminar conforme al "sentido común" y emitir opiniones razonables.					
I.6	ANÁLISIS Y SÍNTESIS: Capacidad de razonamiento que utiliza el candidato para estudiar los hechos que se le presentan.					
I.7	COMPRENSIÓN DE INSTRUCCIONES: Captar con exactitud las direcciones recibidas.					
I.8	APRENDIZAJE RUTINARIO: Capacidad para el desarrollo de tareas repetitivas.					
II	CAPACIDAD DE TRABAJO: Suma de energía física y mental para la realización de una actividad.					
II.1	BAJO PRESIÓN: La ejecución de tareas en condiciones especiales de tiempo.					
II.2	SITUACIONES ESTABLES: La operación de tareas en situaciones estables.					
III	MOTIVACIÓN AL TRABAJO: La aplicación de energía, conocimientos y habilidades con que cuenta el candidato a acciones concretas de trabajo.					
IV	PERSONALIDAD: Suma de características hereditarias y sociales que diferencian a las personas.					
IV.1	SOCIABILIDAD: Habilidad que se tiene para interactuar o relacionarse con las demás personas.					
IV.2	ADAPTACIÓN AL MEDIO: La flexibilidad para aceptar y ubicarse en situaciones nuevas.					
IV.3	COOPERACIÓN: Disposición para trabajar, integrarse a tareas comunes en forma individual o de grupo.					
IV.4	CONTROL Y MANEJO DE SUS IMPULSOS EMOCIONALES: El grado para aceptar y superar situaciones desagradables y fracasos.					
V	LIDERAZGO: Capacidad para dirigir grupos.					
V.1	CAPACIDAD DE SUPERVISIÓN: La facilidad que tiene un individuo para organizar, planear, dirigir y controlar a un grupo de trabajo, alcanzando objetivos predeterminados.					
V.2	NECESIDAD DE SUPERVISIÓN: El grado en que un individuo requiere de organización, dirección y control externos para obtener un rendimiento adecuado.					
V.3	RELACION CON LA FIGURA DE AUTORIDAD: La disposición del candidato para interactuar positivamente con su jefe.					
1 DEFICIENTE. 2 PROMEDIO BAJO. 3 PROMEDIO. 4 PROMEDIO ALTO. 5 ALTO.						

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.

Nombre del procedimiento: PROCESO DE REFERENCIAS LABORALES

Unidad Responsable: BOLSA DE TRABAJO.

¿QUIEN LO HACE?	¿QUE HACE ? ¿CON QUE LO HACE? Y ¿COMO LO HACE?	OBSERVACIONES
Secretaria	1. Suena el teléfono se levanta el auricular anunciando que el socio está solicitando el servicio de referencias laborales, así como el nombre del interesado.	2 min
Reclutador	<p>2. Se saluda al cliente al tiempo que uno se presenta poniéndose a la atención del cliente, diciendo: "Buenos días esta usted hablando a la Bolsa de Trabajo de la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México, soy la Lic. Ana González, ¿en que podemos servirle?", a su vez el contesta que el solicita el servicio de referencias laborales al candidato seleccionado. Entonces se llena un formato SOLICITUD PARA REFERENCIAS LABORALES (Ver formato 1).</p> <p>3. Una vez recabada la información se le informa al cliente del costo del servicio y de la modalidad de pago. Se le informa al cliente que la Bolsa de Trabajo se compromete a efectuar un máximo de 3 referencias laborales .</p> <p>4. Se le llama por teléfono al candidato para darle una cita donde se le preguntará: También se le solicitará una carta de no antecedentes penales. ✓ Nombres de las 3 últimas empresas en donde estuvo trabajando . ✓ Puestos que desarrollaba en cada una. ✓ Fecha de ingreso y fecha de salida. (mes / año) ✓ Motivo de separación ✓ Nombres de sus jefes inmediatos . ✓ Puesto que ocupaba . ✓ Teléfono donde se pueda localizar</p> <p>5. Se realiza una llamada telefónica a cada empresa en donde estuvo trabajando el candidato. Se pregunta por el jefe inmediato una vez que contesta le decimos que llamamos de la CANACO para preguntar sobre el candidato "X". Mencionando que la información será confidencial y solo se utilizara con fines laborales de esta Institución. Le pedimos al jefe inmediato nos diga de una escala de MB (muy buena), B (buena), R (regular) y M (mala) cómo calificaría al candidato en cuanto a: (Ver formato 2). Para la obtención de información respecto a los indicadores a evaluar , es necesario realizar en cada rubro las siguientes preguntas</p> <p>✓ Honradez. ¿El señor (o señorita) "X" cometió algún fraude, robo o ilícito a la institución?</p> <p>✓ Capacidad ¿Considera que el candidato tiene las habilidades, recursos para realizar adecuadamente las tareas asignadas?</p>	<p>8 min</p> <p>10 min</p> <p>10 min</p>
	Nota: Se anexan formatos utilizados en la ejecución del procedimiento	

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.

Nombre del procedimiento: PROCESO DE REFERENCIAS LABORALES

Unidad Responsable: BOLSA DE TRABAJO.

¿QUIEN LO HACE?	¿QUE HACE ? ¿CON QUE LO HACE? Y ¿COMO LO HACE?	OBSERVACIONES
Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Iniciativa ¿El candidato tiene la capacidad de emprender , inventar ,crear soluciones para resolver problemas y ubicarse en situaciones nuevas? ✓ Puntualidad ¿Considera usted que el señor llegaba regularmente temprano a su trabajo? ✓ Responsabilidad ¿El candidato termina sus actividades en las fechas y horas establecidas? ✓ Relaciones con sus jefes ¿Cómo era la relación con el candidato? ✓ Relaciones con sus compañeros ¿Cómo eran las relaciones con sus compañeros? ✓ Salud. ¿Alguna vez el candidato tuvo que ausentarse por motivo de salud? ✓ Puntualidad ¿Considera usted que el señor llegaba regularmente temprano a su trabajo? <p>6. Se realiza un reporte con la información obtenida en base al formato.</p> <p>7. Se pondrá en contacto con el socio solicitante para concertar cita en la Bolsa de Trabajo , solicitando que efectúe su pago en la caja general o se acordará el sistema de envío y cobro haciendo una cita con el socio para comentar resultados.</p>	<p>15 min.</p> <p>3 min.</p>
	Nota: Se anexan formatos utilizados en la ejecución del procedimiento.	

CUESTIONARIO DE REFERENCIAS LABORALES

FECHA DE INVESTIGACIÓN: _____
 NOMBRE : _____
 EDAD : _____
 EDO. CIVIL: _____
 ESCOLARIDAD: _____
 PUESTO A OCUPAR: _____

LA INFORMACIÓN OBTENIDA ES CONFIDENCIAL Y SOLO SE UTILIZARA PARA FINES LABORALES DE ESTA INSTITUCIÓN.

NOMBRE DE LA EMPRESA: _____
 DOMICILIO Y TELÉFONO _____
 GIRO DE LA EMPRESA _____

PERSONA QUE PROPORCIONARA LA INFAMACIÓN: _____
 PUESTO QUE OCUPA: _____

DATOS DEL CANDIDATO: _____		
FECHA DE INGRESO: _____	PUESTO _____	SUELDO _____
FECHA DE SALIDA: _____	PUESTO: _____	SUELDO _____

INFORMACIÓN GENERAL DURANTE EL PERIODO DE TRABAJO

	MB	B	R	M
HONRADEZ				
CAPACIDAD				
INICIATIVA				
PUNTUALIDAD				
RESPONSABILIDAD				
RELACIONES CON SUS JEFES				
RELACIONES CON COMPAÑEROS				
SALUD				

MOTIVO DE SEPARACIÓN: VOLUNTARIA _____	LIQUIDACIÓN _____
¿LO VOLVERÍA A CONTRATAR? _____	PORQUE _____
COMENTARIOS DEL ENTREVISTADO _____	
COMENTARIO DEL INVESTIGADOR _____	

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO		
Nombre del procedimiento : BOLETÍN DE CANDIDATOS.		
Unidad Responsable : BOLSA DE TRABAJO		
¿QUIEN LO HACE?	¿QUE HACE? ¿CON QUE LO HACE? Y ¿ COMO LO HACE?	OBSERVACIONES
	1. Candidato llena solicitud de empleo , elaborada por la CANACO .	
	2. Candidato paga en la caja general la cuota por derecho a aparecer en Boletín . (Dependiendo el tipo de puesto Técnico , Operativo , Profesional será la cuota establecida)	
	3. Caja general recibe pago y extiende recibo.	
	4. El candidato regresa con recibo de pago y solicitud de empleo a la Bolsa de Trabajo.	
Secretaria	5. Bolsa de trabajo entrega ficha con la fecha de emisión del Boletín donde aparecerá la ficha del candidato	2 min
Reclutador	6. Recopilación de candidatos que han cubierto cuota y requisitos	1 hr
	7. Bolsa trabajo entrega recopilación para que elaboren el Boletín. El boletín deberá contener ✓ Nombre completo del candidato ✓ Puesto solicitado ✓ Escolaridad ✓ Experiencia ✓ Domicilio - Teléfono ✓ Edad ✓ Conocimiento generales (Idiomas / Computación)	
Secretaria	8. Bolsa de trabajo recibe copias del Boletín ya elaborado.	2 días
Reclutador	9. Se revisa la información contenida en el Boletín	10 min
Mensajero	10. Se procede al envío del Boletín de acuerdo a los destinos indicados	
Reclutador	11. Bolsa de trabajo mantendrá contacto con el personal boletinado para llevar seguimiento de cada caso	
	12. Bolsa checa por teléfono que el Boletín llegue a los socios con necesidades de contratación	5 min por empresa

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO		
Nombre del procedimiento : BOLETÍN DE BOLSAS DE TRABAJO		
Unidad Responsable : BOLSA DE TRABAJO		
¿QUIEN LO HACE?	¿QUE HACE? ¿CON QUE LO HACE? Y ¿COMO LO HACE?	OBSERVACIONES
	Procedimiento para la elaboración de Boletín de Bolsas de Trabajo	
Secretaria	1. Recopilación de nombres de Bolsa de Trabajo	1 hr
Reclutador	2. Elaboración del Boletín. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre de la Bolsa de Trabajo ✓ Giro de la empresa ✓ Dirección ✓ Teléfono ✓ Personal a cargo de la Bolsa de Trabajo ✓ Horario de servicio ✓ Requisitos para solicitar el servicio 	1 hr
Secretaria	3. Bolsa de trabajo entrega recopilación para que elaboren el Boletín	
Secretaria	4. Mensualmente se actualiza la información	1 hr
	Procedimiento para adquirir Boletín de Bolsa de Trabajo.	
	1. Candidato solicita el Boletín de bolsas de Trabajo	
	2. Candidato paga en la caja general la cuota para adquirir el Boletín	
	3. Caja general recibe pago y extiende recibo	
	4. El candidato regresa con recibo de pago a la Bolsa de Trabajo	
Secretaria	5. Entrega de Boletín.	

LLENADO DE FORMATO REQUERIMIENTO DE PERSONAL.

Nombre de procedimiento: Solicitud ,registro y seguimiento de vacante.

Nombre y número de formato: Formato 1. REQUERIMIENTO DE PERSONAL.

1. Identificación del puesto.

Nombre del puesto: Nombre del puesto al que se envía el candidato

2. Datos de la empresa que solicita la vacante.

Empresa: Se escribe la denominación o razón social de la empresa que solicita la vacante

Giro: Actividad que preponderantemente se dedica la empresa que solicita el servicio.

Dirección: a donde se canalizará el candidato.

Entre que calles: Nombre de las calles que circundan al domicilio de la empresa (Las inmediatas)

Teléfono: De la persona que solicita el servicio.

Persona que entrevista: Nombre (s), y apellidos de la persona que entrevistará al candidato que se envíe.

Horario de entrevista: Es el rango de tiempo en el que se entrevista al candidato.

3. Perfil del puesto.

Edad: El mínimo y máximo de edad que deberá tener el candidato que se canalicé.

Estado civil: Situación civil en la que se encuentra el candidato.(casado , divorciado, viudo, soltero, unión libre)

Sexo: Femenino ,masculino o indistinto.

Presentación: Forma en la que el candidato cuida su aspecto, como pulcritud, limpieza e higiene. (excelente, buena, regular, mala)

Escolaridad: Grado mínimo de preparación escolar del candidato (secundaria , bachillerato , profesional, posgrado)

Experiencia: Tiempo mínimo en algún puesto en el que ha trabajado. (meses, años)

Conocimientos: En actividades requeridas para el puesto.

Horario: Rango de jornada laboral en la que deberá trabajar el candidato.

Sueldo: cantidad en numerario que se le piensa pagar al candidato.

Funciones: Serie de operaciones que deberá realizar el candidato, que son necesarias para llevar a cabo la función o labor determinada.

Idioma: Especificación con porcentajes del conocimiento para leer , hablar, traducir, escribir.

Computación: Software que deberá conocer, en porcentajes, el candidato para realizar las funciones

4. Control y registro de las vacantes solicitadas.

Folio: numeración consecutiva asignada por la computadora del registro

Fecha: Día mes y año en que se recibió la vacante.

Número de socio: Número de registro que se proporciona a la empresa cuando se afilia con la CANACO.

LLENADO DE FORMATO HOJA DE PRESENTACIÓN.

Nombre de procedimiento: Solicitud ,registro y seguimiento de vacantes
Nombre y número de formato: Formato 4. HOJA DE PRESENTACIÓN.

1. Datos del candidato enviado.

Dentro del texto se encuentran dos líneas en blanco:

La primera línea en blanco: Nombre completo del candidato que será enviado a la empresa solicitante(Nombre , apellido paterno, materno).

Segunda línea en blanco: Nombre dela vacante que solicitó la empresa:

2. Datos de al empresa solicitante.

Fecha: Fecha en que se le envía el candidato a la compañía solicitante.

Nombre de la empresa: Se escribe la denominación o razón social de la empresa que solicita la vacante.

Dirección: A donde se canalizará el candidato.

Persona que entrevista: Nombre (s), y apellidos de la persona que entrevistó al candidato que se envía.

Horario de entrevista: Es el rango de tiempo en el que se entrevista al candidato.

LLENADO DE FORMATO CREDENCIAL.

Nombre de procedimiento: Solicitud ,registro y seguimiento de vacantes
Nombre y número de formato: Formato 5. CREDENCIAL.

1. Datos del solicitante.

Fecha: En la que el candidato solicitó el servicio de Bolsa de Trabajo

Nombre: Completo, del candidato que solicita el servicio, empezando por nombre, apellido paterno y apellido materno.

Puesto: Que desea cubrir el candidato.

Clave: Esta se llena en base a la hoja de puestos y la hoja de claves. La clave de puesto va a ser una serie de números y letras que se colocarán en el orden siguiente: puesto (al que aspira el candidato) / presentación (excelente, buena, regular, le falta, mala), /edad (18-24,25-34,35-44,44-más) /experiencia (sin experiencia, servicio social, seis meses, un año con seis meses, dos años, cuatro años o más) /conocimientos generales(conocimientos técnicos, que se adquieren en las escuelas) /disponibilidad de horario (candidato con disponibilidad de tiempo completo, medio tiempo, problemas de horario). Cada una de estas clasificaciones dentro de las que cae el candidato se deberán de tomar de la hoja de claves y se pondrán sin ninguna separación entre ellas .

Foto: Fotografía tamaño infantil reciente

Firma del reclutador: La rúbrica del reclutador que entrevistó al candidato.

Firma del candidato: La rúbrica del candidato que solicitó el servicio.

LLENADO DE FORMATO.*Nombre de procedimiento:* Procedimiento de Preselección*Nombre y número de formato:* Formato 8. LLENADO DE SOLICITUD DE EMPLEO.

El formato de la solicitud deberá ser llenada por el candidato que solicitó el servicio a la Bolsa de Trabajo con tinta negra o azul , letra legible y en todas sus partes.

1. Identificación.*Fecha:* Día, mes y año en el que el candidato se presentó a la Bolsa de Trabajo.*Puesto Solicitado:* Nombre del puesto que el candidato desea cubrir o como desea se le Boletine.*Sueldo:* Cantidad en numerario o cantidades aproximadas que desea ganar el candidato.*Oficio o carrera:* Empleo o actividad a la que se dedica una persona regularmente o el grado de estudios**2. Datos Personales.***Nombre del candidato:* Apellido paterno, materno, nombre(s).*Edad:* Edad del candidato en número.*Sexo:* Masculino o femenino.*Domicilio:* Lugar actual en donde vive (calle, colonia, C.P. ciudad o estado), referencia entre calles que vive.*Lugar y fecha de nacimiento:* País, Estado y el día mes año en que nació.*Nacionalidad:* Término genérico con el que se le conoce a una persona que es nativo de cierto lugar.*Estado civil :* Situación civil en la que se encuentra actualmente el candidato(soltero, casado, separado, divorciado, unión libre).*Teléfonos:* De donde se puede localizar al candidato (casa, recados u oficina).**3. Documentación.***No. RFC: Número del registro federal de contribuyentes :* El número que asigna la Secretaria de Hacienda y Crédito Público Las dos primeras letras del apellido paterno, primera inicial del apellido materno, primera inicial del nombre*No. de Afiliación IMSS:* Número de afiliación que da el Instituto Mexicano del Seguro Social a partir de cuando se dan de alta los trabajadores del sector privado en el mismo.*No. de Cartilla:* Número asignado por la Secretaria de la Defensa Nacional, a los varones, al momento de realizar el Servicio Militar Nacional.*Clase y número de licencia:* Número asignado por la Secretaria de Autotransporte Urbano de la Ciudad de México y la clasificación al que éste pertenece por conducir una clase de vehículo.(Tipo A , Tipo B, Tipo C, Tipo D).*No. de Cédula profesional.* Número asignado por la Dirección General de Profesiones al momento de entregar su cédula profesional.*Si es extranjero que documento le permite trabajar en el país:* Documento por medio del cual se hace constar que el extranjero le está permitido trabajar en México.*Cédula de identificación fiscal:* El número que asigna la Secretaria de Hacienda y Crédito Público. Las dos primeras letras del apellido paterno, primera inicial del apellido materno, primera inicial del primer nombre , fecha de nacimiento mes, año, día ; homoclave asignada por la SHCP.**4. Datos Escolares.***Primaria:* Nombre y domicilio, años cursados fecha de inicio y fecha de salida, hasta que grado cursó, si obtuvo título o certificado, en qué escuela (s) realizó la primaria pública o privada.*Secundaria:* Nombre y domicilio, años cursados fecha de inicio y fecha de salida, hasta que grado cursó, si obtuvo título o certificado, en qué escuela (s) realizó la primaria pública o privada.*Preparatoria o Vocacional:* Nombre y domicilio, años cursados fecha de inicio y fecha de salida, hasta que grado cursó, si obtuvo título o certificado, en qué escuela (s) realizó la primaria pública o privada.

LLENADO DE FORMATO.*Nombre de procedimiento:* Procedimiento de Preselección*Nombre y número de formato:* Formato 8. LLENADO DE SOLICITUD DE EMPLEO.

Profesional: Nombre y domicilio, años cursados fecha de inicio y fecha de salida, hasta que grado cursó, si obtuvo título o certificado, en qué escuela (s) realizó la primaria pública o privada.

Post grado: Nombre y domicilio, años cursados fecha de inicio y fecha de salida, hasta que grado cursó, si obtuvo título o certificado, en qué escuela (s) realizó la primaria pública o privada.

Comercio: Nombre y domicilio, años cursados fecha de inicio y fecha de salida, hasta que grado cursó, si obtuvo título o certificado, en qué escuela (s) realizó la primaria pública o privada.

Otros: El candidato deberá especificar si estudió en otro lugar en caso de no ser ninguna de las categorías mencionadas anteriormente.

Estudios actuales: Mencionar qué se encuentra estudiando actualmente el candidato, el nombre de la escuela, grado, horario al que asiste y la fecha de terminación de su carrera o curso.

5. Experiencia Laboral.

Nombre de la empresa : Razón de la empresa en la que está o estuvo trabajando , el orden deberá ser de la primera empresa en donde trabajó a la actual o última de ellas.

Domicilio y teléfono. Deberá a notar el lugar en donde se ubican las empresas en donde estuvo trabajando.

Puesto. Se refiere al nombre del puesto que ocupaba u ocupa actualmente .

Duración. Rango de tiempo en el trabajó el candidato, señalar el mes y año en el que inició y en el que terminó.

Sueldo: Especificar la retribución económica que recibe o recibió el candidato por la prestación de sus servicios desde el inicio hasta que el final.

Motivo de separación : mencionar la causa(s) por las cuales dejó de laborar en cada empresa.

Jefe inmediato: Nombre completo del jefe inmediato en cada empresa en donde trabajó.

6. Conocimiento generales.

Idioma : Anotar con porcentaje la cantidad del idioma inglés que el candidato domina en cuanto lectura, escritura y conversación.

Otro(s): Mencionar qué otro u otros idiomas domina en cuanto lectura, escritura y conversación.

Computación: Nombre de los paquetes y/o lenguajes que domina.

Máquinas de oficina o taller: Máquina de escribir, fax, impresoras, engargoladora.

7. Referencias Personales.

Mencionar el nombre, domicilio, teléfono, ocupación y tiempo de conocerlo las personas con las que se puedan pedir referencias del candidato sin incluir parientes o jefes anteriores.

8. Comentarios del entrevistador.

Este apartado deberá dejarse en blanco ya que únicamente el entrevistador deberá anotar los comentarios de la entrevista.

9. Nombres y firmas de el candidato y del entrevistador.

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

LLENADO DE FORMATO REPORTE PSICOLOGICO.
Nombre de procedimiento: Proceso de Evaluación Psicológica.
Nombre y número de formato: Formato 2. REPORTE PSICOLOGICO.

1. Identificación del candidato.

Nombre: Nombre(s), apellido paterno, materno.

Puesto: Nombre del puesto al cual el candidato pretende ocupar.

Escolaridad: Grado máximo de estudios concluidos.

Edad: Número de años que ha vivido el sujeto.

Estado civil: Situación civil en la que se encuentra el candidato. (casado , Divorciado, Viudo, Soltero , Unión libre)

Departamento: Nombre del departamento al que corresponde la Bolsa de Trabajo.(Recursos Humanos).

Fecha: Fecha de llenado del documento.

2. Aspectos evaluados.

Para el llenado de este formato se colocará en el espacio correspondiente un signo "x" , la ponderación obtenida de cada aspecto evaluado, como resultado de las pruebas aplicadas.(1 en caso de ser deficiente, 2 promedio bajo, 3 promedio, 4 promedio alto y 5 alto).

LLENADO DE FORMATO SOLICITUD PARA EVALUACION PSICOLOGICA.*Nombre de procedimiento: Proceso de Evaluación Psicológica.**Nombre y número de formato: Formato 1. SOLICITUD PARA EVALUACION.PSICOLOGICA*

Fecha: Día, mes y año en la que el socio solicitó el servicio de Evaluación Psicológica.

No. Socio: Número de registro que se proporciona a la empresa cuando se afilia con la CANACO.

1. Datos de la empresa que solicita la vacante.

Empresa: Se escribe la denominación o razón social de la empresa que solicita la vacante.

Giro: Actividad que preponderantemente se dedica la empresa que solicita el servicio.

Dirección: a donde se canalizará el candidato.

Teléfono: De la persona que solicita el servicio.

2. Datos del candidato.

Nombre: Nombre(s), apellido paterno y apellido materno.

Puesto: Nombre del puesto que aspira ocupar el candidato a evaluar.

3. Pruebas.

Señalar con un signo "X" en los paréntesis el nombre de la prueba(s) que el socio desea que sean aplicadas al candidato. En caso de no encontrar el nombre de la prueba se pide indicar el nombre completo de la misma, así como lo que mide la prueba(s).

4. Aspectos a evaluar.

Señalar con un signo "X" en los paréntesis los aspectos que se van a evaluar en el candidato. En caso de no encontrar el nombre de los aspectos, se pide indicar el nombre completo de los mismos dando una breve explicación de cada uno.

LLENADO DE FORMATO CUESTIONARIO DE REFERENCIAS LABORALES.

Nombre de procedimiento: Proceso de Referencias Laborales.

Nombre y número de formato: Formato 1 CUESTIONARIO DE REFERENCIAS LABORALES

1. Datos del candidato.

Fecha de investigación: Día, mes y año en el que se llenó el formato

Nombre: Nombre(s), apellido paterno, materno.

Edad: Número de años que ha vivido el sujeto

Estado civil: Situación civil en la que se encuentra el candidato. (casado , divorciado, viudo, soltero , unión libre)

Escolaridad: Grado máximo de estudios concluidos.

Puesto a ocupar: Nombre del puesto al que aspira ocupar.

Fecha de ingreso/ fecha de salida: mes y año de cuando el candidato ingresó a la empresa/ mes y año de cuando el candidato salió de la empresa.

Puesto de ingreso/ puesto de salida: Nombre del cargo que tenía el candidato cuando ingresó a la empresa/nombre del cargo que tenía el candidato cuando dejó de laborar en la empresa.

Sueldo de ingreso/sueldo salida: Especificar la retribución económica que recibió el candidato por la prestación de sus servicios desde el inicio hasta que el final.

2. Datos de la empresa a la que se le pedirán referencias del candidato.

Empresa: Razón social de la empresa que solicita el servicio de referencias laborales.

Giro: Actividad que preponderantemente se dedica la empresa que solicita el servicio.

Dirección: a donde se canalizará el candidato.

Teléfono: Número telefónico de la empresa que solicita el servicio.

Persona que proporcionará la información: Nombre completo de la persona que proporcionará las referencias del candidato.

Puesto: Nombre del cargo que ocupa.

3. Llenado de la información obtenida.

En una escala de muy buena (MB), buena (B), regular (R), mala (M) como evaluaron al candidato en cuanto a su honradez, capacidad, iniciativa, puntualidad, responsabilidad, relaciones con sus jefes, relaciones con sus compañeros, salud.

Motivo de separación: Mencionar la causa (s) por la cual el candidato dejó de trabajar en la empresa si en su caso fue voluntaria , liquidación.

Comentarios del entrevistado: El entrevistador deberá anotar algún comentario adicional que dé la persona que proporcionó la información .

Comentarios del entrevistador: Deberá especificar todos aquellos indicadores como titubeo, negarse a querer dar alguna información, etc. En el momento en que se preguntó al jefe.

LLENADO DE FORMATO SOLICITUD PARA REFERENCIAS LABORALES.

Nombre de procedimiento: Proceso de Referencias Laborales.

Nombre y número de formato: Formato 1. SOLICITUD PARA REFERENCIAS LABORALES.

1. Identificación

Fecha: Día, mes y año en la que el socio solicitó el servicio de Evaluación Psicológica.

No. de Socio: Número de registro que se proporciona a la empresa cuando se afilia con la CANACO.

2. Datos de la empresa .

Empresa: Razón social de la empresa que solicita el servicio de referencias laborales

Giro: Actividad que preponderantemente se dedica la empresa que solicita el servicio.

Dirección: a donde se canalizará el candidato.

Teléfono: Número telefónico de la empresa que solicita el servicio.

3. Datos del candidato.

Nombre: Nombre (s) , apellido paterno, apellido materno del candidato al que se investigará

Puesto: Nombre del puesto que pretende ocupar.

Actividad:

Serie de operaciones afines que son revisadas por una o varias unidades administrativas que en su conjunto integra un procedimiento.

Bolsa de Trabajo:

Instituciones del sector público, privado o social que dan un servicio a personas en busca de empleo y a empresas que requieren de personal, para cubrir sus vacantes.

Candidato:

Persona que aspira a un cargo o que es propuesta para que se lo concedan.

Credencial:

Documento que identifica al candidato cuando se inscribe a la Bolsa de Trabajo.

Decisión:

Es el proceso de análisis y selección para varias opciones posibles.

Empresa:

Es la organización de una actividad económica que reúne a los elementos de capital trabajo para orientar sus relaciones hacia la producción de bienes y/o servicio a un mercado.

Entrevista:

Es una forma de comunicación interpersonal que tiene por objeto proporcionar o recabar información y en base a ello tomar decisiones.

Evaluación:

Proceso de confrontación de resultados obtenidos en relación a actividades desarrolladas que permiten medir la congruencia y eficacia de los resultados obtenidos.

Evaluación psicológica:

Etapas del proceso técnico de selección que consiste en la valoración de la actividad y potencialidad del individuo, así como de su capacidad en relación con requerimientos del puesto y las posibilidades de futuro desarrollo.

Función:

Es un grupo de operaciones afines y coordinadas necesarias para alcanzar los objetivos de una organización.

Hoja de claves:

Documento que clasifica los aspectos que se evalúan en el candidato durante la entrevista como : presentación, edad, experiencia, conocimientos generales, disponibilidad de horario.

Hoja presentación:

Hoja membreteada por la CANACO que se le proporciona al candidato para presentarse a la empresa que requiere personal en caso de cubrir con el perfil requerido por la empresa.

Hoja de puestos:

Documento que clasifica los puesto asignándoles una clave a cada uno de ellos, para identificar y agilizar el proceso.

Información:

Conjunto de datos organizados y analizados que se presentan de manera significativa que reducen la incertidumbre o aumenta el conocimiento con respecto a algo.

Objetivo:

Propósito o fin que se pretende alcanzar con la realización de una operación, actividad, procedimiento, función o de todo el funcionamiento de una organización.

Políticas:

Normas de carácter general que guía las actividades de una organización.

Proceso:

Es cada una de las acciones pasos o etapas, físicas o mentales que es necesario ejecutar para llevar a cabo una actividad una labor determinada.

Procedimiento:

Es la sucesión o secuencia cronológica de operaciones conectadas entre sí, que se constituyen en una unidad y son necesarias para realizar total o parcialmente una función. Es una rutina de trabajo.

Reclutamiento:

Proceso por medio del cual se atraen candidatos viables de contratación a una empresa.

Requerimiento:

Documento utilizado para notificar la existencia de la vacante, que contiene datos de la empresa que requiere personal y los requisitos mínimos que deberá tener el candidato para cubrir la vacante.

Salario:

Es toda retribución que percibe el hombre a cambio de un servicio que ha prestado con su trabajo. Se aplica a trabajos manuales o de taller.

Selección:

Proceso por medio del cual se elige a la persona adecuada para el puesto vacante, al menor costo y tiempo.

Servicio:

Conjunto de acciones interrelacionadas entre sí, las cuales están encaminadas a la satisfacción de las necesidades del consumidor, quien paga por el mismo.

Sueldo:

Es toda retribución que percibe el hombre a cambio de un servicio que ha prestado con su trabajo. Se aplica a trabajos intelectuales, administrativos, de supervisión o de oficina.

Técnica:

Conjunto de procedimientos específicos y predeterminados que se siguen para la realización de actividades

Vacante:

Disponibilidad de una tarea a realizar o puesto a desempeñar que puede ser de nueva creación debido a la imposibilidad temporal o permanente de la persona que lo venía desempeñando. Puesto que no tiene titular.



**DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL
DIRECCIÓN GENERAL DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
SERVICIO DE EMPLEO DEL DISTRITO FEDERAL**



REGISTRO DE VACANTES

(Marque con una X donde corresponda)

DESCRIPCION DEL PUESTO

Puesto ofrecido										Tipo de contrato					
										Permanente de tiempo		Eventual de tiempo			
										Completo	Parcial	Completo	Parcial		
Turno					Horario					Número de plazas		Salario ofrecido (mensual)			
Mat	Vesp.	Noct	Mixto	Rolar	Indist	De	A					\$			
Causa(s) que origina(n)										Reposición de personal ()		Necesidades temp mano de obra ()		Empresa nueva ()	
la(s) vacante(s)										Puesto(s) de nueva creación () (especifique):					

REQUISITOS DEL PUESTO

Experiencia en el puesto (años)						Escolaridad mínima requerida						Rango de edad preferente							
ninguna		6 m a 1		1 - 2		2 - 3		3 o más								Entre () y () años			
Sexo			Estado Civil			Complejión			Estatura			Disponibilidad		Viajar		Radicar fuera			
M	F	Ambos		Sol	Cas.	Ind	Delgada	Media	Robusta				para		SI	NO	SI	NO	
Licencia de Manejo		Pasaporte		Cartilla SMN		Idiomas		Traduce		Escribe		Habla		Otros Requisitos.					
								R B M		R B M		R B M							
SI		NO		SI		NO		SI		NO		SI		NO		SI		NO	
R=regular B= bien M= muy bien																			
Actividades a realizar y habilidades requeridas (incluye maquinaria y equipo):																			

PRESTACIONES OFRECIDAS

Prestaciones de Ley		Capac. y/o entrenamiento		Posibilidades de planta		Posibilidades de promoción	
SI ()	NO ()	SI ()	NO ()	SI ()	NO ()	SI ()	NO ()
Otras prestaciones (especifique):							

DATOS GENERALES DEL EMPLEADOR

Nombre o razón social			Actividad Económica principal		Clave
Dirección (calle, Número exterior e interior)					
Colonia o Localidad			Número de trabajadores ocupados. ()		
Municipio o Delegación			De 1 a 15 trabajadores ()		
			De 16 a 100 trabajadores ()		
Código Postal		Entidad Federativa	Teléfono(s)		De 101 a 250 trabajadores ()
					Más de 250 trabajadores

Persona que solicita el servicio		Puesto	Horario de entrevista
Entrevistador		Puesto	Dia(s) de entrevista

Formato desprendible



DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL
DIRECCION GENERAL DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
SERVICIO DE EMPLEO DEL DISTRITO FEDERAL



REGISTRO PERSONAL

PARA BRINDARLE UN MEJOR SERVICIO SIRVASE PROPORCIONAR
 LOS DATOS QUE SE LE SOLICITAN EN LA FORMA MAS COMPLETA
 POSIBLE Y BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD.
 TODA LA INFORMACION SE MANTENDRA CON CARACTER DE CONFIDENCIAL

(Marque con una "X" donde se le solicita)

(Sólo para ser llenado por el entrevistado)

Clave Ocupacional	Fecha de nacimiento		
Clave Ocup. Alternativa	Día	Mes	Año
	R.F.C.		

FOLIO No.

Unidad Op.	Clave	Entidad Federativa
MHI	61	D.F.
ALTERNATIVAS		
() Colocación	() Becas	() C.A.C
Presentación	Consejero	Clave
1 2 3 4		

CARACTERISTICAS PARA EL PUESTO (Sólo para ser llenado por el entrevistado)

PUESTO QUE SOLICITA:

Experiencia en el puesto (años)					Tipo de empleo que solicita				Salario pretendido (mensual)				Fecha desde para comenzar a trabajar	
ninguna 6 m a 1 1-2 2-3 3 o más					Permanente de tiempo		Eventual de tiempo		N\$					
					Completo Parcial		Completo Parcial		Puede viajar		Radicar fuera			
Habilidades (Incluye manejo de maquinaria y equipo):					Horario				SI NO		SI NO		Día Mes Año	
					De:				Turno					
					a:				Mat. Vesp. Noct.		Muxto Rotar		Indist.	

IDENTIFICACION PERSONAL

Apellido paterno		Apellido materno		Nombre(s)		Fecha de nacimiento		Lugar de nacin (Entidad)	
Dirección (calle; número exterior e interior)						Día Mes Año		Sexo Edad	
Localización (entre qué calles)						Nacionalidad (M) o (E)		M F	
Colonias o localidad						Municipio o Delegación		Estado civil	
Código Postal						Entidad Federativa		Teléfono	
Tiempo de residir en el estado () años.						Medio de localización		Medio de transporte habitual	
						correo teléfono telégra		Lic. manejo	
								SI NO	
								Pre. Lib. NO	
								Num.	
								Otras licencias o permisos	
								SI NO	

ESCOLARIDAD Y OTROS CONOCIMIENTOS

Estudios realizados						
Ninguno						
Sabe leer y escribir						
Primaria	1	2	3	4	5	6
Secundaria o Secundaria Técnica				1	2	3
Comercial y/o Técnica				1	2	3
Preparatoria o Vocacional				1	2	3
Profesional	1	2	3	4	5	6
Postgrado				1	2	3
Constancia de estudio		Especialidad.				
SI NO						
Otros estudios realizados:						

Idiomas.	Traduce	Habla	
	R B M	R B M	R B M
	R B M	R B M	R B M
R - Regular B - Bien M - Muy bien			
¿Estudia actualmente?			
SI ()		NO ()	
¿Qué estudia?		Año que dejó de estudiar	
		¿Por qué dejó de estudiar?	
		Terminó sus estudios	
		Fue suficiente para laborar	
¿En qué horario?		Necesito trabajar	
Matutino ()	Falta de apoyo económico		
Vespertino ()	Otras razones		
Nocturno ()	(especifique)		

SITUACION E HISTORIA LABORAL

		¿Trabaja actualmente?	
		SI ()	NO ()
¿Cuál es el motivo por el que busca trabajo abajo?	Para cambiarse de trabajo ()	¿Cuál es el motivo por el que no trabaja?	Nunca ha trabajado ()
	Para tener mas de un empleo ()		Cerró o quebró su fuente de trabajo () Ajuste de personal o suspensión tiempo indel. () Lo despidieron sin causa justificada () Se le terminó el contrato () Se retiró voluntariamente () Otro (especifique): ()
¿En que fecha comenzó a tratar de conseguir trabajo?		¿Qué otros medios ha utilizado para buscar o solicitar trabajo?	
DIAS	MES	AÑO	Ningún otro () Compañeros, amigos o fam. () Radio o televisión () Sindicatos () Periódicos () Bolsa de trabajo o agencias () Directo en cuadros de trabajo () Otros ()

Si trabajó por su cuenta también anótelo)

CONCEPTO	TRABAJO ACTUAL O ULTIMO		TRABAJO ANTERIOR	
Nombre de la empresa empleador				
Dirección y teléfono				
Estado ocupado				
Actividades desempeñadas				
Salario o sueldo (mensual)	N\$		N\$	
Tipo de empleo	Perm. tiempo completo () Event. tiempo completo ()	Perm. tiempo parcial () Event. tiempo parcial ()	Perm. tiempo completo () Event. tiempo completo ()	Perm. tiempo parcial () Event. tiempo parcial ()
Fecha de ingreso (día/mes/año)				
Fecha de separac. (día/mes/año)				
Fecha de separación*	1 2 3 4 5 6		1 2 3 4 5 6	

CONCEPTO	OTROS TRABAJOS	
Nombre de la empresa empleador		
Dirección y teléfono		
Estado ocupado		
Actividades desempeñadas		
Salario o sueldo (mensual)	N\$	
Tipo de empleo	Perm. tiempo completo () Event. tiempo completo ()	Perm. tiempo parcial () Event. tiempo parcial ()
Fecha de ingreso (día/mes/año)		
Fecha de separac. (día/mes/año)		
Fecha de separación*	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6

* 1) Cerró o quebró su fuente de trabajo 2) Ajuste de personal o suspensión tiempo indoluido 3) Lo despidieron sin causa justificada 4) Se le terminó el contrato 5) Se retiró voluntariamente. 6) Otras razones

ESTUDIO SOCIO-ECONOMICO

¿Cuántas personas dependen económicamente de usted? ()	Para el sostenimiento del hogar. ¿Quiénes contribuyen?
	Usted es el único sostén familiar () Usted y otra persona ()
¿Cuántos son menores de 16 años? ()	Ayuda económicamente al jefe del hogar ()
¿Cuántos son mayores de 16 años? ()	Otro (especifique):
Ingreso mensual familiar aproximado Incluyéndose usted N\$ _____	El tipo de vivienda que habita es: Propia ()
El material de la vivienda que habita es de:	Rentada (importe de la renta mensual) N\$ _____ ()
Cartón, palma y bajareque ()	Prestada ()
Madera y/o adobe ()	La está pagando ()
Block o tabique ()	Familiar ()
Otros materiales (especifique): ()	Otra (especifique): ()

¿Cómo se obtuvo del Servicio Estatal de Empleo? Radio () Carteles () T.V. () Periódico () Otros ()

AREA DE SUPERACION (Sólo para ser llenado por el entrevistador)

¿Requiere capacitación para el puesto solicitado?	SI	NO	Especialidad:		
¿Le gustaría aprender algún oficio o recibir capacitación?	SI	NO			
¿Cuenta con tiempo para realizar dichos estudios?	SI	NO			
¿Cuenta con recursos económ. neces. para pagar dichos estudios?	SI	NO			
Curso	Clave	Grupo	Duración	Horario	Fecha de inicio
Centro de Capacitación	Clave	Dependencia capacitadora	Clave	Monto mens. de la beca	
				N\$	
Entidad	Clave	Municipio o Delegación			Clave

DIAGNOSTICO DE LA ENTREVISTA (Sólo para ser llenado por el entrevistador)

Evaluación de exámenes

Examen aritmético: _____

Examen taquigráfico, mecanográfico y ortográfico: _____

Observaciones

Ponderación de registro:

Consejero de empleo

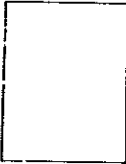
Solicitante

Nombre

Nombre

Firma

Firma



BOLSA DE TRABAJO SOLICITUD DE EMPLEO

No de Registro	Día	Mes	

¿Cómo se enteró del servicio? _____

Puesto que solicita o pueda desempeñar: _____ Salario: \$ _____

Experiencia en años: _____ Horario disponible para trabajar de: _____ a _____

Disponibilidad para viajar: SI () NO () ¿Por qué? _____

Disponibilidad para cambiar de residencia: SI () NO () Por qué? _____

¿A dónde? _____

DATOS PERSONALES

Nombre: _____ Teléfono: _____

Calle: _____ Col. _____

Delegación o Municipio: _____ Edad: _____ Estatura: _____

Compleción: _____ R.F.C. _____ Sexo: M () F () Edo. Civil: _____

Fecha de Nacimiento: _____

Día Mes Año

DOCUMENTACION

Licencia. Tipo A () Tipo ()	Acta de Nacimiento ()	Cartilla Liberada ()	
Cartas de Recomendación ()	Constancia de Estudios ()	Precartilla ()	
Registro IMSS O ISSSTE ()	SAR ()	No. Cédula Profesional ()	

NIVEL ESCOLAR

	Terminado		Último Grado	Nombre de la Escuela	Nombre de la Carrera o Curso	Pasante	Titulado
	SI	NO					
Primaria	()	()	_____	_____			
Secundaria	()	()	_____	_____			
Bachillerato	()	()	_____	_____			
Vocacional	()	()	_____	_____			
Técnico	()	()	_____	_____	()	()	
Comercial	()	()	_____	_____	()	()	
Profesional	()	()	_____	_____	()	()	
Diplomado	()	()	_____	_____			
Maestría	()	()	_____	_____			
Postgrado	()	()	_____	_____			

Otros Estudios: _____

¿Estudia actualmente? SI () NO () ¿Qué? _____

Horario: _____

EDUCACION COMPLEMENTARIA

	BASICO	REGULAR	BIEN	MUY BIEN
Idiomas: _____	() 1%	() 1%	() 1%	() 1%
_____	() 1%	() 1%	() 1%	() 1%
Cursos que ha tomado	1. _____	2. _____		
Máquinas que opera.	1. _____	2. _____		
	3. _____	4. _____		
Habilidades para el trabajo:				
Paquetena o Lenguajes que domina:	1. _____	2. _____		
	3. _____	4. _____		
	5. _____	6. _____		

ULTIMOS TRES EMPLEOS EN LOS QUE HA TRABAJADO

EMPLEO ANTERIOR

Nombre de la empresa: _____

Giro: _____

Domicilio: _____

Tiempo de duración en el trabajo: Mes _____ Año _____ a: Mes _____ Año _____

Sueldo Inicial: \$ _____ Sueldo Final: \$ _____

Ultimo puesto ocupado: _____ No. de subordinados: _____

Breve descripción de sus funciones: _____

Otros puestos que haya ocupado: _____

Razones para dejar este empleo: _____

Nombre y puesto de su jefe inmediato: _____

EMPLEO ANTERIOR

Nombre de la empresa: _____

Giro: _____

Domicilio: _____

Tiempo de duración en el trabajo: Mes _____ Año _____ a: Mes _____ Año _____

Sueldo Inicial: \$ _____ Sueldo Final: \$ _____

Ultimo puesto ocupado: _____ No. de subordinados: _____

Breve descripción de sus funciones: _____

Otros puestos que haya ocupado: _____

Razones para dejar este empleo: _____

Nombre y puesto de su jefe inmediato: _____

EMPLEO ANTERIOR

Nombre de la empresa: _____

Giro: _____

Domicilio: _____

Tiempo de duración en el trabajo: Mes _____ Año _____ a: Mes _____ Año _____

Sueldo Inicial: \$ _____ Sueldo Final: \$ _____

Ultimo puesto ocupado: _____ No. de subordinados: _____

Breve descripción de sus funciones: _____

Otros puestos que haya ocupado: _____

Razones para dejar este empleo: _____

Nombre y puesto de su jefe inmediato: _____

PARA SER LLENADO POR EL ASESOR

¿Se canalizó? SI () NO () ¿Por qué? _____	
Empresa _____	Puesto: _____
Salario _____	Presentación: E () B () R () M ()
Atendido por: _____	Fecha: _____
Observaciones _____	
Empresa _____	Puesto: _____
Salario _____	Presentación: E () B () R () M ()
Atendido por: _____	Fecha: _____
Observaciones: _____	
ORIENTACION PROPORCIONADA DE OTRAS AREAS DE LA DIRECCION GENERAL DE ATENCION A LA JUVENTUD SI () NO () ¿CUAL? _____	

DATOS DE LA EMPRESA QUE CONSULTA CARTERA

Empresa _____	Fecha _____
Responsable: _____	Cargo: _____
Puesto que solicita _____	Sueldo \$ _____
Empresa _____	Fecha _____
Responsable: _____	Cargo: _____
Puesto que solicita _____	Sueldo \$ _____
Empresa _____	Fecha _____
Responsable: _____	Cargo: _____
Puesto que solicita _____	Sueldo \$ _____

¿Ha estado sin empleo? SI () NO () ¿Cuánto tiempo? _____
¿Ha tenido un negocio o trabajo por su cuenta? SI () NO ()

Indicar nombre del negocio: _____ G.ro. _____
Si trabajó por su cuenta, ¿en qué actividad? _____

Duración: Mes _____ Año _____ a. Mes _____ Año _____
¿Qué resultados obtuvo? _____

INFORMACIÓN GENERAL

Personas con las que vive y/o dependen de usted:

NOMBRE	PARENTESCO	EDAD
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

REFERENCIAS:

Favor de no incluir familiares

Nombre: _____
Domicilio: _____
Teléfono: _____ Tiempo de conocerlo: _____

Nombre: _____
Domicilio: _____
Teléfono: _____ Tiempo de conocerlo: _____

Nombre: _____
Domicilio: _____
Teléfono: _____ Tiempo de conocerlo: _____

¿Padece usted alguna enfermedad crónica? SI () NO ()
¿Cuál? _____
¿Ha sido intervenido quirúrgicamente? SI () NO ()
¿De qué? _____
¿Está bajo tratamiento médico? SI () NO ()
¿Tiene algún impedimento físico? SI () NO ()
Especifique _____

AUTORIZO A LA COMISION NACIONAL DEL DEPORTE PARA VERIFICAR Y PROMOCIONAR
LOS DATOS QUE CONTIENE ESTA SOLICITUD, ASI COMO OBTENER LA INFORMACION QUE
ESTIME NECESARIA

Firma del Solicitante



DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL
 SERVICIO DE EMPLEO
 CEDEPECA VENUSTIANO CARRANZA
 CARTA DE PRESENTACION



MEXICO, D.F. A 09 DE MARZO DE 1998

FOLIO: 531

EXPEDIENTE: 2014

PUESTO OFRECIDO: RECEPCIONISTA

RAZON SOCIAL: PROMSA

DOMICILIO: AV. CUITLAHUAC N.2318 COL. CLAVERIA

PERSONA A QUIEN DIRIGIRSE: LIC. ALEJANDRINA VILLALPANDO

CARGO: COOR. DE REC. Y SELECCION

HORARIO DE ENTREVISTA: LUN-VIE 9 A 13 HRS.

TENEMOS EL AGRADO DE PRESENTARLE AL PORTADOR DE LA PRESENTE

C. AGUIRRE LARA MA. FERNANDA

EN ATENCION A LA SOLICITUD QUE TUVO A BIEN COMUNICARNOS.

ATENTAMENTE

ING. MA. SILVIA SEDANO LOWELL
 RESPONSABLE DE LA UNIDAD

FOLIO: 531

EXPEDIENTE: 2014

FAVOR DE CONTESTAR, DESPRENDER Y REMITIR ESTE TALON O INFORMARNOS DE LA DECISION QUE TOMA RESPECTO A ESTA CANDIDATURA AL TELEFONO 552-18-44 O 768-64-60. LA INFORMACION AQUI REQUERIDA NOS PERMITIRA BENDARLE UN MEJOR SERVICIO.

NOMBRE DEL CANDIDATO: _____

PUESTO OFRECIDO: _____

ACEPTADO: (SI) (NO)

EN CASO DE RECHAZO LAS CAUSAS FUERON:

PUESTO OCUPADO: () FALTA DE EXPERIENCIA: ()

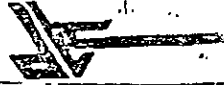
NO APROBO LOS EXAMENES: () FALTA DE DOCUMENTOS: ()

OTROS: _____

OBSERVACIONES: _____



SECRETARÍA DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
Servicio Nacional de Empleo y Promoción Laboral S.A. de C.V.



COORDINACIÓN DE OPERACIÓN DE PROGRAMAS EN DELEGACIONES
SERVICIO DE EMPLEO

CARTA DE PRESENTACIÓN

MÉXICO, D.F. A 9 DE MARZO DE 1998

ENTREVISTARSE CON: C. P. SERGIO PEREZ RAMIREZ

EMPRESA: _____

BITALION S.A. DE C.V.

DIRECCIÓN: HAMBURG #307 COL. JUAREZ

CERCA DEL METRO SEVILLA

NOMBRE DEL CANDIDATO: CRONER BARBA ARIANA

PUESTO SOLICITADO: RECEPCIONISTA

HORARIO DE ENTREVISTA: L.V. 9:00 A 18:00 HRS.

AGRADECEMOS DE ANTEMANO SU ATENCIÓN Y NOS PONEMOS A SUS ÓRDENES.
REITERÁNDOLE NUESTRA MÁS ALTA ESTIMA.

ATENTAMENTE

EMPRESA: _____

NOMBRE DEL CANDIDATO: _____

PUESTO SOLICITADO: _____

CONTRATADO S () NO ()

MOTIVO: _____

AGRADECEREMOS SU AMABILIDAD POR DEVOLVER ESTE TALÓN A



REGISTRO DE SOLICITUD DE EMPLEO

FECHA: _____ / _____ / _____
Día Mes Año.

I.- DATOS PERSONALES					
Nombre:					
		Apellido paterno		Apellido materno	
Nombre (s)					
Domicilio:					
Calle			Número		
Colonia		Delegación o Municipio		Código Postal	
Teléfono:		Edad:		Sexo:	
II.- ESCOLARIDAD:					
III.- ESTUDIOS MÁS RECIENTES:					
Años		Estudios		Institución	
Del	Al				
Del	Al				
IV.- OTROS:					
Sueldo deseado: \$			Último sueldo: \$		
Disponibilidad inmediata de trabajar (si) (no)			Disponibilidad para viajar (si) (no)		
Disponibilidad para residir en provincia (si) (no)			R.F.C.		
Computación (programas):					
Pasante () Titulado () Trunco ()			Num. de cédula		
Institución de donde egresa				Edo. Civil:	
Inglés		Hablado %		Escrito %	
				Traducción %	
V. EXPERIENCIA:					
VI. ¿COMO SUPO DE ESTA BOLSA DE TRABAJO?					
Firma _____					



**CAMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA DE RESTAURANTES Y
ALIMENTOS CONDIMENTADOS**

BOLSA DE TRABAJO FICHA PARA SOLICITANTES

NOMBRE :

APELLIDO (PATERNO) (MATERNO) NOMBRE (S)

RESTAURANTE :

DIRECCION :

GERENTE :

PUESTO SOLICITADO :

FECHA Y HORA :

NOTA: FAVOR DE INFORMAR A CAMIRAC, EL RESULTADO DE LA ENTREVISTA.
TELÉFONOS: 604-02-38 604-04-18

BOLSA DE TRABAJO

FAVOR DE SOLICITAR IDENTIFICACION



**AMERICAN CHAMBER
MEXICO**

BOLETIN DE PERSONAL

AGRADECEMOS SU VISITA A ESTAS OFICINAS Y SU INTERES POR CONOCER EL SERVICIO QUE AMERICAN CHAMBER/MEXICO PUEDE BRINDARLE EN SU BUSQUEDA DE EMPLEO.

A continuación detallamos los puntos que describen nuestro servicio, los cuales nos gustaría conociera a fondo, antes de contratarlo.

- 1° *Características del Servicio*
- 2° *Servicio de Apoyo--carpeta de vacantes--*
- 3° *Costo*
- 4° *Requisitos para Anunciarse*
- 5° *Responsabilidad de los Anunciantes*

1° CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

Nuestro servicio básicamente consiste en publicar su oferta de trabajo en el Boletín de Personal que edita esta Cámara. El pago que usted realiza es por un anuncio en este boletín, la vigencia del boletín es semanal.

El trámite de registro para su anuncio debe ser personal, recomendamos que lo realice directamente el interesado.

Si usted desea que su anuncio aparezca varias veces en el Boletín de Personal, deberá hacer el pago correspondiente a los espacios que desee.

El Boletín de Personal se envía a aproximadamente 1600 empresas que son socios de AMERICAN CHAMBER/MEXICO, en D.F. y Area Metropolitana.

Si usted está interesado en que su anuncio sea publicado en el Boletín de Personal que editan las sucursales de esta Cámara en Guadalajara o Monterrey, favor de solicitarlo al momento de inscribirse. El costo es de \$10.00 adicionales para cada entidad. De esa forma podrá usted promover sus servicios en la Zona del Bajío o Noroeste de la República Mexicana.

Nuestro servicio funciona como un medio de comunicación entre los anunciantes que buscan empleo y las empresas socios de esta Cámara que tienen puestos vacantes. Los anunciantes deben pasar por el proceso de selección de cada empresa, ya que son estas quienes directamente determinan las contrataciones.

Tenemos dos tipos de anuncio y deben seleccionar el que más les convenga:

- a) *NORMAL*
- b) *CONFIDENCIAL*

a) En el anuncio *NORMAL*, además de la experiencia laboral se incluye el nombre, domicilio y teléfono del anunciante.

b) En el anuncio *CONFIDENCIAL*, solamente aparece la experiencia laboral de la persona y se omite su nombre, domicilio y teléfono. Este tipo de anuncio, se recomienda únicamente para las personas que estén trabajando y por este motivo deseen conservar la confidencialidad de su búsqueda de empleo.

Las compañías que tienen vacantes consultan el boletín, y de acuerdo con sus necesidades, seleccionan al personal para llamarlo y entrevistarlo.

En el caso de las solicitudes normales, se comunican directamente con el anunciante; en cuanto a las solicitudes confidenciales, se comunican a nuestras oficinas, donde les proporcionamos los datos personales del anunciante para que puedan contactarlo. Llevamos un registro de estas llamadas, se podrá indicar al anunciante vía telefónica el número de llamadas que ha recibido, el detalle de las mismas deberá solicitarse directamente en estas oficinas de 9:00 a 17:30 Hrs.

TARJETA DE PRESENTACION. American Chamber le proporcionará una tarjeta de Presentación que le servirá para identificarse con la empresa asociadas a donde acuda para llenar solicitud de Empleo. Por favor solicítela y consérvela hasta que sea contratado. La empresa que lo contrate deberá requisitar el reverso de esta tarjeta, firmarla y sellarla.

Cuando usted nos presente esta tarjeta requisitada, recibirá un cupón de descuento por el equivalente al 15% de la cuota que cubrió por la publicación de su anuncio en el boletín de personal. El importe de este cupón, podrá ser canjeado en caja por efectivo o aplicarse al pago de otro anuncio en el Boletín de Personal, para usted u otra persona.

IMPORTANTE: entre la membresía tenemos afiliadas empresa que son agencias de empleo o consultoras en recursos humanos, por lo que los anunciantes están expuestos a recibir llamadas de estas compañías. Los anunciantes deberán decidir si acuden o no a estas empresas. En cuanto a las solicitudes confidenciales, deberá indicar

expresamente si están de acuerdo en que proporcionemos sus datos a este tipo de compañías.

LA RESPUESTA A LOS ANUNCIOS se iniciará a partir de la fecha de publicación y continuará durante un período aproximado de 15 ó 20 días.

2° SERVICIOS DE APOYO

- Carpeta de Vacantes
- Seminarios de Orientación

Al anunciarse en el Boletín de Personal, le brindamos información sobre vacantes, de acuerdo a los puestos que solicite en su anuncio, por ningún motivo se proporcionan carpetas de áreas no indicadas en la solicitud. Este servicio se proporciona durante tres meses a partir de la fecha de registro de su anuncio.

Los seminarios de orientación son sobre temas relacionados con la búsqueda de empleo:

- La entrevista de trabajo
- Como se elabora un Curriculum Vitae.

3° COSTO

El costo de su anuncio depende del puesto que solicite y del rango de salario. Favor de consultar la tarifa al respecto.

AMERICAN CHAMBER OF COMMERCE OF MEXICO, A.C., se reserva el derecho de ubicar al anunciante en el rango salarial de acuerdo a la tarifa que haya pagado.

PLAN DE DESCUENTOS

- 10% a estudiante de nivel técnico y de licenciatura.
- 15% a personas que soliciten una segunda publicación.
- 50% a personas que soliciten una tercera publicación o más.

El recibo tendrá vigencia de un año a la fecha para los descuentos. Evite su extravío, no existe reposición y sin recibo no se otorgan los descuentos.

Los estudiantes deberán presentar su credencial vigente

Los descuentos deben solicitarse antes de elaborar el recibo de inscripción.

NO SE ACEPTAN CANCELACIONES DE ANUNCIO, ni se hacen devoluciones de dinero, por lo que pedimos que se verifiquen perfectamente las bases del servicio antes de contratarlo.

CUALQUIER SERVICIO SE BRINDARA EXCLUSIVAMENTE SI PRESENTA SU RECIBO DE PAGO CON FOTOGRAFIA.

4° REQUISITOS PARA ANUNCIARSE

- Dos fotografías recientes. Pueden ser tamaño infantil o credencial, en blanco y negro o color.
- Le sugerimos que la foto que entregue proyecte formalidad y buena presentación.
- Pagar el importe de su anuncio, de acuerdo a la tarifa. El pago prodrá realizarse en efectivo o con tarjetas de crédito American Express, Bancomer o Carnet. No se aceptan cheques.
- Llenar solicitud de anuncio.
- Núm. de Reg. Fed. de Causantes para elaborar su recibo de pago.

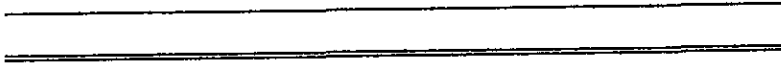
5° RESPONSABILIDAD DE LOS ANUNCIANTES.

- Leer cuidadosamente la información sobre el servicio que brindamos y aclarar cualquier duda que tengan, antes de contratar su espacio de publicación.
- Elegir el tipo de anuncio que desea, ya sea Normal o Confidencial.
- Requisar el formato con letra de molde, grande y clara.
- Revisar áreas que integran el boletín y confirmar en cual se publicará su anuncio, antes de entregar su formato de solicitud.
- Apegarse a las normas establecidas para el servicio de publicación y apoyo de vacantes
- Revisar su anuncio en la semana de publicación que se indica en su recibo de pago. -- Por problemas de espacio no se conservan boletines de personal de más de tres meses de antigüedad--
- Notificar su contratación. Entregar su Tarjeta de Presentación debidamente requisitada y sellada por la empresa que lo contrate. Solicitar su cupón de descuento, canjeable en efectivo o aplicable a otro anuncio para usted o para la persona que usted asigne.
- Apegarse al horario de atención al público, de lunes a viernes de 9:00 a 17:30 Hrs.
- Presentar su recibo de pago con fotografía, para realizar cualquier trámite. Sin recibo no se brinda ningún servicio.

AMERICAN CHAMBER OF COMMERCE OF MEXICO, A.C.

Lucerna 78, Col. Juarez, 06600, México, D.F. Tel. 724-3800

7. CONCLUSIONES.



CONCLUSIONES.

1. Este trabajo tuvo como propósito elaborar un manual de procedimientos para la Bolsa de Trabajo de la CANACO , lo cual fue posible tomando como base información obtenida en la investigación realizada, así como otras fuentes importantes: libros , manuales y folletos.

Los resultados de este estudio muestran que son pocas (46.6%) las Bolsas de Trabajo que cuentan con un manual de procedimientos, sin embargo; la mayoría de ellas (80%) consideran importante la existencia de este manual, porque permite al personal familiarizarse en el menor tiempo posible con las actividades, saber cómo hacer el trabajo , conocer qué herramientas deben utilizarse para la elaboración de las tareas, seguir el proceso adecuado, etc.

En la Bolsa de Trabajo de la CANACO ingresa un gran número de personas desempleadas y existe un gran número de vacantes que no son cubiertas. (CANACO 1997).

Vacantes	Vacantes cubiertas.	Candidatos desempleados.	Enviados.	Colocados.	Proporción de colocados.
1111	373	2223	1450	551	38.00%

Este manual no pretende disminuir el desempleo, pero si mejorar el proceso de reclutamiento y selección ya que la proporción (38%) de colocados con respecto a los enviados es un indicador de que los procedimientos seguidos por la Bolsa de Trabajo no son muy eficientes.

Se consideró importante la realización de un manual de procedimientos para disminuir dicha problemática . El manual propuesto pretende ser una herramienta de apoyo para el reclutador o personal que se encuentre a cargo del funcionamiento de una Bolsa de Trabajo, siempre y cuando lo adapte a las necesidades de cada empresa, al proporcionarle los elementos básicos que le permitirá el adecuado desarrollo de sus actividades :

Servirá como manual de inducción.

Ayudará a que el personal se familiarice con las actividades en el menor tiempo posible ya que, en la Bolsa de Trabajo de la CANACO las personas que realizan dichas actividades son estudiantes prestadores de servicio social y necesitan un manual de inducción como base.

Considerando importante que las primeras experiencias que vive un empleado en la organización van a determinar su rendimiento y adaptación al nuevo ambiente laboral.

Crear conciencia de la importancia de su trabajo.

Se dará cuenta que las funciones desempeñadas tendrán repercusión social. Ya que sus actividades beneficiarán a las empresas a encontrar mano de obra calificada en el menor tiempo posible y a bajos costos. Así mismo las decisiones que tome podrán afectar o beneficiar la vida del candidato. Con un adecuado aprovechamiento del recurso humano.

Dar un mejor servicio.

A personas en busca de empleo: agilizando el proceso de reclutamiento evitando trámites innecesarios, ahorrando tiempo, dinero y esfuerzo.

A empresas que requieren de personal: cubriendo sus vacantes en el menor tiempo posible, eligiendo al personal adecuado, ofreciéndole los servicios de selección de personal .

Adecuado desarrollo de las actividades.

Apoyar a la correcta realización de las labores encomendadas al personal de la Bolsa de Trabajo, evitando la comisión de errores, omisiones y repetición de instrucciones y funciones; propiciando la uniformidad del trabajo.

2. Los objetivos que persiguen las Bolsas de Trabajo están orientadas a resolver la problemática que representa el desempleo para nuestro país. Las ESCUELAS apoyan a jóvenes estudiantes, pasantes, graduados y posgraduados a conseguir un empleo, lo cual es importante ya que les permite obtener ingresos para lograr su independencia económica y continuar estudiando; adquirir experiencia logrando así menores porcentajes de deserción y una mayor rapidez para encontrar empleo relacionado con la profesión. Los CEDEPECAS ayudan a la gente a colocarse así como capacitar, lo cual permite actualizar y adquirir conocimientos, haciendo posible que los recursos humanos se incorporen con mayores posibilidades de éxito a las actividades del sector productivo. Las CÁMARAS ayudan a conseguir empleo a cualquier persona que lo solicite, pero lo más importante de esto es que ayudan a personas del gremio de la construcción, artes gráficas, restaurantes etc. Estas Bolsas cuentan con una amplia gama de información de empresas que requieren personal de acuerdo a su industria; lo cual hace posible que el aspirante obtenga información del mercado laboral y se coloque en un puesto relacionado con su área de interés. V. gr. Cámara de la Industria Restaurantera solicita meseros, cocineros, garroteros , etc.

3. Las Bolsas de Trabajo realizan funciones de Reclutamiento y Selección en algunos casos, apoyándose de algunas Técnicas como: Entrevista Inicial considerándola importante para verificar información proporcionada por el candidato, saber si el candidato cuenta con los requisitos indispensables para cubrir el puesto; Evaluación Técnica aplicando exámenes de conocimientos generales (idiomas) y Encuesta Socioeconómica que se realiza para conocer los ingresos de candidatos cuando estos solicitan cursos de capacitación (CEDEPECAS) y por otra parte para verificar referencias laborales evaluando así aspectos de honestidad, responsabilidad, puntualidad, etc.

En el Manual elaborado para la Bolsa de Trabajo de la CANACO propone se realice el proceso de preselección aplicando una Entrevista Inicial a todos los candidatos con la finalidad de que se detecten los requisitos necesarios para ocupar el puesto y en base a esto, se canalicen únicamente a aquellos candidatos que tienen mayor probabilidad de ser elegidos, evitando pérdida de tiempo para el candidato, reclutador y empresas que requieren personal. Por otra parte se considera importante realizar el proceso de selección ya que un gran número de socios que solicitan personal cuentan con pequeñas y medianas empresas que carecen de personal capacitado para realizar el proceso de selección. Dar un mejor servicio es brindarle al socio otras alternativas que muchas de las Bolsas de Trabajo no consideran y es el evaluar la potencialidad del personal a través de técnicas, lo que permitirá darle la importancia debida al recurso humano para el adecuado desarrollo de su trabajo.

4. Fueron 5 los procedimientos que siguen las Bolsas de Trabajo investigadas. A pesar de la variedad de procedimientos la mayoría de las Bolsas de Trabajo emplean ya sea total o parcialmente el procedimiento propuesto. Los documentos base que se proponen se realizaron tomando como fuente los utilizados en las Bolsas de Trabajo investigadas, así como, en libros consultados. Ya que todo procedimiento debe seguir un proceso lógico para mejorar las actividades que se realicen.

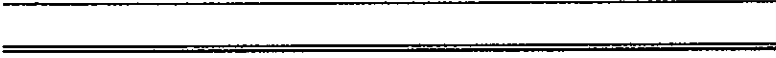
5. Las empresas investigadas consideran importante la existencia de las Bolsas de Trabajo ya que benefician a la sociedad disminuyendo el desempleo. Esto es importante ya que el trabajo productivo es una de las formas sociales positivas de realización individual y su ausencia conduce en las situaciones más graves a niveles de pobreza extrema y en las más atenuadas a niveles de frustración e inestabilidad personal.

Como podemos apreciar el desempleo es uno de los problemas más graves que se puede enfrentar cualquier país. Si de alguna manera tratáramos de detectar su origen, pondríamos decir que se debe a la incapacidad manifiesta del sistema económico y social para crear empleos suficientes, productivos, estables y bien remunerados para la población que en forma creciente lo está demandando. Y por

otra parte la falta de compromiso de las personas, las cuales no son capaces de aceptar la responsabilidad que requiere un trabajo. Se considera son importantes las Bolsas de Trabajo ya que fungen como intermediarias entre la oferta y la demanda de empleo , creadas para abatir tan grave mal.

El papel del reclutador no solo rescinde en la función de reclutar y seleccionar personal. Consiste también en tener un conocimiento mas amplio del comportamiento del mercado laboral, y así realizar sus funciones de modo exógeno, es decir, que trascienda e influya en la vida de los candidatos y de las empresas. Proporcionando información relevante a los candidatos que asisten a la Bolsa de Trabajo con la esperanza de encontrar un trabajo, y orientar apoyar a las empresas para encontrar a el recurso humano en base a sus necesidades.

8. BIBLIOGRAFÍA.



BIBLIOGRAFÍA.

1. Arias, G. F.(1980). Administración de Recursos Humanos. México .Trillas.
2. Acevedo, I. A. y López, M.(1990). El proceso Entrevista, Conceptos y Modelos. México. Limusa.
3. Anastassi (1996). Test Psicológicos. México. Aguilar, S.A.
4. Agrell, T (1982). Técnicas para la selección de personal. México. Lidium. Buenos Aires.
5. Badillo, R . y Molina, G.(1994). La Importancia del Reclutamiento en el Proceso de Selección de Personal .Tesis Facultad de Psicología. UNAM.
6. Boletín Informativo del Servicio Nacional de Empleo del Distrito Federal. (1996). Realidades Laborales. No. 2.
7. Blanco, C.(1973). Como Seleccionar Nuestro Personal. México. Limusa.
8. Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología. Informe del departamento de Bolsa de Trabajo del Centro de Becas e Intercambio del CONACYT. 1972.
9. Duhalt K. (1990). Los Manuales de Procedimientos en las oficinas públicas. Facultad de Contaduría y Administración. UNAM
10. Franklin, F. (1997). Manuales Administrativos. Guía para su elaboración. Facultad de Contaduría y Administración. UNAM.
11. García, A. C.(1974). Anteproyecto para la creación y funcionamiento de la Bolsa de Trabajo .Tesis Facultad de Veterinaria. UNAM
12. Grados, E. J. (1988) Inducción, Reclutamiento y Selección. México. Manual Moderno.
13. Grados, E. J. y Sánchez, E.(1993). La Entrevista en las Organizaciones. México. Manual Moderno.
14. Henry J.B.(1978) . Problemas del Desempleo y la Economía Mexicana. Grupo Serfin.
15. Hawk. (1977) Reclutamiento y Selección Técnicas de Preselección. Editorial Técnica .

16. Jiménez ,O . Análisis Experimental de la Conducta Aplicada a los Negocios. Editorial. Pendiente.
17. La prensa.(1998). El desempleo.
<http://www.laprensahn.com/opinarc/9607/o23001.htm>
18. López, G.(1979). Problemas Económicos de México. México. UNAM
19. Morales, C M.L. (1982) Psicometría aplicada. México . Editorial Trillas.
20. Nuricumbo, A. Adminístrate Hoy. Revista No 37. Edición Latinoamericana.
21. Presidencia de la República. Coordinación General de Estudios Administrativos. (1974). Manuales Administrativos. Guía para su elaboración.
22. Plan Nacional de Desarrollo 1995 - 2000. Poder Ejecutivo Federal.
23. Pick, S. (1984) Cómo investigar en Ciencias Sociales . México. Trillas.
24. Reyes, M. M.(1995). Bolsa de Trabajo y Agencia de Colocación como fuentes de Reclutamiento y Selección para el Psicólogo. Facultad de Psicología. UNAM.
25. Rodríguez, E. M. (1991). La Entrevista Creativa y Productiva. México. Mc. Graw Hill.
26. Revista CANACO. 1992.
27. Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (1996). Manual de Inducción del Servicio Nacional de Empleo.
28. Secretaria del Trabajo y Previsión Social. (1995). Guía para la Elaboración de un Manual.
29. Stanton , E.(1989). Sistemas Efectivos de Solicitud y Selección de Personal. Editorial Trillas.
30. Trueba, U. A.(1994). Ley Federal del Trabajo. México. Porrúa.
31. Vite, S . S.(1992). Reclutamiento de Personal. Material Didáctico .UNAM . México.