



---

---

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS**

**COLEGIO DE PEDAGOGÍA**

**MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL PRESTADOR DE  
SERVICIO SOCIAL DE LA BOLSA UNIVERSITARIA DE  
TRABAJO-DGOAE, UNAM.  
UNA PROPUESTA PEDAGÓGICA.**

**TESINA**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN  
PEDAGOGÍA**

**PRESENTA**

**DANIELA LÓPEZ ROMERO**

**ASESORA**

**MTRA. RUTH GARCÍA DELGADO**



**CIUDAD UNIVERSITARIA, CDMX**

**2018**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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



## DEDICATORIAS

### **A mi madre.**

Teresa: por la fortaleza y el amor incondicional que siempre me brindaste, los cuales son parte de mí día con día. Te amo, mami.

### **A mi padre.**

Fernando: por darme tanto cariño, amor, protección y, sobre todo, por las sonrisas. Te amo, pa'.

### **A KaryFer y MaryCarmen.**

Por ser un gran ejemplo a seguir, las mujeres que me impulsan a ir siempre hacia adelante. Son el pilar que me sostiene, gracias por complementarme y, sobre todo, por ser parte de mi vida.  
¡Las amo, hermanas!

### **A Carmen Ramírez Hernández.**

Te llevo siempre en mi corazón. Te amo, Carmelita.

### **A Norma, LuzMa y Sergio.**

Por ser extraordinarias personas con un gran corazón. Son parte vital de mi vida, gracias por tantos buenos momentos y por el apoyo que siempre me han brindado hasta en los momentos más difíciles. ¡Los amo!

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A mi familia**

Por siempre apoyarme, guiarme, motivarme y ayudarme a ser la mujer que soy hoy en día.

### **A las familias Solís Romero, Magallanes López, Urbina López, Bermúdez Magallanes y Hernández López**

Por el amor, cariño y la alegría que le proporcionan a mi vida.

### **A C. Alfredo Herrera**

Por abrirme las puertas e impulsarme en mi vida profesional para ser mejor cada día en mi labor, pero, sobre todo, por creer en mí.

### **A mis amigos**

Alfredo, Jassiel, Iván, Omar, Eli, Lore, May, Gis, Ana y Dulce. Por permitirme compartir tantos bellos momentos con ustedes brindándome una sincera amistad.

### **A mi asesora Ruth García**

Por apoyarme en la elaboración de este proyecto que marca el inicio de mi vida como profesional de la educación.

### **A Claudia Lugo**

Por el apoyo que me brindó, tanto en el ámbito académico, como en el ámbito profesional, lo cual se ve reflejado en mi tesina.

### **A mis sinodales: Patricia Zurita, Carlos Janowitz y Gabriel Macías**

Por la retroalimentación que cada uno me brindó para poder mejorar este proyecto.

### **A la Universidad Nacional Autónoma de México**

Mi segunda casa, por ser una parte esencial en mi formación y contribuir en todo momento, desde el Colegio de Ciencias y Humanidades.

### **Al equipo de Bolsa Universitaria de Trabajo**

Por abrirme las puertas en la BUT, confiar en mí, apoyarme y permitirme hacer este proyecto.

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO 1. DIRECCIÓN GENERAL DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN EDUCATIVA, UNAM</b>	<b>7</b>
1.1 MISIÓN	10
1.2 VISIÓN	10
1.3 BOLSA UNIVERSITARIA DE TRABAJO	11
1.3.1 OBJETIVO DEPARTAMENTAL	12
1.3.2 ACTIVIDADES PARA LA VINCULACIÓN UNIVERSITARIA	12
1.3.3 PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL	15
<b>CAPÍTULO 2. RECURSOS HUMANOS Y CAPACITACIÓN</b>	<b>18</b>
2.1 MERCADO LABORAL	18
2.1.2 INSERCIÓN LABORAL	20
2.2 RECURSOS HUMANOS	22
2.3 MODELO DE COMPETENCIAS	25
2.4 GESTIÓN POR COMPETENCIAS	26
2.5 CAPACITACIÓN	30
<b>CAPÍTULO 3. DISEÑO DE UN MANUAL DE CAPACITACIÓN.</b>	<b>35</b>
3.1. EL MANUAL COMO AUXILIAR DIDÁCTICO	35
3.2. ELABORACIÓN DEL MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL DE LA BOLSA UNIVERSITARIA DE TRABAJO-DGOAE, UNAM	37
3.2.1. JUSTIFICACIÓN	37
3.2.2. OBJETIVOS	38
3.2.3. DIAGNÓSTICO: ESTADO INICIAL DE LA PROPUESTA	39
3.2.4. ALCANCE Y CONTENIDO DE LA PROPUESTA PEDAGÓGICA	40
3.3 MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL DE LA BOLSA UNIVERSITARIA DE TRABAJO-DGOAE, UNAM	43
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>105</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>108</b>

## **Introducción**

La pedagogía, al tener una variedad amplia de áreas laborales se encarga de enfrentar, mediante diversas acciones, problemáticas entorno a la educación. Dichas problemáticas surgen día con día en varios contextos, los cuales deben ser enfrentados a través de propuestas de intervención enfocadas en el área educativa, las cuales requieren de un diseño, planeación, organización e implementación. Todo esto con la finalidad de erradicar y mejorar las condiciones que la educación conlleva en alguna institución.

Como toda formación, la pedagogía requiere ciertas habilidades esenciales para la construcción y desarrollo de competencias profesionales tanto para la vida personal, como la laboral. Los alumnos y egresados de esta carrera son capaces de desenvolverse en Recursos Humanos, ya que ayudan al proceso de vinculación de los postulantes (universitarios), de tal forma que guíen, coordinen y formen a estos para que sean candidatos aptos a ofertas de trabajo de una empresa, dado que la pedagogía forma a sus alumnos para ver y tratar a los seres humanos como son, esto es, dotados de inteligencia, que poseen ciertas competencias que los ayudan a desempeñar su labor profesional de la mejor forma.

La Dirección General de Orientación y Atención Educativa (DGOAE), a través de la Bolsa Universitaria de Trabajo, brinda la oportunidad a alumnos de los últimos semestres o egresados, de la máxima casa de estudios, de realizar su Servicio Social, con la finalidad de que coadyuven en el proceso de vinculación laboral de la comunidad UNAM. Para ello, se les brindan los conocimientos esenciales para que puedan realizar su labor de forma exitosa, eficiente y eficaz, al mismo tiempo que orientan a los alumnos y egresados para la búsqueda de empleo y también, adquieren experiencia en el área de Recursos Humanos.

Por tanto, a continuación se presenta como propuesta pedagógica un manual de capacitación, el cual se basa en el desarrollo de actividades que se llevan a cabo por parte del prestador de Servicio Social de la Bolsa Universitaria de Trabajo de la Universidad Nacional Autónoma de México. Dicho manual tiene la finalidad de coadyuvar en el proceso de vinculación laboral que se realiza para estudiantes y egresados de la máxima casa de estudios.

Para el desarrollo de los temas a abordar en el manual, se consideró la experiencia misma durante seis meses, lo cual dio como resultado la redacción de la propuesta pedagógica donde se detalla cada una de las actividades, tareas y procesos que se llevan a cabo dentro del departamento de Bolsa Universitaria de Trabajo. Esta tesina se constituye por tres capítulos, los primeros dos ayudan a comprender de manera global la institución para la cual se realizó el manual, así como el lenguaje técnico que se requiere en Recursos Humanos. El tercer capítulo está enfocado al diseño, planeación y organización del manual.

El capítulo 1 hace referencia a la Dirección General de Orientación y Atención Educativa, donde se mencionan los programas y departamentos de los cuales se compone, como la Bolsa Universitaria de Trabajo, la cual es el eje principal –como contexto geográfico- de la tesina. En el capítulo 2 se abordan diversos conceptos utilizados en el área de Recursos Humanos, los cuales sirven como base para poder comprender a profundidad cada uno de los procesos y actividades que se llevan a cabo en la Bolsa Universitaria de Trabajo. Posteriormente, el capítulo 3 describe la elaboración del Manual de capacitación para el prestador de Servicio Social de la Bolsa Universitaria de Trabajo-DGOAE, UNAM, donde se incluye una justificación, objetivos, un breve diagnóstico del departamento y se agrega el manual.

La idea de realizar esta propuesta que se implementará en la DGOAE en el año 2018, surgió a partir de mi participación como prestadora de Servicio Social en la Bolsa Universitaria de Trabajo durante el periodo 2016-2017. Por ende, al tener los conocimientos generales sobre las actividades y procesos departamentales, aunado al apoyo brindado por el equipo de trabajo del departamento, y tomando en cuenta la necesidad de un material que apoye a esta población –prestadores de Servicio Social- durante su estancia, se pretende brindar el manual para que el proceso de vinculación laboral de la comunidad UNAM pueda ser llevado a cabo de la forma más exitosa posible.



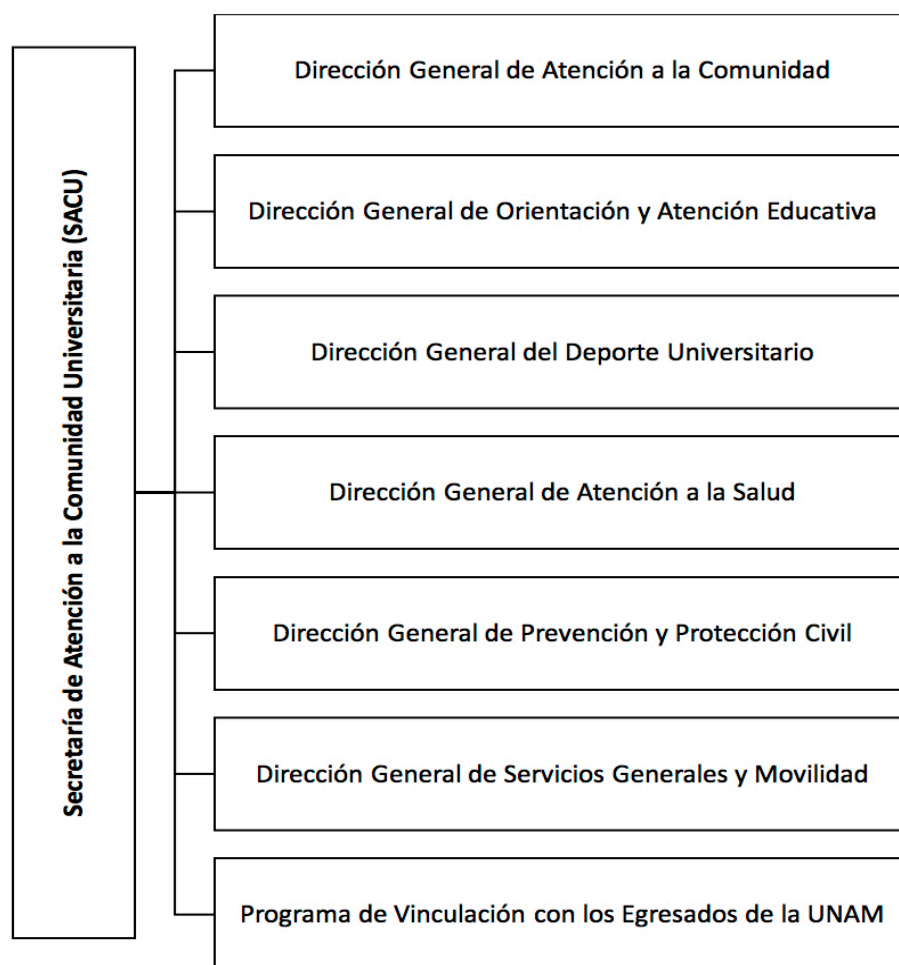
## **Capítulo 1. Dirección General de Orientación y Atención Educativa, UNAM**

A lo largo de este primer capítulo, se abordarán aspectos referentes a la Dirección General de Orientación y Atención Educativa (DGOAE), con la finalidad de identificar la labor que lleva a cabo, sus componentes –departamentos-, así como la misión y la visión que tiene. Todo esto sirve como referencia para conocer el contexto de la propuesta pedagógica que se implementará en esta dependencia, específicamente en el departamento de Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM (BUT). Aunado a esto, se presentará a dicho departamento señalando el objetivo departamental y las actividades que se llevan a cabo para su cumplimiento. Por otro lado, se explicará, a manera de justificación, el papel que lleva a cabo el prestador de Servicio Social de la BUT, dado que éste se presenta como la población a la cual va dirigida esta propuesta pedagógica.

La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), al ser una institución perteneciente al ámbito educativo, tiene por objetivo principal incrementar las oportunidades de desarrollo y formación tanto a nivel personal como profesional, no sólo en el egreso de los estudiantes sino también durante su vida académica. Para ello, la UNAM, a través de sus ocho dependencias, brinda a la comunidad Universitaria (comunidad UNAM) diversos servicios que coadyuvan en el proceso formativo de sus alumnos y egresados durante su estancia en la Universidad y en el proceso de vinculación laboral y profesional que éstos llevarán a cabo en un futuro.

Con el fin de fortalecer el desarrollo de los alumnos y egresados de la UNAM, en noviembre de 2015, la Secretaría de Servicios a la Comunidad Universitaria se reestructura y se vuelve a organizar, dando como resultado la creación de la Secretaría de Atención a la Comunidad Universitaria (SACU), la cual se compone a la vez por diversas dependencias que se encuentran al servicio de la comunidad UNAM. Dichas dependencias coadyuvan en el proceso formativo de la comunidad Universitaria en diversos ámbitos como la salud, el deporte y la formación integral (ver Ilustración 1).

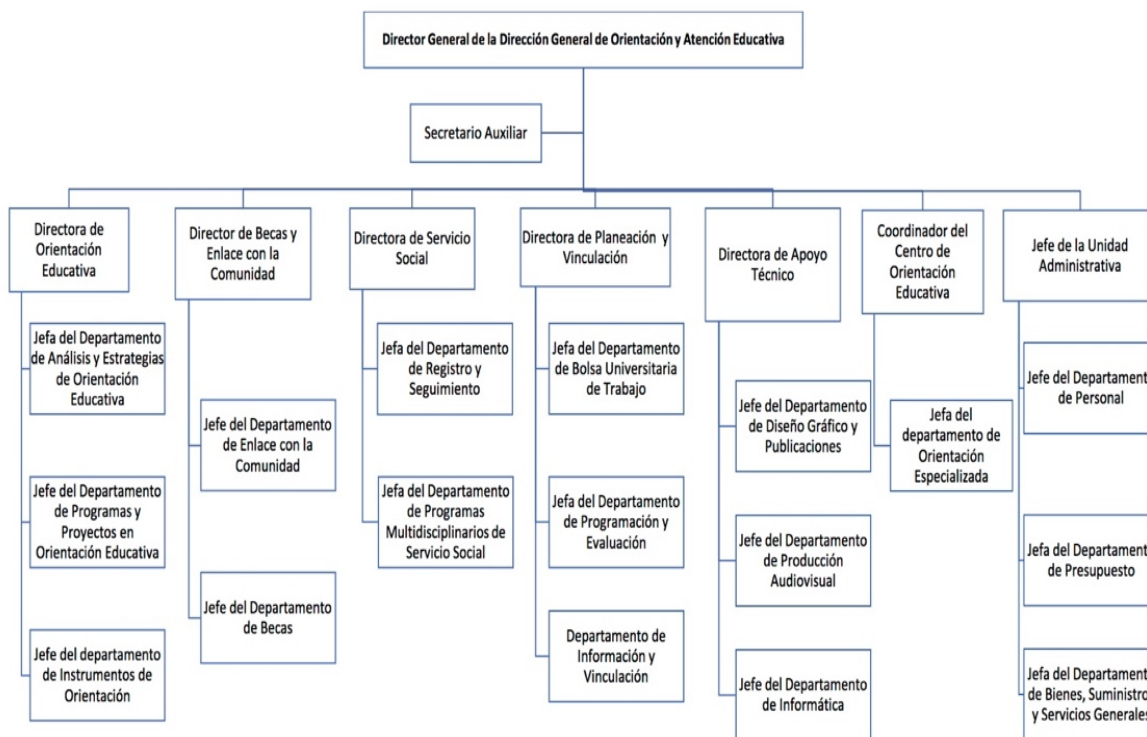
**Ilustración 1.** Dependencias de la Secretaría de Atención a la Comunidad Universitaria



**Fuente:** *Elaboración propia a partir de información de la UNAM*

Una de las dependencias cuyo objetivo primordial es tanto la formación, como la orientación educativa y profesional de los alumnos, egresados y sus padres de familia, es la Dirección General de Orientación y Atención Educativa (DGOAE) -anteriormente conocida como Dirección General de Orientación y Servicios Educativos (DGOSE), hasta diciembre de 2015-, la cual se encuentra ubicada dentro de Ciudad Universitaria, entre las facultades de Arquitectura e Ingeniería. Dicha dependencia se conforma de diversos programas y subprogramas que ayudan a cumplir con la visión, la misión y los objetivos institucionales de la dependencia (ver Ilustración 2).

**Ilustración 2.** Organigrama de la Dirección General de Orientación y Atención Educativa



**Fuente:** Dirección General de Orientación y Atención Educativa, 2013

La labor que se realiza dentro de la DGOAE genera, sistematiza, ayuda al proceso de difusión, actualiza e impulsa el desarrollo de políticas universitarias encaminadas a la Orientación Educativa y Familiar, Servicio Social, Bolsa de Trabajo, así como de reconocimientos y becas a los alumnos; asimismo, se desarrollan -y llevan a cabo- diversos programas de Servicio Social multidisciplinarios que ayudan a atender las necesidades sociales.

Esta dependencia aplica y evalúa los modelos de atención para alumnos y egresados de la UNAM, con la finalidad de hacer su incorporación al mercado laboral más fácil. Por otra parte, la DGOAE realiza una evaluación de sus programas y subprogramas, en cuanto a su funcionamiento e impacto en los Universitarios, los resultados sirven para su mejora y actualización.

## **1.1 Misión**

Uno de los elementos esenciales que determinan el funcionamiento de una organización es la misión, ésta se refiere a la razón de ser de una organización, donde se determina el papel frente a la sociedad, la naturaleza de la institución y los tipos de actividades que se centran en los esfuerzos futuros.

La Dirección General de Orientación y Atención Educativa, al brindar diversos servicios en materia de orientación a la educación de sus alumnos y egresados, a través de su página institucional, determina su misión, la cual se señala a continuación:

Coadyuvar a la formación integral de los alumnos, a través de propiciar su desarrollo personal, académico y profesional durante su tránsito por la Universidad, mediante la prestación de diversos servicios educativos y de orientación, con los que se les proporcione: apoyos y estímulos para favorecer la calidad de su permanencia y desempeño académico; información que los apoye en la toma de decisiones; oportunidad para aplicar sus conocimientos y habilidades profesionales en la solución de problemas de su comunidad, fomentando en ellos una conciencia de servicio y retribución a la sociedad; y estrategias que les faciliten su incorporación al mercado laboral (Dirección General de Orientación y Atención Educativa, 2016).

## **1.2 Visión**

Otro elemento que se destaca en la DGOAE, es la visión, dado que ésta se refiere a los logros que se deben alcanzar en un futuro, ya sea a largo, mediano o corto plazo. Dicha dependencia, por ende, tiene como visión organizacional la siguiente:

La Dirección General de Orientación y Atención Educativa será reconocida, prestigiada y valorada por los universitarios y en el ámbito nacional, por el alto nivel, calidad y calidez de sus servicios y productos, que apoyan la calidad de la permanencia y desempeño académico, la vinculación con la sociedad y la incorporación en el mercado laboral de sus alumnos y egresados.

Contará para ello con modelos, políticas, normas y estrategias de vinculación internas y externas, un ambiente laboral sano, de servicio y con personal motivado, comprometido con los valores de la Institución y altamente capacitado (Dirección General de Orientación y Atención Educativa, 2016).

Es decir, a través de la labor que realiza cada uno de los departamentos de la dependencia y los servicios que ofrece, ésta pretende ser una institución de prestigio, la cual sea valorada por la comunidad UNAM y, al mismo tiempo, pueda obtener gran impacto a nivel nacional.

### **1.3 Bolsa Universitaria de Trabajo**

La Bolsa Universitaria de Trabajo (BUT), es el departamento –programa- de la DGOAE dedicado a los Recursos Humanos, el cual se encuentra dentro de Ciudad Universitaria, entre las Facultades de Ingeniería y Arquitectura. Dentro de estas instalaciones se lleva a cabo el proceso de vinculación Universitaria con la sociedad y el sector productivo, al mismo tiempo que apoya a los universitarios en su proceso de formación y de integración laboral.

A partir del 2001, la DGOAE implementó un modelo de competencias dentro de la BUT, con la finalidad de brindar las herramientas y el apoyo necesario tanto a los estudiantes como a los egresados UNAM, para su inserción laboral exitosa. Montoya (2008) señala que “ser competente en un trabajo está asociado a algo, competencias, que un candidato posee para desempeñarse con éxito en un puesto determinado.” (p. 27). Por ello, dicho modelo se enfoca en los comportamientos, conocimientos y motivaciones –competencias- considerados relevantes, a nivel profesional, para conseguir un trabajo.

Fue gracias a una de las reuniones del Grupo de Responsables de Bolsa de Trabajo de Facultades y Escuelas, que la problemática principal para implementar el modelo de competencias fue encontrada, ésta se basó en la preocupación que la comunidad Universitaria presentó ante la BUT con relación al mercado laboral y su inserción.

A través de diversas actividades que el departamento pone al alcance de los Universitarios, las cuales están encaminadas a dar solución sobre las diversas dudas e incertidumbres que presentan los Universitarios, el equipo de la Bolsa Universitaria de Trabajo (equipo BUT) trabaja y se mantiene actualizado para cumplir su labor y, por ende, el objetivo del departamento.

### **1.3.1 Objetivo departamental**

Al igual que todas las organizaciones, la Bolsa Universitaria de Trabajo cuenta con un objetivo organizacional. Éste señala la situación deseada a alcanzar -no una realidad-, es decir, el ideal a alcanzar en un futuro, el cual es “apoyar al estudiante y egresado de la UNAM en su incorporación al mercado de trabajo dotándoles, bajo un modelo de competencias, de las estrategias y herramientas que le permitan satisfacer sus expectativas y motivaciones, enriqueciendo así su relación con el medio laboral.” (Dirección General de Orientación y Atención Educativa, 2016).

Para poder lograr este objetivo la BUT-DGOAE, UNAM se mantiene actualizada en materia del empleo y la labor que se realiza dentro de los Recursos Humanos, como las entrevistas de trabajo y todo lo que engloba el proceso de reclutamiento en diversas organizaciones. Esta actualización continua es gracias al trabajo que el equipo BUT lleva a cabo en colaboración con diversas organizaciones con las que tienen vínculos profesionales, ya que éstas asisten en ocasiones a las diversas escuelas y facultades dentro de Ciudad Universitaria para brindar conferencias, talleres y eventos relacionados con el ámbito profesional y productivo que resultan de interés para egresados y, en su gran mayoría, estudiantes que se encuentran cursando los últimos semestres de alguna de las carreras que la UNAM ofrece.

### **1.3.2 Actividades para la Vinculación Universitaria**

La Bolsa Universitaria de Trabajo, como se ha mencionado anteriormente, realiza diversas actividades actualizadas y encaminadas a la Vinculación Universitaria para brindar las herramientas y estrategias necesarias a los alumnos y egresados de la máxima casa de estudios, bajo un modelo de competencias –competencias de la consultora Development

Dimensions International (DDI)- por el cual se rigen la gran mayoría de las organizaciones en el ámbito profesional.

La identificación de competencias, el reconocimiento del perfil profesional, la elaboración de un *currículum vitae*, la preparación de una entrevista de trabajo y la adquisición de diversas estrategias y herramientas para buscar y obtener empleo, son los principales ejes de los 4 talleres que se imparten a través de la BUT dentro de la DGOAE, los cuales son:

- Herramientas para la elaboración de un currículum,
- Preparando mi entrevista de trabajo,
- Obteniendo el trabajo que deseo; y,
- Estrategias para la búsqueda de empleo

Gracias a estos talleres, los participantes pueden identificar las competencias profesionales con las cuales cuentan por medio de ejercicios basados en las STARs (Situación, Tarea/Acción y Resultados). A través de éstos se realiza una retroalimentación, que ayuda al equipo BUT para actualizar sus contenidos, y al mismo tiempo se resuelven las dudas que la comunidad Universitaria presenta sobre el mercado de trabajo.

Los talleres no son la única forma de brindar las herramientas necesarias para la vida profesional a los estudiantes y egresados, sino que, a través de asesorías personalizadas, la comunidad UNAM puede informarse en un periodo determinado de tiempo –dependiendo la temática a abordar- sobre el contenido de los talleres o temas específicos del proceso de reclutamiento empresarial.

A lo largo de las asesorías se brinda la información más importante para un estudiante/egresado y se resuelven dudas particulares, dado que éstas se imparten de forma individual o en grupos menores a tres personas. Al igual que dichas asesorías, se realizan simulaciones de entrevistas basadas en el modelo de competencias, las cuales sirven de práctica para aquellas personas que necesitan vencer el miedo y adquirir confianza en su

persona. Asimismo, la BUT organiza y contribuye en el proceso de planeación de eventos en materia del mercado laboral, en colaboración con diversas organizaciones, los cuales son dirigidos a los Universitarios. Temáticas como entrevistas de trabajo, reclutamientos masivos y todo lo encaminado al proceso de reclutamiento, se abordan durante estos eventos.

Uno de los eventos más significativos para la BUT es la planeación y organización de la Feria del Empleo, UNAM, la cual se lleva a cabo en el centro de convenciones durante dos días de la primera semana de septiembre. Es en la Feria del Empleo donde los alumnos y egresados, UNAM asisten para conocer las diversas ofertas laborales que más de 80 organizaciones les ofrecen; asimismo, la comunidad Universitaria puede asistir en dicho evento a talleres relacionados con el ámbito laboral, como los que se brindan en la DGOAE.

Es gracias a las actividades anteriormente señaladas que la BUT lleva un registro en formato Excel de las personas y organizaciones que participan dentro de éstas. Estos registros – cartera- sirven para mantener el contacto tanto con la comunidad Universitaria, como con las organizaciones para invitarlos a participar en eventos u ofrecer ofertas de empleo.

El segundo martes de cada mes se llevan a cabo las Reuniones del Grupo de Responsables de Bolsa de Trabajo de Facultades y Escuelas, UNAM donde se discuten las tareas que se realizan en el departamento de cada Escuela y Facultad. Asimismo, se abordan temas relacionados con la difusión de eventos y de ofertas de empleo que la Bolsa Universitaria de Trabajo maneja.

Al igual que las reuniones anteriormente señaladas, la BUT forma parte en las Juntas de Intercambio, reuniones mensuales que llevan a cabo diversos grupos pertenecientes al mismo giro –área laboral-, por ejemplo, “Grupo Arriba” se conforma por empresas del sector financiero. Al igual que el equipo de la Bolsa Universitaria de Trabajo, los demás asistentes –representantes de las organizaciones- pertenecen al departamento de Recursos Humanos. Dentro de estas juntas se intercambia cartera, se ofrecen vacantes/ofertas de empleo y cada miembro del grupo se comparten ideas y experiencias sobre su labor y experiencia laboral.



La empresa Trabajando.com permite el uso al equipo BUT de un portal en línea de Bolsa de Trabajo -Sistema Automatizado (SISBUT)- donde estudiantes y egresados de la UNAM pueden registrarse y tener un perfil, en el cual suben su currículum vitae, ven ofertas de trabajo y se postulan a éstas. Al igual que la comunidad UNAM, diversas organizaciones se pueden registrar en el portal de bolsa de trabajo para publicar vacantes y consultar los currícula de la comunidad UNAM. El equipo BUT utiliza el SISBUT para diversas tareas, desde terminar el proceso de registro de las empresas al portal, hasta publicar ofertas de trabajo que se manejan en las juntas de intercambio.

### **1.3.3 Prestador de Servicio Social**

Para poder consolidar la formación profesional y fomentar en el estudiante una conciencia de solidaridad no sólo con la comunidad, sino también con la sociedad y el país, es esencial que el estudiante o egresado universitario realice su Servicio Social en alguna organización o institución del ámbito organizacional, como es el caso de la BUT.

El Servicio Social se refiere a la actividad temporal que contribuye a la formación integral de los universitarios mediante su participación, poniendo en práctica sus conocimientos y competencias profesionales para así poder dar solución a diversas problemáticas y demandas del país mediante el compromiso social. Asimismo, durante el desarrollo de esta actividad se pretende fortalecer la conciencia ética, moral y humanista del estudiante universitario, mediante actitudes cívicas, críticas, activas, solidarias y propositiva en favor del futuro de la nación.

Dado que el Servicio Social es una de las actividades que acerca al estudiante con el mercado laboral, la BUT solicita a estudiantes o recién egresados, que tengan la formación y el interés en el área de Recursos Humanos, para que formen parte de su equipo como prestadores de Servicio Social. Para ello, se solicita el siguiente perfil:

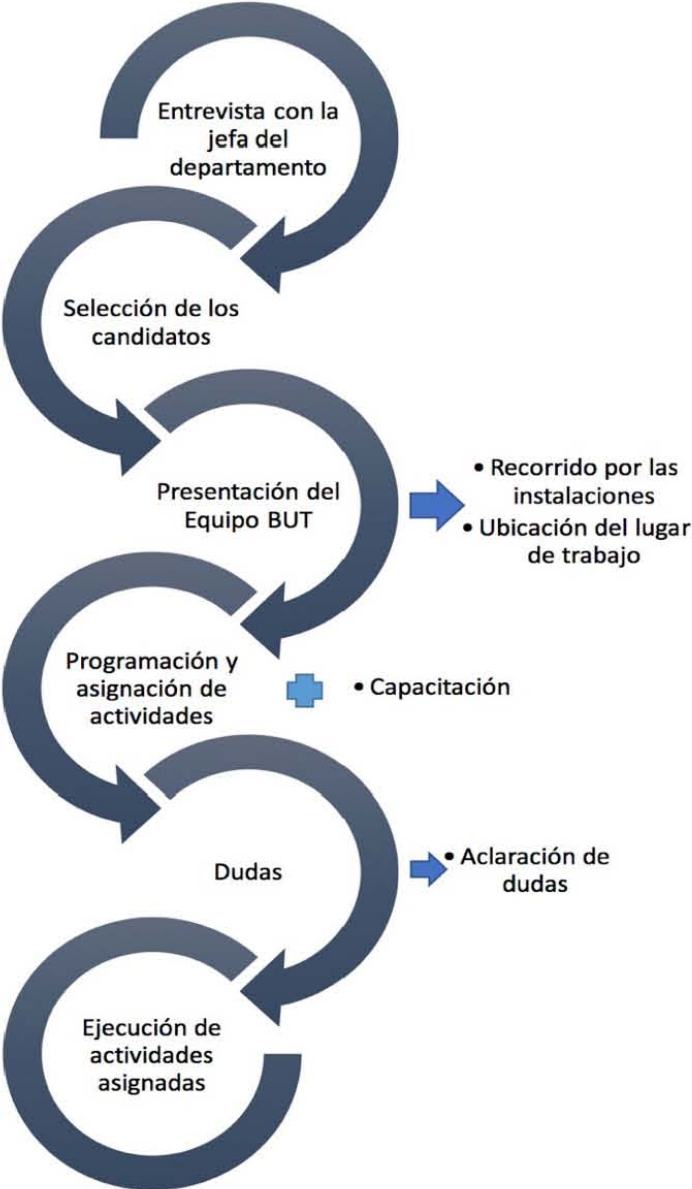
- Ser alumno del último semestre, contar mínimo con el 70% de créditos o ser recién egresado de licenciatura
- Haber estudiado Administración, Pedagogía y Psicología

- Tener disponibilidad de medio tiempo (por las mañanas o por las tardes)
- Contar con conocimientos en el área de Recursos Humanos
- Manejo de Excel nivel intermedio

El prestador de Servicio Social de la Bolsa Universitaria de Trabajo realiza diversas actividades similares a los trabajadores del departamento, como la impartición de talleres, las asesorías y entrevistas por competencias a la comunidad UNAM, la asistencia a los eventos en materia del mercado laboral, ferias del empleo, juntas de intercambio y reuniones con el Grupo de Responsables de Bolsa de Trabajo de Escuelas y Facultades.

Una de las actividades que se requiere hacer para el proceso de rotación de los prestadores de Servicio Social es la capacitación, ya que ésta debe de ser impartida a la par de la asignación y programación de actividades (ver Ilustración 3) de tal forma que el prestador de Servicio Social comprenda cada una de las tareas de forma fácil y se aclaren las dudas correspondientes en el momento.

**Ilustración 3.** Proceso de inducción del Prestador de Servicio Social BUT-DGOAE,  
UNAM



**Fuente:** *Elaboración propia a partir de información de la Bolsa Universitaria de Trabajo*

## **Capítulo 2. Recursos Humanos y Capacitación**

A lo largo de este capítulo número dos, se presentan algunos conceptos utilizados durante el diseño del manual. La Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM, al pertenecer al área de Recursos Humanos, maneja día con día cierto vocabulario esencial y técnico al realizar su labor. Además, ofrece la posibilidad tanto a alumnos, como a recién egresados de la máxima casa de estudios, de ingresar como prestador de Servicio Social, no sólo para cumplir con el objetivo del departamento y realizar la liberación obligatoria del Servicio Social, sino también para ayudar a esta población a obtener la experiencia necesaria -y mínima- en el ámbito profesional relacionada con los Recursos Humanos y la capacitación. Dichos conceptos servirán como la base del conocimiento que se debe tener para que la lectura de este material sea realizada de una forma sencilla, generando así una mejor comprensión.

### **2.1 Mercado laboral**

La palabra *mercado*, de acuerdo con Dobronich (2011) se refiere al área geográfica de ámbito público donde existen diversos grupos de individuos organizados que buscan u ofrecen bienes o servicios y establecen un valor económico a cambio, donde la oferta y la demanda se ponen en juego. Por tanto, el *mercado laboral*, mejor conocido como mercado de trabajo, se constituye por “las ofertas y demandas de trabajo ofrecidas por las empresas y los miembros de una sociedad” (p. 24), por ende, está formado por las organizaciones y sus oportunidades de empleo. Aunado a esto, es imprescindible señalar que la organización se refiere a las unidades sociales –agrupaciones humanas- compuestas por dos o más personas, las cuales se han construido para lograr un objetivo; éste va encaminado a satisfacer las necesidades sociales, para lo cual brinda productos y servicios influidos, al mismo tiempo, por la sociedad –aceptación o rechazo-.

Así pues, la oferta en el mercado laboral es representada por las personas que buscan empleo, mientras que la demanda se refiere a las empresas que requieren el capital humano para la producción de bienes y servicios; cabe señalar que ambas son diferentes dependiendo del tipo de actividades a desempeñar. Por tanto, el mercado de trabajo es el conjunto de organizaciones que contratan personas para desempeñar un rol profesional. De acuerdo con

Hernández y Llamas (2006) “el mercado de trabajo, asigna los recursos humanos en busca de empleo (oferta laboral) en las vacantes y nuevos puestos laborales generados por las empresas o establecimientos productivos (demanda de mano de obra).” (p. 9). Durante su estancia los empleados realizan diversas actividades para hacer funcionar adecuadamente una organización, ya sea creando productos o proporcionando servicios, y éstos reciben a cambio una remuneración económica de acuerdo a su labor desempeñada.

Hoy en día, en pleno siglo XXI, el mercado laboral se ve muy competido, ya que las organizaciones piden perfiles profesionales más específicos. De acuerdo con Alles (2008) la competencia laboral se refiere a la capacidad con la que una persona cuenta para llevar a cabo una actividad laboral específica de forma exitosa, es decir, las organizaciones buscan personas que cuenten con conocimientos básicos en algún software, que manejen uno o dos idiomas y que tengan como mínimo un cierto nivel de escolaridad –bachillerato o licenciatura-. Es aquí donde la competencia laboral comienza a crecer, ya que hoy en día hay muchos estudiantes y egresados de diversas universidades que solicitan un empleo, al igual que aquellas personas que no cuentan con los estudios mínimos, lo cual a su vez fomenta el desempleo. Por otra parte, la crisis económica en la que vivimos hoy en día se manifiesta en la precarización de empleos, como consecuencia se realiza “una reducción de los niveles salariales, y de las prestaciones laborales de la mayoría de la población trabajadora, como el aumento del trabajo familiar no remunerado, del empleo temporal y de tiempo parcial” (Guzmán, 2004, p. 114).

El nivel de estudios que se solicita depende del puesto y las tareas a desempeñar, por ejemplo, las labores técnicas como telefonista, recepcionista, chofer, cartero, entre otras, no son iguales a la de coordinador o director de algún área perteneciente a alguna organización. Es aquí donde los conocimientos profesionales y el nivel educativo se ponen sobre la mesa, pero eso no significa que la competencia sea cada vez menos, ya que en estos tiempos algunas personas requieren trabajar y estudiar al mismo tiempo.

El *campo laboral* se refiere a las áreas determinadas que una carrera profesional tiene, éste es uno de los factores que posee mayor influencia en la vida personal y laboral de las personas, dado que el sector –giro empresarial- en el cual se puede desempeñar un profesional, ya sea estudiante o egresado de estudios superiores, depende de la licenciatura que se estudie, los gustos y competencias profesionales que sean más sobresalientes en las personas.

Un estudiante que trabaja puede tener ciertas ventajas en el mercado laboral, como poder conocer el campo laboral al que se va a enfrentar cuando obtenga su título universitario, aplicar sus conocimientos aprendidos durante la educación formal que está recibiendo y, lo más importante para su formación profesional, adquirir experiencia laboral temprana; pero, de acuerdo con Guzmán (2004) “el lugar de trabajo constituye un factor de gran peso en el nivel universitario” (p. 29), dado que la problemática se presenta cuando la zona laboral del universitario está lejos de la universidad y esta es una de las causas por las cuales el estudiante deja de trabajar o el trabajador deja de estudiar.

### **2.1.2 Inserción laboral**

De acuerdo con Navarro-Cendejas (2014) la *inserción laboral* es un proceso largo y gradual equivalente a un periodo de tiempo, en el cual el individuo se establece dentro de un puesto laboral; asimismo, se refiere a “la primera experiencia laboral estable que tiene una persona.” (Navarro-Cendejas, 2014, p. 55). Aunado a lo anterior, la inserción laboral depende de la empleabilidad de una persona, es decir, como sostiene Dobronich (2011) “una persona será empleable cuando posea y haya acumulado individualmente las condiciones que hagan útil y valorable su participación en la producción de bienes y servicios” (p. 19). Dichas condiciones se refieren a los requisitos del mercado laboral, como nivel de estudios, conocimientos, habilidades, destrezas, entre otros.

Así pues, para poder entender mejor la inserción laboral es necesario definir a la empleabilidad como la “capacidad que tiene una persona para tener un empleo que satisfaga sus necesidades profesionales, económicas, de promoción y desarrollo a lo largo de su vida”

(Dobronich, 2011, p. 20). Por tanto, cuando una persona es empleable comienza su proceso de inserción laboral, una de las preguntas primordiales que se deben de tomar en cuenta es “¿qué quiero hacer?”, es decir, se debe definir un objetivo profesional, el cual “deberá estar en correlación con las reales posibilidades de alcanzarlo” (Alles, 2009, p. 15). No obstante, ésta no es la única pregunta que se debe realizar cada persona en esta etapa de la vida profesional, sino que también debe de conocer qué puede hacer de acuerdo a sus capacidades, habilidades, destrezas, etcétera.

Tomando en cuenta que la inserción laboral se refiere al inicio de la trayectoria profesional (laboral) de, en este caso, un estudiante o egresado universitario, queda claro que, como señala Guzmán (2004) existen diversos motivos para que un estudiante se inserte en el mercado laboral de forma temprana. El trabajo como necesidad es una de ellas, ya que el interés es meramente económico, para obtener un sostén económico o para pagar los gastos de los estudios; el trabajo como aprendizaje hace referencia al interés por adquirir experiencia profesional en el área profesional en la cual se estudia; y, el sentido de trabajo por motivos personales referido a la búsqueda de independencia o para cumplir un compromiso meramente familiar. Así, pues, tanto los estudiantes como egresados tienen distintos puntos de vista en cuanto a su inserción laboral, ya que algunos lo ven como su trabajo actual – adquirir experiencia- y otros lo perciben como un proyecto laboral a futuro, donde cuenten con más conocimientos.

Alles (2009) manifiesta que para poder ingresar al campo laboral es necesario contemplar los siguientes siete aspectos esenciales: 1) el lugar geográfico (ubicación), 2) seleccionar un campo de trabajo relacionado con las áreas de interés personales, 3) trabajar con personas agradables, 4) relacionar el trabajo con las metas personales, 5) elegir un ambiente de trabajo físico agradable, 6) utilizar las competencias profesionales preferidas -con las que se cuenta- en las actividades laborales y, 7) tener un salario, posición y responsabilidades deseadas.

Gracias a que el mercado laboral está en constante cambio, la educación formal tiene la responsabilidad de dar frente a las nuevas exigencias y necesidades sociales brindando una

formación profesional acorde a lo que se vive hoy en día, ya que, como señala Pineda (2002) “el trabajo cambia y las capacidades requeridas en los profesionales para llevarlo a cabo son las primeras afectadas” (p. 30). Hoy en día se puede afirmar que, para poder obtener un trabajo donde se reciba una remuneración económica equivalente al grado de estudios adquiridos se necesita de un título profesional que avale el grado de estudios obtenidos por medio de una formación en una institución educativa del ámbito formal y los conocimientos básicos que un profesional debe poseer para desempeñar su labor.

Guzmán (2004) señala que los títulos universitarios requieren cada vez más una formación para obtener un empleo, mientras que Navarro-Cendejas (2014) argumenta que el poseer un título universitario, o al menos haber cursado una licenciatura, incrementa las posibilidades de tener un trabajo bien remunerado, estable y con perspectivas de crecimiento profesional, lo cual lamentablemente no es verdad, ya que el valor de cambio de los títulos universitarios depende del todo del mercado laboral. Pero, como señala Pérez (2014) “actualmente, hay decenas de miles de personas con títulos académicos que, aunque necesarios, no garantizan nada” (p. 84), es decir, que a mayor nivel de estudios profesionales –licenciatura, maestría, doctorado- las personas no tienen asegurado un trabajo que los satisfaga tanto personal como profesionalmente.

Cabe señalar que, para tener una inserción laboral exitosa es importante mantenerse asesorado e informado por un profesional. Hoy en día existen diversas instituciones que ayudan a este proceso, como las bolsas de trabajo de universidades, o como sostiene Alles (2009) las empresas de selección de personal o consultoras en Recursos Humanos, son alternativas que coadyuvan en el proceso de búsqueda e inserción laboral, lo cual a la vez permite explorar los caminos profesionales que pueden estar al alcance.

## **2.2 Recursos Humanos**

Los Recursos Humanos (RH) se refieren al conjunto de personas que integran una empresa o institución, los cuales efectúan diversas aportaciones para la eficiencia, eficacia y la efectividad empresarial. De acuerdo con Alles (2014) RH, al ser parte de la administración,



se puede definir como “la disciplina que estudia todo lo referente a la actuación de las personas en el marco de una organización” (p.22). Cabe señalar que, esta disciplina ha estado presente desde los años 60, pero actualmente se busca la eficiencia de la organización a partir del desarrollo del equipo de trabajo, lo cual indica su carácter estratégico, integrador, innovador y ejecutivo.

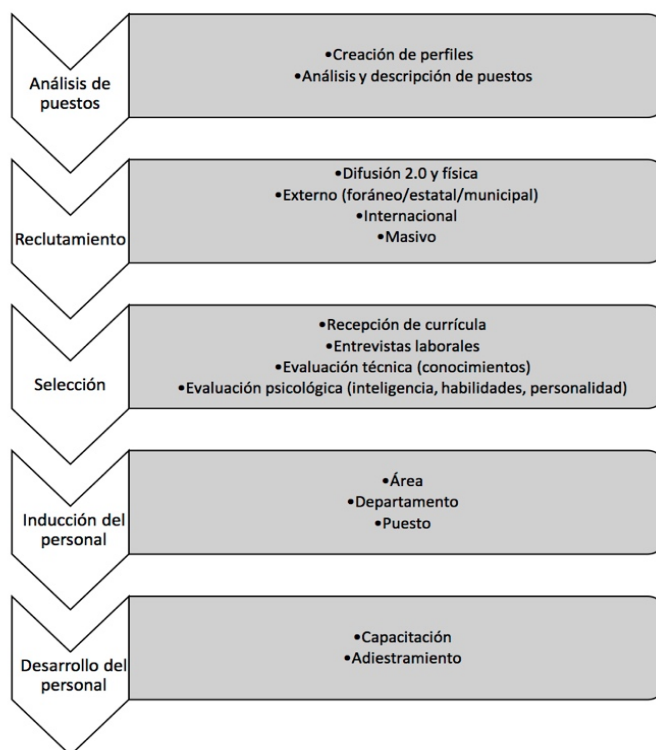
Por otro lado, el área de RH “se utiliza para designar a la dirección, gerencia o división responsable de todas las funciones organizacionales relacionadas con las personas” (Alles, 2014, p. 22), es decir, el departamento de RH –también conocido como Capital Humano, Gestión de personas o Gestión de talento- es el encargado, dentro de una organización del talento humano; protege los bienes y a las personas, es capaz de tratar los obstáculos para que la organización trabaje de forma adecuada, controlando, ordenando, organizando y coordinando. Pero, es gracias a la Administración de Recursos Humanos (ARH) que el área funciona correctamente, ya que ésta estudia las funciones, actividades y procesos de selección, contratación y conservación de toda la fuerza laboral, es decir, coordina el buen funcionamiento de RH.

Asimismo, la ARH es la encargada de fungir como mediadora entre los conflictos que puedan existir entre la empresa y los trabajadores. Al hablar de ARH es preciso denominarla como la especialidad que surgió a comienzos del siglo XX y fue evolucionando a lo largo del tiempo. Todo esto generó que las personas fueran vistas como seres pensantes y dotados de inteligencia, competencias, habilidades, destrezas, entre otras características que se utilizan para el buen desempeño en la empresa.

Algunos de los trabajadores que laboran dentro de RH son los reclutadores. Estos son los responsables de llevar a cabo la búsqueda, la identificación y la evaluación de las personas que se postulan a una vacante –oferta de empleo-, es decir, su función es reclutar y seleccionar al personal ideal para que laboren en una organización, con el fin de beneficiar a ésta y, al mismo tiempo, brindar un producto o servicio que satisfaga las necesidades sociales. Por lo anterior, un reclutador idóneo “debe saber utilizar las herramientas correctas para escoger al

personal correcto en el momento correcto” (Dobronich, 2011, p. 17). Actualmente los procesos de referencia que realizan la gran mayoría de reclutadores, similares a los de otras organizaciones, son la creación de ofertas de empleo y los procesos de reclutamiento y selección (ver Ilustración 4).

**Ilustración 4.** Actividades de los reclutadores en Recursos Humanos



**Fuente:** *Elaboración propia recopilando ideas de Montaña, 2010 y Grados, 1988.*

Sin embargo, Jiménez (2007) argumenta que un trabajador de RH realiza más actividades relacionadas con el ámbito administrativo, una de ellas es referente al empleo, es decir, la contratación, las incorporaciones empresariales y suspensiones de contratos –licencias y permisos-; la realización de los procesos referentes a la compensación y beneficios de los empleados (bonos, incentivos, evaluación del desempeño); la organización en materia de sistemas y la coherencia de los procesos de trabajo; y llevar a cabo nóminas, seguro social, control, presupuesto e integración de costes.

### **2.3 Modelo de competencias**

Gracias a la flexibilidad del mercado laboral, los encargados de RH de diversas empresas contribuyen a introducir algunas herramientas para el buen funcionamiento del departamento, las cuales sirven a la vez para realizar los procesos de reclutamiento y selección de personal –contratación-. Una de estas herramientas es el modelo de competencias, el cual ha tenido auge en diversas instituciones en pleno siglo XXI, como es el caso de la Bolsa Universitaria de Trabajo, DGOAE-UNAM. Ésta, al mismo tiempo, se basó en el trabajo del *Development Dimensions International* (DDI), consultora con más de cuarenta y cinco años de experiencia en gestión de talento, cuya labor es ayudar a las compañías a transformar la forma en que realizan sus contrataciones, promueven y desarrollan a sus líderes y fuerzas de trabajo, teniendo como resultado gente preparada para impulsar, entender y ejecutar estrategias y así enfrentar los retos que se puedan presentar.

González (2013) visualiza al modelo de competencias como una “herramienta que nos permita generar un cambio cultural, orientado hacia la mejora de la productividad, un modelo que fomente junto con otras estrategias, una cultura de competitividad” (p. 46), es decir, este modelo se enfoca en las competencias que cada integrante del grupo de trabajo posee, las cuales son de suma importancia para realizar su labor dentro de la organización y así ofrecer mejores productos y/o servicios que otras compañías en el mercado laboral.

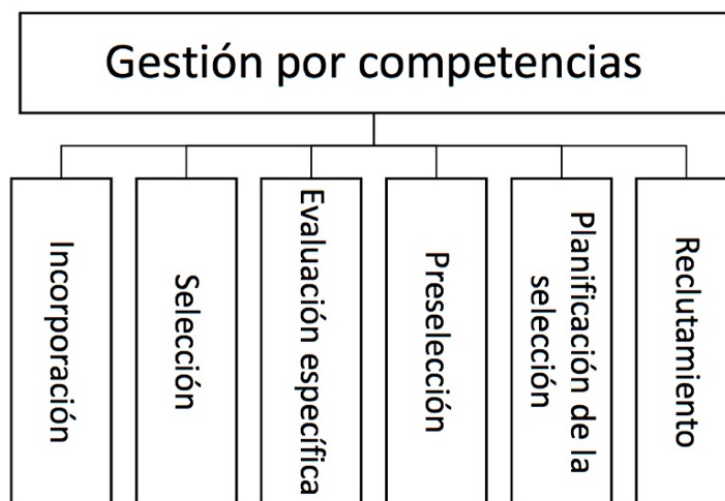
Ahora bien, para comprender mejor a esta herramienta fundamental en RH es necesario definir a las *competencias*. Por un lado, Alles (2008) sostiene que éstas son las “características fundamentales del hombre e indican formas de comportamiento o de pensar, que generalizan diferentes situaciones y duran por un largo periodo de tiempo” (p. 60); sin embargo, Gómez (1999) señala a las competencias como el “conjunto de conocimientos, habilidades, comportamientos y motivaciones que tienen una correlación con el desempeño sobresaliente de las personas en un puesto determinado” (p. 13). Esta última es retomada por el equipo de la Bolsa Universitaria de Trabajo, quienes día con día, trabajan utilizando dicho modelo.

En el mercado laboral las organizaciones realizan un juicio de valor –evaluación- a los candidatos sobre sus habilidades técnicas o su capacidad cognitiva, tomando en cuenta, como señala Jiménez (2007) las competencias personales y profesionales como la iniciativa, la empatía, la adaptabilidad, el trabajo en equipo o la influencia, aunque existen otras de igual importancia. Éstas son algunas competencias profesionales, las cuales se desarrollan durante la vida académica, pero no son las únicas dado que existen algunas habilidades que se adquieren a través de la vida cotidiana.

## 2.4 Gestión por competencias

La gestión por competencias se refiere a la administración y dirección de RH dentro de una organización. Para poder implementar un modelo de competencias y, por tanto, llevar a cabo una gestión por competencias, la institución debe definir la misión y la visión institucional para que, con base en ellas, se definan las competencias esenciales del personal. Posteriormente, dichas competencias son puestas a prueba para dar a conocer los perfiles de cada puesto; después de la evaluación, se validan las competencias institucionales y, por último, se diseñan los procesos de RH por competencias (ver Ilustración 5).

**Ilustración 5.** Procesos de la gestión por competencias



**Fuente:** *Elaboración propia recopilando ideas de Alles, 2014.*

Aunado a lo anterior, Jiménez (2007) argumenta que “la evaluación de competencias es el proceso mediante el cual se mide el desarrollo de los puestos de trabajo, en función de sus características y conductas asociadas, teniendo como referencia el perfil de competencias” (p. 101). Teniendo en cuenta que, como señala Maya (2013), las personas tienen diversos comportamientos y manejo de competencias profesionales, se debe de orientar al personal para alcanzar los objetivos institucionales y, así, optimizar su desempeño. Por tanto, la gestión por competencias es vista como “una herramienta necesaria y precisa para obtener un desempeño adecuado” (Jiménez, 2007, p. 105) dentro de la empresa, pero para su buen desarrollo ésta debe de ser definida de acuerdo a la misión, la visión y el objetivo institucional. Asimismo, para conseguir mejores resultados en una organización, se modifican las conductas constantemente “con el fin de obtener lo mejor de cada una de las personas” (Maya, 2013, p. 79) y hacer un trabajo eficiente y eficaz.

Como se ha señalado anteriormente, las actividades que se llevan a cabo en la gestión por competencias son varias y todas ellas son esenciales para que el proceso de selección de personal sea satisfactorio y, por ende, cumpla con el objetivo de integrar al mejor candidato al puesto. Así pues, para continuar es necesario definir dos conceptos clave en la gestión por competencias, estos son el reclutamiento y la selección. Alles (2014) señala que el reclutamiento es el “proceso de identificar y atraer a un grupo de candidatos, de los cuales más tarde se seleccionará a alguno que recibirá la oferta de empleo” (p. 101), mientras que la selección es el proceso de “elección de una persona en particular en función de criterios establecidos” (p.102). Es decir, el reclutamiento se refiere a la convocatoria que se realiza al público para atraer talento, y la selección es la actividad de clasificación y evaluación de las personas con base en un perfil profesional que contiene las expectativas del trabajador.

Retomando al reclutamiento, dentro de éste se realizan actividades específicas que requieren una atención minuciosa, ya que es el proceso que definirá si la selección se puede llevar a cabo de forma exitosa. En primer lugar, se debe realizar un perfil profesional donde se revisen las características del puesto a ocupar, en otras palabras, se realiza un análisis, un diseño y una descripción del puesto requerido. Jiménez (2007) sostiene que el análisis de puestos es

una técnica básica para la planificación del personal, donde se ocupan el modelo de competencias, la evaluación del desempeño y, por tanto, se establecen las tareas y los requisitos del puesto. Por otro lado, señala que el diseño de puestos se refiere al proceso de la organización del trabajo, el cual influye en las tareas asignadas del puesto; mientras que la descripción es aquel proceso por el cual se determinan, tanto el contenido como el alcance de las características del puesto a través de la observación y el estudio, como por ejemplo la responsabilidad, la capacidad, etcétera. Por ende, estos tres elementos forman parte de una oferta de empleo, también conocida como vacante.

Una vez finalizado el proceso de análisis, diseño y descripción de puestos, se planifica la selección del personal. En primer lugar, se define una búsqueda de candidatos, ésta puede ser de forma interna –trabajadores que pueden ascender de puesto- o externa –abierta a un público específico fuera de la empresa-. Cuando se defina la búsqueda de población se realizarán diversas convocatorias, ya sea a través de la web 2.0 –internet- o de forma física –volantes, trípticos, etc.- para que las personas tengan la información de la oferta de trabajo y se postulen para una posible selección, acción a través de la cual el candidato envía su *currículum vitae* al reclutador para ser tomado en cuenta.

El Currículum Vitae (CV), de acuerdo con Alles (2009) es una herramienta que permitirá mostrar el mejor perfil de una persona, es decir, es el documento “que debe expresar cuál es la formación académica, la experiencia profesional, así como las competencias que posee el candidato que se postula a un puesto de trabajo” (Sanabria, 2014, p. 7). Éste es de suma importancia para la postulación a una vacante, ya que el CV permite al reclutador evaluar y confirmar su contenido dentro de una entrevista de trabajo y, al mismo tiempo, permite al candidato –postulante- vender tanto su perfil profesional, como su trabajo, a la empresa. Para poder presentar ante el reclutador un CV, éste debe de ser profesional y detallado, es decir, tener datos relevantes, fechas precisas, contenido real y honesto, evitando tanto las faltas de ortografía, como exceder las 2 cuartillas tamaño carta. Asimismo, la presentación y redacción del currículum vitae depende del ámbito o giro organizacional, por ejemplo, hay casos en los que se solicita toda la trayectoria profesional, donde se agregan anexos como diplomas,

certificados, entre otros documentos con validez profesional e institucional. Tal es el caso del ámbito académico.

En el proceso de selección se llevan a cabo diversos métodos de evaluación del comportamiento, conocimientos y habilidades, uno de estos es la entrevista. Una entrevista de trabajo “es el primer contacto personal entre el potencial empleador y el candidato a ocupar un puesto de trabajo; consiste en un intercambio de información entre el entrevistado y el entrevistador; uno recaba datos del candidato y éste recaba información acerca del puesto y la empresa” (Aguilar, 2015, p. 7). A través de ésta se miden las competencias que tiene el entrevistado. Se debe de tomar en cuenta que el interés de los entrevistadores hacia los postulantes es su habilidad para realizar el trabajo, su entrenamiento (capacidades adquiridas durante la formación) y sus motivaciones; todo esto aunado a la presencia y el interés por el puesto que demuestren los candidatos.

Otra técnica de evaluación de competencias utilizada en RH es el *Assessment Center Method* (ACM), el cual Alles (2012) define como el “método o herramienta situacional para evaluar competencias mediante el cual, a través de la administración de casos y ejercicios, se plantea a los participantes la resolución práctica de situaciones conflictivas similares a las que deberán enfrentarse en sus puestos de trabajo” (p. 79). Dichas problemáticas serán llevadas a cabo en un tiempo determinado y se evaluará el comportamiento que manejen los participantes antes, durante y después del ejercicio, ya que así se identifican las competencias requeridas por el puesto.

Además del ACM, se aplican exámenes de conocimientos técnicos o habilidades específicas, donde se evalúa al participante en materia del puesto a ocupar con la finalidad de conocer el nivel de conocimientos que poseen y verificar, al mismo tiempo, la honestidad del candidato. Este tipo de evaluación se puede presentar por escrito –domiciliario o en la organización- o de forma oral; asimismo, el nivel de idioma se evalúa a través de este método, ya sea antes, durante o después de la entrevista. Las pruebas psicométricas, por otra parte, también son aplicadas como método de evaluación en el proceso de selección, pero a comparación de la

evaluación técnica éstas no eliminan la candidatura de un postulante, ya que sólo “sirven para contrastar las impresiones generadas en las entrevistas” (Alles, 2008, p. 190). Cabe señalar que no todas las organizaciones aplican las pruebas o test psicométricos, ya que depende del puesto a ocupar, el perfil que se busque o por formalidad y, como señala Alles (2008) “es un error pensar que la evaluación psicológica es la única verdad” (p. 190), ya que los valores o resultados son subjetivos dependiendo de lo que se quiera medir en la persona.

Cuando se haya evaluado a todos los posibles candidatos el proceso de selección se realiza tomando en cuenta el perfil profesional por competencias establecido por la organización, por ende, el candidato que más se acerque al perfil será elegido para laborar dentro de la institución. Posteriormente, comenzará el proceso de inducción y capacitación del empleado.

## **2.5 Capacitación**

Para poder introducir el concepto de *capacitación*, es necesario abordar la educación y los procesos de enseñanza y aprendizaje que pertenecen al ámbito formal –escuela como institución-. Entiendo por educación el proceso continuo y sistemático que se da a lo largo de la vida de un individuo, mediante el cual se logra conformar la personalidad y la integración social, creando y recreando conocimientos indispensables, a través de su adquisición, para su socialización con los demás miembros de la sociedad. La educación, por tanto, se conforma de los procesos de enseñanza y aprendizaje, el primero se refiere a la forma de intervención destinada a mediar la relación aprendizaje-contenido a aprender. Mientras que el aprendizaje es el proceso permanente de adquisición de conocimientos, habilidades y competencias, el cual depende de la enseñanza.

Al igual que en la formación que se brinda a través de la Educación Formal (EF), los procesos de enseñanza y aprendizaje se ven involucrados en la Educación No Formal (ENF), ésta es intencional, pero sólo existe si hay una finalidad perseguida por parte de la población a la cual va dirigida –adultos-, ya que satisfacen las necesidades inmediatas –problemas locales- a través de cursos o talleres que proporcionan contenidos específicos ayudando al adulto a integrarse en la comunidad o en un grupo específico y utiliza la experiencia de la población.



Dentro de la ENF se encuentra la capacitación y el adiestramiento, las cuales se ven involucradas dentro de la educación en el trabajo.

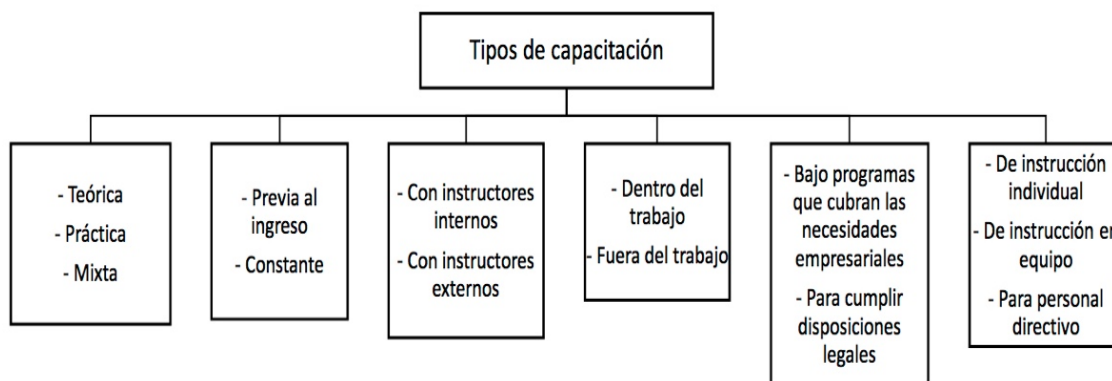
Grados (2016) sostiene que el adiestramiento es la “acción destinada a desarrollar las habilidades y destrezas del trabajador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo” (p. 299). Por otro lado, la capacitación es la “acción destinada a incrementar las aptitudes y los conocimientos del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específico e impersonal” (Grados, 2016, p. 299). Además, Montaña (2010) señala que la capacitación “es el conjunto de conocimientos que se imparten al trabajador en aspectos administrativos, técnicos, sociales, teóricos y humanísticos.” (p.9). Por tanto, la capacitación, al ser una práctica flexible – humanística o técnica y general o específica-, se utiliza en el ámbito organizacional.

Aunado a lo anterior, es gracias a la nueva tecnología que ha traído consigo innumerables cambios y un gran impacto en el mundo laboral del siglo XXI, las organizaciones siguen adaptándose y creciendo para brindar mejores productos y servicios. Para el buen desarrollo laboral de una organización y su crecimiento e impacto social el equipo de trabajo que se encuentra dentro de ésta, se mantiene actualizado y en formación constante dependiendo de su rol asignado.

Gore (2006) argumenta que las organizaciones no son neutrales al aprendizaje, esto se debe a que, gracias al proceso de rotación o integración del personal, las organizaciones deben de impartir a su equipo de trabajo la capacitación adecuada para la actualización de información y/o actividades; asimismo, cuando existen problemáticas en el entorno laboral, la capacitación coadyuva para resolver y eliminar éstas. Para que una capacitación sea operable, de acuerdo con Gore (2006) debe de brindar habilidades al equipo de trabajo y especificar los contextos en los que éstas pueden aplicarse, discutiendo los bloqueos institucionales, regulativos, normativos o cognitivos que se deben de tomar en cuenta para aplicar el conocimiento adquirido.

Por lo anterior, la capacitación procura preparar nuevos trabajadores para determinados puestos favoreciendo su adaptación brindándoles cursos e información sobre la vida laboral que llevarán a cabo dentro de la organización, para ello se determina algún tipo de capacitación dependiendo del público al que va dirigido, la temática, modalidad (presencial o en línea), tiempo, ubicación, tipo –práctica, teórica-mixta- y finalidad. (ver Ilustración 6).

**Ilustración 6.** Tipos de capacitación



**Fuente:** *Elaboración propia recopilando ideas de Montaña, 2010.*

Algunas veces, cuando existe una carencia dentro de una organización, se requiere impartir un curso de capacitación para poder combatir o erradicar dicha necesidad, para ello, es indispensable realizar un diagnóstico, el cual determinará si se requiere de una capacitación; seguido de una planeación, organización, ejecución y evaluación que permitan conocer el impacto –bueno o malo- que se tenga del curso, ya que éste generará una retroalimentación que dará pauta para una actualización o mejora de la misma.

La planeación de la capacitación es uno de los pasos primordiales en el proceso (ver Ilustración 7), dado que responde a la pregunta “¿qué hacer?” y se detectan las necesidades de capacitación dando así un diagnóstico inicial de la situación de la organización, calcular los tiempos y costos, determinar una metodología y su evaluación. Además, es en el proceso de evaluación del impacto de la capacitación, donde se pueden dar a conocer las debilidades y fortalezas de la misma, para su mejora y/o continuidad.

De acuerdo con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2008) el diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC) es el factor orientador que permite tanto la estructuración y desarrollo de planes y programas, como el establecimiento de las acciones de seguimiento y evaluación del proceso capacitador. Cabe mencionar que el DNC puede ser determinado a través de entrevistas, observaciones, cuestionarios o estudios institucionales.

**Ilustración 7.** Planeación de la capacitación



**Fuente:** *Elaboración propia recopilando ideas de Grados, 2016.*

Dejando atrás la parte medular de la capacitación –DNC-, la organización también es esencial para determinar cómo se llevará a cabo la capacitación, ya que se definen los recursos que se utilizarán para implementar la capacitación, como el público al que va dirigido, las instalaciones, el material y los horarios; al finalizar la planeación y la organización, se ejecuta el programa. Por último, la evaluación y el seguimiento de la capacitación se realiza para comprobar lo alcanzado con respecto a lo planeado, es decir, los logros obtenidos a partir de la ejecución.

Al momento de realizar la planeación de la capacitación, es necesario conocer los factores que influyen, o más bien provocan, las necesidades de capacitación. De acuerdo con la

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2008) éstas pueden ser por: 1) La expansión de la organización, lo que genera el ingreso de nuevo personal; 2) Transferencia, ascensos o rotación; 3) Implantación o modificación de métodos y procesos de trabajo; 4) Actualización de tecnología, equipos, instalaciones y materiales de la organización; y, 5) Producción y comercialización de nuevos productos o servicios.

El proceso de capacitación en una organización es primordial para el trabajo, en el caso de la Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM la capacitación se realiza a la par de la inducción, en este caso del prestador de Servicio Social, ya que se hace más eficiente realizar la capacitación con la determinación de actividades dentro del departamento para resolver dudas sobre éstas. Dado que la vinculación profesional que se realiza dentro de la BUT es importante en la formación de los alumnos y egresados de la UNAM, se requiere de la eficaz y eficiente participación del prestador de Servicio Social de forma inmediata a la hora de su ingreso, por ello la creación de un manual de capacitación para complementar su formación escolar y extraescolar –capacitación e inducción a la BUT- pretende coadyuvar en su proceso de integración.

### **Capítulo 3. Diseño de un manual de capacitación.**

A continuación se plasman los elementos necesarios que se utilizaron para el diseño, planeación y organización de la propuesta pedagógica, mismos que se relacionan con el área de Recursos Humanos. Cada uno de estos elementos engloba una parte esencial del manual, dado que, a través de este apartado, se pretende justificar la realización del mismo y su uso en los procesos de inducción y capacitación. En primer lugar, se presenta la definición de manual -con la finalidad de brindar una base teórica-, seguido de una breve retroalimentación al lector sobre la elaboración del mismo, la cual señala la justificación, objetivos, diagnóstico de la Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM –situación inicial-, los alcances, las temáticas y contenidos a abordar en el manual; y, para finalizar, se agrega una breve explicación del contenido del manual, así como la integración de la propuesta.

#### **3.1. El manual como auxiliar didáctico**

Los *materiales didácticos*, también conocidos como medios o recursos auxiliares o didácticos, y materiales educativos, son “todos aquellos medios y recursos que facilitan el proceso de enseñanza-aprendizaje [...] y estimulan la función de los sentidos para acceder más fácilmente a la información, a la adquisición de habilidades y destrezas, y a la formación de actitudes y valores” (Ogalde, 2008, p. 21). Cabe señalar que éstos son variados en su presentación y contenido, entre ellos se encuentran los materiales didácticos impresos. De acuerdo con Ogalde (2008), algunas de las ventajas de utilizar materiales didácticos impresos son las siguientes:

- 1) Su *perdurabilidad*, ya que permite revisar temas o puntos de interés en repetidas ocasiones
- 2) La lectura que se realiza puede ser *flexible*, dependiendo del ritmo, habilidades e intereses que presenta el lector
- 3) Se puede *tomar nota fácilmente* y propiciar, a la vez, la capacidad de síntesis
- 4) *Enriquece el vocabulario* del lector
- 5) Es el complemento ideal para los procesos de enseñanza y aprendizaje

Por otro lado, de acuerdo con Fernández (2007), el manual es el libro -guía o instructivo- que contiene y enfoca los elementos esenciales de una materia, es breve y, por ende, de fácil lectura. Tiene el objetivo de orientar a determinado lector para realizar cierta actividad y puede ser presentado de forma teórica, práctica o mixta. En un manual teórico “se establecen normas sobre los contenidos mínimos y esenciales de un determinado tema” (Fernández, 2007, p. 65); mientras que el manual práctico puede ser de dos formas, como guía de procedimientos, la cual “proporciona la orientación necesaria para ejercer acciones específicas” (Fernández, 2007, p. 66); y, como instructivo donde se describen las funciones y operaciones específicas de una organización.

Aunado a lo anterior, Barbosa (2014) sostiene que un manual debe de tener una extensión de entre 50 y 100 hojas -dependiendo de la temática-, así como objetivos, ilustraciones, bibliografía complementaria y presentando, como eje principal más importante de un tema, el procedimiento de alguna acción o actividad e incluso el funcionamiento de un departamento, área o dependencia.

La creación de un escrito, como el manual, es una de las mejores herramientas en el ámbito educativo, para su elaboración se requiere definir un tema en extensión y profundidad, el público al cual va dirigido, las características de la población, y los objetivos. Su finalidad es proporcionar un texto auxiliar a los educadores y educandos con el objetivo de “ampliar los conocimientos que se pueden adquirir dentro del aula de clases sobre determinada asignatura” (Fernández, 2007, p. 66), es decir, en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Gracias a la familiaridad que la Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM presenta con los manuales, los cuales son utilizados por el equipo de trabajo para la impartición de los cuatro talleres para la búsqueda de empleo, mismos que sirven para brindar las asesorías personalizadas, se seleccionó como auxiliar didáctico a un manual. Por tanto, se pretende que este material sea de ayuda en los procesos de capacitación e inducción al departamento, con la finalidad de que los prestadores de Servicio Social de la BUT puedan poner en práctica los conocimientos plasmados en el mismo durante su estancia.

### **3.2. Elaboración del Manual de capacitación para el prestador de Servicio Social de la Bolsa Universitaria de Trabajo-DGOAE, UNAM**

Al abordar la elaboración de un manual es indispensable anunciar la *didáctica*, ya que ésta al centrarse en “la aplicación adecuada de todas las estrategias que facilitan el aprendizaje de los educandos” (Forero y Díaz, 2013, p. 24), se encarga de las técnicas y métodos destinados a coadyuvar en los procesos de enseñanza y aprendizaje, los cuales pueden ser presentados a través de los materiales didácticos, como es el caso de la presente propuesta pedagógica.

Por otro lado, Torkelson (1970) sostiene que, para realizar una intervención educativa de forma efectiva es necesario elegir cuidadosamente los medios, o herramientas a utilizar, los cuales deben cumplir una función particular en la educación, específicamente en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Dichos medios pueden ser materiales didácticos impresos, los cuales, como señala Mariñez (2013), complementan los elementos necesarios para prescribir, de la forma más adecuada posible, la instrucción con el fin de cubrir una carencia o incrementar el conocimiento; en este caso, los materiales didácticos impresos, como es el caso del manual, podrán complementar el proceso de capacitación e inducción al departamento de Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM. Todo esto con la finalidad de que el educando adquiera con mayor facilidad los conocimientos y competencias profesionales que se brindan a través de este auxiliar didáctico.

#### **3.2.1. Justificación**

La acreditación del Servicio Social es tomada en cuenta no sólo como un acercamiento al mundo laboral, sino también como una experiencia profesional que sirve como referencia para la búsqueda de empleo. A lo largo de 6 meses me desempeñé como prestadora de Servicio Social en el departamento de Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM, lo cual me permitió conocer todos los procesos que se llevan a cabo para cumplir el objetivo departamental. Por ende, la necesidad de diseñar, planear y organizar una guía para el proceso de capacitación que se implemente en la Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM surge gracias a esta actividad.

La rotación que se lleva a cabo dentro de la Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM, para los prestadores de Servicio Social, se realiza en dos periodos a lo largo del año. El primero abarca de enero a junio, y el segundo de junio a enero, en un horario matutino de 9:00 a 13:00 horas, o vespertino de 15:00 a 19:00 horas de lunes a viernes. Tomando en cuenta la importancia que tiene la vinculación profesional de los alumnos y egresados de la máxima casa de estudios, y la falta de conocimiento que presentan los prestadores de Servicio Social sobre todas las funciones que se realizan para que este proceso se lleve a cabo en el departamento, es necesario proporcionar una guía física que facilite las actividades y, al mismo tiempo, unifique los conceptos que engloban las tareas del prestador de Servicio Social. Éste, como se menciona en el capítulo 1, cumple con cierto perfil específico relacionado con Recursos Humanos, área donde se ven involucradas las licenciaturas en administración, pedagogía y/o psicología.

Por consiguiente, la elaboración de este manual pretende acelerar, de forma metódica, la integración de los prestadores de Servicio Social a la Bolsa Universitaria de Trabajo, haciendo que éstos se adapten rápidamente a los procesos y actividades departamentales; todo esto se llevará a cabo a través de un proceso de inducción y capacitación conjunta, el cual se apoyará del manual para el prestador de Servicio Social. Además, se abordan temáticas que servirán como apoyo a este público en particular, ya que podrán identificar los procesos que se llevan a cabo no sólo en la BUT, sino en algunas empresas, específicamente en el área de Recursos Humanos, todo esto con la finalidad de que aclaren sus dudas respecto al tema y su inserción laboral. Por lo anterior, el manual de capacitación será útil como material didáctico que auxiliará al prestador de Servicio Social en el trabajo práctico que realice.

### **3.2.2. Objetivos**

Hasta el momento, ha quedado establecido que, tanto el diseño como la implementación de un manual de capacitación es una necesidad que presenta el departamento de Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM para los procesos de inducción y capacitación, dado que no solo tiene como finalidad brindar los conocimientos necesarios y reforzar los



adquiridos en materia de Recursos Humanos -y del mercado laboral- unificando los conocimientos, sino que, al mismo tiempo, se pretende aumentar la eficacia y el buen control del proceso de enseñanza, proporcionando la mayor atención en los aspectos esenciales del contenido a enseñar evitando improvisaciones a través del uso adecuado del manual.

Por lo anterior, los objetivos que se pretenden alcanzar con la elaboración de la propuesta pedagógica son los siguientes:

- Diseñar un manual de capacitación para los prestadores de Servicio Social de la Bolsa Universitaria de Trabajo, UNAM-DGOAE. Con el fin de acelerar su proceso de integración al equipo de trabajo del departamento y lograr el objetivo institucional.
- Proporcionar al prestador de Servicio Social del departamento de Bolsa Universitaria de Trabajo, las herramientas necesarias para que la labor del éste sea de forma eficiente y eficaz.

### **3.2.3. Diagnóstico: estado inicial de la propuesta**

Como se ha mencionado anteriormente, el proceso de inducción y capacitación dentro de la BUT se ha realizado a la par, es decir, en un primer momento se presenta el equipo de trabajo al mismo tiempo en el que se da un recorrido por las instalaciones. Posteriormente, se provee el material y el lugar físico de trabajo –computadora de escritorio y cubículo-. La asignación de tareas y actividades se asigna y se proporciona una breve capacitación sobre dichas actividades, se resuelven dudas y, por último, se realizan las tareas para las cuales se capacitaron.

La capacitación que se brinda se divide en dos categorías, la primera engloba cada una de las temáticas que se abordan en la impartición de talleres. Para ello, el prestador de Servicio Social asiste como participante a cada uno de los talleres –Obteniendo el trabajo que deseo, Preparando mi entrevista de trabajo, Estrategias para la búsqueda de empleo y Herramientas para elaborar un currículum-. Después, se brinda una orientación con la finalidad preparar al prestador de Servicio Social para que pueda impartir cada uno de los talleres. La segunda categoría se refiere a las demás actividades que se llevan a cabo dentro de la BUT, como

asistencia a las juntas de intercambio o reuniones del Sistema Universitario de Bolsa de Trabajo de Facultades y Escuelas, Reclutamiento y Selección 2.0, apoyo en el proceso de las Ferias del Empleo, etc.

En consecuencia, es importante unificar los conocimientos de la administración, pedagogía y psicología correspondientes a Recursos Humanos a través de un manual y colocar toda la información relacionada con ambas categorías anteriormente señaladas, de tal forma que se unifique. Éste pretende ser útil como material orientador o auxiliar didáctico, ya que en cualquier momento proporcionará -al prestador de Servicio Social- el apoyo y la información requerida en su labor durante su estancia en el departamento, de tal forma que se cumpla con el objetivo departamental.

#### **3.2.4. Alcance y contenido de la propuesta pedagógica**

El Manual de Capacitación para el prestador de Servicio Social de la Bolsa Universitaria de Trabajo-DGOAE, UNAM pretende ser lo más claro posible, con la finalidad de que no sólo se utilice como base para llevar a cabo las actividades dentro de la Bolsa Universitaria de Trabajo, sino, también para que alumnos y egresados de la UNAM puedan utilizarlo como una herramienta o guía que coadyuve en su proceso de vinculación profesional. Para ello, se presenta de forma ordenada -estructurado por unidades temáticas equivalentes a las actividades del departamento que realizará el prestador de Servicio Social-, de modo que debe ser leído cuidadosa y detenidamente, anotando cualquier duda que vaya surgiendo.

La presentación física del manual, o formato utilizado, se basa en los materiales didácticos de la DGOAE implementados para la impartición de los cuatro talleres para la búsqueda de empleo (Herramientas para elaborar un currículum, Preparando mi entrevista de trabajo, Obteniendo el trabajo que deseo y, Estrategias para la búsqueda de empleo) y, por tanto, para los procesos de capacitación e inducción que actualmente se llevan a cabo dentro del departamento, los cuales contienen una variedad de ejercicios que ayudan al prestador de Servicio Social en el ámbito profesional y en su labor dentro de la BUT. En otras palabras, el manual, al igual que los ya establecidos en la DGOAE, contiene una portada personalizada,

un índice, una introducción, temáticas entorno a la búsqueda e inserción laboral, ilustraciones –ejemplos-, apéndices –formatos electrónicos utilizados en cada una de las actividades-, y referencias. Además, se tomó como base el Estándar de competencia laboral EC0301, el cual sirvió como referencia para determinar qué contenidos son esenciales para que un material, como el presente, se pueda denominar como manual de capacitación.

La elaboración del manual se realizó con base en ocho temáticas principales (ver Ilustración 8), las cuales son un compilado de los temas principales que se abordan como actividades que se realizan en la BUT y los temas de los talleres Preparando mi entrevista de trabajo, Herramientas para elaborar un currículum, Estrategias para la búsqueda de empleo y Obteniendo el trabajo que deseo. Para ello, se ocuparon conceptos, procesos y procedimientos que cada tema y actividad engloba, así como su contexto, ya que los primeros constituyen el material teórico que el prestador de Servicio Social deberá saber; estos deben ser tomados en cuenta para facilitar la realización de dichas actividades, las cuales se encuentran relacionadas entre sí.

**Ilustración 8.** Temáticas del Manual de capacitación para el prestador de Servicio Social de la Bolsa Universitaria de Trabajo-DGOAE, UNAM

Manual de capacitación para el prestador de Servicio Social de la Bolsa Universitaria de Trabajo-DGOAE, UNAM	1) Juntas de Intercambio de cartera
	2) Reuniones mensuales del Sistema Universitario de Bolsas de Trabajo
	3) Reclutamiento y Selección 2.0
	4) Entrevistas por competencias
	5) Programa Universitario vincúlate al mundo laboral
	6) Aplicación del examen TOEIC
	7) Talleres y Asesorías personalizadas para la búsqueda de empleo
	8) Ferias del Empleo UNAM

**Fuente:** *Elaboración propia basado en el índice del Manual de capacitación para el prestador de Servicio Social BUT-DGOAE, UNAM (Anexo I).*

Los procesos representan las fases sucesivas de un fenómeno, mientras que los procedimientos se refieren al material práctico y a lo que el prestador de Servicio Social deberá saber hacer. De acuerdo con Cooper (2010) los conceptos facilitan el aprendizaje y ayudan a distinguir entre la realidad y la imaginación. Por ende, “los conceptos no solamente organizan la experiencia de una persona, sino que también afectan la manera en que ésta responde o reflexiona acerca de dicha experiencia” (Cooper, 2010, p. 235). Además, este manual cuenta con ejemplos que ayudan a aterrizar los conocimientos en la realidad, es decir, se integran algunas imágenes y tablas que ayudan a comprender de mejor forma las tareas a realizar. Dichas ilustraciones promueven, al mismo tiempo, el uso continuo la paquetería de Microsoft Office.

El prestador de Servicio Social, al ser percibido como una persona que desempeña un papel muy importante dentro de la Bolsa Universitaria de Trabajo, se encarga de realizar actividades y procesos esenciales para cumplir con el objetivo del departamento (ver Capítulo 1). Por ende, es necesario que tenga una base de conocimientos sólida y en continua actualización en materia de Recursos Humanos, específicamente en Reclutamiento y Selección con la finalidad de que adquiera la experiencia necesaria en el área. Dichos conocimientos serán brindados por el equipo BUT, y serán reforzados y complementados al utilizar el *Manual de Capacitación para el prestador de Servicio Social de la Bolsa Universitaria de Trabajo-DGOAE, UNAM*. Las actividades que debe realizar son las siguientes:

- Asistencia a las Juntas de intercambio de cartera y elaboración de una minuta basadas en la misma.
- Participación en las reuniones mensuales del Sistema Universitario de Bolsas de Trabajo y redacción de una minuta sobre la misma
- Apoyo en el proceso de reclutamiento, elaborando imágenes de difusión y convocatorias masivas –ofertas de empleo-
- Apoyo en el proceso de selección, recibiendo currícula de los alumnos y exalumnos UNAM
- Realizar entrevistas por competencias a la comunidad UNAM
- Apoyo en la logística y registro de asistentes a los eventos del programa Universitario Vincúlate al Mundo Laboral

- Apoyo en el proceso de aplicación y registro en el examen de certificación de inglés TOEIC
- Registro de candidatos, alumnos y egresados que participan en el programa Universitario Vincúlate al Mundo Laboral, los talleres para la búsqueda de empleo y la aplicación del examen TOEIC.
- Impartición de los cuatro talleres para la búsqueda de empleo a la comunidad UNAM (Obteniendo el trabajo que deseo, Herramientas para elaborar un currículum, Preparando mi entrevista de trabajo y Estrategias para la búsqueda de empleo)
- Impartición de asesorías personalizadas en materia de la búsqueda e inserción laboral
- Apoyo en el proceso de las Ferias del Empleo de escuelas y facultades UNAM
- Apoyo en la Feria del Empleo UNAM organizada por la Bolsa Universitaria de Trabajo:
  - o Invitación
  - o Comercialización
  - o Exposición
  - o Seguimiento

Cada una de estas actividades se expone más a detalle en el manual, donde se coloca una breve definición de cada tarea, una descripción del proceso a llevar a cabo y se especifican las tareas a realizar por el prestador de Servicio Social, para lo cual se colocan ejemplos, un glosario y apéndices que le servirán para familiarizarse con los archivos y lenguaje técnico que manejará constantemente durante su estancia en la Bolsa Universitaria de Trabajo. Todo esto con la finalidad de que se posean los conocimientos básicos de las actividades que se realizan dentro de la BUT, realizando una labor eficaz y eficiente, y se eliminen dudas al mismo tiempo.

### **3.3 Manual de capacitación para el prestador de Servicio Social de la Bolsa Universitaria de Trabajo-DGOAE, UNAM**

En el presente apartado se anexa el material didáctico titulado “Manual de capacitación para el prestador de Servicio Social de la Bolsa Universitaria de Trabajo, DGOAE-UNAM”, en el cual se presenta la información detallada e ilustrada de los procesos que se realizan dentro de la BUT, correspondientes a la labor del prestador de Servicio Social. Para ello, se explican los procesos de las actividades principales que engloba la labor del prestador de Servicio

Social de la Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM, de lo simple a lo complejo, las cuales son:

1. Juntas de intercambio de cartera
2. Reuniones mensuales del Sistema Universitario de Bolsas de Trabajo
3. Reclutamiento y Selección 2.0
4. Entrevistas por competencias.
5. Apoyo al Programa Universitario vincúlase al mundo laboral
6. Aplicación del examen TOEIC
7. Talleres y Asesorías personalizadas para la búsqueda de empleo
8. Ferias del Empleo, UNAM

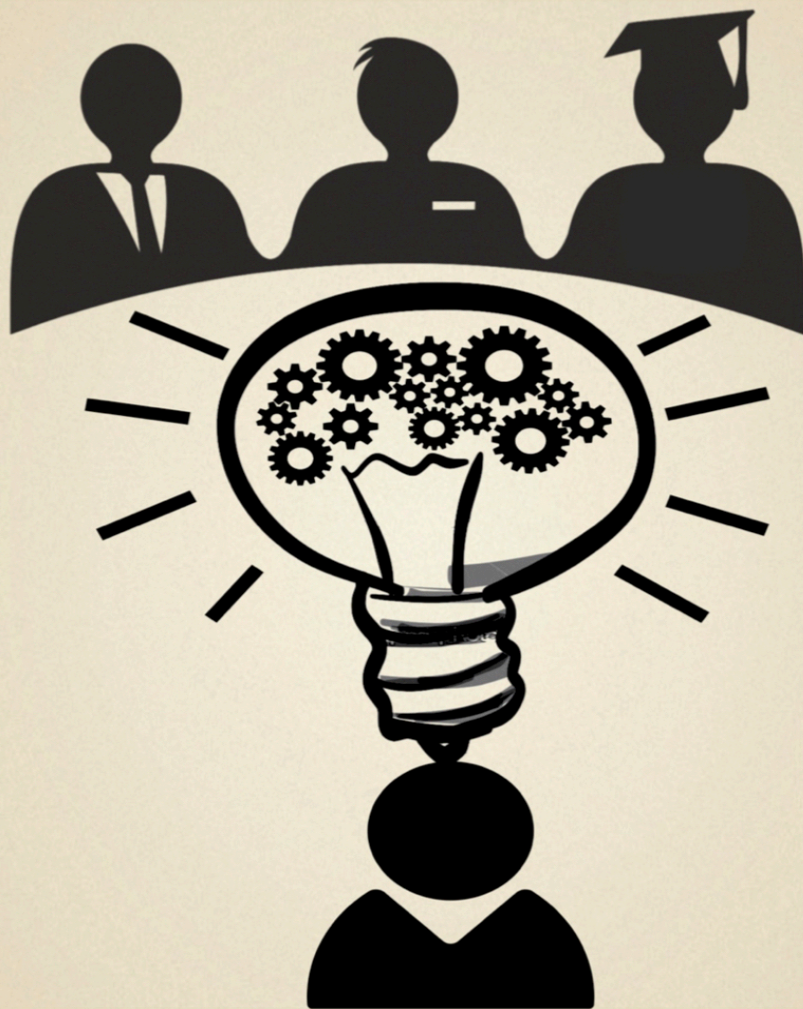
Por ende, el contenido del manual explica los procesos, definiciones e información esencial en materia de Recursos Humanos, lo cual es el conocimiento básico que requiere el prestador de Servicio Social, no sólo para realizar sus deberes en el departamento, sino también para adquirir y reforzar las bases de conocimiento para el inicio de su experiencia y vida profesional. Esto da como resultado la unificación de contenidos para hacer más fácil la adquisición de conocimientos y los procesos de capacitación e inducción del departamento.

El manual será entregado de forma electrónica a la jefa del departamento de Bolsa Universitaria de Trabajo, Yazmin Barrales Zarza, con la finalidad de que pueda brindar esta herramienta didáctica al nuevo equipo que se integra al departamento y pueda ser actualizado y/o modificado. Asimismo, se entregará de forma impresa para que se realice un análisis con detenimiento, dado que el manual estará sujeto a modificaciones y adaptaciones que el mismo departamento considere pertinente, con base en su forma de trabajo.



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**  
DIRECCIÓN GENERAL DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN EDUCATIVA  
BOLSA UNIVERSITARIA DE TRABAJO

## **MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL**



**DANIELA LÓPEZ ROMERO**

## ÍNDICE

PRESENTACIÓN	3
INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVOS	4
OBJETIVO GENERAL	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
JUNTAS DE INTERCAMBIO DE CARTERA	5
REUNIONES MENSUALES DEL SISTEMA UNIVERSITARIO DE BOLSAS DE TRABAJO	7
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN 2.0	9
ENTREVISTAS POR COMPETENCIAS	15
PROGRAMA UNIVERSITARIO VINCÚLATE AL MUNDO LABORAL	16
APLICACIÓN DEL EXAMEN TOEIC	18
TALLERES Y ASESORÍAS PERSONALIZADAS PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO	20
COMPETENCIAS	21
DIMENSIONES	21
CLASIFICACIÓN	22
IDENTIFICACIÓN	24
PLANEACIÓN DEL DESARROLLO PROFESIONAL	25
BÚSQUEDA DE EMPLEO	26
CURRÍCULUM VITAE	27
ENTREVISTA DE TRABAJO	31
¿CÓMO IMPARTIR UN TALLER?	33
FERIAS DEL EMPLEO UNAM	35
INVITACIÓN	36
COMERCIALIZACIÓN	37
EXPOSICIÓN	43
SEGUIMIENTO	43
GLOSARIO	46
APÉNDICES	48
APÉNDICE A. COMPETENCIAS PROFESIONALES	49
APÉNDICE B. PLANTILLAS DE DIFUSIÓN	51
APÉNDICE C. FORMATO CONVOCATORIO PARA CORREO MASIVO	52
APÉNDICE D. REPORTE DE EFICIENCIA	53
APÉNDICE E. SEGUIMIENTO CANDIDATOS GRUPOS DE INTERCAMBIO	54
APÉNDICE F. REGISTRO DEL SISTEMA PARA EL PROGRAMA UNIVERSITARIO VINCÚLATE AL MUNDO LABORAL	55
APÉNDICE G. REGISTRO EN BLANCO	56
APÉNDICE H. AJUSTE AL PUESTO	57
APÉNDICE I. FORMATO CURRÍCULUM VITAE	58
APÉNDICE J. REGISTRO DE PARTICIPANTES EN TALLERES	59
REFERENCIAS	60



## **PRESENTACIÓN**

Bienvenido a la Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM. Durante tu estancia, como prestador de Servicio Social, podrás aprender diversos procesos del área de Recursos Humanos que la BUT realiza para llevar a cabo el proceso de vinculación universitaria, con alumnos y egresados de la máxima casa de estudios. Estos procesos te servirán para reconocer las funciones, tareas y actividades que debes realizar; asimismo, te ayudarán para el inicio de tu vida laboral en el ámbito profesional.

Cabe señalar que, este manual es un auxiliar que complementa tu proceso de inducción y capacitación a la Bolsa Universitaria de Trabajo, por ende, deberás de hacer uso de él cuando lo consideres necesario, ya que sirve para que puedas identificar cómo realizar las actividades y tareas que el equipo BUT te asignará. Antes de iniciar tus actividades, deberás solicitar a la jefa del departamento los siguientes materiales:

- Gafete de identificación
- Contraseñas de las computadoras del departamento de Bolsa de Trabajo
- Claves para el uso del teléfono
- Direcciones de los correos institucionales del equipo de trabajo de la Bolsa Universitaria de Trabajo
- Archivos con los formatos a utilizar
- Dirección y contraseña de correo electrónico

El manual se ha organizado de lo simple a lo más complejo, desde las Juntas de intercambio de cartera hasta las ferias del empleo, ya que cada temática guarda una estrecha relación con los demás, especialmente con el reclutamiento y selección 2.0, por ende, es necesario que leas cada apartado detenida y ordenadamente, anotando tus dudas.

Recuerda que:

- Siempre deberás portar el gafete desde la entrada hasta la salida de la Dirección General de Orientación y Atención Educativa, ya que de lo contrario no se te permitirá el ingreso y las 4 horas que debes cubrir ese día no serán validadas para la liberación de tu Servicio Social.
- La Bolsa Universitaria de Trabajo sólo apoya en el proceso de Reclutamiento, como forma de vinculación empresarial; asimismo, la realización de la selección específica de los postulantes UNAM, la realizan las empresas.
- Es recomendable que utilices el presente material durante el desarrollo de tus tareas, para que aclares tus dudas. Además, deberás familiarizarte con los formatos que la Bolsa Universitaria de Trabajo maneja en cada ocasión.

## **INTRODUCCIÓN**

La vida profesional y laboral ideal que cada universitario presenta al momento de egresar de la licenciatura conlleva un sin fin de dudas y, por ende, trae consigo angustia y frustración, las cuales se expresan o externan en el momento en el que la inserción laboral se quiere llevar a cabo. Todo esto es consecuencia del desempleo, sueldos bajos y falta de preparación e información sobre el mercado laboral y sus demandas actuales.

En el presente manual, se brinda la información necesaria para que, como prestador de Servicio Social de la Bolsa Universitaria de Trabajo, estés capacitado para realizar la vinculación de los universitarios con las empresas para su inserción laboral. Para ello, el presente material contiene toda la información sobre cada una de las actividades que se realizarán. En primer lugar, se encuentran las Juntas de intercambio de cartera y las Reuniones del Sistema de Bolsa de Trabajo de Facultades y Escuelas, las cuales son dos procesos similares realizados periódicamente, donde se realiza un intercambio de información útil para realizar el Reclutamiento y la Selección 2.0, tema que se encuentra después. Posteriormente, se mencionan las entrevistas por competencias, proceso que, al igual que los anteriores, es esencial en la BUT, dado que se puede realizar diariamente, dependiendo de las actividades anteriormente señaladas. En cuanto al apoyo al Programa Universitario Vincúlate al Mundo Laboral, la aplicación del examen TOEIC y la impartición de Talleres y Asesorías personalizadas para la búsqueda de empleo, son cuatro procesos que se ven íntimamente relacionados, ya que la información que se maneja en cada uno sirve para el desarrollo de los demás. Y, por último, las Ferias del Empleo que lleva a cabo la UNAM son eventos realizados una vez al año, ya sea por parte de cada facultad, o bien, por parte de la Bolsa Universitaria de Trabajo, la cual consta, al mismo tiempo, de diferentes etapas o procesos para llevarse a cabo.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Identificar las tareas que se realizan en la Bolsa Universitaria de Trabajo, UNAM, para aplicarlas en el departamento a fin de coadyuvar en el proceso de vinculación laboral de alumnos y egresados, y adquirir experiencia en Recursos Humanos.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Reconocer los diversos procesos y procedimientos que se realizan en el departamento de Bolsa Universitaria de Trabajo.
- Definir cada una de las actividades específicas a realizar dentro del proceso de vinculación laboral.
- Aplicar los conocimientos adquiridos sobre Recursos Humanos como actividad profesional.

## **JUNTAS DE INTERCAMBIO DE CARTERA**

**OBJETIVO:** Definir el proceso que se lleva a cabo dentro de las Juntas de intercambio de cartera como base para la realización de otras actividades dentro de la Bolsa Universitaria de Trabajo.

Aproximadamente una vez al mes, diversas empresas, Bolsas de Trabajo y Universidades realizan reuniones presenciales, en diferentes puntos de la Ciudad de México, conocidas como *Juntas de intercambio de cartera*, las cuales se conforman por un conjunto de personas que representan alguna institución, estos son denominados *grupos de intercambio*. Cada grupo es diferente, ya que todos los miembros de cada uno manejan el mismo giro o área profesional dentro del mercado laboral, como por ejemplo de consumo, financiero, etc.

El equipo de Bolsa Universitaria de Trabajo, representa a la Universidad Nacional Autónoma de México dentro de las juntas de intercambio. Generalmente, una persona de Recursos Humanos de cada empresa es la encargada de representar a la institución a la que presta sus servicios profesionales. Por otro lado, al igual que la UNAM, diversas Universidades asisten a las juntas de intercambio con la finalidad de promover a sus estudiantes y egresados, realizando así el proceso de vinculación con el mundo laboral dentro de empresas de alto prestigio.

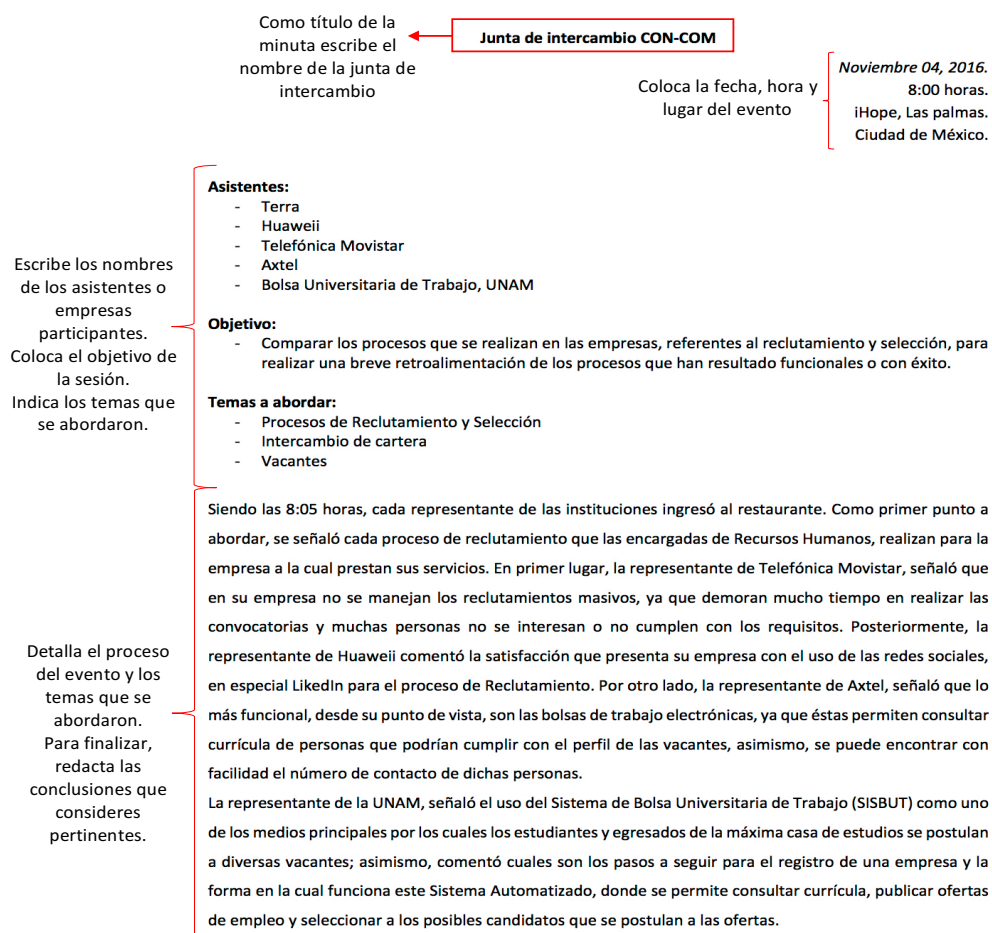
Es importante señalar el papel que deberás desempeñar dentro de las juntas de intercambio, ya que el proceso que se lleva a cabo y los contenidos que se abordan te servirán para la realización de otras actividades dentro de la Bolsa Universitaria de Trabajo. Para ello, deberás contemplar la función que tienen las juntas de intercambio de cartera, junto con los grupos pertenecientes a las mismas.

Antes de que se lleve a cabo la junta de intercambio, el personal de Recursos Humanos de alguna empresa asistente en los grupos de intercambio, se encarga de diseñar y organizar las vacantes que la empresa requiere para contratar nuevo personal. Estas vacantes son presentadas ante el resto del grupo para que, tanto empresas como universidades, contribuyan a la promoción y difusión de dichas vacantes, o bien, realicen intercambio de cartera, ya sea proporcionando los datos de candidatos que no hayan sido seleccionados en algún puesto o personas recién egresadas y estudiantes pertenecientes a las universidades.

Al inicio de la junta cada empresa entrega a los demás integrantes del grupo un listado que contiene las vacantes y el contacto del representante de dicha empresa. Cada universidad selecciona algunas de las vacantes que están a su alcance, es decir, vacantes que pueden ayudar a promover entre sus alumnos y egresados, realizando así el inicio de la vinculación al mundo empresarial, y enviando los currícula de los candidatos que sean aptos para el puesto.

Por último, el equipo de la BUT realiza una selección de forma equitativa sobre las vacantes, para que cada prestador de Servicio Social, cuente con un número de vacantes que debe utilizar para su promoción y difusión, esta tarea engloba el Reclutamiento y Selección 2.0 que se abordará más adelante. Cabe mencionar que no todas las juntas de intercambio son iguales, ya que existen algunas donde se realiza, de forma grupal, una retroalimentación de todos los procesos que llevan a cabo dentro del departamento de RH perteneciente a su lugar laboral como, por ejemplo, los procesos de reclutamiento y selección que les han resultado efectivos en la empresa durante la rotación.

Como prestador de Servicio Social, al asistir a algunas juntas de intercambio puedes ser parte de este proceso y, como finalidad, ayudarás a la vinculación de alumnos y egresados UNAM. Para ello, es importante que realices una minuta donde señales todas las actividades que se han realizado dentro de las juntas de intercambio, ya que éstas te serán útiles en otras actividades que más adelante se abordan, y podrás compartirlas a tus compañeros de Servicio Social, las cuales les serán de utilidad dentro de su ejercicio. Toma en cuenta el siguiente ejemplo:



## **SÍNTESIS**

Las *Juntas de intercambio de cartera* son reuniones presenciales que se llevan a cabo con representantes de diversas bolsas de trabajo, donde la UNAM se presenta para ofrecer a sus alumnos y egresados, mientras que las empresas ofrecen ciertas vacantes específicas de diversas áreas. Además, se realiza un intercambio de experiencias entre los participantes, donde se exponen procesos referentes al área de RH que resultan efectivos para quien los expone. Al finalizar la reunión, como prestador de Servicio Social, deberás realizar una minuta que contenga el nombre de los asistentes, el objetivo de la junta, los temas que se abordaron, una breve descripción del proceso que se llevó a cabo y las conclusiones de la misma.

## **REUNIONES MENSUALES DEL SISTEMA UNIVERSITARIO DE BOLSAS DE TRABAJO**

**OBJETIVO:** Reconocer el proceso de vinculación profesional que cada facultad y escuela de la UNAM realiza en sus diversas sedes.

Al igual que en las Juntas de intercambio de cartera, existen las reuniones mensuales del Sistema Universitario de Bolsas de Trabajo, éstas son juntas que se realizan el segundo martes de cada mes y los asistentes son los trabajadores responsables de las 22 bolsas de trabajo de cada Facultad y Escuela, pertenecientes a la Universidad Nacional Autónoma de México, junto con la Bolsa Universitaria de Trabajo. Todas las facultades que se toman en cuenta, son las 14 que se ubican dentro de Ciudad Universitaria, la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia (ENEO), la Facultad de Música, la Facultad de Artes y Diseño (FAD), y las 5 Facultades de Estudios Superiores que se encuentran fuera de ésta, es decir, los planteles Acatlán, Aragón, Cuautitlán, Iztacala y Zaragoza. Por ende, estas reuniones tienen la finalidad de coadyuvar en el proceso de vinculación empresarial de los alumnos y egresados de todas las carreras que imparte la UNAM.

Durante las reuniones se comparten las vacantes que la Bolsa Universitaria de Trabajo obtiene de las Juntas de intercambio, lo cual permite a las facultades realizar la difusión de las mismas entre la comunidad UNAM; asimismo, los representantes de cada escuela y facultad pueden delimitar la búsqueda de candidatos, ya que tienen mayor cercanía con los alumnos y egresados de las carreras que competen en las ofertas de trabajo.

Otro tema que se aborda dentro de estas reuniones se basa en el apoyo al programa Universitario Vincúlate al Mundo Laboral, que diversas empresas de prestigio realizan dentro de las instalaciones de Ciudad Universitaria, donde, dependiendo del evento y el público al cual va dirigido, se elige un auditorio para que se lleve a cabo. La labor que tienen los responsables de bolsa de trabajo es realizar la difusión con los alumnos de los eventos para que asista la mayor cantidad de público posible, así como la reservación del espacio donde se llevará a cabo el mismo.

Por otro lado, existen otros eventos que organizan los responsables de bolsas de trabajo, como las Ferias del empleo que se llevan a cabo en algunas facultades; asimismo, la Feria del Empleo UNAM, es otro evento que organiza la Bolsa Universitaria de Trabajo. Cabe señalar que, en ambas ferias asisten miembros del equipo BUT para promover y dar a conocer las actividades que tanto alumnos, como egresados UNAM, pueden realizar dentro de las instalaciones de la Dirección General de Orientación y Atención Educativa, las cuales se enunciarán más adelante.

Durante las reuniones con respecto a las ferias del empleo, se señalan los avances de todo el proceso que se lleva a cabo dentro de estos eventos, como la invitación, comercialización de los *stands*, exposición y seguimiento. Una vez que se cuente con los resultados del seguimiento de las empresas asistentes, se exponen los siguientes datos:

- Número de alumnos y egresados asistentes.
- Carrera cuyos alumnos o egresados asistieron mayormente.
- Nombre y número de empresas asistentes.
- Número de alumnos y egresados contratados por las empresas.

Estas estadísticas se llevan a cabo por la jefa del departamento de Bolsa de Trabajo, quien también se encarga de realizar la exposición sobre estos temas, mientras que los demás participantes de la junta brindan retroalimentación.

Ahora bien, como prestador de Servicio Social, es de suma importancia que realices una minuta, para que conozcas los procesos y temáticas que se abordan entorno a este tipo de reuniones, ya que pueden servir como base para la elaboración de propuestas que ayuden a la mejora de las reuniones. Para ello, coloca los siguientes elementos, tomando como guía el ejemplo de la minuta de las Juntas de intercambio de cartera:

- Nombre de la minuta
- Fecha, hora y lugar
- Nombre de los asistentes
- Objetivo de la reunión
- Temas a abordar
- Descripción del proceso de la junta
- Conclusiones

## **SÍNTESIS**

Las *reuniones mensuales del Sistema Universitario de Bolsas de Trabajo* son juntas que se realizan cada mes entre las bolsas de trabajo de la UNAM, donde se dan a conocer vacantes que se ofrecen en las Juntas de intercambio de cartera. Además, se organizan, invitan o muestran el avance de algún evento que se llevará a cabo dentro de las instalaciones de Ciudad Universitaria, alguna Facultad o escuela de la UNAM, como la Feria del empleo, reclutamientos masivos, aplicación del examen

TOEIC, talleres o conferencias en materia de la búsqueda de empleo. Al igual que en las Juntas de intercambio, deberás elaborar una minuta sobre los temas y el proceso que se llevó a cabo dentro de estas reuniones, la cual te servirá como complemento para realizar otras actividades.

## **RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN 2.0**

**OBJETIVO:** Definir el reclutamiento y selección 2.0, así como el proceso que implica dentro de la vinculación profesional de la Bolsa Universitaria de Trabajo.

Una de las actividades que se realizan diariamente dentro del equipo BUT es el Reclutamiento y Selección 2.0, ya que son los dos procesos que se ven ligados con las Juntas de intercambio de cartera, las Reuniones del Sistema Universitario de Bolsa de Trabajo y con las Ferias del Empleo, UNAM.

Ahora bien, el reclutamiento y la selección 2.0 es un término que se debe a que ambos procesos se llevan a cabo a través de la web 2.0 o, en otras palabras, se utilizan sitios web como aplicaciones, navegadores de internet o servicios de redes sociales, que permiten crear una interacción o colaboración de manera virtual con algún tipo de comunidad. Es decir, la BUT utiliza 4 tipos de redes sociales mediante las cuales realiza la difusión de ofertas de trabajo, o convocatorias, estas redes son Facebook, LinkedIn, Twitter y el correo electrónico institucional (@unam.mx). Es importante que conozcas las cuentas que el departamento maneja, ya que aquí podrás encontrar diversas imágenes de difusión que te servirán para ejemplificar las convocatorias, es decir, sabrás cómo realizar una oferta de empleo o una invitación perteneciente al programa Universitario Vincúlate al Mundo Laboral.

Como se ha mencionado anteriormente, dentro de las Juntas de intercambio se manejan las vacantes que diversas empresas requieren para llevar a cabo su labor. Después de que un integrante del equipo BUT haya asignado a cada miembro del Servicio Social un determinado número de vacantes, se realiza la creación y difusión de ofertas de empleo, equivalente al proceso de reclutamiento. Para ello, se diseñan en PowerPoint y en Word el contenido de las imágenes que debe de contener cada plantilla, diseñada previamente por el departamento.

Antes que nada, deberás de revisar el contenido de las tablas de vacantes, que te han sido asignadas. Es importante que identifiques los datos principales de las mismas, para que procedas con el diseño de las imágenes y convocatorias para su pronta difusión. Para ello, toma como guía el contenido de la siguiente tabla:

Empresa								
VACANTES								
NO.	PUESTO O POSICIÓN	NIVEL	ESCOLARIDAD REQUERIDA	RANGO DE EDAD	SEXO	EXPERIENCIA REQUERIDA	OFERTA ECONÓMICA	OBSERVACIONES
2	Asesor de cumplimiento de Banca Digital	Gerencial	Licenciados en área legal, económico administrativa o ingeniería. Maestría en finanzas (deseable).	N/A	N/A	Área de cumplimiento normativo, PLD, customer, compliance, protección de datos, uso de mercado, relación con autoridades. (4 años)	36,000	Inglés avanzado
3	Auditor de sistemas	Especialista	Psicología, Administración, mercadotecnia, o a fin. (Titulados)	N/A	M	Manejo de Microsoft Office nivel avanzado. Auditoría en procesos administrativos y control interno y sistemas. Documentación de procesos y pruebas aplicadas a auditoría.	21,000	Inglés avanzado
1	Analista de responsabilidad social	Especialista	Licenciaturas económico-administrativas	25-35	N/A	Un año en el sector financiero. Conocimientos en ESR, EFR y elaboración de informes RSC bajo la metodología GRI	15,000	Inglés básico
Interesados concretar cita a los teléfonos: 00.00.00.00 ext. 00 con Daniela L. R. En un horario de 9:00 a 14 horas correo electrónico: danloprom@yahoo.com.mx								

En primer lugar, identifica el nombre, giro y contacto de la empresa que solicita el apoyo de reclutamiento; esto te será de utilidad para ponerte en contacto con el responsable y aclarar dudas sobre las vacantes que maneja, o bien, para complementar los datos que hagan falta en la oferta de empleo para, así, colocarlos en la imagen de difusión.

Posteriormente, debes reconocer el número de vacantes, el nombre y el nivel de ésta (puesto o posición a ocupar), la escolaridad, experiencia, requisitos y las pretensiones económicas; todo esto con la finalidad de que diseñes el perfil profesional que la empresa está buscando. Esta información no sólo te será de utilidad en el diseño de convocatorias e imágenes, sino también en el proceso de selección de posibles candidatos que se postulan a estas ofertas a través de correo electrónico, lo cual sirve como primer filtro en este proceso. Debes de tener en cuenta que, para la realización de las ofertas de empleo, debes omitir algunos datos que pueden llegar a tener las vacantes. Toma en cuenta que la UNAM a través de la BUT no admite información que sea discriminatoria para la comunidad de estudiantes y egresados en las ofertas de empleo como, por ejemplo, rango de edad y género.

Una vez identificada dicha información puedes seguir con el diseño de las imágenes – plantillas- de difusión, las cuales son dos, la primera sirve para su difusión en redes sociales (ver Apéndice B), mientras que la segunda, sirve para su uso electrónico, es decir, se envía por medio de correo electrónico a la comunidad UNAM –correo masivo- inscrita al Sistema Universitario de Bolsa de Trabajo (ver Apéndice C). Cuando obtengas los formatos – machotes- de ambas ilustraciones te recomendamos iniciar con el diseño de la convocatoria para las redes sociales, para la cual necesitas utilizar PowerPoint; al finalizar ésta, podrás copiar y pegar la información dentro del formato para la convocatoria de correo electrónico. Para la elaboración de las plantillas de difusión puedes guiarte por los ejemplos que se anexan



a continuación; aunado a lo anterior, puedes seguir algunas recomendaciones que te sugerimos a continuación para la elaboración de ambas imágenes:

- Utiliza el mismo tipo de letra para toda la plantilla.
- Respetar la información que viene en los formatos, es decir, no modifiques dicha información.
- Para la imagen de redes sociales, utiliza colores llamativos que hagan contraste entre ellos, para poder captar la atención del público más fácilmente.
- Destaca el nombre de la vacante con letras sobresalientes utilizando la opción de WordArt en Microsoft Office en la imagen para redes sociales.
- En dado caso de que la vacante sea dirigida a una sola carrera, coloca las licenciaturas que sean a fin al perfil que solicitan, por ejemplo, en perfil financiero coloca economía, actuaría, administración, contaduría, etc.
- Sintetiza las actividades a realizar, de tal forma que sean breves, pero específicas.
- Especifica los requisitos a cumplir y destaca lo más importante, como el nivel de conocimiento (básico, intermedio o alto) con letra Negrita (**N**), Cursiva (*K*) o Subrayado (S).
- En dado caso de no contar con la ubicación exacta de la vacante, puedes colocar la ciudad, estado o país.
- Coloca las pretensiones económicas, éstas siempre deben ser mayores a \$3,000
- Siempre coloca un apartado con la siguiente indicación “Si estás interesado y cumples con el 100% del perfil, envía tu CV actualizado a:”, seguido de alguna de las dos cuentas institucionales de correo ([but@unam.mx](mailto:but@unam.mx) o [bolsa@unam.mx](mailto:bolsa@unam.mx)).
- Para finalizar, no olvides colocar el apartado “Colocando en Asunto:”, seguido del nombre de la vacante y, entre paréntesis, la inicial de tu nombre.

Al terminar las convocatorias, deberás guardarlas y enviarlas a los correos institucionales BUT para que sean publicadas y enviadas a través del correo UNAM. En el caso de las convocatorias para correo electrónico, es indispensable que busques en las bases de datos Excel -de las anteriores ferias del empleo, programa Universitario Vincúlate al Mundo Laboral, talleres o aplicación del examen TOEIC- los correos electrónicos de personas que puedan cumplir con la escolaridad que se solicita en las vacantes, para agregarlos en el contenido del correo electrónico –separando estos por un punto y coma entre uno y otro-. Para ello, no olvides colocar los correos del departamento, colocar en asunto “Convocatoria” seguido del nombre de la vacante; te recomendamos enviar un correo por vacante. Asimismo, guarda los documentos con el nombre de la vacante para que su identificación sea más fácil.

A continuación se agregan dos imágenes que ejemplifican ambas convocatorias y el formato del correo electrónico que deberás seguir, lo cual te servirá para su elaboración.

DIRECCIÓN GENERAL DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN EDUCATIVA

Postúlate a la vacante

## Becario en RH

Importante empresa de giro *Financiero* solicita **Estudiantes o Egresados** que cumplan con el siguiente perfil:

**Escolaridad:**

- Administración
- Pedagogía
- Psicología

**Actividades:**

- Reclutamiento y Selección
- Entrevistas por competencias
- Creación de ofertas de empleo
- Manejo de bases de datos
- Reclutamiento de campo

**Requisitos:**

- Egresados o estudiantes del último semestre
- Manejo de Microsoft Office nivel **intermedio**
- Inglés **intermedio-avanzado**
- Disponibilidad de tiempo por las tardes

**Zona laboral:**  
CDMX

**Sueldo:**  
\$4,500

Si estás interesado y cumples con el 100% del perfil, envía tu CV actualizado a: [but@unam.mx](mailto:but@unam.mx)  
Colocando en asunto: Becario en RH (D)

Bolsa Universitaria de Trabajo DGOAE UNAM  
 @ButDGOAE  
 Bolsa Universitaria de Trabajo DGOAE UNAM  
 Sistema automatizado de Bolsa Universitaria de Trabajo  
<http://bolsa.trabajo.unam.mx/>

[www.dgoae.unam.mx](http://www.dgoae.unam.mx)

**Dirección General de Orientación y Atención Educativa (DGOAE)**  
**Departamento de Bolsa Universitaria de Trabajo**

La Dirección General de Orientación y Atención Educativa (DGOAE) te invita a participar en la vacante **Becario de RH** que una importante organización del sector *Financiero* ofrece a quien cumpla con el siguiente perfil:

**Egresados o estudiantes** de algunas de las siguientes carreras:

- Administración
- Pedagogía
- Psicología

O a fin.

**Requisitos:**

- Recién egresados o estudiantes del último semestre
- Manejo de Microsoft Office nivel **intermedio**
- Inglés **intermedio-avanzado**
- Disponibilidad de tiempo por las tardes

**Actividades:**

- Reclutamiento y Selección
- Entrevistas por competencias
- Creación de ofertas de empleo
- Manejo de bases de datos
- Reclutamiento de campo

**Zona laboral:** CDMX.

**Sueldo:** \$4,500 mensuales

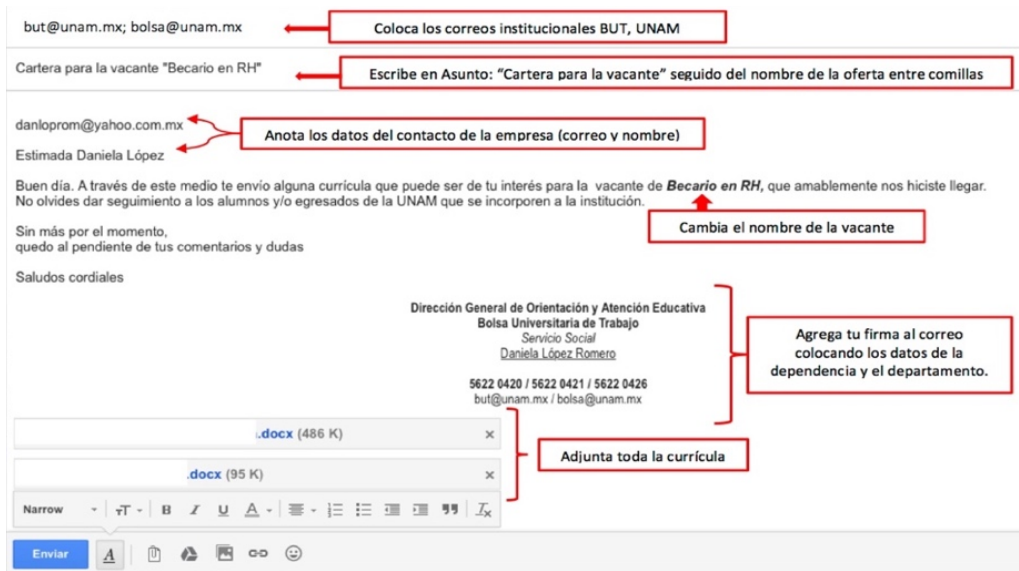
Interesados enviar currículum actualizado a: [but@unam.mx](mailto:but@unam.mx)  
Indicando en Asunto: **Becario en RH (D)**

Esperamos que esta convocatoria sea de tu interés.

*Oferta laboral de la bolsa de trabajo de la UNAM*  
Conoce más propuestas laborales en: <http://bolsa.trabajo.unam.mx>



- Asegúrate de que el currículum vitae de cada postulante tenga buena presentación, para ello, consulta el apartado Currículum Vitae que se encuentra en este manual.
- Envía un correo por vacante, asegúrate de adjuntar todos los currícula y redacta un breve escrito en el cuerpo del correo como se indica en el ejemplo.



Para tener un mayor control de todos los candidatos que se llegan a enviar específicamente de cada grupo de intercambio, se realiza una base de datos en Excel llamada Reporte de eficiencia, la cual permite al reclutador de la empresa corroborar y conocer el número de candidatos UNAM con quienes pueden ponerse en contacto (ver Apéndice D). Asimismo, la BUT lleva el control de todos los candidatos que envían a las empresas en un formato Excel titulado Seguimiento de candidatos Grupos de Intercambio (ver Apéndice E). En ambos formatos es necesario que coloques algunos (o todos) los datos siguientes, dependiendo del formato:

- Número y nombre completo del candidato
- Escolaridad/Situación académica/Licenciatura
- Número de celular
- Correo electrónico
- Nivel de inglés
- Nombre de la empresa y nombre del grupo de intercambio al que pertenecen las ofertas de empleo
- Puesto o vacante a la que se postuló y pretensiones económicas del puesto
- Fecha de envío

## SÍNTESIS

El reclutamiento y selección 2.0 es una de las principales actividades que desarrollarás dentro de la Bolsa Universitaria de Trabajo, ya que se realiza diariamente utilizando las redes sociales del departamento. Durante esta, podrás utilizar la información obtenida en las Juntas de intercambio de cartera, así como de las reuniones mensuales del Sistema Universitario de Bolsas de Trabajo, podrás

elaborar convocatorias que se envían a través del correo electrónico e imágenes que se publican a través de las redes sociales, en las cuales se busca al candidato más apto para cierto puesto, el cual debe cumplir con todos los requisitos del perfil profesional, desde la experiencia, hasta las competencias profesionales que son de gran valor en el mundo empresarial.

### **ENTREVISTAS POR COMPETENCIAS**

**OBJETIVO:** Definir el proceso que lleva a cabo en la aplicación de entrevistas por competencias dentro de la Bolsa Universitaria de Trabajo

Como actividad eventual se encuentran las entrevistas por competencias, las cuales son el primer filtro que debes realizar para cubrir con cierto perfil que la Bolsa Universitaria de Trabajo requiere. Esta actividad se realiza vía telefónica y, durante ésta, debes preguntar al candidato, si quiere continuar en el proceso de selección para saber si la oferta, que se ofrece a través del departamento, es de su interés o no.

Para ello, pregunta los datos generales del candidato, de tal forma que confirmes si son o no correctos. Puedes guiarte por la información que se debe de tener en el currículum vitae, la cual es la siguiente:

- Nombre completo
- Fecha de nacimiento y edad
- Nacionalidad
- Datos de contacto: dirección, números de teléfono (fijo y/o celular) y correo electrónico profesional
- Escolaridad (situación académica, escuela o facultad, licenciatura y generación)
- Idiomas
- Paquetería informática
- Experiencia profesional (empresa, área laboral, puesto, actividades específicas y, fechas de ingreso y término)
- Áreas de interés laboral

Toma en cuenta que, el currículum vitae debe de contener, o expresar, algunas competencias profesionales que la BUT propone (ver Apéndice A). Todo esto con la finalidad de revisar el comportamiento pasado del candidato (experiencia), para prever cómo pueden actuar en el presente, desempeñando un papel en alguno de los puestos a los cuales se realizará la postulación. Cabe señalar que, esta actividad es complementaria para el Reclutamiento y Selección 2.0, Programa Universitario Vincúlase al Mundo Laboral y juntas de intercambio de cartera.

### **SÍNTESIS**

La Bolsa Universitaria de Trabajo al ser parte de los Recursos Humanos y trabajar con las vacantes y ofertas de trabajo de diversas organizaciones, debe de realizar entrevistas iniciales donde se comprueben los datos de los candidatos que se postulan a las vacantes, o bien, aquellos que

permanecen en cartera por parte de la UNAM. Para que puedas lograr llevar a cabo el procedimiento de forma correcta, deberás señalar en el CV del candidato aquellas competencias que se pueden identificar a simple vista ya sea en la experiencia laboral/profesional o en el objetivo del currículum. Posteriormente, se indaga dicha información vía telefónica, con la finalidad de conocer qué comportamiento podrá tener el postulante durante la entrevista con la empresa.

### **PROGRAMA UNIVERSITARIO VINCÚLATE AL MUNDO LABORAL**

**OBJETIVO:** Ordenar las actividades que se llevan a cabo dentro del Programa Universitario Vincúlate al Mundo Laboral.

Como se ha hecho mención anteriormente, la Bolsa Universitaria de Trabajo realiza diversos eventos y reclutamientos especiales, los cuales forman parte del programa Universitario Vincúlate al Mundo Laboral. Este programa se lleva a cabo periódicamente y consta de cuatro momentos diferentes repartidos en: antes, durante y después del evento; y, por ende, son múltiples las tareas que, como prestador de Servicio Social, deberás realizar dentro del programa, como la lista de asistencia y logística del evento. Asimismo, tiene como finalidad brindar a toda la comunidad UNAM experiencias y conocimientos en materia del mercado laboral, a través de eventos, talleres, conferencias, exposiciones y reclutamientos masivos que diversas empresas de prestigio ofrecen a los alumnos y egresados para incrementar su cartera empresarial.

Las actividades que se realizan, por parte del equipo BUT, para la organización de un reclutamiento comienzan a partir de que alguna empresa, institución u organización ofrece sus servicios a la UNAM. Una vez que el responsable o encargado de organizar el evento envía la descripción o el perfil profesional solicitado por la empresa para la que labora, la envía al equipo BUT. Posteriormente, se confirman las fechas o tiempo del proceso de selección, se hace un compromiso con el departamento para que éste pueda dar seguimiento de los resultados obtenidos por la empresa, se valida el programa por el equipo BUT. Cabe señalar que, la empresa invitada es la encargada de personalizar el evento o reclutamiento especial para la UNAM, es decir, ellos llevan el material o cortesías que ofrecerán al público participante.

Como se ha mencionado antes, el programa consta de diversos momentos, donde se llevan a cabo diferentes actividades, estos son:

#### **1) Actividad de logística**

El equipo BUT revisa las fechas tentativas del evento, se encarga de gestionar el préstamo de un auditorio dentro de las instalaciones de la UNAM, así como los materiales que se requieran (micrófono, bocinas, internet, computadora, etc.). Una vez acordada la fecha para el reclutamiento o evento, un miembro del equipo BUT solicita una liga de registro en línea para dicho evento al equipo de informática.

## 2) Actividades de difusión

A través del uso de todas las bases de datos del departamento realiza un filtro de correos que cumplan con el perfil solicitado por la empresa, ya sea en cuanto a carrera, situación escolar, experiencia o manejo de algún idioma.

Elabora una imagen para las redes sociales (utilizando la siguiente liga de acceso <https://www.easel.ly>) y una convocatoria (ver Apéndice C) que tenga los siguientes datos:

- Nombre de la empresa y el programa en el que participarán los universitarios
- Descripción de los requisitos indispensables para participar
- Fecha y lugar (tentativo) del reclutamiento o evento
- Liga de registro
- Fecha límite para el registro en línea
- Número de teléfono y correo electrónico BUT para confirmación de asistencia

Es importante que realices las imágenes de difusión revisando la ortografía, utilizando tanto los logos de la UNAM y DGOAE, como colores llamativos para captar la atención del espectador, para ello, puedes guiarte por los ejemplos que se te presentan a continuación.



Al finalizar, envía las imágenes y convocatorias por correo electrónico a algún correo institucional junto con la lista de correos electrónicos filtrados anteriormente, para que se hagan las publicaciones.

Una vez que los alumnos y egresados UNAM hayan confirmado su registro vía correo electrónico, debes realizar llamadas telefónicas a estos para reforzar y asegurar su participación en el evento; asimismo, a través de este contacto se confirma la sede y el horario, ya sea por vía telefónica o por correo. Posteriormente, elabora una lista de asistencia en Excel, ordenada alfabéticamente, colocando como encabezado los siguientes datos:

Nombre del evento		
No.	Nombre completo	Firma

El día previo al evento, el equipo BUT envía un recordatorio del evento, por correo electrónico, a los participantes que confirmaron su asistencia.

### 3) En el evento

Preséntate con anticipación al lugar del evento, ya que se debe cerciorar que el equipo y los insumos solicitados previamente se encuentren completos; asimismo, apoya a los expositores de la empresa para que ordenen sus materiales, revisen la presentación en PowerPoint que tengan preparada y el sonido del auditorio.

Posteriormente, colócate en la entrada del auditorio para dar la bienvenida a los participantes del evento y completar su registro. Para ello, los alumnos y egresados deberán firmar su asistencia en la casilla correspondiente, si es que se registraron en línea. Asegúrate de llevar un registro en blanco para que las personas que no alcanzaron a registrarse a tiempo puedan incorporarse al evento (ver Apéndice G), donde el encabezado sea el siguiente:

Nombre	Número de cuenta	Facultad y carrera	Nivel de inglés	Firma
--------	------------------	--------------------	-----------------	-------

### 4) Posterior al evento

Realiza el informe pertinente para llevar a cabo el seguimiento. Para ello, descarga la base de registrados en línea, agregar los datos de los registrados en el sitio (lugar del evento) y has la relación de asistencia al reclutamiento, es decir, identifica y anota cuantas personas de las registradas en línea asistieron al evento y cuantas no. Guarda el registro en formato Excel con el nombre del evento y el día. Es importante colocar los datos de los alumnos correctamente, ya que se podrán utilizar estas bases de datos para realizar invitaciones a eventos, reclutamientos especiales, ferias del empleo o talleres que organiza la BUT.

## APLICACIÓN DEL EXAMEN TOEIC

**OBJETIVO:** Reconocer el proceso y requisitos a cumplir para la aplicación del *Test of English for International Communication*

El *Test of English for International Communication* (TOEIC), es un examen que mide los conocimientos, habilidades y capacidades de las personas en el inglés en su entorno laboral. Asimismo, el examen se compone de tres elementos *Listening*, *Reading* y *Speaking* (escuchar, leer y hablar). Una de las grandes ventajas de acreditar el nivel de inglés a través del TOEIC, en lugar del TOEFL, es que, éste último tiene una función meramente académica, mientras que el TOEIC tiene un impacto empresarial, dado que las instituciones laborales muestran preferencia hacia las personas acreditadas en inglés por este examen.

La Dirección General de Orientación y Atención Educativa, en apoyo a la empresa Review Quality S.A. de C.V., realiza la aplicación del examen TOEIC *Listening and Reading* a un grupo de máximo 25 personas. Para el cual, el equipo de logística, conformado de la Bolsa



Universitaria de Trabajo, realizan el registro de los participantes UNAM, así como algunas otras actividades que se mencionarán a continuación.

Es importante que conozcas tanto los requisitos, como el proceso de registro que se lleva a cabo para la aplicación del examen TOEIC, ya que una de las actividades que debes realizar es brindar la información correcta y actualizada del mismo a la comunidad UNAM. Estos son:

#### Requisitos:

1. Ser estudiante o egresado de la Universidad Nacional Autónoma de México
2. Contar con credencial oficial UNAM, o documentación equivalente (tira de materias, título, constancia de créditos/promedio, historial académico o credencial de exalumno)
3. Personas mayores de edad: Identificación oficial (INE, pasaporte, visa, cartilla, cédula profesional)

#### Registro:

- 1) Entrar a la página <http://dgoserver.unam.mx/portaldgose/bolsa-trabajo/htmls/ExamenTOEIC/>
- 2) Depositar el pago del examen en BBVA Bancomer (\$570.00). Número de cuenta: 0191986864, o clave interbancaria: 012180001919868648. A nombre de Review Quality S.A. de C.V. Este costo es preferencial para los alumnos y egresados UNAM.
- 3) Enviar a [toeic.unam@yahoo.com.mx](mailto:toeic.unam@yahoo.com.mx) los siguientes documentos escaneados:
  - a. Credencial UNAM o documento equivalente (tira de materias, título, constancia de créditos/promedio, historial académico o credencial de exalumno)
  - b. Identificación oficial (INE, pasaporte, visa, cartilla, cédula profesional)
  - c. *Voucher* u otro comprobante de transacción a nombre de Review Quality S.A. de C.V.
  - d. Hoja de datos personales (nombre completo, fecha de nacimiento, edad, carrera, facultad o escuela, avance académico, área de interés laboral, teléfono, correo electrónico personal y fecha en que se presentará el examen)

Dicha información la podrás encontrar disponible en la página de la Bolsa Universitaria de Trabajo, disponible en el ícono de TOEIC (<http://www.dgoserver.unam.mx/portaldgose/bolsa-trabajo/htmls/>).

Ahora bien, el día de la aplicación debes solicitar la documentación vía telefónica a los 25 participantes, misma que se llevará en original y en un juego de copias el día de la aplicación correspondiente para cotejo. Debes hacer hincapié en que la aplicación del examen no se realizará, a pesar del pago realizado, a aquellas personas que no envíen y presenten en físico la documentación solicitada. La certificación se recoge días posteriores a la aplicación del

examen dentro de las instalaciones de la Dirección General de Orientación y Atención Educativa, en el departamento de Bolsa Universitaria de Trabajo, ubicado en la planta baja de la dependencia.

### **TALLERES Y ASESORÍAS PERSONALIZADAS PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO**

**OBJETIVOS:** Definir las temáticas que se implementan en los talleres y asesorías de la Bolsa Universitaria de Trabajo, como competencias profesionales, dimensiones, clasificación, identificación y forma de empleo dentro de la entrevista de trabajo y el CV.

Con la finalidad de que conozcas toda la información que se proporciona durante los talleres y asesorías para la búsqueda de empleo en la DGOAE y, al mismo tiempo, adquieras los conocimientos básicos y clave para tu inserción laboral, en este apartado podrás encontrar los elementos necesarios para desarrollar una de las actividades periódicas dentro de la BUT, la cual requiere tu participación como tallerista.

Un taller se puede definir como la estrategia, en forma de curso, que se realiza gracias al proceso de enseñanza sobre algún tema en específico; mientras que las asesorías se refieren al apoyo personalizado que se brinda a las personas. Por consiguiente, los talleres que se imparten en la Dirección General de Orientación y Atención Educativa, a través de la Bolsa Universitaria de Trabajo, se basan específicamente en el modelo de competencias, durante los cuales se abordan temas relacionados a la inserción y búsqueda laboral. Cabe señalar que, tanto los talleres como las asesorías están únicamente dirigidos a alumnos y egresados UNAM.

Las asesorías se imparten de forma individual o a grupos de tres personas; tienen una duración de 1 hora y pueden ir entorno a diferentes temáticas, como entrevista de trabajo, currículum vitae, etc., o bien, simulaciones de entrevistas por competencias. En cambio, los talleres varían en la duración y en las temáticas; cada uno cuenta con un manual, el cual sirve como guía y contiene algunos ejercicios que ayudarán a los participantes en su orientación laboral. Además, estos manuales pueden ser adquiridos en las instalaciones de la DGOAE a un precio de \$50, con un descuento del 50% a la comunidad UNAM que presente su credencial de estudiante o egresado. A continuación, se presentan los nombres, objetivos y duración de los talleres:

- **Obteniendo el Trabajo que Deseo (OTD)**

**Duración:** 6 horas

**Objetivo:** Apoyar a los alumnos con herramientas modernas a usar durante su proceso de ubicación de empleo, de acuerdo con sus capacidades, competencias y motivaciones.

- **Preparando mi entrevista de trabajo**

**Duración:** 3 horas

**Objetivo:** Apoyar a los participantes en la preparación de una entrevista de trabajo exitosa por medio de elementos que les permitan mostrar sus competencias a través de una comunicación adecuada

- **Estrategias para la búsqueda de empleo**

**Duración:** 6 horas

**Objetivo:** Apoyar a los universitarios con herramientas en su proceso de búsqueda de empleo para insertarse al mercado laboral de manera efectiva y en un tiempo breve, de acuerdo con sus competencias profesionales.

- **Herramientas para elaborar un currículum**

**Duración:** 3 horas

**Objetivo:** Proporcionar a los estudiantes y egresados de la UNAM, herramientas basadas en el “Modelo de Competencias” que permitan la elaboración de un currículum efectivo que garantice el interés del reclutador.

#### COMPETENCIAS

Las competencias profesionales se refieren al conjunto de conocimientos, habilidades, comportamientos y motivaciones, las cuales se relacionan para dar como resultado el desempeño de las personas en su actividad profesional. Es decir, estas características son personales y se utilizan día con día durante el desempeño profesional en el trabajo; asimismo, cada persona desarrolla diferentes competencias a lo largo de su formación educativa, la influencia de la familia, la escuela y la sociedad es indispensable para que cada individuo adopte y desarrolle algunas habilidades, adquiera ciertos conocimientos y comportamientos y, por ende, presente diferentes motivaciones que lo llevarán a su desempeño efectivo en el mercado laboral. Existe un variado número de competencias profesionales, en el Apéndice A podrás encontrar algunas definiciones de las más importantes.

#### DIMENSIONES

Aunado a lo anterior, existen cuatro dimensiones fundamentales, las cuales se necesitan diferenciar, ya que permiten identificar y demostrar las competencias de cada persona en diversas situaciones. A continuación, se presentan cada una de éstas.

**Primera dimensión: Conocimientos.**

Esta dimensión se refiere a los conocimientos específicos que se han adquirido en la formación educativa y durante el desarrollo profesional de las personas, es decir, son los conocimientos teóricos y prácticos en materia del área laboral de la persona, que fueron aprendidos a través de la escuela y las prácticas profesionales.

**Segunda dimensión: Habilidades**

Las habilidades son las destrezas que se han heredado o adquirido, las cuales ayudan al desarrollo profesional de las personas. Por ejemplo, ordenado, analítico, práctico, deductivo, persuasivo, con facilidad de palabra, interactivo, etc.

### Tercera dimensión: Comportamientos

Referido a la forma de actuar de las personas durante el quehacer diario, ya sea en la escuela o en el ámbito social a corto o mediano plazos. Los comportamientos ayudan a conseguir logros personales o profesionales. Por ejemplo, confiable, proactivo, adaptable, tolerante, respetuoso, honesto, entusiasta, puntual, etc.

### Cuarta dimensión: Motivaciones hacia el trabajo

La última dimensión se refiere a las experiencias que agradan o desagradan a las personas, en lo personal y social, referidas a la labor que llevan a cabo durante su actividad profesional. Además, anima a los profesionistas a cumplir objetivos, o bien, los desanima para permanecer pasivos.

#### CLASIFICACIÓN

Las competencias también se clasifican dependiendo su finalidad o uso en el ámbito laboral. A continuación, se presenta la clasificación de éstas en la siguiente tabla:

COMPETENCIAS PROFESIONALES		
CATEGORÍA	NOMBRE	ACCIONES CLAVE ASOCIADAS
Comportamiento	Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tratar de entender los cambios</li><li>- Tener una actitud positiva hacia el cambio o la novedad</li><li>- Ajustar los comportamientos</li></ul>
	Confianza	<ul style="list-style-type: none"><li>- Operar con integridad</li><li>- Revelar las propias opiniones</li><li>- Mantenerse abierto a otras ideas</li><li>- Apoyar a otras personas</li></ul>
	Aprendizaje continuo y crecimiento	<ul style="list-style-type: none"><li>- Enfocarse en las necesidades de aprendizaje</li><li>- Interesarse en actividades de aprendizaje</li><li>- Maximizar el aprendizaje</li><li>- Aplicar los conocimientos o habilidades</li><li>- Asumir riesgos en el aprendizaje</li></ul>
	Creatividad / innovación	<ul style="list-style-type: none"><li>- Desafiar los paradigmas</li><li>- Aprovechar la diversidad de recursos</li><li>- Pensar con amplitud de criterio</li><li>- Evaluar múltiples soluciones</li><li>- Asegurar la relevancia de las ideas</li></ul>
	Energía	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mantener un nivel alto de actividad o productividad</li><li>- Habilidad para trabajar continuamente en periodos largos sin necesidad de descanso</li></ul>
	Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"><li>- Buscar de manera activa las oportunidades</li><li>- Calcular los riesgos</li><li>- Comprometerse con una acción</li></ul>
	Integridad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mantener o promover normas éticas, sociales y organizacionales</li><li>- Cumplir con estándares y principios éticos</li></ul>
	Tolerancia al estrés	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mantener un nivel de desempeño estable bajo presión</li><li>- Aliviar el estrés de una forma aceptable para la persona u organización</li></ul>
	Tenacidad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Trabajar para alcanzar los objetivos sin importar los obstáculos</li><li>- Ajustar el enfoque para lograr metas</li></ul>
Personales	Impacto	<ul style="list-style-type: none"><li>- Vestirse adecuadamente</li><li>- Expresar un comportamiento profesional y ético</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hablar y expresarse con seguridad</li> </ul>
Interpersonales	Asesoría	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitar el desarrollo de conocimientos y habilidades de terceras personas</li> <li>- Retroalimentar oportunamente a los demás para alcanzar objetivos</li> </ul>
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizar la comunicación</li> <li>- Mantener la atención de los oyentes</li> <li>- Adaptarse al público receptor</li> <li>- Asegurar la comprensión</li> <li>- Adherirse a las convenciones establecidas</li> <li>- Comprender lo que comunican otros</li> </ul>
	Trabajo en equipo / Alianzas / Colaboración	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer buenas relaciones entre individuos para la inclusión</li> <li>- Laborar con las competencias más fuertes de cada individuo para lograr el objetivo del trabajo</li> <li>- Trabajar en colaboración y cooperación con otras personas</li> <li>- Aceptar el consenso</li> </ul>
Liderazgo	Liderazgo e influencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Madurez emocional</li> <li>- Mantener una actitud positiva en las relaciones afectivas durante el trabajo en equipo</li> <li>- Establecer buena comunicación con los demás</li> <li>- Saber destacarse</li> <li>- Tener objetivos, idear una visión y trazarse</li> <li>- Saber manejar y ajustar recursos</li> </ul>
	Participando en reuniones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizar estilos adecuados de participación y facilitación de reuniones para guiar a los participantes a alcanzar los objetivos de la reunión</li> <li>- Modificar comportamientos de acuerdo a las tareas e individuos que participan</li> </ul>
	Compartiendo responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporcionar autoridad, nivel de decisiones y responsabilidad adecuado para cada colaborador</li> <li>- Utilizar el tiempo, habilidades y potencial de los colaboradores de una forma efectiva creando un sentido de pertenencia al trabajo</li> </ul>
Toma de decisiones	Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar asuntos, problemas y oportunidades</li> <li>- Recopilar e interpretar información</li> <li>- Proponer alternativas e involucrar a otros</li> <li>- Escoger acciones apropiadas y comprometerse con ellas</li> </ul>
	Planeación y Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar y fijar las prioridades jerárquicamente</li> <li>- Definir las tareas y recursos a utilizar</li> <li>- Asignar el tiempo apropiado para el trabajo propio y el de los demás</li> <li>- Aprovechar los recursos disponibles</li> <li>- Mantenerse enfocado utilizando el tiempo eficazmente</li> </ul>
Ventas	Visión global	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar oportunidades y problemas cuando se implanten iniciativas organizacionales</li> <li>- Tomar en cuenta diferentes estrategias</li> <li>- Distinguir las diferencias culturales mundiales</li> </ul>
	Habilidad para vender	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preguntar e investigar</li> <li>- Establecer una estrategia</li> <li>- Establecer una relación positiva</li> <li>- Demostrar capacidad</li> <li>- Lograr compromisos</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser empático con los clientes</li> </ul>

	Orientación al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindar la información adecuada a los clientes</li> <li>- Establecer una relación positiva con los clientes</li> <li>- Tomar medidas para abordar las necesidades y preocupaciones del cliente</li> <li>- Poner en práctica la supervisión eficaz y eficiente, así como evaluar las preocupaciones del cliente</li> </ul>
--	------------------------	--

#### IDENTIFICACIÓN

Hoy en día, las empresas se encargan de reclutar personas que puedan llegar a tener un desempeño notable dentro de ésta, es decir, que sean personas flexibles, y con ciertas competencias profesionales que permitan al candidato adoptar ideas nuevas y tomar retos para cumplir con el objetivo organizacional. Por ende, es importante la identificación de las competencias de cada individuo, dado que los reclutadores tratan de ubicar al candidato ideal en el puesto adecuado.

Para que se puedan identificar adecuadamente las competencias profesionales de una persona, la BUT ha implementado un sistema denominado STAR's (Situación/Tarea, Acción y Resultado), el cual se basa en el Modelo de Competencias y tiene como finalidad ayudar a entender las competencias adquiridas durante la experiencia profesional, ya sea de Servicio Social, prácticas profesionales, etc., de una persona. A continuación, se presenta un breve ejemplo de STAR, donde se señala la función de sus componentes y se señalan los más importantes.

	EJEMPLO	FUNCIÓN
<b>Situación/ Tarea</b>	Durante mi estancia como voluntaria en el <u>Museo de la Acuarela</u> , un grupo de 50 personas asistió al lugar para poder tener una visita guiada al mismo y ser partícipes de uno de los talleres sobre acuarela, ya que tenían agendada una cita, pero mi jefa directa no se encontraba disponible. Así, que <u>no había personal suficiente para realizar ambas tareas</u> .	Señalar el lugar, contexto social, la problemática a combatir y la acción a desempeñar.
<b>Acción</b>	Ante esta situación, decidí dividir al grupo de visitantes en dos, y pedí a uno de mis compañeros impartiera la visita guiada al primer grupo. Mientras tanto, yo <u>organizaba</u> al segundo grupo de visitantes para proporcionarles el taller sobre acuarela.	Mencionar la estrategia o actividad realizada para cumplir con la tarea.
<b>Resultado</b>	La reacción que se obtuvo por parte de los asistentes fue buena, ya que recomendaron a sus familiares y amigos el museo, tanto la visita guiada, como el taller. Por otro lado, mi jefa agradeció mi apoyo e <u>iniciativa</u> ante la situación, así que me propuso ser la tallerista del taller durante mi estancia.	Identificar los resultados obtenidos con su respectivo impacto social (retribución) y personal (experiencia profesional).

Gracias a este sistema, se pueden identificar más fácilmente las competencias que se utilizaron, por ejemplo, organización y planeación, tenacidad, comunicación, adaptabilidad, iniciativa, toma de decisiones, etc.

## PLANEACIÓN DEL DESARROLLO PROFESIONAL

Por lo que se refiere a la inserción laboral exitosa, es necesario identificar los requisitos que los empleadores solicitan en las ofertas de empleo, como experiencia mínima, escolaridad, dominio de idiomas o software, etc. Además, es indispensable reconocer la motivación para el desempeño que cada persona desarrolla.

Una de las ventajas que presenta un estudiante de la UNAM es que al egresar las áreas de conocimiento en las que puede desempeñarse como profesional son múltiples, lo cual, al mismo tiempo, es percibida como una desventaja dado que se crea confusión y angustia al momento de querer ingresar al mercado laboral. Por ende, es indispensable tener una planeación, organización y orientación sobre el camino que se va a elegir en la vida profesional futura.

En primer lugar, se deben definir tres áreas laborales de interés y las actividades a realizar de las cuales se tenga experiencia previa, y se contemple el perfil de egreso de la licenciatura cursada, así como las actividades específicas que pueden desempeñar correcta y fácilmente. Por ejemplo:

Carrera	Pedagogía		
Área	1° Orientación educativa	2° Recursos Humanos	3° Comunicación educativa
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientar a niños y jóvenes en su proceso educativo del ámbito formal</li> <li>- Dar asesoría y seguimiento en el entorno familiar de alumnos</li> <li>- Asesorar a adolescentes en su elección vocacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclutamiento y Selección 2.0</li> <li>- Entrevistas por competencias</li> <li>- Capacitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar contenido educativo</li> <li>- Seleccionar el material adecuado para los medios digitales, los cuales tengan contenido educativo</li> </ul>

Con la definición de cada una de las áreas se lleva a cabo un proceso de reflexión que genera, a la vez, una justificación sobre el por qué se seleccionaron en ese orden dichas áreas. Además, se va delineando el futuro laboral tomando en cuenta los intereses profesionales personales y eliminando, al mismo tiempo, las posibles dudas que surjan.

Como se señaló anteriormente, la motivación para el desempeño es un rasgo importante que se debe de tomar en cuenta para el desarrollo profesional exitoso, dado que conlleva 3 características importantes, las cuales son:

- 1) **Ajuste al puesto:** Hace referencia a la medida en que el perfil profesional personal es compatible con el perfil profesional que solicitan las organizaciones. Para poder realizarlo es

recomendable llenar el formato de Ajuste al puesto (ver Apéndice H). Donde se colocan los datos esenciales de la oferta de empleo del lado izquierdo, mientras que en el lado derecho se anota el perfil profesional personal. Cuando existan coincidencias entre ambos apartados se colocará un punto, de no ser así se anotará el número 0. Al finalizar, se debe de contar con el mayor puntaje posible, lo cual indicará la compatibilidad que se posee para el puesto.

- 2) **Ajuste a la organización:** Se refiere a la medida en que el modo de operación, valores y cultura organizacional de una empresa coinciden con las expectativas personales que se requieren para la satisfacción personal y profesional. Para ello, es indispensable definir la organización a la que se requiere ingresar, tomando en cuenta los siguientes aspectos:
  - a) Tipo de organización (pública o privada)
  - b) Tamaño de la institución (pequeña, mediana o grande)
  - c) Giro (área en la cual se desempeña la empresa)
  - d) Actividades que se desarrollan dentro de la empresa
  - e) Ubicación laboral
- 3) **Ajuste a la ubicación geográfica:** Es la medida en la que la ubicación geográfica proporciona tanto retos, como oportunidades, correspondientes con la necesidad y satisfacción personal.

#### BÚSQUEDA DE EMPLEO

La búsqueda de empleo es uno de los procesos que requiere mayor atención por parte del candidato, ya que es aquí donde se puede poner en práctica la planeación del desarrollo profesional, la cual se abordó anteriormente.

Existen diversos medios, espacios virtuales y eventos creados específicamente para la búsqueda de empleo, como las Ferias del empleo, las bolsas de trabajo, las redes sociales o Sistemas Automatizados donde las personas se inscriben para proporcionar su CV, con la finalidad de postularse a las ofertas de empleo que se presentan a través de todos estos recursos anteriormente señalados.

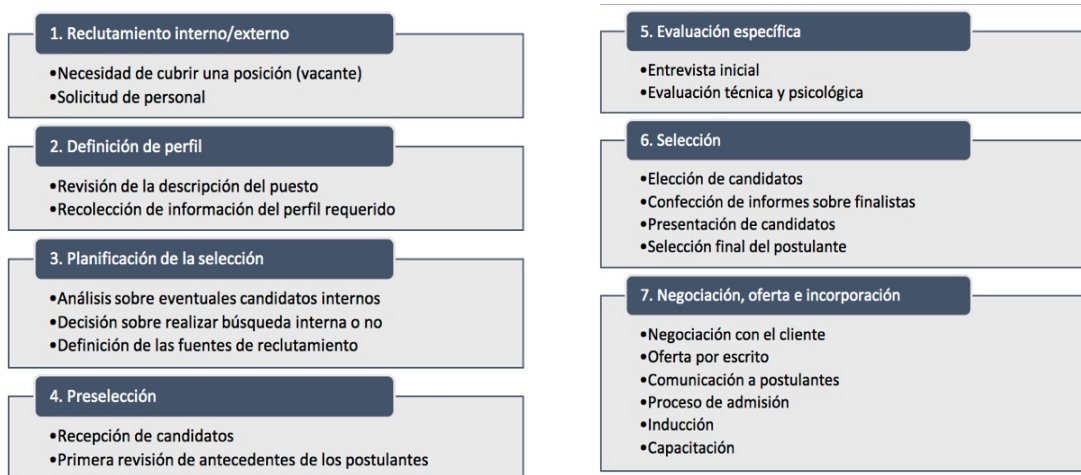
En el caso específico de las redes sociales como medios de búsqueda laboral, se puede señalar que son consideradas como herramientas controladas por reclutadores como medio de atracción de talento o para revisión de perfil, las cuales se ocupan con mayor frecuencia en el siglo XXI gracias a la inmediatez que presentan y a que muchos usuarios, específicamente de Facebook, pueden encontrar con facilidad acceso a las ofertas de empleo. Por otro lado, redes sociales como LinkedIn, Instagram, Twitter son utilizadas por usuarios con el mismo fin, pero con menor audiencia.

Por otra parte, las bolsas de trabajo, ya sean empresariales o institucionales (de universidades), son utilizadas con el mismo fin. Cabe señalar que existen empresas u ofertas laborales apócrifas, las cuales son atractivas por el sueldo, prestaciones, zona laboral y



contratación inmediata que prometen, pero éstas deben de ser identificadas por los posibles postulantes para no dejarse llevar.

A continuación, se presenta el proceso de contratación que se lleva a cabo dentro de algunas empresas. Información que te será de utilidad para brindar durante todos los talleres de la BUT.



## CURRÍCULUM VITAE

El *currículum vitae*, mejor conocido como CV, es aquel documento que expresa el perfil profesional de una persona, el cual contempla información personal esencial y académica, experiencia y competencias profesionales, así como conocimientos de idiomas y paquetería informática (softwares). Su función se basa como una herramienta que ayuda tanto al profesional, como al entrevistador o reclutador, ya que la labor del primero es “vender” su perfil profesional, en el mercado laboral, a la mejor empresa. De tal forma que, éste sirve como una guía de apoyo para confirmar y profundizar sobre su contenido en una entrevista de trabajo.

Una vez que se ha realizado la planeación para el desarrollo profesional, es indispensable plasmar la información pertinente, que tenga congruencia con ésta, en un CV. La Bolsa Universitaria de Trabajo elaboró una propuesta de formato de CV, donde la información que se coloca es la esencial e ideal, haciendo que este documento sea visualmente agradable. Por tanto, el contenido del currículum vitae es el siguiente:

- 1. Encabezado.** Se refiere al identificador del CV, donde se responde a la pregunta ¿quién soy? Por ejemplo, Licenciado en economía, Arquitecto, Ingeniero, etc. Además, se puede colocar la experiencia que se relacione con el puesto a conseguir, por ejemplo “Lic. En Psicología con experiencia en educación”. Cuando se trata de un estudiante se coloca el semestre, por ejemplo “Estudiante del quinto semestre de geografía”.

2. **Datos personales de identificación.** Para no ocupar una gran cantidad de espacio en el CV sólo se colocan datos personales esenciales como nombre completo, fecha de nacimiento, nacionalidad, dirección (calle y colonia), teléfono fijo (opcional), teléfono celular y correo electrónico.
3. **Fotografía (opcional).** La fotografía que se coloca debe ser tamaño infantil, ya sea en blanco y negro o a color. Utilizando siempre vestimenta formal.
4. **Objetivo profesional.** Este apartado es el más importante del currículum, ya que el reclutador muestra el interés en él por su contenido, el cual expresa los conocimientos, la experiencia y las competencias que se ofrecen a la empresa. Para la redacción del mismo, se debe responder a las siguientes preguntas: ¿Qué ofrezco?, ¿a quién se lo ofrezco?, y ¿para qué se lo ofrezco?
5. **Formación académica.** En este rubro se colocan los estudios a nivel profesional, ya sea a nivel técnico, alguna licenciatura o posgrado. La organización de este apartado se hace colocando los estudios más recientes primero. Para ello, se coloca el nombre de la institución educativa o universidad, seguido de la facultad o escuela y carrera cursada, generación, situación académica (estudiante, egresado o titulado), el promedio (que sea mayor a 8.5) y, por último, se recomienda colocar algunos datos de la titulación, como el nombre del proyecto (en caso de que tenga relación con el puesto a obtener) y, si se obtuvo mención honorífica, se coloca seguido de un asterisco.
6. **Experiencia profesional.** A través de este apartado se plasma toda la experiencia profesional con la que se cuenta, no importa si es de Servicio Social, becario, trainee o de prácticas profesionales. Asimismo, se pueden integrar los concursos en los que se haya participado colocando el lugar que se obtuvo en la premiación del mismo. Es importante colocar el nombre de la empresa, fecha de inicio laboral, así como del término de la misma (mes y año), área en la cual se laboró, actividades específicas desempeñadas y los logros obtenidos, los cuales son valorados por los reclutadores, ya que se comprueban las competencias profesionales. Para la formulación de los logros se puede retomar el formato STAR's.
7. **Superación académica.** Durante este apartado se coloca la información perteneciente a las actividades extraescolares que se realizaron para la formación profesional continua, la cual debe estar relacionada con el puesto a obtener, por ejemplo, cursos, conferencias, coloquios, talleres, diplomados, etc. Para ello, se coloca el nombre de la actividad, nombre de la institución patrocinadora, lugar, seguido de las horas y fecha en la cual se llevó a cabo.
8. **Paquetería informática.** En el caso de los softwares o paquetería informática, se requiere incluir los tipos de programas que se utilizan de acuerdo a la formación profesional con la que se cuenta, así como el nivel que se posee de conocimiento y manejo de estos (básico, intermedio o avanzado).
9. **Idiomas.** El conocimiento y manejo de algún idioma se coloca en este apartado. Es importante que, se coloque el nombre del idioma, la institución o tipo de examen (TOEIC, TOEFL, etc.), el puntaje obtenido y la fecha de certificación. En dado caso de que el idioma no tenga certificación se coloque un nivel aproximado, como básico, intermedio o avanzado.

**10. Áreas de interés laboral.** Por último, en este rubro, se colocan aquellas áreas que sean de interés, de las cuales se tenga experiencia profesional y se relacionen con la formación académica.

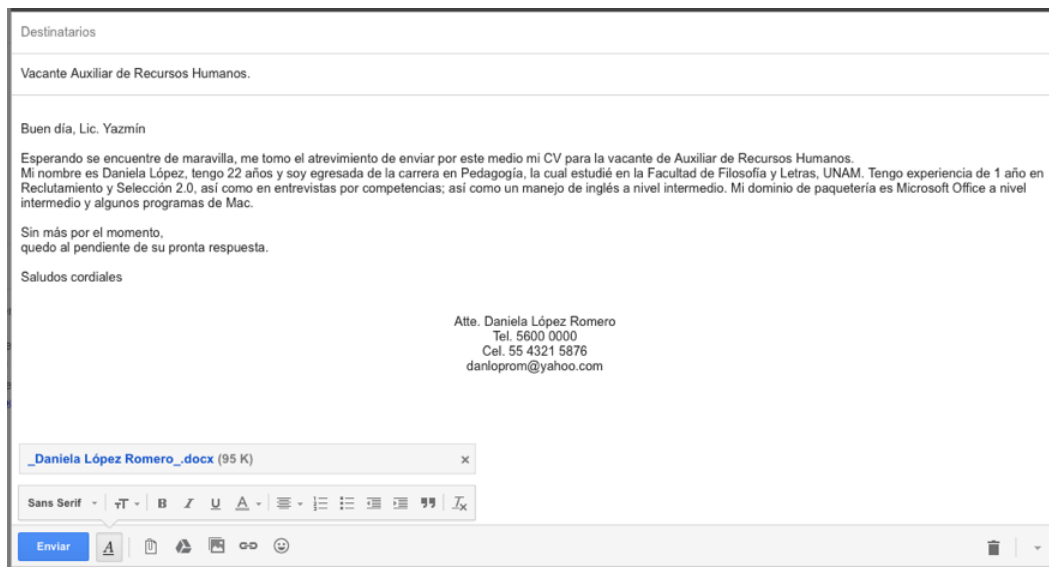
A continuación, se presenta un ejemplo de CV, el cual contiene la información ordenada y resumida. Asimismo, en los apéndices podrás encontrar el formato para la realización y revisión de un CV (ver Apéndice I).

<p style="text-align: center;"><b>Licenciado en contaduría</b> <b>Luis Caballero López</b> Ignacio Aldama N° 5 Col. San Agustín Mexicano, 03 de enero de 1993 (24 años) 5600 0104; 55 1234 8765 <a href="mailto:luis_cablopez@gmail.com">luis_cablopez@gmail.com</a></p> <p><b>OBJETIVO PROFESIONAL</b> Aportar y fortalecer mis conocimientos en el área fiscal, con la finalidad de agilizar los procesos de declaración anual de impuestos tanto de personas físicas, como morales, con creatividad e iniciativa, en una empresa contable.</p> <p><b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b> Universidad Nacional Autónoma de México Facultad de Contaduría y Administración, Lic. Contaduría, Gen. 2010 Titulado. Mención honorífica*</p> <p><b>EXPERIENCIA PROFESIONAL</b> <b>Secretaría de Administración Tributaria (SAT).</b> (julio 2014 - a la fecha) Auxiliar contable <u>Actividades:</u><ul style="list-style-type: none"><li>- Atención fiscal a contribuyentes</li><li>- Trámites y servicios relacionados a la declaración anual y mensual de personas físicas y morales</li><li>- Formulación de dictamen de estados financieros</li><li>- Creación y manejo continuo de bases de datos varias</li></ul><u>Logros:</u> Propuse un sistema que permitió agilizar el registro de los usuarios reduciendo el tiempo de espera de los contribuyentes. Soy el encargado de brindar la capacitación e inducción del nuevo personal, ya sea a prestadores de Servicio Social, Becarios o contadores (titulados).</p> <p><b>SUPERACIÓN ACADÉMICA</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Curso de Declaración Anual de Personas Físicas, UNAM: División de educación continua. FCA. Ciudad de México. (30 horas, enero-marzo, 2013).</li></ul></p> <p><b>PAQUETERÍA INFORMÁTICA E IDIOMAS</b> Inglés avanzado TOEIC 900 puntos (enero, 2013) Microsoft Office nivel avanzado</p> <p style="text-align: center;"><b>ÁREAS DE INTERÉS LABORAL</b> <u>Finanzas, Auditoría y Presupuesto</u></p>
--

Por último, toma en cuenta las siguientes recomendaciones, las cuales te servirán para la revisión de los currícula y la elaboración de tu CV:

- Utiliza un tipo de letra para todo el CV (Calibri, Times New Roman o Arial) que tenga un tamaño entre 10 y 12 puntos
- La extensión del currículum es de una cuartilla, máximo dos y se elabora en hojas blancas sin arrugas o manchas. Puedes colocar los márgenes estrechos para que la información no se extienda a más hojas
- Toda la información del CV tiene que estar relacionada con el puesto a obtener. Personaliza y adapta tu currículum de acuerdo a tus intereses profesionales
- Coloca sólo las etiquetas que vienen en el ejemplo (objetivo profesional, áreas de interés laboral, paquetería informática e idioma, etc.), ya que de lo contrario ocuparán mucho espacio
- No escribas información de más en los datos personales. Evita colocar datos como RFC, CURP, cédula profesional, nombres y edades de familiares, etc., dado que en las páginas de internet o Sistemas Automatizados otra gente puede obtener más fácilmente tus datos
- Sé honesto en toda la información que proporciones, sin exagerar y omitir datos
- Cuida la coherencia del contenido, el orden en el que coloques la información, la ortografía y la redacción
- El correo electrónico que se anota debe de ser profesional. Puede contener las letras de tu nombre y día de nacimiento
- Coloca la fotografía sólo en caso de que lo soliciten
- Utiliza verbos en pasado para la experiencia profesional que ya no realizas, y en presente los que te encuentras realizando
- Evita usar tecnicismos o abreviaturas en todo el contenido del CV
- Envía tu CV a una sola persona, es decir, de forma individual, de tal forma que no agregues varios destinatarios
- El currículum se elabora de forma cronológica, anotando lo más reciente primero
- Promueve tu CV on-line, pero no en más de 4 bolsas de trabajo de internet. Dado que algunos Headhunters utilizan estos medios para filtrar currícula y resultará molesto encontrar el mismo CV en todas las páginas
- Actualiza, por lo menos una vez al año, todos los datos del currículum
- No anexes documentos extra en el currículum
- Siempre lleva por lo menos 2 impresiones de tu CV a una entrevista de trabajo
- Guarda tu currículum en formato PDF y Word, siempre colocando tu nombre completo en lugar de "CV"

Una vez que se han tomado en cuenta las recomendaciones para la elaboración y perfeccionamiento del CV, es importante que tengas claro cómo hacer una presentación de alto impacto para que puedas enviar vía correo electrónico el currículum. Para su elaboración, es necesario que cuentes con un correo electrónico profesional personal, el nombre de la vacante, así como el correo electrónico y el nombre de la persona encargada de RH de la empresa en la cual deseas ingresar. A continuación, se presenta un ejemplo de presentación de alto impacto:



### ENTREVISTA DE TRABAJO

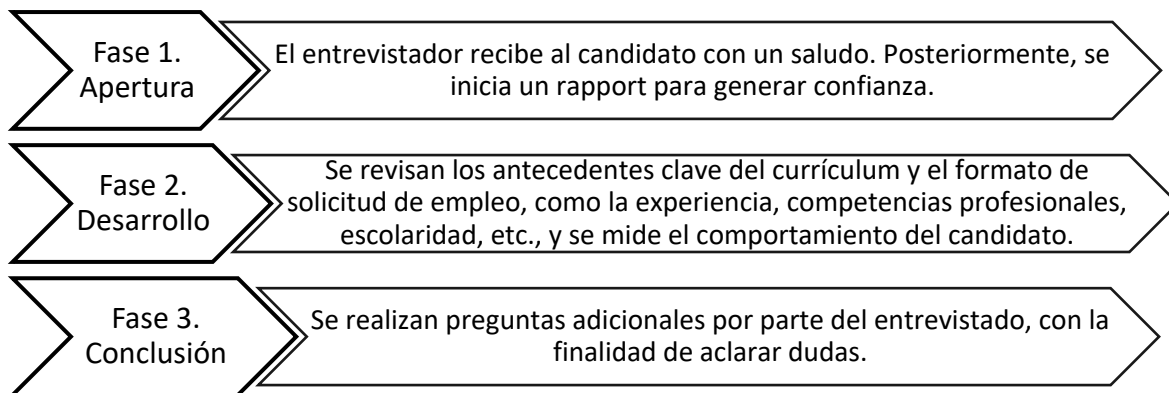
Se puede definir a la entrevista de trabajo como el proceso donde se lleva a cabo el primer contacto personal entre un empleador y un candidato a ocupar un puesto de trabajo. Durante la entrevista laboral se pueden destacar dos tipos de objetivos, el primero se enfoca al entrevistador, mientras que el segundo tiene que ver con el entrevistado. Así, pues, los tres principales objetivos del entrevistador son:

1. Obtener información precisa sobre las competencias del candidato que puedan ser utilizadas para predecir su desempeño futuro en el puesto
2. Informar sobre el perfil, vacante y actividades, así como de la empresa
3. Evaluar el nivel de compatibilidad motivacional

Mientras que los objetivos del entrevistado (candidato) son los siguientes:

1. Demostrar que cubre con el perfil solicitado y que posee las competencias para desempeñarlo
2. Reunir información sobre el puesto y la empresa para tomar una decisión respecto a su posible aceptación
3. Comprobar el nivel de compatibilidad motivacional que tiene

Asimismo, la entrevista consta de diversas fases que la componen, donde se busca complementar la información del currículum. Por tanto, este proceso es importante, ya que se determina quién es la persona más idónea para cubrir la vacante. Dichas fases son las siguientes:



Cabe señalar que no todas las entrevistas son iguales, por tanto, se debe mantener una posición abierta a cualquier actividad a realizar o cambio. Por ejemplo, existen entrevistas que se realizan por teléfono, video llamada o de forma presencial, que contemplan a una, dos o más personas, ya sea entrevistadores o candidatos.

Dado que el proceso que se lleva a cabo para la entrevista es algo extenso y variado, a continuación, se señalan algunas recomendaciones que se tienen que tomar en cuenta para realizar una entrevista exitosa.

- Investiga previamente a la empresa o institución
- Prepara tu repertorio STAR's, el cual te servirá para responder a las preguntas que genere el entrevistador
- La puntualidad es primordial antes de la entrevista de trabajo. Preséntate por lo menos 15 minutos antes
- Demuestra confianza y seguridad en ti mismo. Levanta la vista y sonríe levemente de vez en cuando
- La vestimenta y la presentación es fundamental, ésta tiene que ser formal o, por lo menos, adecuada a la cultura organizacional que se maneja en la empresa. Utiliza colores neutros, lleva tus uñas limpias y recortadas, no utilices joyería tosca o llamativa, evita los olores fuertes (cigarro o demasiado perfume)
- Proporciona respuestas cortas, claras y concisas, destacando tus fortalezas. No ocupes lenguaje rebuscado
- Trata de ser flexible, aceptando la opinión de terceros
- Presta atención al lenguaje corporal que estás emitiendo (postura, volumen de voz, movimientos, etc.)
- Pregunta por los aspectos importantes de la empresa (tareas a desempeñar, cultura organizacional, lugar de trabajo, etc.). Así mismo, muestra interés al final de la entrevista mencionando alguno de estos aspectos: “¿Cuánto demora el proceso de reclutamiento y selección?”, “En dado caso de que siga en el proceso de selección, ¿cuál es el paso que sigue?”, y “En dado caso de que me contraten, ¿con quién debo reportarme?”
- Pide la opinión del entrevistador sobre tu entrevista. Esto te ayudará a mejorar tus puntos débiles en el futuro

- Siempre lleva contigo una solicitud de empleo previamente elaborada, así como dos copias de tu CV. Además, solicita por lo menos tres cartas de recomendación en tus antiguos trabajos
- Evalúa tu entrevista, para ello, identifica tu desempeño general. Toma en cuenta tu nivel de comunicación utilizado, la opinión que tienes de la entrevista, duración, los aspectos que te pudieron faltar mencionar, etc.

### ¿CÓMO IMPARTIR UN TALLER?

Como se ha venido detallando a lo largo de este apartado, la impartición de los talleres y asesorías personalizadas es una de las actividades que tienen mayor impacto dentro de las actividades que debes realizar durante tu estancia en la BUT. Por ende, toda la información anteriormente expuesta te será de utilidad para llevar a cabo dichas actividades. Asimismo, toma en cuenta que debes tener a la mano cada uno de los manuales de los talleres, ya que se debe contar con un orden y ciertas temáticas que se abordarán, además de que, en ellos hay ejercicios que deben ser realizados por los participantes.

Teniendo claro todo esto, lo primero que debes hacer es elaborar cuatro presentaciones en PowerPoint, una por cada taller. Para ello, sigue las siguientes recomendaciones:

- Utiliza colores claros y llamativos para el fondo de las diapositivas, y colores oscuros para las letras de cada una
- Elabora mapas conceptuales con base en las temáticas o agrega imágenes relacionadas con el tema, en las presentaciones
- Agrega una carátula donde coloques los nombres de la dependencia, el departamento y el taller, así como los logos de la UNAM y la DGOAE. Posteriormente, agrega el contexto social en la segunda diapositiva, el cual servirá como introducción al tema, seguido del objetivo del taller
- Selecciona la información y palabras clave de cada uno de los manuales para la elaboración de las diapositivas de su respectiva presentación. Esto te facilitará la elaboración de las mismas
- No olvides colocar cada uno de los ejemplos de los manuales, así como los ejercicios y recomendaciones que existan. Para lo cual, debes seguir el orden que tienen los temas de cada uno
- Al finalizar, agrega una diapositiva final donde coloques los nombres de cada uno de los demás talleres, lo cual te servirá para invitar al público a participar en ellos.
- Recuerda colocar al final de cada presentación los correos institucionales, los números telefónicos y las redes sociales de la BUT

Una vez que hayas elaborado todas las presentaciones debes de enviarlas a alguna persona del equipo BUT para que sean revisadas y, por tanto, recibas retroalimentación que te ayudará a modificar y mejorar cada una.

Ahora bien, para poder impartir los talleres es necesario que cuentes con los siguientes materiales:

- 1) Lista de personas registradas a los talleres y asignación del aula
- 2) Equipo de cómputo y proyección
- 3) Lista de registro en blanco, la cual sirve para completar el registro realizado vía telefónica por los participantes
- 4) Plumones para pizarrón, borrador y hojas blancas
- 5) Manual del taller

Por lo que se refiere a la impartición, es necesario que tomes en cuenta los siguientes datos y recomendaciones, para que los talleres se lleven a cabo más fácilmente:

- Asegúrate de que cada integrante tenga el manual del taller a impartir
- No olvides pasar la lista de registro en blanco para que todos los participantes anoten sus datos
- Demuestra seguridad y claridad en todo momento. Los manuales sirven de guía y de apoyo en dado caso de que te llegues a trabar
- Solicita la participación de los participantes. Pregunta aspectos relacionados al contenido de los manuales, como su experiencia en la vida profesional, expectativas, dudas, etc.
- Proporciona ejemplos de la vida cotidiana
- Realiza una invitación a la certificación TOEIC, señalando el descuento con el que cuenta la comunidad UNAM
- Recuerda que los talleres tienen cierta duración, por ende, no se puede sobrepasar la hora de término y no se puede reducir el horario.
- Aclara todas las dudas que tengan los participantes con respecto al contenido de los manuales o la elaboración de los ejercicios

Una vez finalizado el taller, asegúrate de que el aula quede sola y reporta al encargado de computación de la DGOAE que ha finalizado la actividad para que el proyector y la computadora sean guardados. Posteriormente, llena la base de datos en Excel, denominada Registro de participantes en talleres (ver Apéndice J), con base en el registro en blanco que se llenó durante el taller. Para ello, se coloca el nombre del taller en el encabezado y la fecha de aplicación del mismo.

Con respecto a las asesorías personalizadas, la labor que se realiza es similar, pero en éstas el público al que va dirigido es menor a 3 personas; asimismo, no se ocupan materiales adicionales más que el manual (dependiendo de la temática a abordar). Cabe señalar que, las asesorías personalizadas son previamente solicitadas vía telefónica o presencial, tienen duración de una hora y pueden ser simulación de entrevista por competencias.

### **SÍNTESIS**

Los talleres y asesorías que se brindan a través de la Bolsa Universitaria de Trabajo son de las actividades que tienen mayor impacto dentro del departamento, ya que es aquí donde los procesos de enseñanza y aprendizaje se ven involucrados. Además, se basa en el modelo de competencias, para lo cual el departamento las define como el conjunto de conocimientos, habilidades, comportamientos



y motivaciones que una persona posee y demuestra en su vida profesional, por ende, se requiere identificar sus dimensiones –conocimientos, habilidades, comportamientos y motivaciones hacia el trabajo-, su clasificación dependiendo su categoría –comportamiento, personales, interpersonales, de liderazgo, toma de decisiones y/o ventas-; además, de una forma para poder identificarlas, en este caso el sistema STAR´s (situación/tarea, acción y resultados). Por otro lado, para el inicio de la vida laboral y la búsqueda de empleo, es indispensable conocer las expectativas laborales que presentas, como la zona, el horario, tipo de organización, sueldo, etc., todo esto con la finalidad de realizar la postulación a la oferta de trabajo, donde la herramienta más importante se denomina *Curriculum vitae*, misma que complementa cada una de las fases de la entrevista de trabajo. Estas últimas, deben reflejar las competencias profesionales que una persona posee. Asimismo, esta información y conocimientos que se te presentan te serán de utilidad para tu vida profesional y, por ende, para poder impartir de forma correcta los talleres y asesorías.

### **FERIAS DEL EMPLEO UNAM**

**OBJETIVO:** Identificar las ferias del empleo, así como cada una de las fases que las componen

Con el fin de ofrecer a los alumnos y egresados a nivel licenciatura y posgrado de la UNAM, la máxima casa de estudios realiza diversas Ferias del empleo, estos eventos se llevan a cabo anualmente dentro de las facultades o escuelas que la Universidad Nacional contempla. El departamento de Bolsa de trabajo de cada facultad se encarga de realizar a lo largo de un día la feria del empleo en su plantel, mientras que la Secretaría de Atención a la Comunidad Universitaria, a través de la DGOAE y los Servicios de Bolsa de Trabajo de Facultades y Escuelas, se encargan en conjunto de organizar la Feria del Empleo en el Centro de Exposiciones y Congresos, UNAM, el cual se encuentra en las instalaciones de Ciudad Universitaria y tiene la duración de dos días.

Dado que la máxima casa de estudios cuenta con 120 licenciaturas, 56 planes de estudio de especialización y 40 programas de maestría y doctorado que se imparten en diferentes sedes académicas, estos eventos ofrecen la oportunidad de conocer el mercado de trabajo y entrar en contacto con diferentes empresas, instituciones y organizaciones, lo cual sirve como estrategia para facilitar la incorporación de la comunidad UNAM al mercado laboral, en condiciones que puedan satisfacer las necesidades tanto de los universitarios, como de los oferentes de empleo. Dichas empresas e instituciones tienen por objetivos principales los siguientes:

- *Dar a conocer* las ofertas y vacantes de empleo a alumnos y egresados.
- *Informar* sobre los programas de becarios, prácticas profesionales y trainee para estudiantes de nivel licenciatura.
- *Incrementar* su cartera de candidatos a nivel profesional con el perfil acorde a sus necesidades, lo cual reduce el tiempo y costo en el proceso de reclutamiento y selección de personal.

Cabe señalar que, dentro de este tipo de eventos las instituciones se organizan dependiendo de su función en el sector en la economía, por ende, se dividen en cuatro secciones, las cuales son las siguientes:

- 1) **Inclusión laboral:** Se brinda información sobre programas y ofertas de empleo para universitarios que presentan algún tipo de discapacidad.
- 2) **Empleadores:** Dan a conocer ofertas de empleo para egresados de licenciatura y posgrado, con diferentes perfiles (becario, trainee, prácticas profesionales, etc.).
- 3) **Sistema Universitario de Bolsa de Trabajo:** Realizan la promoción de servicios y apoyos que brindan las bolsas de trabajo de escuelas y facultades UNAM, y dentro de la BUT, las cuales favorecen la inserción laboral de estudiantes y egresados.
- 4) **Emprendedores:** Brindan asesoría sobre los servicios que ofrece la UNAM para universitarios interesados en el emprendimiento, para generar su propia empresa.

Ahora bien, a grandes rasgos, tu desempeño como prestador de Servicio Social en la BUT se determina dentro del *Sistema Universitario de Bolsa de Trabajo*. Además de la exposición, anteriormente mencionada, la BUT se encarga, como bolsa de trabajo de toda la UNAM, de realizar la invitación y comercialización del evento a las empresas, así como de dar seguimiento, no sólo a los resultados obtenidos por éstas durante y después del evento, sino también de identificar el papel que desempeñan los egresados y alumnos que asistieron, como el motivo de su asistencia, expectativas y resultados. A continuación, se señalan cada una de las fases mencionadas, las cuales te serán de utilidad para conocer todos los procesos y tareas que se realizan para la Feria del Empleo; de igual forma, se coloca la información que debes de conocer para aclarar posibles dudas de los participantes del evento.

#### INVITACIÓN

La invitación a la feria del empleo que se realiza a las empresas, es uno de los procesos más importantes, dado que este evento se compone de la participación de las mismas en conjunto con la comunidad UNAM. Para ello, se retoman las bases de datos de las empresas participantes durante años anteriores en la Feria del empleo UNAM; en ellas se puede encontrar datos como el nombre del contacto a cargo del área de atracción de talento o Recursos Humanos, su número telefónico, correo electrónico y empresa para la que labora.

Una vez identificados los datos, debes llamar, como parte de una de tus actividades en el Servicio Social, a cada empresa para confirmar y/o actualizar los datos. Durante esta invitación deberás de ser cordial e informar los datos más pertinentes del evento, como se señala en el siguiente ejemplo:

- Buen día, mi nombre es Daniela López. Hablo de la Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM. El motivo de mi llamada es para invitar a la empresa a participar en la XVII Feria del Empleo UNAM 2017, la cual se llevará a cabo los días 12 y 13 de septiembre de 2017,

en el Centro de Exposiciones y Congresos UNAM, ya que en años anteriores nos han acompañado en este evento. Si desea, le puedo hacer llegar una invitación (Guía de contenido) en versión PDF, donde puede encontrar los precios, tipos, medidas y ubicación de cada uno de Stands disponibles. Para ello, sólo requiero me confirme o proporcione sus datos para actualizarlos en la base de datos que tenemos, como el nombre, cargo, empresa, giro de la empresa, número de teléfono y extensión, y correo electrónico.

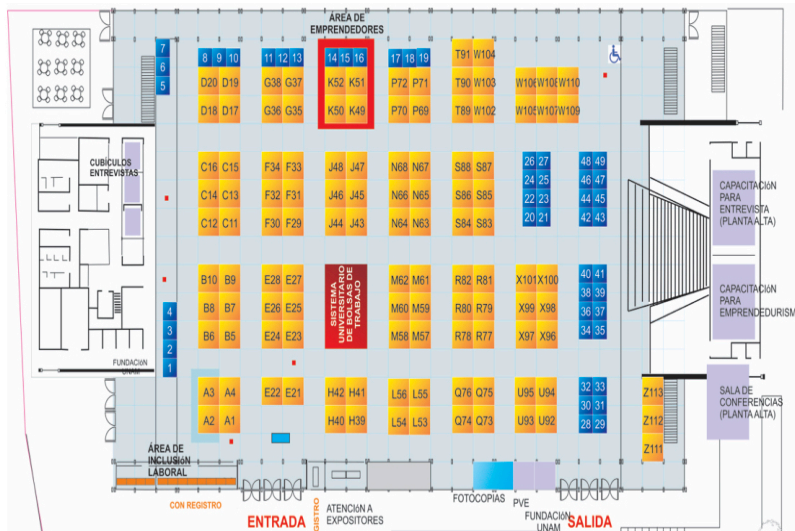
Por otro lado, es importante que cuentes con la siguiente información, la cual se encuentra en la invitación electrónica (versión PDF), para que la puedas proporcionar a las empresas que presenten dudas con relación al evento:

<b>Feria del Empleo UNAM</b>		
<b>Lugar</b>	Centro de Exposiciones y Congresos, UNAM. Av. Del IMAN número 10, Ciudad Universitaria	
<b>Opciones de participación</b>		
<b>Stand Azul A</b>	<b>Stand Azul B</b>	
Costo: \$8,267 Superficie: 4m <sup>2</sup> de área libre (2x2 m.) Dimensiones: 2 m x 2.40 m	Costo: \$9,483 Superficie: 9m <sup>2</sup> de área libre (3x3 m) Dimensiones: 3m x 2.40 m	
<b>Stands Premium</b>		
<b>Stand Platino</b>	<b>Stand Oro</b>	<b>Stand Plata</b>
Precio Beneficios	Precio Beneficios	Precio Beneficios
<b>Contacto</b>		
<b>Subcomité de planeación</b>		<b>Subcomité de montaje y logística</b>
Lic. Laura Montoya Jiménez Lic. Yazmin Barrales Zarza Coordinadoras de planeación  Lic. Luz del Carmen Sanabria Miravete Lic. Mariana Moreno Jurado Lic. Mariela Hernández Carrillo <a href="mailto:sisbut@unam.mx">sisbut@unam.mx</a> Tels. 5622 0420, 21 y 26; 5616 1273 y 5616 0837		Lic. Apolo Granados Gallardo Coordinador de Montaje y Logística <a href="mailto:joseapol@unam.mx">joseapol@unam.mx</a> Tels. 5622 6666 ext. 40357, 5622 0426 y 55 2893 6364

#### COMERCIALIZACIÓN

Para que el proceso de comercialización se pueda llevar a cabo el Equipo BUT debe definir un aproximado de *stands* (lugares de exposición), que estarán disponibles para su venta. Éstos se dividen, como se mencionó anteriormente, en dos tipos –A y B-, dentro del Centro de Exposiciones y Congresos, UNAM.

A continuación, se anexa un plano con la distribución que se presenta dentro de este espacio, la cual se encuentra incluida en la Guía de contenido (invitación).



Posterior al proceso correspondiente a las invitaciones, las empresas solicitan la compra de un stand para su participación como expositores de la Feria del Empleo, todo esto con base en la distribución establecida. Para ello, se envía diversos formatos e instrucciones, donde se solicita la información básica de la empresa –nombre, giro, RFC, nombre y datos de contacto, etc.-. El primer formato, correspondiente a la solicitud de compra de stand se encuentra el siguiente formato:

XVII Feria del Empleo UNAM 2017					
Solicitud de stand					
DATOS DE LA EMPRESA					
Tipo de Stand (marque con una x)	Azul A	Azul B	Stand Platino	Stand Oro	Stand Plata
Número de stand (envíar dos opciones)					
Nombre comercial					
Giro					
Número aproximado de empleados					
Nombre del contacto					
Puesto					
Teléfono					
Correo electrónico					
DATOS PARA FACTURACION					
Nombre o Razón Social					
<b>Domicilio Fiscal</b>					
Calle					
Número exterior					
Número interior					
Colonia					
Código Postal					
Delegación o Municipio					
Ciudad					
RFC (indispensable enviar copia del RFC)					
Persona encargada de tramitar el pago					
Cargo					
Teléfono					
Correo electrónico					
Fecha de transferencia					
Nombre que aparecerá en la XVII Feria del Empleo UNAM 2017 (diferenciando mayúsculas, minúsculas y puntuación)					

Una vez que las empresas han llenado correctamente la solicitud de stand y han realizado el pago del mismo, el equipo de Bolsa Universitaria de Trabajo se encarga de enviar, vía correo electrónico, los lineamientos de participación y formatos requeridos para continuar con el proceso de inscripción y participación en el evento. El primer formato se denomina Guía de contenido y lineamientos de participación y es el siguiente:



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
DIRECCIÓN GENERAL DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN EDUCATIVA  
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y VINCULACIÓN



**XVII Feria del Empleo UNAM 2017**

**Guía de contenido y lineamientos de participación**

La XVII Feria del Empleo UNAM 2017 tiene como objetivo ofrecer a los alumnos de los últimos semestres y a los egresados de nivel licenciatura y posgrado la oportunidad de conocer el mercado de trabajo y entrar en contacto con los oferentes de empleo como estrategia para facilitar su incorporación al mercado laboral en condiciones que satisfagan las necesidades de los universitarios y de las empresas e instituciones participantes. *Por lo que sólo podrán promoverse ofertas de empleo de NIVEL PROFESIONAL, descartando puestos para promotores, vacantes con sueldos por comisiones o perfiles de oficios.*

**El Comité Organizador se reserva el derecho a retirar de los stands, durante el montaje y los días de la Feria, ofertas que no sean profesionales.**

Los programas de prácticas profesionales y becarios deberán ofrecer remuneración económica, será necesario revisar las políticas de la Escuela/Facultad que imparte la licenciatura.

La empresa o institución que participe en la XVII Feria del Empleo UNAM 2017 se compromete a brindar a la Bolsa Universitaria de Trabajo un reporte de las contrataciones de universitarios que se deriven de su participación.

**Recomendaciones generales**

- Presentar información clara y precisa:
  - Nombre completo de la empresa o institución
  - Logotipo
  - Misión, visión, valores, filosofía
  - Página web y redes sociales
  - Datos de contacto para aplicar a las ofertas
  - Tipo de perfiles profesionales
- Se sugiere contar con información disponible en diversos formatos: folletos, trípticos u otras

He leído y acepto apegarme a los lineamientos y políticas que el presente documento establece.



\_\_\_\_\_  
Nombre completo, cargo y firma  
(Responsable del stand)

Empresa o institución \_\_\_\_\_

Con la finalidad de conocer las diversas submarcas que forman parte de cada una de las empresas participantes en la Feria del empleo, la BUT, al confirmar el número de Stand a la empresa solicitante, envía el siguiente formato:

Submarcas XVII Feria del Empleo UNAM		
# Stand	Empresa/Institución	Submarcas

El siguiente formato que se envía (incrementar cartera) sirve para que las empresas coloquen cada uno de los programas y perfiles que promocionarán dentro de la feria del empleo. Para que las empresas puedan llenarlo, es necesario que conozcan la oferta académica que tiene la UNAM. Para ello, se coloca la siguiente liga de acceso <http://oferta.unam.mx/indice-alfabetico.htm>, donde se puede identificar el perfil de ingreso y egreso, así como el campo laboral de cada una de las licenciaturas y posgrados que ofrece la máxima casa de estudios.

Incrementar cartera								
		XVII Feria del Empleo UNAM 2017						
		Becas Trabajo - Prácticas Profesionales						
	Programa	Monto mensual	Duración	Edad	Horario	Nivel Académico	Situación Académica	Carreras de Interés Conoce la oferta académica de la UNAM <a href="http://oferta.unam.mx/indice-alfabetico.html">http://oferta.unam.mx/indice-alfabetico.html</a>
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								

Dichos perfiles pueden ser de becario, prácticas profesionales, trainee, etc., donde se coloque la duración del programa y horario; y, referente al perfil profesional, el rango de edad, nivel académico, situación académica, carreras de interés. Es importante que todas las ofertas que manejen sean a nivel profesional, donde las pretensiones económicas sean mayores a \$3,000.

Además de los anteriores formatos, la BUT envía un último correo a las empresas señalando las indicaciones a seguir para registrar en línea las competencias y las carreras que solicitan en sus ofertas. Dicho correo contiene la siguiente información:



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
SECRETARÍA DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN EDUCATIVA  
BOLSA UNIVERSITARIA DE TRABAJO



**XVII Feria del Empleo UNAM 2017**  
12 y 13 de septiembre 2017

Estimados,

Para continuar con el proceso de su participación en la XVII Feria del Empleo UNAM 2017 les compartimos la liga para que registren: **Competencias profesionales** que su empresa o institución busca en los candidatos que se postulan a su organización y **Características generales de los perfiles** que su empresa o institución reclutará en la Feria. Los datos recabados se refieren a la carrera, la situación académica, nivel de estudios, dominio de inglés y rango salarial.

Indicaciones:

**Paso 1:** Ingresar a la siguiente liga: [http://bolsadetrabajo.unam.mx/feria\\_empleo/FeriaXVII/empresa\\_local/encuesta/](http://bolsadetrabajo.unam.mx/feria_empleo/FeriaXVII/empresa_local/encuesta/)

**Paso 2:** Ingresar el RFC **PED1505124Y3** en el campo **Encuesta de Competencia**

**Paso 3:** Seleccionar las competencias buscadas en los candidatos

**Paso 4:** Registrar y regresar al inicio

**Paso 5:** Ingresar el RFC **PED1505124Y3** en el campo **Encuesta de Carreras**

**Paso 6:** Seleccionar la(s) carrera(s), la situación académica, nivel de estudios, dominio de inglés y rango salarial que busquen de los candidatos

**Paso 7:** Registrar

Dudas o aclaraciones comunicarse al teléfono 5622 0420, 21 y 26

Agradecemos su participación, con gusto atenderemos sus dudas y comentarios

**\*\*\*Fecha límite 18 de agosto\*\*\***

**XVII Feria del Empleo UNAM 2017**  
**Bolsa Universitaria de Trabajo DGOAE - UNAM**  
Dirección General de Orientación y Atención Educativa  
[sisbut@unam.mx](mailto:sisbut@unam.mx)  
5622 0420, 21, 26 5622 0244  
<http://bolsa.trabajo.unam.mx>

Esta información se utiliza como complemento del formato Incrementar cartera; asimismo, ambos sirven como complemento para el programa de capacitación que se brindan en cada una de las Facultades y Escuelas, UNAM, las cuales sirven para preparar a los alumnos y exalumnos, ya que manejan las siguientes temáticas:

- Herramientas para la elaboración del currículum laboral
- Estrategias en la entrevista laboral
- Preparación para la Feria del Empleo UNAM
- Asesoría para mejorar CV
- Tips para imagen personal en el proceso de selección en la búsqueda de empleo
- Formas de aprovechar la Feria del Empleo UNAM
- Competencias predominantes para la búsqueda de empleo

Para finalizar con el proceso de comercialización, se debe generar un directorio con todos los datos recabados a través de los formatos anteriormente mencionados, el cual se realizará en formato Excel llevará por nombre “Directorio Feria del Empleo UNAM”, agregando al final el año en el que se llevará a cabo el evento. Para su elaboración, guíate con el siguiente encabezado:

Directorio Feria del Empleo UNAM							
Nº Stand	Empresa	Giro	RFC	Contacto	Teléfono	Ext.	Correo

Recuerda que:

- El número de stand se refiere a las denominaciones establecidas dependiendo los tipos de Stand, por ejemplo, A1, B3, G4, 1, 4, 9, etc.
- Coloca el nombre comercial de la empresa
- El giro se refiere al área en la cual se desempeña la empresa como, por ejemplo, construcción, servicios, financiero, salud, educación, etc.
- Llena el apartado “Contacto” con los datos empresariales del responsable de la planeación, organización y asistencia a la Feria del empleo, perteneciente a cada empresa. Para ello, coloca su nombre completo, seguido de su cargo, número de teléfono de oficina o celular, más la extensión. Es importante que coloques un correo electrónico institucional.

Para complementar el directorio, debes generar otra base de datos en Excel, denominada Control de envíos: Feria del Empleo UNAM. Este formato tiene como finalidad identificar los avances que cada empresa tiene, es decir, saber cuál empresa ha cumplido con la entrega de cada uno de los formatos y registros solicitados por el equipo BUT. Es importante que cada una de las empresas haya llenado correctamente los campos de todos los formatos.

Para su elaboración debes colocar en una página Excel dos hojas, las cuales nombrarás dependiendo los tipos de stand existentes.



Posteriormente, coloca en el encabezado los nombres de cada uno de los formatos que las empresas deben enviar a la BUT. Guíate con el siguiente ejemplo:

Control de envíos: Feria del empleo UNAM										
Nº Stand	Empresa	Solicitud de Stand	Guía de contenido	Lineamientos	Submarcas	Directorio Web	Carreras	Competencias	Cartera	Prácticas Profesionales
<b>Total</b>										

Para poder saber exactamente el número de empresas y/o formatos que se han recibido, debes colocar la fórmula de autosuma. Para ello, selecciona la columna deseada y coloca la fórmula, por ejemplo, =SUMA (C3:C51). Todo esto facilitará tu labor durante esta actividad, ya que en la casilla correspondiente a Total aparecerá el número exacto de empresas que han enviado los archivos llenados correctamente. No olvides colocar en las casillas de entregados el número “1” y en las no entregadas el “0”.

## EXPOSICIÓN

Como se ha mencionado con anterioridad, una de las actividades primordiales que tienes que desempeñar durante la Feria del Empleo UNAM es la exposición en el stand del Sistema de Bolsas de Trabajo, específicamente en el área de Bolsa Universitaria de Trabajo; asimismo, durante las Ferias del Empleo de Escuelas y Facultades, la labor que se desempeña es la



misma, es decir, realizar una exposición sobre algunas de las actividades que se realizan en el departamento de Bolsa Universitaria de Trabajo.

Ahora que conoces cada una de las actividades que realizarás dentro del departamento, como parte de tu Servicio Social, puedes realizar la exposición en el evento. Para ello, brindarás una breve plática señalando las actividades que la DGOAE, a través de la Bolsa Universitaria de Trabajo realizan para la comunidad UNAM, las cuales se mencionan a continuación:

- Talleres y asesorías personalizadas: Realiza una invitación hacia los alumnos y egresados a los cuatro talleres que se imparten dentro de la BUT, señalando las posibles fechas en las que se imparten, la duración en horas de cada uno, las temáticas que se abordan, precios y descuentos de los manuales, procedimiento de inscripción y contacto.
- Aplicación del examen TOEIC: Señala el descuento, el proceso de inscripción e importancia de la acreditación del idioma inglés, así como el impacto a nivel laboral que tiene este examen.
- SISBUT: Plataforma prestada por la empresa Trabajando.com, la cual es una bolsa de trabajo electrónica donde las empresas, alumnos y exalumnos UNAM pueden registrarse. En el caso de las empresas, pueden publicar ofertas laborales y buscar currícula que requieran; mientras que los alumnos y exalumnos pueden postularse a las vacantes y subir su CV a la plataforma, certificados, título y cedula profesional, entre otros documentos.

Además, puedes complementar tu exposición brindando los diferentes trípticos que se encontrarán en el Stand, los cuales proporcionan la información más completa, así como el contacto de la BUT (redes sociales, números de teléfono y correo electrónico institucional).

### SEGUIMIENTO

Como último proceso de la Feria del Empleo UNAM, se encuentra el seguimiento, es decir, el momento en el que se recaban los resultados obtenidos durante el evento tanto por las empresas, como por los estudiantes, contemplando el impacto, el funcionamiento, las expectativas y la experiencia en la misma.

Para el seguimiento de las empresas el equipo BUT divide en partes iguales el número total de empresas participantes, para repartirlas entre los prestadores de Servicio Social. Para ello, se entrega un formato Excel donde vienen los datos de cada una de las empresas, parecido al Directorio de la Feria del Empleo, en la cual se colocarán los siguientes datos:

- **Encabezado.** Datos de la Universidad, dependencia, departamento y evento.

#### **Datos de la empresa**

- **Número de stand.**
- **Empresa/Institución.** Nombre comercial de la organización, empresa o institución.
- **Giro.** Área a la cual pertenece la empresa.
- **RFC.** Registro Federal de Contribuyentes perteneciente a la empresa.

- **Contacto, cargo, teléfono, celular y correo.** Datos principales del expositor encargado de cada empresa participante.
- **Página Web.** Liga de acceso a la página institucional de la empresa.
- **Horario de Atención.** Horario de trabajo del expositor encargado de la empresa participante.
- **Tiempo del proceso de reclutamiento.** Número de días en los cuales se demora la contratación de alumnos o egresados UNAM en la empresa, tomando en cuenta desde el día posterior al segundo día del evento.

### Llamada

- **Nombre completo, puesto, correo y teléfono.** Datos de la persona que tomó la llamada, en dado caso de que no esté disponible el responsable (expositor).
- **1 fecha/observaciones.** Colocar la fecha en la que se llamó a la empresa para recabar todos los datos de esta base Excel, así como alguna observación sobre si se realizó o no la toma de datos y justificación.
- **Total de contrataciones.** Número total de contrataciones desde el evento hasta el día en que se realizó la llamada.

### Observaciones

- **Observaciones.** Notas y comentarios por parte del expositor o encargado (responsable) de la empresa.
- **Nivel de contratación/Motivo sin contratación.** Justificación del por qué no se contrató a ningún alumno o egresado UNAM.
- **Estatus.** Situación en la que se encuentra la empresa, la cual se identifica con un color diferente, como se muestra a continuación:

Observaciones	
Actualizar directorio	Yellow
Reportó contrataciones	Teal
Bolsas de trabajo	Dark Red
En proceso de selección	Light Green
No reporta contrataciones	Orange
Pendiente de enviar contrataciones (telefónicamente confirma haber contratado)	Dark Orange
Difusión o promoción	Dark Green
Sin contacto con el responsable	White
Contactadas y reenvío de formato, pero no retroalimentan	Pink
Reportan contrataciones previas a la feria	Blue

Dicha base de datos, denominada Directorio Seguimiento Feria del Empleo UNAM, se elaborará de la siguiente forma:

Universidad Nacional Autónoma de México Dirección General de Orientación y Atención Educativa Bolsa Universitaria de Trabajo Directorio de empresas Feria del Empleo UNAM																					
Datos de la Empresa										Llamadas							Observaciones				
N° STAND	EMPRESA / INSTITUCIÓN	GIRO	RFC	CONTACTO	CARGO	TELÉFONO	CELULAR	CORRED	PAGINA WEB	HORARIO DE ATENCIÓN	Tiempo del Proceso de Reclutamiento	Nombre completo	Puesto	Correo	Teléfono	1 Fecha/ Observaciones	2 Fecha/ Observaciones	Total de contrataciones	OBSERVACIONES	Nivel de contratación / Motivo sin contratación	Estatus

Para complementar y facilitar la obtención de datos específicos, como el número y los nombres de cada uno de los alumnos y egresados que fueron contratados, las razones por las cuales las empresas no contrataron; la BUT envía algunos formatos a las empresas a las direcciones de correo electrónico recabadas en el directorio de seguimiento. Estos formatos son los siguientes:

1)

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO SECRETARÍA DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD DIRECCIÓN GENERAL DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN EDUCATIVA BOLSA UNIVERSITARIA DE TRABAJO SEGUIMIENTO FERIA DEL EMPLEO UNAM														
Empresa o Institución:										Fecha:				
No.	Puesto	Nombre del candidato	Carrera	Sueldo	Fecha de contratación	Situación académica					Con experiencia		Observaciones	
						Estudiante	Recién egresado	Egresado	Titulado	Con grado	SI	No		

2)

Base de Contrataciones				
No.	Empresa	No. Contrataciones	Nivel de contratación	Retroalimentación
1				
2				
3				

3)

BASE DE CONTRATACIONES Feria del Empleo UNAM										UNAM								
No.	Empresa o Institución	No. Contrataciones	Nivel de contratación	Puesto	Nombre del candidato	Carrera	Sueldo	Fecha de contratación	Situación académica					Con experiencia		Primer Empleo		Observaciones
									Estudiante	Recién Egresado	Egresado	Titulado	Con grado	SI	No	SI	No	
1																		
2																		
3																		

## SÍNTESIS

Las Ferias del empleo son eventos que realizan diversas instituciones con el fin de promover ofertas de empleo de diversas áreas. Cada año la UNAM realiza Ferias del empleo, ya sea en alguna facultad, escuela o a través de la Bolsa Universitaria de Trabajo, la cual está dirigida a todos los alumnos y egresados de todos los planteles pertenecientes a la máxima casa de estudios. La Feria que se organiza por el comité perteneciente a la BUT, no solo requiere de una planeación y de una organización, sino también de cuatro fases que ayudan a la implementación y mejoramiento de ésta. Como primera fase que desarrollarás se encuentra la invitación, vía telefónica, las empresas que asistieron a eventos en la UNAM, o bien, organizaciones que han participado en años anteriores. Posteriormente, llevarás a cabo la comercialización, donde las empresas compran y eligen sus lugares de exposición (stands), dependiendo de sus requerimientos. Después, durante el evento, te desempeñarás como expositor del stand de la Bolsa Universitaria de Trabajo, realizando una invitación a los talleres y asesorías a los asistentes, además, mencionarás brevemente las actividades que la BUT realiza para la vinculación profesional. Por último, después del evento, se inicia el proceso de seguimiento, donde deberás comunicarte vía telefónica con cada uno de los expositores que participaron durante los dos días del evento, para que llenen los formularios correspondientes a las contrataciones que obtuvieron durante la Feria del Empleo, UNAM.

## GLOSARIO

Concepto	Definición
<b>Assessment Center</b>	Técnica de evaluación de competencias o características de personalidad que consiste en llevar a cabo diversas actividades durante un tiempo determinado, en situaciones relativamente controladas, involucrando a las personas en el proceso de selección. Su finalidad es crear condiciones similares en la realidad laboral, donde los candidatos tengan el mismo comportamiento grupal o individual.
<b>Becario</b>	Estudiante que puede ingresar a alguna empresa para iniciar su vida laboral, adquirir o mejorar sus competencias profesionales y adquirir experiencia en algún área específica, a cambio de una remuneración económica.
<b>Bolsa de trabajo</b>	Área de servicio cuya finalidad es interrelacionar a los usuarios con los empleadores a través de diversos medios como un Sistema Automatizado, redes sociales, internet, etc., donde se promueven diversas ofertas de empleo, se selecciona los currícula y se postulan tanto empresas, como personas.
<b>Cartera</b>	Base de datos que una empresa genera, donde se coloca la información importante de un candidato a cierto puesto, como su nombre, fecha de nacimiento, edad, experiencia, escolaridad, situación académica, etc.
<b>Competencias profesionales</b>	Conjunto de conocimientos, habilidades, motivaciones y comportamientos que posee una persona para su desempeño profesional en el mercado de trabajo.
<b>Feria del empleo</b>	Fuente de reclutamiento masivo externo que se utiliza por las empresas para brindar información de ofertas de empleo a varios solicitantes.
<b>Headhunter</b>	Persona especializada en Recursos Humanos que contrata o busca (localiza) personas con un perfil profesional a nivel directivo, gerencial o ejecutivo, a cambio de un pago cubierto por una empresa.
<b>Inplant</b>	Derivación del outsourcing, donde el empleador es contratado por una organización y es enviado a otra empresa para brindar un servicio en un nivel técnico especializado. Tiene la finalidad de beneficiar a la empresa que recibe los servicios, con la facilidad de generar menos gastos en el transporte del trabajador, dado que cuenta con una oficina en la organización para la que presta sus servicios técnicos.
<b>Motivación para el desempeño</b>	Grado en que las actividades, tareas y responsabilidades, en conjunto con la forma de trabajo que tiene una organización, la ubicación de ésta y el tipo de clima laboral que presenta, proporciona satisfacción personal y profesional.
<b>Networking</b>	Construcción o mantenimiento de una red de relaciones personales y profesionales a largo plazo, donde se comparte información, conocimientos e ideas sobre algún área del conocimiento.
<b>Oferta de trabajo</b>	Vacantes publicadas en diversos medios que ofertan un empleo, las cuales constan de un perfil profesional que ayuda a delimitar el público al que va dirigido gracias a las características y contenido de éste.
<b>Oferta de trabajo activa</b>	Vacantes publicadas en bolsas de trabajo y eventos especializados, como ferias del empleo, reclutamientos masivos, internet, redes sociales, periódicos, suplementos especializados, agencias o consultoras de empleo (RH).
<b>Oferta de trabajo oculta</b>	Ofertas de trabajo no publicadas que se dan a conocer a través de la familia, amigos o conocidos, y, por ende, no son publicadas en redes sociales o algún otro medio.
<b>Outsourcing</b>	Proceso en que una empresa destina recursos orientados a cumplir ciertas tareas a otra organización por medio de un contrato. Tiene la finalidad de descentralizar las tareas para permitir que la empresa se pueda centrar en el área de especialización

	que tiene, reduciendo costos y teniendo un mejor manejo de los aspectos administrativos.
<b>Perfil Profesional</b>	Son las características a nivel profesional que tiene una persona, las cuales se componen de las competencias, tanto profesionales, como personales, la experiencia en el área de conocimientos que estudió a nivel profesional (licenciatura) y su formación académica.
<b>Prácticas profesionales</b>	Actividades que desarrollan alumnos o egresados a nivel licenciatura para adquirir y desarrollar tanto competencias, como experiencia en el mercado laboral.
<b>Trainee</b>	Estudiantes, egresados o titulados que se encuentran en un periodo de entrenamiento dentro de una empresa. Tiene el objetivo de desarrollar en las personas las habilidades necesarias para ejecutar proyectos específicos en un futuro, para brindar, al mismo tiempo, experiencia profesional.
<b>Vacante</b>	Puesto perteneciente a alguna empresa que requiere ser cubierto por alguna persona que cumpla con la experiencia y requisitos necesarios para desempeñar de forma eficaz la labor del puesto.

# APÉNDICES


## APÉNDICE A. COMPETENCIAS PROFESIONALES


COMPETENCIAS PROFESIONALES	
NOMBRE	DEFINICIÓN
<b>Adaptabilidad</b>	Habilidad para modificar rápidamente el comportamiento para enfrentarse a los cambios en el ambiente de trabajo de una forma eficaz. Buscar activamente información sobre las nuevas tendencias laborales.
<b>Aprendizaje continuo y crecimiento</b>	Poner en práctica los nuevos conocimientos o habilidades adquiridas en el desempeño profesional. Buscar y retroalimentar para identificar las áreas de aprendizaje apropiadas. Participar activamente en el proceso de aprendizaje aportando y analizando información, tomando notas, etc.
<b>Asesoría</b>	Proporcionar instrucción, modelos positivos y oportunidades que permitan la observación. Con la finalidad de ayudar a terceras personas a desarrollar sus habilidades, de tal forma que se refuercen y se realice un progreso.
<b>Comunicación</b>	Comunicarse adecuadamente, alcanzando un buen nivel de entendimiento. Tener una secuencia lógica, manteniendo el interés del receptor. Contar con buena ortografía, gramática y sintaxis, no sólo en un idioma.
<b>Confianza</b>	Ser sincero, respetar compromisos. Compartir los pensamientos, sentimientos y razones con terceras personas. Escuchar a los demás y considerar objetivamente su opinión e ideas. Tratar a los demás con dignidad y respeto.
<b>Conocimientos técnicos-profesionales</b>	Poner en práctica los conocimientos a nivel profesional que se han adquirido a través de la escuela para desempeñar eficazmente la labor profesional en una organización.
<b>Creatividad-innovación</b>	Combinar las ideas originalmente. Hacer vínculos entre ideas diversas. Considerar perspectivas múltiples desde diversas líneas de pensamiento. Tener una visión global. Proporcionar múltiples enfoques y soluciones a problemáticas.
<b>Habilidad para ventas</b>	Ser persuasivo. Desarrollar métodos que coloquen en una posición óptima a los productos, servicios o ideas. Interactuar de forma favorable con los clientes potenciales y actuales para construir relaciones positivas.
<b>Impacto</b>	Generar una buena imagen ante los demás. No mostrarse nervioso o ansioso. Ser cálido y abierto a las ideas de terceros. Tener buena imagen profesional.
<b>Iniciativa</b>	Actuar de forma inmediata y proactiva para alcanzar objetivos.

<b>Liderazgo e influencia</b>	Usar adecuadamente los estilos interpersonales y métodos que inspiren o guíen a terceras personas hacia la obtención de objetivos, tomando en cuenta las competencias más destacables que cada persona tiene.
<b>Orientación al cliente</b>	Satisfacer efectivamente las necesidades del cliente, construyendo relaciones productivas y responsabilizarse por la satisfacción que éstos presenten.
<b>Planeación y Organización</b>	Establecer cursos de acción para cumplir con el objetivo organizacional o laboral. Planear adecuadamente las tareas a realizar con una buena distribución de los recursos.
<b>Tenacidad</b>	Mantenerse en una posición o plan de acción hasta que el objetivo sea cumplido.
<b>Tolerancia al estrés</b>	Mantener un nivel de desempeño estable en situaciones estresantes, de tal forma que se alivie el estrés ocasionado por factores ambientales o sociales.
<b>Toma de decisiones</b>	Identificar y entender los asuntos, problemas u oportunidades para comparar la información proveniente de diversas fuentes, con la finalidad de llegar a una conclusión y usar los métodos o estrategias necesarias para seleccionar un plan de acción eficaz y eficiente para solucionar problemáticas.
<b>Trabajo en equipo-alianzas-colaboración</b>	Colaborar con otros estableciendo buenas relaciones, para trabajar efectivamente dentro o fuera de la línea formal de autoridad y así llegar a cumplir metas y objetivos laborales. Aceptar el consenso.
<b>Visión global</b>	Identificar oportunidades y problemas cuando se implantan iniciativas organizacionales en países y culturas a nivel mundial.




## APÉNDICE B. PLANTILLAS DE DIFUSIÓN






DIRECCIÓN GENERAL DE ORIENTACIÓN  
Y ATENCIÓN EDUCATIVA 


---



Si estás interesado y cumples con el 100% del perfil, envía tu CV actualizado a:  
[but@unam.mx](mailto:but@unam.mx)  
Colocando en asunto:

[www.dgoae.unam.mx](http://www.dgoae.unam.mx)

 Bolsa Universitaria de Trabajo DGOAE UNAM  
 @ButDGOAE  
 Bolsa Universitaria de Trabajo DGOAE UNAM  
Sistema automatizado de Bolsa Universitaria de Trabajo  
<http://bolsa.trabajo.unam.mx/>





DIRECCIÓN GENERAL DE ORIENTACIÓN  
Y ATENCIÓN EDUCATIVA 

---



Si estás interesado y cumples con el 100% del perfil, envía tu CV actualizado a:  
[but@unam.mx](mailto:but@unam.mx)  
Colocando en asunto:

[www.dgoae.unam.mx](http://www.dgoae.unam.mx)

 Bolsa Universitaria de Trabajo DGOAE UNAM  
 @ButDGOAE  
 Bolsa Universitaria de Trabajo DGOAE UNAM  
Sistema automatizado de Bolsa Universitaria de Trabajo  
<http://bolsa.trabajo.unam.mx/>




DIRECCIÓN GENERAL DE ORIENTACIÓN  
Y ATENCIÓN EDUCATIVA 

---





Si estás interesado y cumples con el 100% del perfil, envía tu CV actualizado a:  
[but@unam.mx](mailto:but@unam.mx)  
Colocando en asunto:


[www.dgoae.unam.mx](http://www.dgoae.unam.mx)

 Bolsa Universitaria de Trabajo DGOAE UNAM  
 @ButDGOAE  
 Bolsa Universitaria de Trabajo DGOAE UNAM  
Sistema automatizado de Bolsa Universitaria de Trabajo  
<http://bolsa.trabajo.unam.mx/>






DIRECCIÓN GENERAL DE ORIENTACIÓN  
Y ATENCIÓN EDUCATIVA 

---



Si estás interesado y cumples con el 100% del perfil, envía tu CV actualizado a:  
[but@unam.mx](mailto:but@unam.mx)  
Colocando en asunto:

[www.dgoae.unam.mx](http://www.dgoae.unam.mx)

 Bolsa Universitaria de Trabajo DGOAE UNAM  
 @ButDGOAE  
 Bolsa Universitaria de Trabajo DGOAE UNAM  
Sistema automatizado de Bolsa Universitaria de Trabajo  
<http://bolsa.trabajo.unam.mx/>



## APÉNDICE C. FORMATO CONVOCATORIO PARA CORREO MASIVO



**Dirección General de Orientación y Atención  
Educativa (DGOAE)  
Departamento de Bolsa Universitaria de  
Trabajo**



La Dirección General de Orientación y Atención Educativa (DGOAE) te invita a participar en la vacante **NOMBRE DE LA VACANTE** que una importante organización del sector **GIRO** ofrece a quien cumpla con el siguiente perfil:

**SITUACIÓN ESCOLAR de algunas de las siguientes carreras:**

- 

**Requisitos:**

- 

**Actividades:**

- 

**Zona laboral:**

**Sueldo:**

Interesados enviar currículum actualizado a: [but@unam.mx](mailto:but@unam.mx)  
Indicando en Asunto: **Nombre de la vacante**

Esperamos que esta convocatoria sea de tu interés.

*Oferta laboral de la bolsa de trabajo de la UNAM*  
Conoce más propuestas laborales en: <http://bolsa.trabajo.unam.mx>

## APÉNDICE D. REPORTE DE EFICIENCIA



**UNAM**

MES: \_\_\_\_\_  
RELACIÓN DE CANDIDATOS

CANDIDATOS ENVIADOS										
No. de Candidatos	Empresa a la que envíe candidatos	Nombre del Candidato	Escolaridad	Puesto	Fecha de envío	Pretensiones Económicas	Medio por el que se envió	Observaciones		
1										
2										
3										
4										
5										
CANDIDATOS VIABLES										
No. de Candidatos	Escolaridad	Nombre	Tel/Cel	E-mail	Experiencia	Posición	Edad	Observaciones		

CONTRATACIONES			
Empresa a la que envíe	Nombre del candidato	Puesto	Motivo

## APÉNDICE E. SEGUIMIENTO CANDIDATOS GRUPOS DE INTERCAMBIO

No.	Seguimiento candidatos Grupos de Intercambio										
	Grupo	Empresa	Puesto	Sueldo	Nombre	Número celular	Correo electrónico	Situación académica	Licenciatura	Nivel de inglés	Fecha de envío
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											

**APÉNDICE F. REGISTRO DEL SISTEMA PARA EL PROGRAMA  
UNIVERSITARIO VINCÚLATE AL MUNDO LABORAL**


<b>No.</b>	<b>Nombre completo</b>	<b>Firma</b>
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		



## APÉNDICE H. AJUSTE AL PUESTO

PERFIL DEL PUESTO		REQUISITOS	MI PERFIL PROFESIONAL		Puntaje
Jornada completa	Media jornada	Tipo de jornada	Yo puedo trabajar		
			Jornada completa	Media Jornada	
		<b>Salario</b>	\$ _____		
Experiencia en _____ _____ _____ ____ meses o ____ años:		<b>Experiencia profesional</b>	Experiencia en _____ _____ _____ ____ meses o ____ años		
Carrera _____ ( ) Estudiante ( ) Egresado ( ) Titulado		<b>Carrera(s)</b>	Yo estudié _____ ( ) Estudiante ( ) Egresado ( ) Titulado		
Paquetería		<b>Conocimientos de computación</b>	Paquetería		
Hablar		<b>Idioma inglés u otro(s)</b>	Hablar		
Escribir			Escribir		
Traducir			Traducir		
<b>Competencias</b>					
		<b>Adaptabilidad</b>			
		<b>Confianza</b>			
		<b>Aprendizaje continuo</b>			
		<b>Creatividad e innovación</b>			
		<b>Iniciativa</b>			
		<b>Tolerancia al estrés</b>			
		<b>Impacto</b>			
		<b>Tenacidad</b>			
		<b>Asesoría</b>			
		<b>Comunicación</b>			
		<b>Trabajo en equipo</b>			
		<b>Orientación al cliente</b>			
		<b>Planeación y organización</b>			
		<b>Liderazgo</b>			
		<b>Habilidad para ventas</b>			
		<b>Toma de decisiones</b>			
		<b>Conocimientos técnicos/profesionales</b>			
		<b>Visión global</b>			
<b>Total</b>					

## APÉNDICE I. FORMATO CURRÍCULUM VITAE

Encabezado	
Datos personales	
_____	
_____	
_____	
<b>Objetivo profesional</b>	
_____	
_____	
_____	
<b>Formación académica</b>	
_____, _____	
_____ . Gen. ( ) _____	
_____, _____	
_____ . Gen. ( ) _____	
<b>Experiencia profesional y/o laboral</b>	
Empresa o institución _____	(Mes, Año – Mes, Año)
Área o Departamento _____	
Puesto _____	
<b>Actividades:</b>	
• _____	
• _____	
• _____	
<b>Logros:</b> _____	
_____	
<b>Superación académica</b>	
• Institución, Nombre, Lugar	
Duración (número de horas), fecha (inicio, término).	
• Institución, Nombre, Lugar	
Duración (número de horas), fecha (inicio, término).	
<b>Idiomas y paquetería informática</b>	
Idiomas: _____	
Informática: _____	
<b>Áreas de interés laboral</b>	
_____	





## REFERENCIAS

- Aguilar, M. T. (2015). *Manual para el taller Preparando mi entrevista de Trabajo*. México: Dirección General de Orientación y Servicios Educativos.
- Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2008). *Mitos y verdades en la búsqueda laboral: el manual para buscar trabajo*. Buenos Aires: Granica.
- Dirección General de Orientación y Atención Educativa. (2016). *Universidad Nacional Autónoma de México. Dirección General de Orientación y Atención Educativa*. Recuperado de <http://www.dgoae.unam.mx>
- Gómez, J. H. (1999). *Manual para el taller Obteniendo el trabajo que deseo*. México: Dirección General de Orientación y Servicios Educativos.
- Montaño, F. (2010). *Diccionario de términos laborales y de recursos humanos*. México: Trillas.
- Sanabria, L. C. (2014). *Manual para el taller Herramientas para elaborar un currículum*. México: Dirección General de Orientación y Servicios Educativos.
- Vázquez, C. L. (2014). *Manual para el taller Estrategias para la búsqueda de empleo*. México: Dirección General de Orientación y Servicios Educativos.

## Conclusiones

La inserción laboral de todo profesional, en algunos casos, es un proceso laborioso, tedioso y lleno de tabúes, ya que en pleno siglo XXI, la falta de empleo, los salarios bajos y los horarios traen consigo angustia, incertidumbre, depresión y ansiedad. Además, las organizaciones en su mayoría, solicitan personal que cuente con años de experiencia en las áreas o puestos más demandados cerrando así varias puertas a los alumnos y recién egresados a nivel licenciatura. Por otro lado, el conformismo toma lugar en nuestra sociedad haciendo que personas con estudios a nivel profesional o técnico, acepten trabajos donde no tengan satisfacción personal o no realicen actividades relacionadas con su perfil profesional, lo cual, al mismo tiempo, genera un ambiente organizacional hostil, poco eficiente y nada eficaz.

En el caso de los universitarios, esta situación trae consigo múltiples incertidumbres y sentimiento de angustia, lo cual pone en duda si se es “bueno” o no para fungir con un rol que pueda contribuir a la sociedad satisfaciendo tanto las necesidades sociales, como las expectativas personales. La estabilidad, el salario, las prestaciones económicas, la zona laboral, los años de experiencia profesional y otros aspectos son los principales puntos que los recién egresados o alumnos toman en cuenta para aceptar o declinar una oferta laboral.

La falta de conocimiento de la vida laboral, el papel que juega RH y, por ende, del mercado de trabajo, es una de las causas que detona en las personas ese sentimiento de angustia e incertidumbre. Gracias a la creación de diversas Bolsas de trabajo de universidades, escuelas o instituciones, se ha tratado de combatir esta problemática, ya que la finalidad de éstas es realizar una vinculación profesional -a nivel empresarial- de las personas, ya sean estudiantes o egresados de diversas instituciones educativas. Tal es el caso de la Universidad Nacional Autónoma de México, la cual creó una Bolsa de Trabajo que atiende a los universitarios en materia del mercado laboral, es decir, este departamento brinda sus servicios orientando a alumnos y egresados de la máxima casa de estudios para su búsqueda e inserción laboral.

Cabe destacar que, en Recursos Humanos, el psicólogo organizacional es el principal sujeto que labora dentro de esta área, ya que se ha formado para poder evaluar tanto el clima

organizacional, como las competencias profesionales de los candidatos a través de diversos instrumentos, como pruebas psicométricas o exámenes de conocimientos, o bien, a través de la observación antes, durante o después de la entrevista laboral. Además del psicólogo, los administradores de empresas son otros de los profesionistas que se destacan en RH, pero es el pedagogo quien, a pesar de no contar con muchos de los conocimientos que se requieren para integrarse en esta área, puede laborar como reclutador y capacitador en alguna organización, ya que es capaz de ver al Ser Humano como tal, es decir, como una persona que piensa y se desenvuelve profesionalmente utilizando sus competencias más fuertes para el cumplimiento de su labor en una organización.

La Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM, al ser parte del área de Recursos Humanos, ha dado la oportunidad a psicólogos, administradores y pedagogos, de integrarse temporalmente al equipo de trabajo como prestadores de Servicio Social. Durante esta estancia mínima de 6 meses, éstos se involucran en los procesos de enseñanza y aprendizaje, ya que ayudan y orientan a la comunidad UNAM en materia de la búsqueda e inserción laboral aplicando así los conocimientos adquiridos y coadyuvando en el proceso de vinculación profesional.

Por lo tanto, la preparación de los prestadores de Servicio Social de la BUT, es primordial para poder lograr satisfacer no sólo sus expectativas, motivaciones y enriquecer sus conocimientos en materia del mercado laboral, sino también satisfaciendo los requerimientos y necesidades de alumnos y egresados UNAM, como lo establece el objetivo del departamento. Además, el equipo BUT, al interactuar con reclutadores de diversas empresas y tener vínculos con instituciones y organizaciones relacionadas con RH, se mantiene actualizada brindando así los conocimientos necesarios y actuales –en cuanto a tendencias del área- a los prestadores de Servicio Social.

La elaboración de este proyecto me permitió identificar algunos puntos débiles que se presentan en la labor de las Bolsas de Trabajo, específicamente en las actividades que éstas realizan en su proceso de vinculación profesional y laboral. Todo esto me ayudó a diseñar el

manual de capacitación, dado que puede plasmar información útil que no sólo puede ayudar al prestador de Servicio Social de la Bolsa Universitaria de Trabajo, sino que también es de utilidad para la sociedad en general que busca orientación en materia del mercado laboral. Para lo cual, se brindan algunos conceptos clave que pueden ayudar a tener un mejor entendimiento sobre Recursos Humanos.

Esta propuesta pedagógica fue realizada con el fin de acelerar los procesos de capacitación e inducción a la BUT unificando los conocimientos que se brindan, de tal forma que los prestadores de Servicio Social no demoren tanto en dichos procesos y ayuden a cumplir, de la forma más eficaz y eficiente posible, el objetivo departamental. Para ello, se utilizó como herramienta principal la experiencia propia dentro del departamento, lo cual permitió identificar los puntos débiles del proceso de capacitación que se brinda en la BUT.

Cabe señalar que, durante la elaboración de esta propuesta pedagógica, una de las principales metas a cumplir fue contribuir con la formación del prestador de Servicio Social de la BUT, aunado a satisfacer la carencia que presentaba el departamento, además de crear un material que pueda ayudar a orientar a alumnos y egresados -en su proceso de inserción laboral- sobre la realización de un CV, la preparación de una entrevista de trabajo, o bien, en su búsqueda laboral. Con la implementación de este manual no sólo se pretende retribuir a la máxima casa de estudios, sino también a la Bolsa Universitaria de Trabajo.

## Referencias

- Aguilar, M. T. (2015). *Manual para el taller Preparando mi entrevista de Trabajo*. México: Dirección General de Orientación y Servicios Educativos.
- Alles, M. (2000). *Dirección estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias: el diccionario*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2008). *Mitos y verdades en la búsqueda laboral: el manual para buscar trabajo*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2009). *Mi búsqueda laboral: una guía paso a paso para encontrar el camino*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2012). *50 herramientas de Recursos Humanos que todo profesional debe conocer*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2014). *La marca de Recursos Humanos: cómo lograr prestigio dentro de la organización*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2014). *Selección por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Barbosa, E. (2014). *Manual de capacitación: un engrane vital para la competitividad*. México: Grupo Vanchri.
- Blake, O. (2001). *Diseño educativo: Un camino para responder a las necesidades de formación*. Buenos Aires: Macchi.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill
- Cooper, J. M. (2010). *Estrategias de enseñanza: guía para una mejor instrucción*. México: Limusa.
- Dirección General de Orientación y Atención Educativa. (2016). *Universidad Nacional Autónoma de México. Dirección General de Orientación y Atención Educativa*. Recuperado de <http://www.dgoae.unam.mx>
- Dobronich, V. (2011). *Búsqueda y selección de los recursos humanos*. Florida: Valletta.
- Entidad de Certificación y Evaluación. (2012). *Estándar de competencia I*. Recuperado de [http://www.ece.udg.mx/sites/default/files/fichaestandarec0217\\_0.pdf](http://www.ece.udg.mx/sites/default/files/fichaestandarec0217_0.pdf)

- Fernández, H. (2007). *Manual para la elaboración de textos: Antología, apuntes, libro de texto, manual, memoria, monografía, tesis y tratado*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Forero, J. y Díaz, E. (2013). *Los recursos didácticos: una fuente inagotable de aprendizaje*. Alemania: Académica Española.
- Gómez, J. (1999). *Manual para el taller Obteniendo el trabajo que deseo*. México: Dirección General de Orientación y Servicios Educativos.
- González, M. (2013). *Planeación de los recursos humanos: capital humano*. México: Grupo editorial patria.
- Gore, E. (2006). *Aprendizaje y organización: una lectura educativa de teorías de la organización*. Buenos Aires: Granica.
- Grados, J. (1988). *Inducción, reclutamiento y selección*. México: Manual Moderno.
- Grados, J. (2016). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Trillas.
- Guzmán, C. (2004). *Entre el estudio y el trabajo. La situación y las búsquedas de los estudiantes de la UNAM que trabajan*. México: UNAM.
- Hernández, E. y Llamas, I. (2006). *Mercado laboral y capacitación. Un análisis regional para México*. México: Plaza y Valdés.
- Heredia de Huerta, B. (2008). *Manual para la elaboración de material didáctico*. México: Trillas.
- Jiménez, D. (2007). *Manual de recursos humanos*. Madrid: ESIC.
- Linker, J. (1971). *Diseño de material visual didáctico: teoría, composición y ejecución*. México: Pax México.
- Mariñez, V. (2013). *Material didáctico innovador: Evaluación y Diseño*. México: Orfila.
- Pineda, P. (2002). *Pedagogía laboral*. Barcelona: Ariel.
- Maya A., J. (2013). "El valor de identificar comportamientos y conductas para lograr resultados". RH en las empresas. (978-607-405-024-0), pp. 78-80.
- Montoya, L. (2008). Un nuevo modelo de reclutamiento y selección basado en competencias: La bolsa Universitaria de Trabajo U.N.A.M. *Xihmai, Revista semestral de investigación de la Universidad La Salle Pachuca. Vol. III (1870\_6703)*, pp.23-34.

- Montaño, F. (2010). *Diccionario de términos laborales y de recursos humanos*. México: Trillas.
- Navarro-Cendejas, J. (2014) *La inserción laboral de los egresados universitarios. Perspectivas teóricas y tendencias internacionales en la investigación*. México: ANUIES.
- Ogalde, I. (2003). *Los materiales didácticos: medios y recursos de apoyo a la docencia*. México: Trillas.
- Pérez, M. (2014) “*El reclutamiento y selección de personal en los tiempos de crisis económica*”. RH en las empresas. (978-607-405-028-8), pp. 84-86.
- Pineda, P. (2002). *Pedagogía laboral*. Barcelona: Ariel.
- Sanabria, L. C. (2014). *Manual para el taller Herramientas para elaborar un currículum*. México: Dirección General de Orientación y Servicios Educativos.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2008). *Guía de capacitación: Detección de Necesidades de Capacitación*. México: STPS, Gobierno Federal.
- Torkelson, G. (1970). *Los medios auxiliares en la enseñanza*. México: Centro Regional de Ayuda Técnica.
- Vázquez, C.L. (2014). *Manual para el taller Estrategias para la búsqueda de empleo*. México: Dirección General de Orientación y Servicios Educativos.