



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES

PROGRAMA DE APOYO ESPECIALIZADO PARA BUSCADORES DE EMPLEO

INFORME PROFESIONAL DE SERVICIO SOCIAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

GABRIELA ALVA RAMÍREZ

DIRECTORA:

MTRA. ISaura ELENA LÓPEZ SEGURA

REVISOR:

MTRO. GABRIEL JARILLO ENRIQUEZ

CIUDAD UNIVERSITARIA, CD. MX., 2017



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.

ÍNDICE

RESUMEN	3
I DATOS GENERALES DEL PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL	4
II CONTEXTO DE LA INSTITUCIÓN Y DEL PROGRAMA DONDE SE REALIZÓ EL SERVICIO SOCIAL	5
II.1 La UNAM en la Actualidad	7
II.2 Facultad de Psicología de la UNAM	10
II.3 La Licenciatura de Psicología en la UNAM	12
II.4 Programa de Servicio Social y Bolsa de Trabajo	13
II.4.1 Bolsa de Trabajo	14
III DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL SERVICIO SOCIAL	16
IV OBJETIVO	17
CAPÍTULO 1. MERCADO DE TRABAJO ACTUAL	18
1.1 Puntos de análisis de inicios del XIX con influencia en el mercado laboral actual en México	18
1.2 El mercado laboral actualmente	20
1.3 Preparación de la Educación Superior al Mercado Laboral	25
CAPÍTULO 2. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	30
2.1 Reclutamiento de personal	30
2.1.1 Reclutamiento interno y externo	31
2.2 Selección de personal	38
2.2.1 Etapas de la Selección de personal	40
CAPÍTULO 3. COMPETENCIAS	50
3.1 Definición de competencias	50
3.2 Modelo de clasificación de competencias	51
3.3 Competencias profesionales de los psicólogos	52
PROGRAMA DE APOYO ESPECIALIZADO PARA BUSCADORES DE EMPLEO	59
Justificación	59
Presentación de datos	61
Presentación de la Propuesta del Programa de Apoyo Especializado para Buscadores de Empleo	71
Aprendizajes y competencias profesionales adquiridas en el Servicio Social	80
Recomendaciones y sugerencias	82
Referencias	85

RESUMEN

La Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología, tiene como objetivo servir de contacto entre las organizaciones del mercado de trabajo y la comunidad de psicólogos en búsqueda de empleo.

El análisis de las actividades realizadas durante el Servicio Social motivó a presentación de este Informe Profesional de Servicio Social, que consiste en el diseño de propuesta para el Programa de Apoyo Especializado para Buscadores de Empleo (PAEBE).

La propuesta del programa surge después de la detección de una población particular inscrita en la Bolsa de Trabajo que se encuentra en una situación crítica, al permanecer un tiempo prolongado como desempleados y que establece la necesidad de intervención y acompañamiento durante el proceso de búsqueda de empleo, para lograr su pronta inserción en el mercado laboral a través del desarrollo de competencias profesionales e intervención en áreas de oportunidad.

En el presente Informe expone como primer punto el análisis de la situación laboral actual en México, haciendo referencia al desempleo y en particular a los psicólogos en la práctica.

Se expone el proceso de reclutamiento y selección de personal que suele utilizarse en la atracción de talento en las empresas y que permite identificar pautas de apoyo para los candidatos en el diseño del programa; y se incluye el tema de competencias para fundamentar la importancia de su desarrollo en el área profesional en los psicólogos que les ofrezca mayor oportunidad de una rápida y exitosa inserción laboral.

Palabras clave: búsqueda de empleo, competencias, seguimiento.

I DATOS GENERALES DEL PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL

La Dirección General de Orientación y Atención Educativa de la UNAM, establece la realización del Servicio Social como una actividad que permite al estudiante desarrollarse en el ámbito formativo, el ámbito social y el ámbito retributivo (DGOAE, 2016).

El programa “Apoyo al Programa de Servicio Social y Bolsa de Trabajo” con clave 2015-12/23-842” es un programa de Servicio Social que la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México ofrece a la comunidad y cuyo objetivo es que el prestador de Servicio Social realice actividades de vinculación, difusión e investigación, como apoyo a las actividades del Programa de Servicio Social y Bolsa de Trabajo.

II CONTEXTO DE LA INSTITUCIÓN Y DEL PROGRAMA DONDE SE REALIZÓ EL SERVICIO SOCIAL

La UNAM es una de las instituciones más representativas de la nación mexicana; es el proyecto educativo, científico, cultural y social más importante de México y uno de los más significativos para la América Latina. En el mundo académico es reconocida como una universidad de excelencia y ha desempeñado un papel protagónico en la historia y en la formación de nuestro país. Las tareas sustantivas de esta institución pública, autónoma y laica son la docencia, la investigación y la difusión de la cultura (UNAM, 2016).

Breve Historia de la Universidad Nacional Autónoma De México

Los principios de la fundación de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) se remontan al año 1551 con la fundación de la Universidad Colonial de México, nombre que se ha visto modificado a lo largo de su historia por el de Real y Pontificia Universidad de México y posteriormente Universidad Nacional de México con la creación de la República (UNAM, 2016).

Los estudios en la entonces Real y Pontificia Universidad estaban organizados por facultades: la facultad Artes y de Medicina, Derecho Civil o Leyes, Derecho Eclesiástico o Cánones y Teología.

En el siglo XIX México, en su nueva condición de república, necesitaba un sistema educativo con nueva estructura y formación académica que permitiera el desarrollo del país. En 1865 el Emperador Maximiliano, quien defendía las ideas de la ilustración y modernización, cerró la Universidad para la creación de nuevas escuelas. Dos años más tarde, la Ley Orgánica de Institución Pública instauró Escuelas Nacionales que desarrollaron los nuevos saberes y cumplieran la función de una Universidad, así mismo estableció a la Escuela Nacional Preparatoria

como el pilar en el sistema educativo, con un nuevo enfoque, el positivismo (Marsiske, 2006).

En 1910, Justo Sierra como Secretario de Instrucción Pública llevó a cabo un proyecto que defendía la idea de un sistema íntegro de educación superior para restablecer una Universidad en México. La Universidad Nacional de México se fundó el 22 de septiembre de 1910, constituida por las Escuelas Nacionales Preparatorias (de Jurisprudencia, Medicina, de Ingenieros, Bellas Artes y Altos Estudios); y cuyas funciones se orientaron a la docencia y extensión cultural. Con la Constitución de 1917, la Universidad Nacional de México quedó bajo la gestión del poder ejecutivo con el Departamento Universitario y de Bellas Artes (Marsiske, 2006).

Un personaje importante en la Universidad fue José Vasconcelos, quien fungió como rector de la Universidad durante el periodo de 1920 a 1921 y después ocupara el cargo como primer Secretario de Educación Pública de 1921 a 1924, con Vasconcelos como rector, la educación en México tuvo mayor apertura y la universidad fue reorganizada, se estableció que la Escuela de Altos Estudios, la Facultad de Jurisprudencia, de Medicina, la Escuela de Odontología, de Medicina Homeopática, de Ingeniería, la Facultad de Ciencias Químicas y la Escuela Nacional Preparatoria dependían de la universidad y la difusión cultural constituyó un pilar en su proyecto de educación (UNAM, 2016).

Años más tarde en junio de 1929 se estableció una nueva Ley Orgánica de la Universidad Nacional Autónoma de México, que otorgaba una autonomía limitada a la universidad y agregó como tercera función de la universidad la investigación, además de la docencia y la difusión de la cultura. Con la posterior promulgación de la Ley Orgánica en 1945 la Universidad regularizó su relación con el estado y consolidó su organización, legislación y posición como institución educativa (Marsiske, 2006).

A la par de la promulgación de la Ley Orgánica, se crea la Junta de Gobierno, (órganos que permanecen en la actualidad) y cuyas facultades son la

de nombrar al Rector y a los directores de las facultades, escuelas e institutos y la designación de los miembros del Patronato Universitario (Junta de Gobierno, 2016).

En junio de 1950 se colocó la primera piedra para el Edificio de la Facultad de Ciencias; de lo que hoy es Ciudad Universitaria (UNAM, 2016). Inaugurada la Universidad se contaba con una matrícula de poco más de 30 mil alumnos, y desde entonces la Universidad Nacional Autónoma de México sufrió por altibajos que han marcado su curso. Rectores como el Dr. Ignacio Chávez y el Ing. Javier Barros Sierra tuvieron gran participación en el crecimiento de la Universidad tanto a nivel de instalaciones, matrícula académica y estudiantil y en la gestión de la universidad a nivel administrativo y académico.

El rector Pablo González Casanova en 1971 impulsó la descentralización de la enseñanza y la renovación de los métodos de enseñanza; fundó el Colegio de Ciencias y Humanidades y la organización del Sistema de Universidad Abierta.

El papel educativo, la autonomía, la libertad de cátedra, el carácter laico de la enseñanza y la participación estudiantil, son valores que desde sus orígenes la Universidad ha mantenido, y que han sido sustantivos en los momentos más complejos de su historia (UNAM, 2016).

II.1 La UNAM en la Actualidad

La Universidad Nacional Autónoma de México se ha desarrollado como una de las mejores universidades del mundo, además de ser parte esencial del crecimiento académico, social y cultural de México, se ha hecho acreedora a múltiples reconocimientos y nombramientos por su inigualable contribución; recientemente en 2009 recibió el Premio Príncipe de Asturias, en el área de Comunicación y Humanidades (UNAM, 2016).

De acuerdo con el Ranking Web de Universidades Edición 2016, La Universidad Nacional Autónoma de México se encuentra en la posición 62° del

Ranking mundial de Universidades, ocupando el 2° lugar a nivel Latinoamérica, dicho Ranking expone a la Universidad como una de las universidades con presencia (12°) e impacto (39°) a nivel mundial (Ranking Web of Universities, 2016).

En cuanto a nivel académico el Ranking Académico de las Universidades del Mundo en el año 2015, sitúa a la UNAM entre las mejores 300 universidades en cuanto a calidad académica (ShanghaiRankingConsultancy, 2016).

Además de su excelencia académica, el 28 de junio de 2007 el campus central de Ciudad Universitaria de la UNAM fue incorporado, a la lista del Patrimonio de la Humanidad de la UNESCO. Según el comunicado de la UNESCO “este sitio constituye un conjunto monumental, ejemplar del modernismo del siglo XX” (UNAM, 2016).

Docencia

De acuerdo con información del portal de internet de la UNAM (2016) actualmente se ofrecen dos opciones de Bachillerato que se imparten en 14 planteles ubicados en la Ciudad de México, 9 pertenecen a la Escuela Nacional Preparatoria (ENP) y 5 al Colegio de Ciencias y Humanidades (CCH). Adicionalmente, la UNAM ha desarrollado un programa de Bachillerato a Distancia (B@UNAM).

La UNAM cuenta con 118 carreras con 206 opciones educativas para cursarlas, que se imparten en 15 Facultades, 4 Escuelas Nacionales y 5 sedes foráneas, en las modalidades de: sistema escolarizado, abierto y a distancia. El nivel de licenciatura se conforma por cuatro áreas de conocimiento: 1. Ciencias Físico Matemáticas, 2. Ciencias Biológicas y de la Salud, 3. Ciencias Sociales, y 4. Humanidades y Artes.

Durante el ciclo escolar 2015-2016, la UNAM cuenta con 346,730 alumnos inscritos, de los cuales 28,638 pertenecen a Posgrado, 204,940 en Licenciatura, 112,229 en Bachillerato y 973 Propedéutico de la Facultad de Música; y cuenta

con 41 programas de posgrado con 92 planes de estudio de maestría y doctorado y 38 programas de especialización con 234 orientaciones (Portal de Estadística Universitaria, 2017).

Investigación

El subsistema de investigación universitaria cuenta con un total de 33 Institutos, 14 centros y 11 programas universitarios, que se ubican en Ciudad Universitaria y en los estados de Baja California, Querétaro, Morelos, Michoacán y Yucatán (UNAM, 2016).

En ellos se desempeñan un total de 4,314 académicos pertenecientes al Sistema Nacional de Investigadores, que desarrollan un promedio de 6 000 proyectos de investigación, de cuyos resultados son publicados anualmente cerca de 3,500 artículos en revistas especializadas indizadas, más de 600 libros y cerca de 1 500 capítulos en libros. Cabe señalar, que el 35% del total de artículos científicos publicados por académicos mexicanos corresponde a investigadores de la UNAM.

Difusión Cultural

En 1947 se creó la Dirección General de Difusión Cultural, hoy en día Coordinación de Difusión Cultural. Su función es la promoción de la cultura en sus expresiones teatrales, literarias, cinematográficas, musicales y plásticas, a través de conciertos, cine-clubes, exposiciones, mesas redondas, seminarios, publicaciones, conferencias, cursos, exhibiciones y concursos.

De acuerdo con la UNAM (2016), se ofrecen alrededor de 13, 565 actividades artísticas y culturales con una asistencia en este año de 280 000 personas. La UNAM cuenta con 26 museos, 18 recintos históricos y más de 400

mil grabaciones de cintas y discos musicales o sonoros, títulos fílmicos, piezas de arte y materiales video gráficos en los acervos especializados.

II.2 Facultad de Psicología de la UNAM

La Facultad de Psicología de la UNAM conforma el centro de enseñanza profesional y científica de la Psicología más importante de México, además de ser líder nacional en investigación en su campo.

El Periódico Reforma, en su edición del Ranking de las Mejores Universidades 2015, evaluó a través de 1 495 empleadores de empresas privadas y organismos públicos, a 17 carreras que se imparten en 75 instituciones de educación superior en la Cd. Mx., dicha evaluación sitúa por 6° año consecutivo a la Facultad de Psicología como líder en preparación y conocimientos, capacidad y desempeño y valores y ética profesional (Grupo Reforma, 2016)

La Facultad de Psicología lleva a cabo actividades de docencia, investigación, extensión académica, servicios psicológicos y actividades de formación integral (Facultad de Psicología, 2016).

Misión

Formar íntegra y responsablemente a los profesionales de la Psicología, realizar investigación de vanguardia y difundir a la sociedad sus resultados con el mayor de los rigores científico y ético, siempre con la finalidad de contribuir al desarrollo humano, calidad de vida y bienestar social de los mexicanos (Facultad de Psicología, 2016).

Visión

Hacer de la Facultad de Psicología una entidad formadora de profesionales de la Psicología capaces, que sepan utilizar el conocimiento y las herramientas tecnológicas disponibles y, en caso necesario, puedan desarrollar los pertinentes; psicólogos que, a la vez, sean ciudadanos comprometidos y partícipes del progreso de la sociedad a la que pertenecen. Favorecer la investigación y el desarrollo, de forma que los conocimientos adquiridos beneficien a la comunidad que los ha producido y a la humanidad (Nieto, 2013).

Breve historia de la Facultad de Psicología

En la UNAM, los inicios de la Facultad de Psicología se remontan a precursores como Ezequiel Chávez, quien fue considerado el primer psicólogo mexicano al dirigir entre 1893 y 1936 el primer Curso de Psicología en la Escuela Preparatoria (Díaz Guerrero, 1976 en Klappenbach y Pavesi, 1994). Las primeras cátedras de Psicología tuvieron lugar en la establecida Facultad de Filosofía y Letras.

En 1937, una comisión integrada por Antonio Caso, Ezequiel Chávez, Francisco Larroyo y Eduardo García elabora en la Facultad de Filosofía y Letras el primer plan de estudios en Psicología, destinado a otorgar el título de Maestro en Psicología. Para 1956, y por iniciativa del Dr. Guillermo Dávila se instaura el Doctorado Especializado en Psicología en el ahora Colegio de Psicología, el cual seguía siendo una dependencia de la Facultad de Filosofía y Letras (Facultad de Psicología, 2016).

Finalmente tras una lucha por la independencia del Colegio de Psicología, en el año de 1960 la UNAM aprueba el primer plan de estudios de la Licenciatura en Psicología. No obstante, fue hasta 1974 que se reconoció oficialmente a la carrera de Psicología.

En la actualidad, la Facultad de Psicología forma el mayor número de licenciados, maestros y doctores en Psicología en México y, además, cuenta entre su personal académico con el mayor número de psicólogos pertenecientes al Sistema Nacional de Investigadores, por lo que contribuye con el porcentaje mayoritario de la producción científica en psicología que se realiza en el país (Facultad de Psicología, 2016).

II. 3 La Licenciatura de Psicología en la UNAM

La UNAM, a través de la Facultad de Psicología forma de manera integral y responsable a los profesionales de la Psicología, realiza investigación de vanguardia y difunde a la sociedad sus resultados con el más alto nivel de rigor científico y ético, bajo una actitud de compromiso y responsabilidad social para así contribuir al desarrollo humano, calidad de vida y bienestar social de los mexicanos.

La Facultad ofrece una carrera únicamente, la Licenciatura en Psicología, en dos modalidades, presencial (escolarizada) y semipresencial, en el Sistema Universidad Abierta. Ha contado con dos planes de estudio, el plan 71 y el actual plan 2008.

Desde 2008 se imparte un nuevo plan de estudios, cuyos primeros egresados concluyeron sus cursos en 2012. El Plan 2008 se constituye de 174 materias, con un total de 310 créditos y 8 semestres. El plan 2008 ofrece cuatro semestres de tronco común denominados Área de Formación General, en la que se conoce el campo general de la disciplina y se distinguen las principales tradiciones psicológicas; y otros cuatro con asignaturas optativas, de 5° a 7° semestre se compone el Área de Formación Profesional Sustantiva, y finalmente el 8° semestre, Área de Formación Profesional Terminal, las asignaturas de estos últimos 4 semestres están organizadas en seis campos de formación profesional:

- Psicología Clínica y de la Salud,
- Psicología de la Educación,
- Psicología Organizacional,
- Procesos Psicosociales y Culturales,
- Ciencias Cognitivas y del Comportamiento, y
- Psicobiología y Neurociencias(Facultad de Psicología, 2016).

Con el nuevo plan en funcionamiento, se desarrolló el Programa Único de Especializaciones en Psicología (PUEP) cuyos objetivos son el cubrir las demandas sociales en las que la intervención psicológica puede prever y atender problemáticas relacionadas con el comportamiento, la salud, la educación, el ámbito laboral y los procesos de adaptación sociocultural y la profesionalización de los alumnos de la Licenciatura en Psicología y egresados. Con esta nueva opción, los alumnos cuentan con una forma más de titulación además de las establecidas como Tesis, Tesina, Informe Profesional de Servicio Social, Informe de Prácticas y Reporte laboral y Actualización temática.

La Facultad de Psicología (2016) participa en 5 programas de estudios de posgrado, incluyendo el PUEP, en el Programa de Maestría y Doctorado en Psicología (PMDP), también participa en los programas de Maestría y Doctorado en Ciencias Médicas, Odontológicas y de las Salud (PMDCMOS), de Maestría en Docencia para la Educación Media Superior (MADEMS) y de Maestría en Ciencias (Neurología).

II.4 Programa de Servicio Social y Bolsa de Trabajo

El Programa de Servicio Social y Bolsa de Trabajo está adscrito a la Secretaría de Asuntos Estudiantiles, de manera particular el Programa de Servicio Social se encarga de la administración y ejecución de todos los procesos relacionados al Servicio Social de la comunidad de la Facultad de Psicología.

Por motivos de dicho informe, se expone de manera más amplia el Programa de Bolsa de Trabajo.

II.4.1 Bolsa de Trabajo (BT)

La Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología, tiene como propósito el servir de enlace entre los estudiantes y egresados de la carrera de Psicología con organismos y empresas de los sectores social, político y privado que requieran de su trabajo profesional(Facultad de Psicología, 2016).

Misión

Ofrecer a los estudiantes y egresados de la Facultad de Psicología de la UNAM opciones de empleo, contactando con organismos y empresas del sector social, público y privado que requieren psicólogos de las diferentes áreas de aplicación, así como dar a conocer el campo de acción del psicólogo.

Visión

Ser el sitio principal que los ofertantes de empleo contacten para la búsqueda de psicólogos de las diferentes áreas de aplicación.

Otros servicios y actividades que ofrece la Bolsa de Trabajo para la comunidad de la Facultad son:

- Programa permanente de capacitación para personas en búsqueda de empleo.
- Difusión permanente de convocatorias o programas de contratación emitidos por diferentes empresas o instituciones gubernamentales.

- Actividades de reclutamiento acordados con distintas empresas o instituciones del sector privado y público.
- Organización anual de la Feria del Empleo para estudiantes y egresados de la Facultad de Psicología.
- Miembro del Comité Organizador de la Feria del Empleo de la UNAM.
- Participación activa en diversos Grupos de Intercambio.
- Organización del Coloquio de Vinculación Laboral.

III DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL SERVICIO SOCIAL

El objetivo de la BT de la Facultad de Psicología, como ya se mencionó, es el de servir de enlace entre la comunidad de la Facultad con organismos y empresas del sector público y privado que requieran de los servicios de un psicólogo. Las actividades que se realizan en el Programa de Servicio Social “Apoyo al Programa de Servicio Social y Bolsa de Trabajo” son:

- ▶ Apoyar en el proceso de reclutamiento.

A través vía correo electrónico, redes sociales o telefónica las empresas se contactan con la BT para pedir su servicio y difundir sus vacantes; se participa en actividades de vinculación como es la asistencia a Juntas de Intercambio y la participación en el Comité organizador de la Feria del Empleo UNAM.

- ▶ Informar y asesorar a los estudiantes y egresados sobre el proceso de búsqueda de empleo en la BT.

Los servicios de la BT se dirigen a toda la comunidad de la Facultad de Psicología. Los prestadores de Servicio Social participan en la inscripción de los candidatos y en la formación del expediente del candidato, así mismo ofrecen retroalimentación especializada en la elaboración del currículum, el objetivo de esta actividad es guiar al candidato en el diseño de su currículum para convertirlo en una herramienta que ayude a los candidatos para el mercado laboral.

- ▶ Elaborar bases de datos y realizar análisis estadísticos.

Dentro de las actividades de la BT se contemplan actividades administrativas y la elaboración de reportes garantiza un control en la gestión del área. Cada mes se realiza un reporte que contiene información de los candidatos atendidos y postulados a las vacantes del sector público y privado, candidatos contratados,

vacantes recibidas, en promoción, cerradas y cubiertas, nuevos candidatos inscritos y otras actividades realizadas por la BT.

- ▶ Diseñar y aplicar instrumento (s) para realizar encuestas y seguimientos.

Durante el periodo de realización de servicio social, se realizó la aplicación de cuestionarios dirigidos a egresados en el cual se establece el estatus laboral de los egresados y las competencias profesionales desarrolladas. También se aplicaron cuestionarios de evaluación a las diversas actividades realizadas por parte de Bolsa de Trabajo, como talleres y conferencias.

- ▶ Realizar seguimientos de estatus y vigencia de vacantes.

Este proceso se realiza aproximadamente cada mes, con la finalidad de saber si la vacante que estamos promoviendo ya está cubierta, para esto un representante de la BT se comunica con la persona contacto por parte de la empresa y se aplica el Cuestionario de Seguimiento a Empresas.

- ▶ Impartir y/o coordinar talleres como apoyo a la búsqueda de empleo

Los prestadores de servicio social apoyan en la logística y organización de los talleres que se imparten por parte del programa ya sea internos o con ponentes externos. De igual manera participan en el diseño e impartición de talleres con temáticas propuestas por la comunidad inscrita en BT.

IV OBJETIVO

El objetivo del presente informe es diseñar una propuesta de un Programa Especializado para Buscadores de Empleo.

CAPÍTULO 1. MERCADO DE TRABAJO ACTUAL

El trabajo se considera un medio para garantizar la seguridad económica y un factor de desarrollo para la vida de las personas en todas las esferas de interacción social, es decir que no solo beneficia al trabajador, sino también a la familia y comunidad de éste.

El trabajo y las condiciones laborales tienen directa relación con la salud y calidad de vida de las personas, por esto es que los cambios y situación del contexto social, político, económico y cultural del de las personas beneficia o perjudica su desarrollo socio laboral y personal.

Los cambios económicos, sociales y culturales de las últimas décadas han cambiado el papel del trabajo, en relación con otras actividades y aspectos de la vida, y se han prolongado en el tránsito de la juventud a la adultez (Hopenhayn, 2004 en Weller, 2007). De manera general, en América Latina el mercado de trabajo ha evolucionado; en términos de oferta laboral, el nivel educativo de las nuevas generaciones es mayor y la integración de jóvenes y mujeres al mercado va en aumento; actualmente el mercado laboral demanda más competencia y la integración de nuevas tecnologías, información y procesos organizativos.

1.1 Puntos de análisis de inicios del XIX con influencia en el mercado laboral actual en México

Para hablar de la realidad del mercado laboral en México en este momento, es necesario exponer algunos antecedentes de inicios del siglo XXI que llevaron a las condiciones actuales del mercado laboral.

De acuerdo con un análisis realizado por Bouzas (coord., 2010) se pueden identificar datos importantes que han influido y marcan la dirección de la situación

del mercado de trabajo, por ejemplo durante la administración de gobierno del año 2000 al 2006 se calcula que la tasa de trabajadores aumentó de 39.7 millones a 43.4 millones; en términos absolutos para el 2006 habían aumentado a 16 millones el número de trabajadores formales, se puede señalar que el número de empleos entonces aumentó, sin embargo la tasa poblacional también lo hizo, en términos relativos el índice de trabajadores formales disminuyó 1.1% porque la Población Económicamente Activa (PEA) también lo hizo al pasar a 36.7% de la población total.

La economía a principios del siglo XIX se caracterizó por propiciar el reforzamiento de los altos beneficios de las grandes empresas y la generación de nuevos capitales a los allegados al poder ejecutivo, a pesar de la intención de cambio en la economía mexicana esta no tuvo crecimiento y por consiguiente la generación de nuevos empleo no tuvo avance.

En el año 2006 la administración de gobierno impulsó el Programa de Primer Empleo, el cual estableció como objetivo la creación de empleos permanentes y bien remunerados en la economía formal, además del apoyo a jóvenes emprendedores y el impulso a Pequeñas y Medianas Empresas (PyMES) (Bouzas, coord., 2010). Con el Programa de Primer Empleo se prestó atención a la oferta de trabajadores en México, en específico a los jóvenes quienes conforman un porcentaje importante de la población en búsqueda de empleo y que se consideran en estado de vulnerabilidad frente al mercado laboral, por la falta de experiencia y de oportunidades para adquirirla.

También se abrió paso a reforzar el impulso para las PyMES, que han tomado un papel importante en el desarrollo económico de México, dicho programa garantizaba que las empresas a través de un subsidio por parte del gobierno pudieran crear más empleo y por tanto disminuir el índice de desempleo, sin embargo, a pesar de la gran apuesta y presupuesto destinado a este programa, sólo se logró en un año otorgar apoyos equivalentes a 16% de los recursos destinados(Bouzas, coord., 2010).

El débil avance en la economía, el fracaso de las políticas en pro de la generación de empleos aunado al crecimiento de la población, no han permitido la cobertura total de la demanda de empleos; se puede establecer que la evolución del mercado laboral actual en México está en estrecha y directa relación con el avance de la economía, el crecimiento de la PEA, los avances tecnológicos y la participación de las mujeres en el mercado laboral en término de género de la PEA y el impulso a PyMES.

A partir de las recientes reformas laborales, que apoyan la flexibilidad laboral, la subcontratación ha tenido un impacto relevante en el mercado laboral, ahora a partir del desarrollo tecnológico, en las telecomunicaciones y en el transporte, ha permitido a las empresas hacer uso de más mano de obra a menor precio que benefician a los procesos de la empresa, en términos de producción.

Con la reforma laboral del año 2014, se reguló la administración de la subcontratación, sin embargo en la aplicación, ésta ha permitido en algunos casos la explotación del trabajador en cuanto a salario y condiciones de trabajo al no establecerse de manera adecuada las obligaciones y derechos de la relación entre los patrones, empleados y la organización que contrata los servicios, es por esto que la subcontratación también puede considerarse como informal, al ser un empleo de tiempo parcial y eventual.

1.2 El mercado laboral actualmente

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI (2016), a través de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) presenta en su portal de internet indicadores de ocupación y empleo en México. A nivel nacional la Población Económicamente Activa (PEA) registrada en el primer trimestre del año 2016 es de 52, 918, 649 personas tomando en cuenta la reforma constitucional

emitida el 17 de junio del 2014, que elevó la edad legal mínima para laborar de 14 a 15 años.

La proporción de la PEA en México a la PEA Ocupada no es equivalente, la población ocupada que se registra es del 95.96%, mientras que la PEA Desocupada representa el 4.04% (INEGI, 2016). Lo que significa que 2, 140, 020 personas se encuentran sin empleo. Estos datos dibujan el panorama laboral que se vive en México e incorporan a todos los sectores e industrias del mercado laboral y permite identificar que el desempleo ha disminuido (en comparación con el primer trimestre del 2013, con un índice del 4.90% de PEA Desocupada), sin embargo las cifras se compensan con el aumento demográfico nacional y el aumento de la población que participa en la generación de bienes y prestación de servicios.

Particularmente se obtuvieron los datos de la Ciudad de México, y se expone que el número de personas ocupadas durante el primer trimestre del año 2016 corresponde a 8, 764, 912 personas. En comparación con el primer trimestre del año 2013, se estima que las personas ocupadas aumentaron en 349 157 en términos de porcentaje: del año 2013 al 2016 el empleo aumentó en un 4%.

El Observatorio Laboral (OLA) Mexicano es un servicio público de información en línea sobre las características y el comportamiento de las ocupaciones y las profesiones más representativas en México. De acuerdo con información de dicho portal y a través de la ENOE, se expone que el número total de profesionistas en el país es de 7.9 millones de personas, siendo las áreas Económico Administrativas, Ingenierías y de la Educación las que cuentan con mayor número de ocupados y de los cuales el 81.3% de los profesionistas ocupados son trabajadores subordinados y remunerados, el 6.2% son empleadores y el 12.5% laboran por cuenta propia (OLA, 2016).

El OLA, clasifica a las carreras por área de conocimiento, Psicología en ésta clasificación se encuentra dentro del área de Ciencias de la Salud, según el OLA

(2016) ésta área reporta 1 millón 23 mil ocupados al primer trimestre del año 2016 (Ver Tabla 1).

Tabla 1. Área de Ciencias de la Salud primer trimestre del 2016 Realización propia con información del OLA (2016)		
Profesionistas ocupados por sexo	Hombres	60.3%
	Mujeres	39.7%
Profesionistas ocupados por grupo de edad	20 a 24 años	5.5%
	25 a 34 años	35.5%
	35 a 44 años	23.7%
	45 años y más	35.2%
Profesionistas por posición en la ocupación	Subordinados y remunerados	76.2%
	Empleadores	6.1%
	Por cuenta propia	17.7%
Relación entre ocupación y estudios realizados	Actividades afines	88.9%
	Otras actividades	11.1%

A partir de las cifras presentadas en la Tabla 1 se puede señalar que los ocupados del área de Ciencias de la Salud en su mayoría (88.9%) se encuentran realizando actividades relacionadas con su área de conocimiento, así mismo se encuentra compuesta en mayoría por el género masculino; el promedio de edad de la población ocupada se encuentra dentro de los 25 a los 34 años y son trabajadores subordinados y remunerados en un 76.2%.

Actualmente los psicólogos en México cada vez son más solicitados por las empresas de cualquier ámbito. Los ocupantes laborales del área de Psicología se

estiman en 218 900 personas en México, el 74.4% son mujeres y 25.6% hombres con un ingreso mensual promedio de \$8, 582 (OLA, 2016).

Según los pronósticos, ésta profesión se verá reforzada en el futuro, cada vez más empresas solicitan psicólogos, analizar el comportamiento de los aspirantes y de los empleados activos es de alta importancia, (OLA, 2016). La sociedad está en continuo cambio y como consecuencia implica un cambio en la utilización de servicios psicológicos.

El crecimiento del empleo en México durante los últimos años, ha estado impulsado por diversas tendencias, producto principalmente del desarrollo tecnológico. De acuerdo con Hays y Forbes de México (OLA, 2016) la demanda laboral continuará concentrándose en competencias de alto nivel y con determinadas tendencias como: la maximización en la utilización del big data y de la tecnología, ya que éstos pueden proporcionar nuevos conocimientos y modelos predictivos que mejorarán las estrategias de reclutamiento y retención de talento en las organizaciones.

La demanda de talento especializado es y será aún mayor por la necesidad de un conocimiento más específico, el mercado exige profesionales con altos conocimientos en nuevas tecnologías, manejo de redes sociales y con dotes de comunicación. Según datos del OLA (2016) la discriminación laboral seguirá disminuyendo, lo que significa que más empleadores tomarán decisiones de contratación basadas en las competencias de los candidatos.

Otro problema al que se enfrentan los candidatos en el mercado laboral mexicano es el número de ofertas de trabajo que no cubren con la demanda de las personas en búsqueda de empleo. Por otra parte se tiene registro de que el número total de personas canalizadas a un empleo es inferior a las vacantes registradas, y como principal causa se atribuye a la falta de correspondencia entre las habilidades y conocimientos de la persona y los requerimientos específicos del puesto a cubrir (INEGI, 1994 en Peralta, 2010).

Más allá de identificar las problemáticas en el ámbito laboral por las que el país está pasando, es de relevancia señalar que sin importar el área de conocimiento es necesario contar con competencias más fuertes para encontrar empleo como el dominio de idiomas, conocimientos en informática y tecnología, así como la capacidad de gestionar y coordinar para garantizar el desarrollo profesional y sustento económico de las personas.

En términos generacionales dentro del mercado laboral en México la tendencia de buscadores de empleo y empleados “jóvenes” va en aumento, los “millennials” denominados así a miembros de un segmento de la población nacidos entre los inicios de los años 80’s y 2000, se calculan que representan un 30% de la población mexicana según la consultoría Deloitte, y se estima que para el año 2025 representarán un 75% de la fuerza laboral a nivel mundial (Calixto, 23 de abril del 2016).

De manera particular la generación de los millenials se caracteriza por personas en búsqueda del emprendimiento, el desarrollo de competencias de alto nivel y el manejo de tecnología, estas características apoyan las tendencias del mercado actual que se exponen.

A pesar de los avances “positivos” en cifras que se registran por parte de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, el desempleo aún está presente en México, así como una deficiente legislación y atención a este problema que sin duda influye directamente en el crecimiento del país.

El otro lado de la moneda refleja en México la falta de oportunidades para conseguir un empleo formal, que garantice una seguridad social y calidad de vida a las personas, el desempleo en las últimas décadas, así como sus proyecciones a diferentes plazos de tiempo, dejan entrever que el empleo formal pleno es una meta casi inalcanzable (Peralta, 2010).

El desempleo es un problema que aqueja a toda la sociedad, por sus repercusiones a nivel personal y social, que puede generar pobreza y desigualdad

social e inestabilidad en las esferas de la economía, la política y la sociedad del país.

El empleo informal es una consecuencia de las pocas posibilidades de encontrar un empleo formal, y también es considerado una alternativa de crecimiento laboral, que a diferencia del empleo formal conlleva la desprotección de la población al no formar parte de un sistema de seguridad social.

De acuerdo con la OIT (2002) la población con empleo informal está conformada por trabajadores por cuenta propia, los ocupados en microempresas, en el servicio doméstico, etc., y se consideran a empleos con ingresos bajos, que carecen de prestaciones y en condiciones que no se apegan a la normatividad laboral.

El empleo informal en México abarca un porcentaje importante en el desarrollo económico del país, pues se ha manejado como una alternativa, poco a poco se espera que la legislación y administración del empleo informal sea formalizado, como se dijo antes éste está en crecimiento. Gran parte del mercado laboral en México está conformado por las PyMEs, de acuerdo con información del OLA (2016) 3 de cada 4 empresas en México pertenecen a las PyMEs, y se espera que sigan creciendo y en consecuencia la búsqueda de empleo de la población ya no se dedique a empresas grandes o transnacionales, eventualmente se dedicará en su mayoría en empresas de menor tamaño.

1.3 Preparación de la Educación Superior al Mercado Laboral

Las Instituciones de Educación Superior (IES) y de manera particular la UNAM, están preocupadas por la preparación profesional de sus estudiantes, incorporando diversos métodos y estrategias que permitan al estudiante en formación poner en práctica los conocimientos que adquiere en el aula de clases y ofrecer solución a las demandas y problemas en el contexto y cambios a nivel global de la sociedad.

Una de las problemáticas que enfrenta nuestro país se centra en la inserción laboral de los estudiantes y recién egresados al mercado de trabajo, en la UNAM a pesar de que recientes evaluaciones como el Ranking Web de Universidades (Ranking Web of Universities, 2016) y a nivel académico el Ranking Académico de las Universidades del Mundo en el año 2015 (Shanghai Ranking Consultancy, 2016) que sitúan a la UNAM dentro de las 100 y 300 mejores universidades a nivel mundial respectivamente, no garantizan que la inserción laboral de sus egresados sea exitosa por completo.

Las razones por las cuales a los estudiantes y egresados les es difícil adentrarse al mercado laboral son diversas y no sólo respectan a ellos; Weller (2007) expresa que algunos de los desafíos que enfrentan los jóvenes comienza con las reformas o normativas de empleo de su país, iniciando por las condiciones laborales y la naturaleza del contrato, actualmente la contratación formal sigue vigente pero ésta ha cambiado en términos del tiempo por el que se contrata y por tanto el salario también se ve modificado; en este punto el OLA (2016) expone que algunas de las tendencias que se esperan en el mercado laboral en México respecto a los contratos es que la contratación por honorarios sea la más utilizada además de la contratación por terceros, esta situación coloca nuevas condiciones laborales a las cuales el mercado debe adaptarse.

La situación socioeconómica y familiar de la que provienen los jóvenes también puede determinar las oportunidades de inserción y las expectativas de condiciones de trabajo (Weller, 2007); y por último el sistema educativo y la formación profesional con la que egresan los jóvenes pueden o no preparar al estudiante para la práctica y hacer frente a los cambios globales en el mercado laboral.

Como se mencionó antes, la formación universitaria hoy en día ofrece al estudiante diversidad de opciones que permiten desarrollar competencias en su respectiva área de conocimiento y de manera personal que garanticen su ejercicio profesional, ejemplos de esto son las modificaciones y actualizaciones a los planes de estudio, actividades en escenarios reales, enseñanza de idiomas,

servicio social y prácticas profesionales; que sin duda ofrecen competencias al estudiante para prepararlo al mercado de trabajo.

En México, aun se suele creer que un “estudiante ideal” es aquel que se dedica exclusivamente a sus estudios (Enciso-Avila y Planas-Coll, 2014), sin embargo en las últimas décadas el porcentaje de los estudiantes que trabajan a aumentado, por lo que se han realizado investigaciones sobre esta situación, una de ellas es la de Guzmán (2004).

Guzmán (2004) realizó una investigación cualitativa con 40 sujetos de 4 carreras que se imparten en la UNAM con el objetivo de indagar el por qué y para qué los estudiantes trabajan y los resultados señalan que los estudiantes universitarios que trabajan lo hacen por necesidad económica, para ganar autonomía personal mediante una remuneración económica, para adquirir experiencia; mientras los que no trabajan lo hacen para estudiar mejor, porque no les alcanza el tiempo, porque la organización de la carrera no se los permite y porque la carrera ya les proporciona experiencia suficiente.

Se puede identificar a través del estudio de Guzmán (2004) que las razones por las que trabajan los estudiantes universitarios son de diferente índole, pero llama la atención la razón en relación a la adquisición de experiencia en su área de saber, esto significa que existe un mayor interés por parte de los jóvenes en la adquisición de competencias útiles en el campo profesional y así hacer frente ante la falta de experiencia que señala Weller (2007) como un desafío al cual tienen que enfrentarse; y de la competencia en el mercado laboral por obtener un empleo.

Es esencial preguntarse, si la exclusiva formación profesional de las IES brinda las competencias necesarias y suficientes para ejercer en el mercado laboral y si el trabajo que ejercen los estudiantes universitarios durante su formación tiene un valor profesional para su futuro o si es necesario la implementación de programas que ayuden a los universitarios en su inserción en el mercado laboral.

La respuesta a estas preguntas abre el panorama de las adquisiciones y ventajas que los estudiantes adquieren en el trabajo, es decir de los conocimientos, habilidades, actitudes y hábitos que desarrollan en el ámbito laboral y que les brinda de competencias útiles para su ejercicio profesional distintas a las desarrolladas en un ámbito académico.

Un estudio realizado por Enciso-Avila y Planas-Coll (2014) en el año de 2011 en la Universidad de Guadalajara sobre el valor profesional del trabajo en estudiantes universitarios, analizó por medio de un cuestionario una muestra de 2 mil 017 casos de egresados de licenciatura; se identificó el número de estudiantes que antes de terminar su carrera ya trabajaban y los resultados arrojaron que el 57.2% de los estudiantes estaban laborando un año antes de egresar en su área de conocimiento; de éste porcentaje el 34.9% se encontraba en un trabajo con alta relación con la carrera de formación.

En términos de inserción profesional se observó que los estudiantes que trabajaron durante sus estudios, en comparación con el trabajo actual presentaban mayor calidad y posibilidad de inserción en el puesto de ocupación, sueldo y satisfacción laboral que los que sólo se limitaron a estudiar.

El estudio antes citado muestra las carreras por área de conocimiento y el porcentaje de estudiantes que laboran, resaltando las áreas de ciencias sociales, administrativas, relacionadas con la tecnología y educación como áreas en las que más del 60% de sus estudiantes trabajan, a diferencia del área de las ciencias de la salud con un 43.2%. De forma particular, se reportó que los estudiantes que trabajan de la carrera de Psicología se encuentran en una proporción inferior al promedio, el 45.7% de los casos incluidos en la muestra se encontraban laborando un año antes del egreso (Enciso-Avila y Planas-Coll, 2014)

Es importante señalar el poder trabajar al mismo tiempo que estudiar depende de la naturaleza de las carreras y el área de conocimiento a la que pertenecen (Enciso-Avila y Planas-Coll, 2014 y OLA, 2014), un ejemplo concreto son las licenciaturas relacionadas con las Ciencias de la Salud, en las cuales sus

planes curriculares son más extensos, la jornada de estudio mayor y que por el carácter de éstas es necesario la obtención de un título profesional en la mayoría de los casos para su ejercicio pleno, lo que disminuye el porcentaje de los estudiantes que pueden trabajar al mismo tiempo de estudiar a comparación de licenciaturas en contabilidad o administración y afines, que se integran antes al mercado laboral.

En conclusión, se reconoce el gran esfuerzo que realizan las Universidades para cada día preparar a profesionistas de calidad que cuenten con competencias que los dirijan al éxito profesional y que además el contexto y la sociedad brinden oportunidades para su desarrollo y el mismo estudiante, recién egresado y trabajador esté interesado en su actualización y mejoramiento que le ayuden y lo conviertan en personal de calidad.

CAPÍTULO 2. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

Para las organizaciones la planeación del capital humano es el proceso que garantiza su funcionamiento en términos del cumplimiento de sus objetivos organizacionales en un plazo determinado.

A través de la planeación de la fuerza laboral, la organización prevé y pronostica la fuerza de trabajo y de talento humano necesario para la actividad organizacional futura (Chiavenato, 2011). La organización hace planes acerca de cuáles son los puestos a cubrir a partir de la proyección de las vacantes que realiza y la decisión de cubrir dichos puestos, y que por su parte implica la predicción previa de las habilidades y competencias que la organización necesita para llevar a cabo su estrategia (Dessler y Varela, 2011).

2.1 Reclutamiento de personal

En el abordaje del proceso de reclutamiento y selección de personal algunos autores difieren o concuerdan en la descripción del proceso, a continuación, se expone el proceso de reclutamiento y selección de personal integrando a los autores Chiavenato (2011), Dessler y Varela (2011); y Werther, Davis y Guzmán (2014).

El reclutamiento de personal o bien, identificación del talento es el proceso de ubicar e interesar a candidatos capacitados para cubrir las vacantes de la organización y da inicio después de la identificación de la vacante a cubrir (Werther, Davis y Guzmán, 2014), que puede ser formalizada con la requisición de empleo o de personal que se ha entregado al área de Recursos Humanos, en donde el responsable de área de cubrir la vacante especifica el perfil del puesto que se solicita y las condiciones en las cuales se cubrirá ésta.

Una vez que la empresa autoriza cubrir una vacante, el siguiente paso consiste en buscar y formar una reserva de candidatos para dicha vacante. El mercado de Recursos Humanos no sólo ocupa a los candidatos que se encuentran desempleados (disponibles), sino también a los que se encuentran empleados en alguna empresa (ocupados), que pueden considerarse como candidatos reales (que buscan empleo o desean cambiar de empleo) o bien candidatos potenciales (que no buscan empleo) (Chiavenato, 2011), por la amplitud de éste y para lograr el objetivo de encontrar al candidato ideal que cubra con el perfil de la vacante, el reclutador debe considerar fuentes de reclutamiento internas o externas de la organización (Dessler y Valera, 2011) en la captación de candidatos.

De acuerdo con Dessler y Varela (2011), Latinoamérica ha enfrentado en la últimas décadas altos niveles de desempleo que van en aumento, por lo que en cuanto se abren nuevas vacantes en las empresas, cientos e incluso miles de candidatos acuden a solicitar empleo; esto hace más costoso y difícil el seleccionar al candidato adecuado.

2.1.1 Reclutamiento interno y externo

Reclutamiento Interno

El reclutamiento interno se dirige a candidatos reales o potenciales, empleados en la propia empresa, por lo que el reclutador recurre a los inventarios de recursos humanos de la organización, para facilitar el pronóstico de la disponibilidad de candidatos internos, y de no disponer de los candidatos suficientes entonces procede a la búsqueda de candidatos externos

El reclutamiento interno se lleva a cabo cuando los candidatos son parte de la misma empresa y la vacante se ha cubierto mediante el reacomodo de empleados como son las transferencias, ascenso, transferencia con ascenso, programas de desarrollo de personal y planes de carrera para el personal, y que

de acuerdo con Chiavenato (2011), se basa en datos e información relacionada con otros subsistemas: como los resultados del candidato interno en los exámenes de selección de ingreso, evaluaciones de desempeño, resultado en los programas de capacitación y entrenamiento, análisis y descripción tanto del puesto actual como del puesto considerado, planes de carrera y condiciones de promoción del candidato interno y de reemplazo.

Reclutamiento externo

El reclutamiento externo se dirige a candidatos reales o potenciales, disponibles o empleados en otras empresas, que provienen de fuera de la organización (Chiavenato, 2011), la principal ventaja del reclutamiento externo es la entrada de nuevos conocimientos y perspectivas nuevas a la organización (Werther, Davis y Guzmán, 2014). Las técnicas más utilizadas en la atracción de talento externo a la organización son:

- *Consulta de los archivos de candidatos o cartera de candidatos.*

Se puede presentar como una base de datos de los candidatos y su currículum vitae; quienes se presentaron por iniciativa propia o que no fueron seleccionados en reclutamientos anteriores (Chiavenato, 2011).

- *Carteles, anuncios, promoción en revistas y periódicos y publicidad de la empresa.*

A través de estas técnicas se presenta de manera impresa los requisitos de la vacante a cubrir y las condiciones; en el caso específico de los anuncios y carteles, son técnicas que suelen utilizarse mayormente cuando se busca oferta de candidatos para ocupar puestos de bajo nivel u operativos. Algunos periódicos como el Reforma o el Excelsior en México contienen secciones de búsqueda de empleo que resultan ser fuentes de candidatos con perfiles administrativos, medios o superiores.

- *Contactos con sindicatos y asociaciones profesionales externas a la organización como una estrategia de apoyo.*

Se busca el contacto con éstas organizaciones para permitir un vínculo entre candidatos en búsqueda de empleo o bien el intercambio de carteras de candidatos y de vacantes.

- *Contactos con universidades, escuelas, asociaciones estudiantiles, instituciones académicas, centros de vinculación empresa-escuela o bolsas de trabajo estudiantiles.*

La finalidad de éstas técnicas es que las organizaciones puedan divulgar sus ofertas de empleo, para tener contacto con candidatos relacionados con determinada área de conocimiento o bien con un grado de especialización del área, además de que según Werther, Davis y Guzmán, (2014) buscan una serie de características en los candidatos universitarios como son la motivación, las habilidades de comunicación, la formación académica, la presencia y las actitudes que garanticen candidatos prometedores, que los convierta en profesionistas destacados en su empleo.

Algunas empresas mantienen este sistema de forma institucional para intensificar la presencia de candidatos de manera continua y muchas empresas elaboran programas de reclutamiento mediante una gran cantidad de material de comunicación en las instituciones educativas.

De manera particular, la UNAM cuenta con la Bolsa Universitaria de Trabajo, que sirve de enlace entre la comunidad universitaria con el mercado de trabajo, así como lo realiza cada una de las Bolsas de Trabajo de las diferentes Facultades que pertenecen a la UNAM; la BT de la Facultad de Psicología es el contacto de candidatos del área de psicología con el mercado de trabajo que incluye a organizaciones del sector público como del privado.

- *Conferencias y ferias de empleo en universidades y escuelas.*

Su objetivo es promover a la empresa y crear un ambiente favorable con información sobre lo que hace la organización, sus objetivos, su estructura y las oportunidades de trabajo que ofrece dentro de las universidades o instituciones educativas. En México por parte de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y el Servicio Nacional del Empleo, se llevan a cabo ferias de empleo a lo largo de la República Mexicana que atiende a candidatos para ocupar desde niveles operativos hasta gerenciales (Portal del empleo, 2016). En cuanto a la UNAM, a través de la Bolsa Universitaria de Trabajo (BUT), anualmente se realiza la Feria del Empleo, en donde organizaciones del sector público y privado exponen sus ofertas de trabajo a la comunidad universitaria.

- *Programas de capacitación (training).*

Actualmente muchas empresas optan por el desarrollo de su personal desde bajos niveles, por lo que ofrecen programas de capacitación con el fin de reclutar, seleccionar y preparar jóvenes egresados de las universidades para que ocupen plazas de nivel gerencial o muy técnicas, después de un periodo de prácticas debidamente supervisado. Ésta técnica está estrechamente relacionada con la asociación a instituciones y universidades.

- *Viajes para reclutamiento en otras localidades.*

Ésta técnica tiene la finalidad de la expansión del mercado de recursos humanos de acuerdo a la cobertura y necesidades de la organización, puede llevarse a cabo dentro del país o de manera internacional.

- *Agencias de colocación o empleo.*

El objetivo de estas agencias es vincular a candidatos de los distintos niveles operarios con organizaciones que buscan personal para cubrir sus vacantes.

Dessler y Varela (2001) exponen tres tipos de agencias de colocación: agencias públicas operadas por los gobiernos federales, estatal o local, en México se cuenta con agencias bajo la administración del Servicio Nacional del Empleo; las agencias asociadas con organizaciones sin fines de lucro, y finalmente despachos privados. En la mayoría de los casos, la organización remunera a éstas agencias o despachos privados por prestar sus servicios, por lo que resulta ser una de las técnicas más costosas.

- *Los reclutadores ejecutivos o “headhunters”*

Las agencias de headhunters solo contratan a personas de campos específicos, a cambio de un pago que es cubierto por la empresa solicitante. Algunas de ellas se especializan en buscar e identificar personal ejecutivo, es decir buscar talentos para la alta gerencia (Werther, Davis y Guzmán, 2014). En México se pusieron a prueba estos headhunters cuando, en 2004 el gobierno federal inicio la búsqueda y contratación de los Secretarios de Estado, con la agencia de la firma Korn/Ferry (Dessler y Varela, 2011).

- *Reclutamiento vía Internet*

En el reclutamiento virtual, el espacio del sitio web está destinado al registro de currículos. Las personas registran sus aptitudes, experiencia, conocimientos y habilidades, para que el reclutador pueda obtener información respecto a su perfil (Chiavenato, 2011). El uso de estos software permite que el proceso de reclutamiento sea de mayor apertura en términos de distancias geográficas y más rápido al acceso de información y contacto organización-candidato.

Búsqueda de empleo por Internet

El proceso de reclutamiento a través del uso de plataformas, redes sociales y aplicaciones permiten que el enlace entre el mercado de recursos humanos y las ofertas de trabajo sea directo y más rápido, éstos medios representan un importante canal de contacto entre organizaciones y candidatos.

La Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI) realizó un estudio sobre Búsqueda de Empleo por Internet 2015 con el objetivo de conocer las preferencias de los internautas mexicanos en la búsqueda de empleo. El estudio contó con una muestra de 5,540 internautas de toda la República Mexicana, de los cuales 66% fueron hombres y 34% mujeres, de los cuales el 60% de la muestra tienen de entre 25 y 40 años (AMIPCI, 2016).

El estudio arroja que el 74% de los usuarios encuestados se encontraban en algún empleo; en cuanto al nivel de estudios se reportaron el 6% con un nivel básico y medio básico, 9% con carrera técnica, 65% con nivel de licenciatura, 19% con maestría y 1% con doctorado. Los candidatos se encontraban empleados y reportaron que el 57% de la muestra tenía un sueldo entre los \$7,500 y los \$17,500 (AMIPCI, 2016). Los datos presentados revelan que de manera independiente a que los usuarios hayan o no encontrado trabajo, su búsqueda de empleo es activa y en su mayoría son candidatos con nivel de estudios superiores.

En cuanto a los medios que utilizaron los internautas se reporta como primer lugar las bolsas de trabajo en línea con un 71%, le siguen los sitios web de empresas (35%), a través de la recomendación de amigos o familiares (33%), buscadores como Google y Yahoo (28%), Head Hunter (Adecco y Manpower 28%), Redes Sociales (Twitter, Facebook con 25%), Periódico impreso (21%), Ferias de Reclutamiento (16%), Bolsa de Trabajo Universitaria (15%) y asistir directamente a la empresa (15%) (AMIPCI, 2016).

Con información del estudio antes citado enlisto los portales más utilizados por los internautas en el año 2015 para postularse a ofertas laborales (Ver Tabla 2):

Tabla 2. Sitios de Búsqueda por Internet
Realización propia con información de AMIPCI (2016)

1.	OCCMundial.com 90%	https://www.occ.com.mx/
2.	Computrabajo 55%	http://www.computrabajo.com.mx/
3.	Bumeran.com 52%	http://www.bumeran.com.mx/
4.	Linkedin 51%	https://mx.linkedin.com/
5.	Zonajobs 33%	-
6.	Empleo.gob.mx 29 %	https://www.empleo.gob.mx/
7.	Indeed 22%	http://www.indeed.com.mx/
8.	Acción Trabajo 11%	http://acciontrabajo.com.mx/
9.	Trovit 7%	http://empleo.trovit.com.co/
10.	Empleo Listo 3%	http://ng.empleolisto.com.mx/candidatos (ya forma parte de OCC a partir del 2016)
11.	Empleo Nuevo 2%	https://www.empleonuevo.com/
12.	Opción empleo 2%	http://www.opcionempleo.com.mx/
13.	Trabajando.com 6%	http://www.trabajando.com.mx/
14.	Turijobs 1%	http://www.turijobs.com.mx/
	Otras opciones que	recomienda la STPS:
15.	Adecco	http://www.adecco.com.mx/candidatos/
16.	Super Chamba	https://superchamba.com/web/bienvenido
17.	Discapacidad y empleo	http://www.discapacidadyempleo.com.mx/index.php

Sin duda la búsqueda de empleo a través del Internet se ha vuelto la herramienta más efectiva para encontrar empleo, que beneficia a las organizaciones y a los candidatos.

Los sitios web para la búsqueda de empleo se multiplican día a día, las organizaciones apuestan al reclutamiento de talentos y la reducción de costos de los procesos de integración de recursos humanos. Una opción por parte de las organizaciones es que ellas mismas dirijan su reclutamiento a través de su sitio web o redes sociales o bien, integrarse a plataformas o proveedores de servicios

de solicitudes, los cuales procesan información de los candidatos que ingresan en su página de Internet utilizando su propio sistema (Dessler y Varela, 2011).

El proceso de reclutamiento de personal se termina cuando se ha recibido las solicitudes de empleo (Werther, Davis y Guzmán, 2014). El formulario de solicitud de empleo es un medio para reunir información precisa de los candidatos que surgieron en el proceso de reclutamiento, la información que se incluye está relacionada con datos personales, el empleo que se solicita, la formación académica, la experiencia laboral, antecedentes laborales y referencias; algunas organizaciones suelen pedir este formulario además del currículum vitae (CV) de los candidatos.

La importancia del formulario de solicitud de empleo radica (Dessler y Varela, 2011) en que a través de la información que proporciona el candidato y del nivel del candidato, el encargado del proceso de reclutamiento y selección pueda realizar un juicio inicial a cerca del perfil del candidato, sus expectativas y conclusiones tentativas respecto a su estabilidad laboral, así como evaluar la veracidad del candidato.

2.2 Selección de personal

Para Chiavenato (2011) la selección de personal forma parte del proceso de provisión de recursos humanos, y es el paso que sigue al reclutamiento. La selección es un proceso de comparación entre dos variables: por un lado, los criterios de la organización (como los requisitos del puesto por ocupar o las competencias individuales necesarias para la organización) y por el otro, el perfil de los candidatos que se presentan.

Werther, Davis y Guzmán (2014), difieren sobre el punto de inicio del proceso de selección de personal, para estos autores, el proceso de selección se inicia con la recepción de solicitudes de empleo pues implica que el candidato ya ha tenido una previa cita o contacto con la organización para la entrega de la solicitud y para

posteriormente obtener una primer entrevista con personal del área de reclutamiento, con la finalidad de tener una primera presentación en persona y corroborar y verificar los datos que se presentan en la solicitud de empleo.

Sin embargo, los autores concuerdan en que una vez formado un grupo de aspirantes a ocupar la vacante disponible, los siguientes pasos consisten en llevar a cabo una serie de técnicas y métodos para la selección de los candidatos que más se acerquen al perfil solicitado (Chiavenato, 2011 y Dessler y Varela, 2011), por lo que se abordará con mayor detenimiento la administración de las evaluaciones como punto de partida en el proceso de selección de personal.

El principal objetivo de la selección de personal es el escoger y clasificar candidatos adecuados para las necesidades de la organización (Chiavenato, 2011), La selección de personal exitosa pretende solucionar dos problemas: la adecuación de la persona al trabajo, y la eficiencia y eficacia de la persona en el desempeño de su puesto; por el contrario, si se lleva un proceso inadecuado de selección de personal, resultará en una contratación negligente que afecte al personal y por ende a la organización.

Cualquiera que sea la decisión en la selección del personal, ésta afecta y recae en los resultados del desempeño de la organización que depende en buena parte de los subalternos (Dessler y Varela, 2011).

El proceso de selección es entonces el momento adecuado para indagar e identificar conductas nocivas e indeseables de los posibles próximos trabajadores, he ahí que el proceso sea minucioso y se busque métodos y técnicas que brinden confiabilidad y validez al proceso.

El reclutador y la organización deben hacer un esfuerzo sistemático para obtener durante el proceso toda la información relevante acerca del aspirante y ofrecer una asesoría especializada a partir de técnicas de selección para que recomiende a la organización los mejores candidatos al puesto a ocupar.

El reclutador, al inicio del proceso de selección debe obtener de manera precisa toda la información referente al puesto que se desea cubrir e identificar los parámetros necesarios para la comparación de los resultados de los candidatos.

El reclutador se hace de esta información a través de la descripción y análisis de puestos, que presentan las especificaciones del puesto, las actividades que se realizan y los requisitos y características que debe poseer la persona ideal para ocuparlo; y la requisición de personal que también contiene requisitos, habilidades y alguna otra especificación hecha por el jefe inmediato.

Un elemento y tarea importante a indagar es sobre las competencias individuales, que requiere la organización y que están relacionadas con su cultura organizacional y que se refieren a las habilidades y actitudes que la organización exige del candidato para ocupar determinada posición.

De no poseer información previa, el reclutador puede optar por llevar a cabo la aplicación de la técnica de incidentes críticos, se refiere a la anotación de manera sistemática de las actividades del puesto considerado lo que tendrá como consecuencia un mejor o peor desempeño del trabajo (Chiavenato, 2011).

Finalmente, se concentra toda la información que recibe el departamento o el reclutador sobre el puesto y el perfil solicitado para el ocupante para tener el parámetro ideal y comparar los atributos personales y profesionales que debe satisfacer la persona para un alto nivel de desempeño en el puesto.

2.2.1 Etapas de la Selección de personal

Administración de exámenes

Es imprescindible que todo el proceso y la decisión final del proceso de selección sean de carácter confiable y válido, y para que sea así se utilizan técnicas de selección capaces de proporcionar información relacionada con el perfil del candidato en comparación con la vacante a la que aspiran.

Los empleadores utilizan diversas evaluaciones para medir una amplia gama de atributos en los candidatos, como las habilidades cognitivas (mentales), las habilidades motoras y físicas, la personalidad, los intereses, y la eficacia. Algunas de estas pruebas y mediciones son efectuadas por los reclutadores y son de resolución de pruebas a lápiz y papel, actualmente las empresas recurren cada vez con mayor frecuencia a Internet para evaluar y seleccionar a los candidatos en sistemas en línea y el uso de pruebas computarizadas está reemplazando las evaluaciones tradicionales manuales o de lápiz y papel (Dessler y Valera, 2011).

Las pruebas de selección, son instrumentos objetivos para evaluar los conocimientos y habilidades adquiridos a través del estudio, la práctica o el ejercicio de la persona, su objetivo es el medir e el grado de conocimiento profesional o técnico que exige el puesto o el grado de capacidad o habilidad para ciertas tareas (Dessler y Valera, 2011).

Estás pruebas pueden clasificarse por el método con el que se llevan a cabo, pueden ser pruebas orales, pruebas escritas y pruebas de realización; de acuerdo con el área de conocimientos: en pruebas generales y específicas; y la clasificación de acuerdo con su forma, se encuentran las pruebas tradicionales de pregunta y respuesta, las pruebas objetivas, que cuentan con reactivos de diferentes tipos como de opciones simples, llenar espacios en blanco, opción múltiple y relación de columnas; y las pruebas mixtas (Chiavenato, 2011).

Test psicológicos

El término test designa un conjunto de pruebas que valoran el desarrollo mental, aptitudes, habilidades, conocimientos, etc., son una medida de desempeño o de realización que constituyen una medida objetiva y estandarizada de modelos de conducta. Los test psicológicos se basan en las diferencias individuales, sean físicas o de personalidad, analizando las variaciones de las aptitudes del individuo en relación con el conjunto de personas tomadas como estándar de comparación (Chiavenato, 2011).

Los test se centran en las aptitudes y representan la predisposición o potencialidad del individuo para adquirir determinada habilidad de comportamiento, al contrario de las pruebas de conocimientos o de capacidades, que proporcionan un diagnóstico actual de las habilidades de la persona.

Para que el reclutador pueda decidir entre qué tipo de pruebas y qué test utilizar se basa en la información del perfil del puesto, los conocimientos necesarios, las competencias, habilidades y personalidad y así poder determinar qué es lo que se tiene que evaluar a los candidatos a través de qué medios y métodos.

Las **pruebas de inteligencia** son algunas de las pruebas que se suelen aplicar a los candidatos, pruebas como las de Coeficiente Intelectual CI evalúan las habilidades intelectuales generales, como la memoria, el vocabulario, la fluidez verbal y la destreza matemática, Dessler y Varela (2011) citan algunas de las pruebas más empleadas por los reclutadores como los son la prueba Stanford-Binet, las pruebas Wechsler y el Wonderlic, la razón de su amplio uso es a sus altos índices de confiabilidad y validez.

Las **pruebas de aptitudes**, son pruebas con indicadores de capacidades intelectuales específicas que sirven para medir destrezas de las personas para el puesto en cuestión. En cuanto a las **pruebas de habilidades motoras y físicas**, se emplean en la medición de ciertas habilidades que implican un esfuerzo físico o de movimiento, por ejemplo la destreza digital, la fuerza, la destreza manual y el tiempo de reacción (Dessler y Varela, 2011), este tipo de pruebas están destinadas a puestos que realicen actividades donde se requieran cierto tipo de habilidades motoras o físicas.

Para una evaluación más integral del candidato, es preciso evaluar además de los conocimientos, habilidades cognitivas, inteligencia, aptitudes y habilidades motoras y físicas, la parte intangible de la persona como lo es la motivación, las actitudes, las habilidades interpersonales, por ejemplo; los **test de personalidad**

que se utilizan para analizar los diferentes rasgos de personalidad ya sean determinados por el carácter o el temperamento.

La mayoría de estos test de personalidad son test expresivos y proyectivos (Chiavenato, 2011) y se evalúa a las personas cuando interpretan o reaccionan ante un estímulo ambiguo, algunos de los más utilizados por las empresas según Chiavenato (2011) el de psicodiagnóstico de Rorschach, el Test de Percepción Temática y Figura humana de Machover. Por la naturaleza y carácter de estas pruebas su uso requiere más preparación por parte de quien aplica el test y su evaluación también resulta más difícil. Los resultados que arroja la evaluación de los test de personalidad suponen encontrar la relación entre los rasgos de la personalidad y el buen desempeño en el puesto de trabajo.

Dessler y Varela (2011) exponen que con frecuencia los psicólogos que laboran en el área de recursos humanos destacan en la medición de la personalidad las “Cinco grandes” dimensiones de la personalidad: la extroversión, la estabilidad emocional, la afabilidad, escrupulosidad y la apertura a las experiencias. A pesar de que el uso de test para la medición de la personalidad no sean confiables y válidas en comparación de pruebas que miden aspectos más concretos, las organizaciones las utilizan frecuentemente por la relación entre los rasgos de la personalidad y el desempeño de la persona en el ámbito laboral, como ya se dijo en el párrafo anterior.

A los test de personalidad se les llama específicos cuando investigan rasgos o aspectos determinados de la personalidad, como equilibrio emocional, frustraciones, intereses, motivación, etc. A esta categoría pertenecen los inventarios de intereses, de motivación y de frustración (Chiavenato, 2011).

Los inventarios de intereses comparan las preferencias de un individuo con las de quienes tienen diversas ocupaciones, por ejemplo el Inventario de intereses de Strong-Campbell compara los intereses de los postulantes con los individuos que ya trabajan en áreas como contabilidad, ingeniería, administración o tecnología médica.

Dependiendo del puesto que se trate y las actividades que se realizan en él se determina si es necesario el uso de **técnicas de simulación**, que consisten en reconstruir un escenario lo más realista posible del contexto laboral en el momento presente e indicar una tarea al candidato para poder analizar su ejecución, y el desarrollo de la tarea en una esfera lo más cercana a la realidad.

Entrevista de selección

Para Werther, Davis y Guzmán (2014) la entrevista de selección consiste en una conversación formal conducida para evaluar la idoneidad del solicitante para el puesto. El principal objetivo del entrevistador se centra en responder dos preguntas: ¿Puede este candidato desempeñar el puesto? ¿Cómo se compara respecto de las otras personas que lo han solicitado?

La entrevista de selección es un procedimiento diseñado con la intención de solicitar información a los candidatos y poder predecir el desempeño futuro de la persona en el puesto a partir de análisis de las respuestas y conductas del entrevistado (Dessler y Varela 2011). La clave para Alles (2012) es detectar a través de preguntas los comportamientos observables en el pasado en relación con la competencia que se desee evaluar.

Ésta técnica se considera la más utilizada en la toma de decisiones en el proceso de selección de personal, Werther, Davis y Guzmán (2014) afirman que es la técnica más utilizada en el mundo de habla hispana.

Sin embargo, a pesar de su amplia aplicación en el proceso de selección, los estándares de validez y confiabilidad no son altos; para que una entrevista sea confiable y válida debe aplicarse por más de un entrevistador y las conclusiones y evaluaciones que tengan de la entrevista no deben variar, es decir que los entrevistadores converjan en cuanto a sus opiniones y las evaluaciones de las entrevistas se sometan a validación.

Existen diversos tipos de entrevista que se clasifican y desarrollan en el siguiente cuadro (Ver Tabla 3), por el tema que en ese reporte se aborda, se expone específicamente de la entrevista por competencias.

La entrevista por competencias es una técnica que es de reciente aplicación en el proceso de selección de personal, su objetivo es el poder seleccionar al personal más calificado y competente para la organización. A través de esta técnica se identifican los comportamientos en el pasado reciente del aspirante que sean exitosos y permitan predecir el desempeño adecuado en un puesto en específico. La dinámica de este tipo de entrevistas se basa en formular preguntas sobre incidentes críticos o eventos conductuales (Werther, Davis y Guzmán, 2014).

El contenido de la entrevista se centra en el toda la información que proporciona el candidato sobre sí mismo, su formación profesional, su experiencia laboral e intereses y aptitudes; el entrevistador puede guiarse de la solicitud de empleo que ha entregado el candidato previamente o bien haciendo uso del Currículum Vitae que ya ha entregado.

Tabla 3. Clasificación y tipos de entrevista de selección

Clasificación por:	Tipo de pregunta	Aplicaciones
Formato	Estructurada	Lista de preguntas ya determinadas para todos los candidatos
	No estructurada	Número mínimo de preguntas planeadas, se elaboran durante la entrevista
	Mixta	Combinación de preguntas estructuradas y no estructuradas

	estructuradas		
Tipo de preguntas	Situacionales	Planteamiento de situación	Evaluación de la habilidad de proyección del comportamiento en tales situaciones
	Conductuales	Preguntas abiertas de situaciones del pasado	Saber su comportamiento en experiencias pasadas
	Por competencias	Preguntas de incidentes críticos o eventos conductuales	Identificar comportamientos en el pasado exitosos y predicción del buen desempeño
Medio y método de realización	Secuencial	Varios entrevistadores, antes de la decisión final de selección	Ofrecer más confiabilidad en la decisión final
	Panel	Entrevista simultánea por varias personas	Ofrecer más confiabilidad en la decisión final, abordar con más amplitud.
	Entrevista por teléfono	Preguntas semi estructuradas y abiertas	Inteligencia y habilidades interpersonales

Tabla diseñada con información de Dessler y Varela (2011) y Werther, Davis y Guzmán (2014).

El entrevistador durante el proceso de la entrevista no solo registra y analiza la respuesta del candidato, además estudia las reacciones y respuestas del comportamiento; la manera en la que se comporta y reacciona en determinada situación, su manera de pensar, actuar, sentir, su grado de agresividad, de asertividad, motivaciones y ambiciones, etc. Lo que se pretende es tener una imagen de las características personales del candidato, independiente de su calificación profesional (Chiavenato, 2011).

Las puntuaciones que asigna un entrevistador suelen estar influidas no solo por lo que dice el solicitante sino también por la parte en cómo se comporta o por su apariencia; Dessler y Varela (2011) aseguran que las inferencias que los entrevistadores realizan durante los primeros minutos de la entrevista a los candidatos, pueden afectar de manera negativa la conclusión y evaluación de la entrevista, suele darse un sesgo negativo y es más probable que las impresiones que generan los entrevistadores pasen de favorables a desfavorables que viceversa y por el contrario se evalúa satisfactoriamente a aquellos candidatos que tienen mayor contacto visual, movimientos con la cabeza, sonrisas u otras conductas no verbales similares

Es por la razón anterior que la mayoría de los temas a relucir cuando se inicia una búsqueda de empleo o se está en el proceso de selección como candidato se tenga conciencia de lo esencial e importante que es estar preparado para la primer entrevista en cada proceso, debido a que la “primera impresión” de los candidatos en los reclutadores, marca tal y como lo afirman varios autores (Dessler y Varela, 2011 y Werther, Davis y Guzmán, 2014) sea el parte aguas para una exitosa entrevista de selección.

Los indicios vocales como el tono de voz, la fluidez, las pautas del solicitante al hablar y las señales visuales como el atractivo físico, las sonrisas y postura corporal se correlacionan con los juicios del evaluador (Dessler y Varela, 2011), al ser considerados los entrevistados como personas agradables, confiables o que demuestran credibilidad.

Werther, Davis y Guzmán (2014) por su parte exponen que algunos de los errores más frecuentes del entrevistado se deben a cinco puntos: intentan técnicas de distracción, a causa de la ansiedad de los candidatos que se demuestra de manera negativa en simular falta de interés en el puesto, por ejemplo: hablar en exceso e incluir temas irrelevantes de diálogo; jactarse de logros pasados, que puede reflejarse como muestra de vanidad hasta la mentira; no escuchar y no concentrarse en el diálogo con el entrevistador y finalmente no prepararse

adecuadamente para la entrevista desde cuestiones de planeación y organización de tiempo así como sobre la organización y el puesto al que se están postulando.

De manera particular en cuanto al género y el atractivo de un candidato son importantes, señalan (Dessler y Varela, 2011), algunos estudios sobre el atractivo han descubierto que la gente suele asignar características más favorables a las personas más atractivas. En América Latina esta clase de problemas derivados de los prejuicios por sexo, raza y religión, entre otros, afecta constantemente las entrevistas y ello hace que las decisiones no sean lo suficientemente acertadas.

Los atributos demográficos y físicos podrían afectar las decisiones del entrevistador, esta clase de atributos suelen ser irrelevantes para el desempeño laboral, es por esto que los entrevistadores deben prever la influencia potencial de este tipo de sesgo y evitar que afecten las percepciones y evaluaciones a los candidatos.

Verificación de referencias y antecedentes

Los encargados del proceso de selección deberán verificar de forma detallada los datos y referencias que el candidato ha brindado tanto en su solicitud de empleo o bien en su Curriculum Vitae, a través de la solicitud de datos y los documentos pertinentes. Se verifican las referencias académicas y laborales para constatar que en realidad el candidato cuenta con la formación que expresa y si la experiencia laboral es real y se desempeñó en el tiempo que declara.

Otras evaluaciones en el proceso de selección

Por la naturaleza del puesto que se desea cubrir, así como las políticas organizacionales, la selección requiere de la realización de otro tipo de pruebas como es el caso de pruebas de grafología, que se basan en el supuesto de que los

rasgos básicos de la personalidad de quien escribe se expresa en su caligrafía, a pesar de que este tipo de pruebas tiene poca validez y confiabilidad son utilizadas.

La aplicación de pruebas de polígrafo, también son constantes en organizaciones en donde la seguridad y determinados rasgos de personalidad son requeridos. Las pruebas de detección de abuso de sustancias y del consumo de drogas también son utilizadas en el proceso de selección de personal, con la finalidad de anticipar cualquier incidente con el personal y la condición del candidato (Dessler y Varela, 2011).

Y por último los exámenes médicos, la razón es que la empresa verifique el estado de salud de su futuro personal, que previene la propagación de alguna enfermedad contagiosa, la prevención de accidentes y riesgos de trabajo así también como para determinar si el candidato cumple con requisitos físicos del puesto de trabajo y descubrir cualquier limitación médica que sea necesario tomar en cuenta al colocar al candidato.

La contratación

La decisión final del proceso de selección de personal es responsabilidad de línea, es decir de cada jefe y de staff, del área de recursos humanos o la encargada del proceso de selección (Chiavenato, 2011).

El proceso de selección se da como terminado cuando se ha encontrado al candidato o candidatos ideales para cubrir con el puesto solicitado y se ha tomado la decisión de contratarlos.

CAPÍTULO 3. COMPETENCIAS

Actualmente las competencias se han convertido en una forma imprescindible del desarrollo humano para las empresas. Las organizaciones están enfocadas a incorporar nuevas estrategias para ser competitivas y que sus empleados tengan los conocimientos, habilidades y destrezas que les permitan mantenerse en el mercado de trabajo (Chávez, 2012).

Lo que significa que los candidatos interesados en ocupar puestos están obligados al desarrollo de competencias laborales, profesionales y personales para poder ser contratados.

Páez (2006 en Chávez 2012) indica que el enfoque de las competencias ha tenido auge debido a los cambios en el entorno provocados por la globalización, las comunicaciones sin fronteras y la efectividad humana centrada en el valor agregado; traduciéndose en una mayor exigencia en los niveles de competitividad, calidad e innovación para la empresa, y en una mayor exigencia en el rendimiento del trabajo personal.

3.1 Definición de competencias

Las definiciones de competencia han sido expuestas por varios autores, una de las más populares es la de Alles (2012) que las define como una característica subyacente en un individuo que está relacionada a un estándar de efectividad y/o a una performance superior en un trabajo o situación.

Spencer y Spencer (1993) definen a las competencias como características fundamentales del hombre e indican formas de comportamiento o de pensar, que generalizan diferentes situaciones y duran por un largo periodo de tiempo.

La competencia es una parte profunda de la personalidad y puede predecir el comportamiento en una amplia variedad de situaciones y desafíos laborales. La

competencia de una persona permite la anticipación de su comportamiento y su desempeño a partir de un criterio general o estándar (Alles, 2012).

Hooghiemstra (1992 en Gil, 20067) expone que las competencias consistirán en motivos, rasgos de carácter, concepto de uno mismo, actitudes y valores, conocimientos, capacidades cognoscitivas o de conducta que pueden ser asociadas al desempeño excelente en un puesto de trabajo.

Según Claude Levy-Leboyer (1997 en Alles, 2012) las competencias son comportamientos, algunas personas disponen mejor de ellas que otras, incluso son capaces de transformarlas y hacerlas más eficaces para un situación dada. Esos comportamientos son observables en la realidad cotidiana del trabajo y en situaciones de evaluación. Esas personas aplican íntegramente sus aptitudes, sus rasgos de personalidad y los conocimientos adquiridos. Las competencias son un rasgo de unión entre las características individuales y las cualidades requeridas para conducir mejor las misiones profesionales prefijadas.

Después de estas definiciones se puede concluir que las competencias para las personas implican el poseer el conocimiento, la habilidad de realizar la actividad y la disposición para realizarla, este último componente se refiere a la actitud, si bien es preciso poner en práctica los conocimientos y habilidades, la actitud, determina gran parte del dominio de la competencia.

Las actitudes de las personas pueden ser muestra de la capacidad de adaptación de ésta a la situación, qué tan motivada se encuentra para la realización de la tarea y por otra parte el grado de iniciativa que presenta. Durante el proceso de selección de personal en algunas ocasiones, la actitud de los candidatos determina el éxito o fracaso de su proceso.

3.2 Modelo de clasificación de competencias

A partir de las definiciones por diversos autores, se han creado diversas tipologías y clasificaciones de competencias con la finalidad de incluir aquellas competencias

que en mayor medida respondan a las necesidades para un desempeño exitoso en diversas situaciones. Spencer y Spencer (1993) propusieron un modelo que incluye seis grupos de competencias genéricas derivadas del desempeño laboral (Ver Tabla 4).

Tabla 4. Clasificación de las competencias genéricas laborales (Spencer y Spencer, 1993 y Gil, 2007)

Grupos de competencias	Competencias genéricas
De desempeño y operativas	Orientación al resultados Atención al orden, calidad y perfección Espíritu de iniciativa Búsqueda de la información
De ayuda y servicio	Sensibilidad interpersonal Orientación al cliente
De influencia	Persuasión e influencia Conciencia organizativa Construcción de relaciones
Directivas	Desarrollo de los otros Actitudes de mando: asertividad y el uso del poder formal Trabajo en grupo y cooperación Liderazgo de grupos
Cognitivas	Pensamiento analítico Pensamiento conceptual Capacidades técnicas, profesionales y directivas
De eficacia personal	Autocontrol Confianza en sí mismo Flexibilidad Hábitos de organización

3.3 Competencias profesionales de los psicólogos

Se puede definir al psicólogo como un profesional educado académicamente que ayuda a sus clientes a entender y resolver problemas aplicando las teorías y métodos de la psicología (Carpio, 2008).

En el momento de definir ciertas competencias específicas del psicólogo se deben considerar las diversas áreas de especialidad dentro de la Psicología, ya que difieren en la relación con el cliente, paciente o a quien se dirige el servicio, el tipo de problemáticas que enfrentan y el marco institucional en que se sitúan.

No hay traslape entre especialidades en la formación de un psicólogo general. Carpio (2008) propone y recomienda usar términos genéricos tales como “diagnóstico”, “evaluación” o “desarrollo de un plan de intervención”, que se apliquen a casi cualquier situación profesional del psicólogo.

Se tiene un consenso en la literatura que define a las competencias como una capacidad aprendida para realizar adecuadamente una tarea, función o rol, se relaciona con un tipo específico de trabajo que se realiza en un contexto de trabajo particular e integra diversos tipos de conocimientos, habilidades y actitudes (Carpio, 2008).

Estos conocimientos, destrezas y actitudes se adquieren durante la formación profesional, en situaciones escolares de aprendizaje como ejercicios, trabajos y prácticas externas.

Las habilidades específicas de los psicólogos que cita Carpio (2008) se refieren a la comunicación oral y escrita, observación y escucha, análisis de problemas, aplicación de métodos estadísticos, uso de programas de cómputo, etc. Las actitudes se relacionan con la precisión, integridad, autocrítica, obligaciones, responsabilidad, respeto y tolerancia con los demás, conciencia ética, orientación al servicio. Las subcompetencias son más amplias en el sentido de que integran conocimientos, habilidades y actitudes, pero son también más específicas; se relacionan con el cumplimiento de funciones ocupacionales básicas tales como administrar pruebas, llevar a cabo entrevistas, aplicar técnicas de grupo y buscar documentación.

Un perfil de competencias se define como una lista de competencias, subcompetencias, conocimientos, habilidades, actitudes, capacidades, rasgos de

personalidad y otras características que son esenciales para desempeñar un trabajo o una ocupación.

El currículo tiene que abarcar todo lo que el estudiante debe aprender para tener éxito en el campo de trabajo del psicólogo incluye las habilidades, conocimientos y actitudes.

A continuación se presenta un conjunto de competencias propuesta por Carpio (2008) que caracterizan el desempeño profesional del psicólogo en diversos ámbitos. Al interior de cada competencia, se entrelazan e influyen recíprocamente, habilidades, conocimientos, valores y actitudes.

Las competencias que el egresado de Psicología debe ser capaz de mostrar con dominio y destreza son: teórico-metodológicas, técnicas, contextuales, adaptativas y éticas; éstas interactúan entre sí y se apoyan mutuamente, por lo que no deben ser concebidas como elementos aislados, sino ser concebidas por su interrelación.

1. Competencias generales, implícitas en todas las demás competencias:

- Comunicación verbal y escrita.
- Tomar decisiones, identificar y solucionar problemas y /o necesidades, planear estratégicamente, negociar.
- Establecer relaciones interpersonales.
- Manejar e integrar la información.
- Tener actitud científica.
- Evaluar críticamente su propia actuación y la de sus colegas.
- Poseer valores éticos, conocer las normas que regular la valoración/evaluación psicológica
- Poseer los conocimientos de las diversas teorías psicológicas de procesos básicos (sensación, percepción, aprendizaje, atención, memoria, lenguaje, inteligencia, pensamiento, emociones)

2. Evaluación

El psicólogo diagnostica y lleva a cabo evaluaciones que le permiten identificar problemas, necesidades, características, contextos y proponer intervenciones. Debe poseer para ello conocimientos de:

- Neurociencias: neuroanatomía, neurofisiología, neuroquímica, neuropsicología clínica, relación cerebro-conducta.
- Bases biológicas de la conducta asociadas con enfermedades agudas y crónicas.
- Relación entre estrés y funcionamiento biológico y psicológico, en relación con estilos de crianza, de vida y modificaciones de éstos.
- Psicofarmacología
- Transmisión genética de trastornos psicológicos y sus manifestaciones conductuales, emocionales y psicosociales.
- Psicología de género y orientación sexual
- Desarrollo normal y patológico, factores de riesgo y protectores evolución de los trastornos psicológicos y su epidemiología.
- Teoría psicométrica y teoría de la medida, confiabilidad, validez, estandarización, normas.

Estos conocimientos se despliegan en la habilidad para:

- Diagnosticar trastornos psiquiátricos
- Desarrollar, construir, aplicar, calificar e interpretar cualquier tipo de instrumentos psicológicos.
- Canalizar a los pacientes a médicos o a servicios de psicofarmacología, hospitalización y grupos de apoyo.
- Conducir dinámicas grupales terapéuticas, educativas, informativas, preventivas, de promoción de la salud.
- Comunicar los resultados de la evaluación/diagnóstico.
- Conducir evaluaciones neuropsicológicas, psicofisiológicas, psicométricas por medio de equipo tradicional o computarizado.
- Aplicar códigos de observación conductual, etnográficos y análisis de comportamientos.

- Evaluar el desempeño ocupacional de docentes, supervisores, obreros y sus puestos.
- Evaluar sistemas educativos, comunitarios, organizacionales, familiares, ambientales y/o su impacto/efectividad.

3. Intervención

El psicólogo se basa en su evaluación/diagnóstico para planear y proyectar intervenciones psicológicas. Debe poseer para ello conocimientos:

- Específicos relativos a la técnica de intervención que se trate
- Teorías psicológicas relacionadas
- Investigación antecedente
- Investigación de resultados de intervención
- Procesos básicos relativos a la intervención
- Procesos básicos relativos al cambio conductual.
- Modelos de intervención
- Técnicas de formulación de casos y planeación de intervenciones

Estos conocimientos se despliegan en la habilidad para:

- Resolver problemas
- Tomar decisiones
- Evaluar su propia actuación
- Establecer metas
- Realizar investigaciones de acuerdo con lo planeado y programado
- Diseñar, planear y conducir estrategias de intervención, terapéuticas, preventivas, educativas y organizacionales.
- Planear, construir e implementar ambientes y sistemas educativos, de salud, organizacionales, comunitarios, de servicios sociales, forenses, de negocios, industriales o publicitarios.
- Coordinar y o supervisar a otros psicólogos.

- Conducir intervenciones organizacionales como manejo de recursos humanos capacitación y desarrollo y cambios organizacionales, desempeño de alto nivel, reingeniería de procesos.
- Manejar crisis telefónicamente, prestando ayuda psicológica
- Instrumentar y aplicar programas de educación especial
- Elaborar manuales, guías, lineamientos, instructivos, informes y recomendaciones.
- Elaborar libros de texto, software y potros
- Aplicar técnicas de retroinformación biológica
- Aplicar intervenciones alternativas y complementarias
- Evaluar la eficacia de las intervenciones tratamientos y programas
- Manejar situaciones de contingencias especiales
- Evaluar el proceso de intervención
- Prescribir el término de la intervención
- Terminar la intervención

4. Investigación:

El psicólogo realiza investigación científica tanto básica como aplicada.

Debe poseer para ello conocimientos de:

- Teorías psicológicas
- Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa.
- Los contenidos específicos de la investigación que realice.
- El estado del arte de la línea de investigación que persiga.

Estos conocimientos se despliegan en la habilidad para:

- Preparar propuestas de investigación u otras para conseguir financiamiento, apoyos institucionales, consentimiento de individuos, instituciones y organizaciones.
- Realizar investigación cuantitativa y cualitativa y publicar los resultados.

- Diseminar conocimiento psicológico usando publicaciones, medios de comunicación.
- Fungir como experto, asesor, consultor árbitro y dictaminador.

La formación en diferentes áreas de aplicación de la disciplina, el problema se centra en las competencias y subcompetencias profesionales se complica en virtud de la diversidad e problemáticas, entornos, tipos de usuarios y clientes.

Las competencias son importantes para el candidato y la empresa y el reconocimiento de ellas tiene impacto directo en su implementación en los procesos de recursos humanos dentro de las organizaciones.

Las competencias individuales se identifican a través del análisis de los comportamientos. Para Spencer y Spencer (1993), muchas organizaciones seleccionan en base a conocimientos y habilidades y asumen que los nuevos empleados poseen la motivación fundamental y las características necesarias, o que estas competencias se pueden infundir mediante un buen management.

Para para Levy-Leboyer (1997), las competencias individuales y competencias clave de la empresa están en estrecha relación: las competencias de la empresa están constituidas ante todo por la integración y la coordinación de las competencias individuales, al igual que, a otra escala, las competencias individuales representan una integración y una coordinación de destrezas, conocimientos y cualidades individuales. De ahí la importancia para la empresa, de administrar bien su stock de competencias individuales tanto las potenciales.

Alles (2012) señala que para seleccionar por competencias primero deberán confeccionarse los perfiles y las descripciones de puestos por competencias; a partir del perfil, el puesto a cubrir tendrá competencias derivadas del conocimiento que podemos denominar competencias de gestión o derivadas de las conductas. Una correcta selección deberá contemplar ambos tipos de requerimientos, ya que el conjunto conforma el perfil requerido.

PROGRAMA DE APOYO ESPECIALIZADO PARA BUSCADORES DE EMPLEO

Justificación

El desarrollo biopsicosocial del ser humano implica la integración de esferas de su vida y el mantenimiento del equilibrio de éstas para su bienestar y calidad de vida; el empleo o el trabajo, forma parte de una de las esferas del desarrollo humano que influye directamente en la persona según su situación.

Anh, García y Jimeno (2004 en Cornejo, Gutiérrez, Moyano y Zúñiga, 2013) exponen que el desempleo afecta negativamente la satisfacción en cuatro ámbitos de la vida de las personas: su actividad cotidiana, su satisfacción financiera, situación de vivienda y la salud.

Durante la situación como desempleado o bien, en búsqueda de empleo es probable que la actitud positiva de la persona cambie; la falta de éxito en los procesos de reclutamiento y selección, el tiempo que ha pasado desde su último empleo o el inicio de su búsqueda de empleo y la falta de práctica de las habilidades y competencias laborales, influyen en la generación de sentimientos de fracaso, la pérdida de autovaloración positiva, ansiedad, estrés y otras complicaciones asociadas con la salud.

Un estudio realizado por Del Pozo, Pardo, Ruiz y San Martín (2002) sobre los efectos de la duración del desempleo en una muestra de 275 personas, arrojó que la calidad de vida, entendida como satisfacción con la vida en el presente resulta disminuida después de los 6 meses en situación de desempleo.

Estos autores (Del Pozo, et al., 2002), también concuerdan en que quienes tienen más recursos educativos y emocionales tienen mayor posibilidad de mitigar los efectos psicológicos que provoca el desempleo.

La Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología realiza día a día actividades y procesos encaminados a establecer contacto entre las empresas y los candidatos, durante la estancia de Servicio Social detecté a través del análisis mensual que una parte de la población de los candidatos inscritos en la Bolsa de Trabajo que ya habían sido postulados a varias vacantes desde hace varios meses, aun no tenían éxito en el proceso de búsqueda de empleo.

Las reacciones ante el desempleo son diversas, y dependen de las diferencias individuales, el tiempo que se tiene sin empleo y circunstancias personales, sociales e institucionales en las que se vive (Cornejo, et al., 2013).

A partir de la experiencia en el servicio social observé e identifiqué cómo afectaba el desempleo a los candidatos inscritos en la BT y algunas de las características en común que poseían estos candidatos como la duración de su situación como desempleados.

Para lo cual se analicé la situación de los candidatos e información de los empleadores con la finalidad de identificar de manera particular, las áreas de oportunidad a desarrollar, para poder brindarles a través del Programa de Bolsa de Trabajo un apoyo más especializado con herramientas que permitan y favorezcan su desarrollo profesional y bienestar en el proceso de búsqueda de empleo hasta que éste se haya finalizado cuando los candidatos ocupen un puesto de trabajo.

Presentación de Datos y Propuesta del Programa de Apoyo Especializado para Buscadores de Empleo

Identificación de la población

Los datos que se ofrecen a continuación justifican la propuesta de la implementación del Programa de Apoyo Especializado para Buscadores de Empleo. La recopilación de los datos se llevó a cabo en el mes de noviembre del año 2016, y los datos que se recabaron comprenden el periodo de enero del 2015 a noviembre del 2016.

Del Pozo (et. al, 2002) manifiesta que el aumento del malestar psicológico en función de la duración del desempleo no ocurre de modo lineal, sino que alcanza su máximo entre 7 y 12 meses, y es a partir del sexto mes cuando la actitud positiva comienza a disminuir, por esta razón es que se consideraron a los candidatos que cubrieran con el requisito de estar inscritos en BT desde hace 6 meses o más.

A partir de la selección delimitada por la duración del proceso de Búsqueda de empleo, de los 383 candidatos inscritos y activos hasta el día de la revisión de datos se encontraron 77 candidatos que cumplían con el criterio de los 6 meses o más, que corresponde al 20.1% de los candidatos totales inscritos y activos en Bolsa de Trabajo. De los cuales 13 son hombres y 64 mujeres, las edades de los candidatos oscilan de los 21 a los 45 años.

En la siguiente Tabla 5. Candidatos identificados por área, se presenta de manera específica los candidatos encontrados por cada área en que se clasifican en la Bolsa de Trabajo.

Tabla 5. Candidatos identificados por área Realización propia con información de BT		
	Mujeres	Hombres
Titulados Clínica	4	1
Pasantes Clínica	4	0
Pasantes Educativa	2	1
Titulados Educativa	0	0
Pasantes Laboral	12	1
Titulados Laboral	6	2
Pasantes Social	2	1
Titulados Social	1	1
Pasantes Experimental	2	2
Titulados Experimental	3	0
Pasantes Psicofisiología	1	1
Titulados Psicofisiología	4	1
Posgrado (todas las áreas)	14	1
Becas	9	1
Total:	64	13
Titulados: Cuentan con título y cédula Pasantes: Egresados de la licenciatura o en trámite de titulación Posgrado: Cuentan con especialidad, maestría o doctorado Becas: Alumnos de la licenciatura		

Otro criterio de selección fue que los candidatos contaran con por lo menos con 5 postulaciones registradas, tomando en cuenta dos factores, el primero que la duración mínima para que una vacante esté abierta y vigente por parte de la organización que solicita el servicio es de un mes y segundo, que los candidatos tuvieran un promedio de una postulación a una vacante por mes, lo permite deducir que durante los seis meses ya habían participado en la postulación de vacantes, sin éxito de contratación.

En el caso de los candidatos registrados en las áreas de Pasantes y Titulados Experimental, como los Pasantes y Titulados de Psicofisiología, el criterio de búsqueda fue más abierto, debido a que la recepción de Vacantes para éstas áreas es mínima o a veces nula en periodos de tiempo a comparación de

Vacantes donde se requiere Psicólogos con formación en el área Clínica u Organizacional, por ejemplo.

Para estos últimos casos se consideró que por lo menos se cumpliera con uno de los dos criterios establecidos, y que se contará con registros en el expediente de los candidatos de visitas periódicas a la oficina de Bolsa de Trabajo o contacto vía telefónica, con un espacio de 3 meses, tal como se establece en la Carta Compromiso que firman los candidatos en el Proceso de Inscripción.

Con los datos obtenidos y con las consideraciones pertinentes resulta que el promedio de postulación de vacantes de los 77 candidatos, fue de 7,5 vacantes en un periodo mínimo de 6 meses.

Al identificar a la población con las características señaladas, se expone la importancia de tomar medidas de intervención para esta población de candidatos inscritos en la Bolsa de Trabajo que representan un 20.1% de la población en cartera y activos, que requieren de una planeación especial y seguimiento específico.

Análisis de los Cuestionarios de Seguimiento

Uno de los procesos de Bolsa de Trabajo como Seguimiento del Servicio a las Organizaciones, es la realización de los cuestionarios de Seguimiento que se realizan cada mes (Ver Formato 1), con la finalidad de saber sobre el estatus de la Vacante y el proceso de los Candidatos que se han postulado.

El número total de seguimientos realizados fue de 867 durante este periodo. Dentro del formato del Cuestionario de Seguimiento a Empresas, una de las preguntas que se realizan al encargado del Área de Recursos Humanos o quien tiene a cargo la Vacante, se refiere a que brinde información o comentarios respecto al desenvolvimiento y áreas de oportunidad de los candidatos que ha evaluado, esto significa que a través de esta información la Bolsa de Trabajo recibe retroalimentación de sus servicios y actúa como una forma de evaluación

hacia los candidatos para considerarlos en las actividades que ofrece la Bolsa de Trabajo a la comunidad (Ver Tabla 6).

Formato 1. Cuestionario de Seguimiento a Empresas (BT)

	FACULTAD DE PSICOLOGÍA PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL Y BOLSA DE TRABAJO CUESTIONARIO DE SEGUIMIENTO A EMPRESAS	 Facultad de Psicología
Nombre de la Empresa: _____ No. De Folio de la vacante: _____		
Fecha de aplicación: _____ Seguimiento Núm. _____		
1.- ¿Ya se cubrió la vacante? (SI) Pase a la pregunta No. 3 (NO) Pase a la pregunta No.2		
2.- ¿Desea que sigamos promoviendo su vacante? (SI) Pase a la Pregunta Núm. 5 (NO) ¿Por qué motivo? _____		
3.- ¿La vacante se cubrió con alguna persona enviada por la Bolsa de Trabajo? (SI). Favor de indicar nombre y fecha deContratación: _____ Pase a la Pregunta Núm. 5 (NO) Favor de indicar el motivo: _____		
4.- ¿Se cubrió con alguna persona de la Facultad, no enviada por la Bolsa de Trabajo? (SI) (NO)		
5.- ¿Tiene alguna recomendación para los candidatos que le enviamos? a) (SI) ¿Cuál? _____ b) (NO)		

Por la finalidad de este Informe, se optó por el análisis cualitativo de los Cuestionarios de Seguimiento realizados a las Vacantes Cubiertas y Cerradas, ya sea por la organización o por Bolsa de Trabajo del periodo de enero del 2014 a noviembre del 2016.

Sin embargo, es importante indicar que a pesar del esfuerzo que se realiza en la Bolsa de Trabajo por obtener información retroalimentaría, no siempre se obtiene información suficiente por parte de los encargados de la Vacante, por motivos que conciernen a la organización, como falta de seguimiento a sus

candidatos, ausencia de la persona encargada o poca disponibilidad de tiempo para poder responder el Cuestionario de Seguimiento, por citar algunos casos.

De los 867 cuestionarios de seguimiento realizados se obtuvo información de 125 seguimientos, que correspondían a recomendaciones y comentarios de carácter positivo y sugerencias al servicio, de éstos 13 comentarios hacían referencia a cometarios positivos sobre el servicio y los candidatos entrevistados y 112 ofrecían los datos para realizar análisis e identificar áreas de oportunidad de los candidatos enviados que se tomaron en cuenta para éste Informe.

Tabla 6. Registro de Cuestionarios de Seguimiento a Empresas				
Realización propia con información de BT				
Periodo	Enero a diciembre 2014	Enero a diciembre 2015	Enero a noviembre 2016	Total
Número de cuestionarios de seguimiento realizados	202	389	278	867
Recomendaciones y comentarios hacia candidatos	44	45	36	125
Áreas de oportunidad identificadas	35	41	36	112

Se realizó un análisis cuantitativo, por medio de frecuencias para determinar la incidencia de los comentarios obtenidos, y que se enlistan de la siguiente manera (Ver Tabla 7):

Tabla 7. Frecuencia de registro de Recomendaciones y Áreas de oportunidad	
Recomendación/Área de oportunidad	Número de frecuencia
Competencias (Liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, iniciativa y proactividad)	13
Compromiso en el proceso de selección (interés y seriedad)	11
Disponibilidad de horario	4

Disposición para aprender	3
Falta de conocimientos en el área (Contabilidad, pre nómina, Desarrollo Organizacional, Recursos Humanos, trámites ante el IMSS, Terapia breve, Paquetería, Excel, Nómina)	3
Falta de experiencia en el área	27
Flexibilidad en actividades	1
Formalidad y preparación en la entrevista	4
Idioma (Inglés)	5
Manejo de competencias	1
Manejo de entrevista	3
Manejo de grupos	2
Manejo de pruebas psicométricas	5
Presentación formal (Vestimenta)	6
Puntualidad	1
Que se anuncien en OCC	1
Relacionado con CV (Precisión en CV, revisión , enfocar CV a vacantes, CV con foto y dirección)	6
Seguridad y confianza	5
Situación académica (Promedio , Titulados, cédula y posgrado)	5
Vivir cerca del lugar de trabajo	6

Para fines prácticos y para organizar la información que se obtuvo de los Cuestionarios de Seguimiento a Empresas, se presenta una clasificación realizada a partir de las semejanzas de contenido de los comentarios y respecto al área de desarrollo que se busca fortalecer e intervenir en el candidato.

Después del correspondiente análisis, se determinó la clasificación que abarca 4 grupos de respuestas y a las cuales se les dio el nombre de áreas relacionados con el desarrollo personal, con el proceso de selección, en relación con requisitos que solicita la vacante y el desarrollo del candidato profesional y académico, de ésta manera, los comentarios quedaron clasificados de la siguiente manera (Ver Tabla 8):

Tabla 8. Clasificación de grupos de Recomendaciones y Áreas de oportunidad							
Relacionados con el desarrollo personal		Relacionados con el proceso de selección		Relacionados con requisitos de la vacante		Relacionados con desarrollo profesional y académico	
Disposición para aprender	3	Compromiso en el proceso de selección	11	Disponibilidad de horario	4	Falta de experiencia	27
Competencias	13	Formalidad y preparación en la entrevista	4	Flexibilidad en actividades	1	Falta de conocimientos	3
Seguridad y confianza	5	Relacionado con el Currículum Vitae	6	Situación académica	5	Manejo de competencias	1
		Presentación formal	6	Vivir cerca	6	Manejo de entrevista	3
		Puntualidad	1	Que se anuncien en OCC	1	Manejo de grupos	2
						Manejo de pruebas psicométricas	5
						Idioma	5
Total:	21		28		17		46

Se presenta la información recabada en los Cuestionarios de Seguimiento a Empresas que permiten determinar de manera general, las áreas en qué áreas que se necesita intervenir con los candidatos que requieren del Programa Especializado para Buscadores de Empleo.

El análisis arroja tres indicadores sobre los cuales es preciso tratar, por su alto nivel de frecuencia en los cuestionarios:

- 1) La falta de experiencia, es una de las razones más comunes desde hace mucho tiempo por la cual se justifica que los candidatos no

pueden colocarse en una vacante. El mercado laboral demanda cada vez personal que se encuentre altamente capacitado y cuya capacidad se refleje en experiencia en años en puestos similares al que se desarrollarán, a pesar de que la falta de experiencia es un tema que se ha tratado desde hace mucho tiempo y se le ha dado la importancia social e incluso en acciones legislativas aún es considerada una limitación para los buscadores de empleo.

La falta de experiencia es el indicador que más frecuencia tuvo y representa el 24.1% de los comentarios que se registraron en los Cuestionarios de Seguimiento a Empresas.

- 2) Falta de desarrollo de Competencias, con un 11.6% representa el segundo indicador que expresan los reclutadores como un área de oportunidad en los candidatos que fueron enviados, de manera específica se registró que los candidatos necesitaban desarrollar a nivel personal las competencias de liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, iniciativa y proactividad.
- 3) Compromiso en el proceso de selección, con 11 respuestas semejantes (9.8%) se encuentra como el tercer indicativo registrado, los comentarios recibidos en el cuestionario, señalan, que una de las cuestiones en el proceso de selección por las cuales se descartan a los candidatos es por falta de responsabilidad e interés por parte de los candidatos, al no presentarse a entrevistas o seguir en contacto con la organización durante el proceso.

En términos generales de la clasificación de Recomendaciones y áreas de oportunidad en Cuestionarios de Seguimiento a Empresas, los relacionados con el desarrollo profesional y académicos posee el primer lugar con un 41.07% de las recomendaciones dirigidas a los candidatos, esto señala que en su mayoría, se sugiere que los candidatos se preparen en su respectiva área de conocimientos y adquieran nuevas herramientas que ayuden en su acción profesional, entre las

citadas se encuentra, la falta de experiencia, falta de conocimientos en el área de desarrollo, y competencias propias del ejercicio del psicólogo como es la gestión por competencias, manejo de entrevista, de grupos, dominio de pruebas psicométricas y la práctica de un idioma además del español.

Es importante prestar atención a los tres grupos de Recomendaciones y áreas de oportunidad, es importante señalar que el proceso de selección de cada vacante y organización varía y por tanto el candidato debe estar consciente de la responsabilidad y compromiso que posee al con la organización al momento de postularse a una vacante y sobre todo el compromiso consigo mismo para poder demostrar su capacidad y competencia para el puesto de trabajo, en los registros se encontró que además de las condiciones propias de la formación del candidato, existen variables que no se consideran del todo “importantes” al momento de iniciar la búsqueda de empleo.

Una de estas variables se centra en la planeación por parte del candidato en el proceso de selección, se debe tener en cuenta como herramienta principal, el Currículum Vitae y prestar atención en su composición, la formalidad en el proceso de entrevistas y lo que conlleva planear y asistir a una entrevista de trabajo, estas recomendaciones en el análisis corresponden a un 25% de los comentarios registrados.

La actitud, motivación y autoestima del candidato (Recomendaciones y áreas de oportunidad relacionadas con el desarrollo persona, 18.75%) juegan un papel, crucial en la búsqueda de empleo, para los empleadores, el candidato ideal para cubrir con determinada vacante no sólo se centra en que el candidato cubra con los requisitos respecto a las actividades y experiencia, sino que a nivel personal, posea de características específicas de personalidad que complementen el perfil y concuerden con la organización, por tanto es importante trabajar en los candidatos aspectos relacionados con su desarrollo personal.

Finalmente los resultados del análisis ofrecen un grupo de recomendaciones que pueden ser agrupadas en relación con los requisitos de la vacante (15.17%) y

que en estricto sentido no son de carácter propio del candidato, como puede ser que los horarios, tiempo y lugar de trabajo no se ajusten a las necesidades de la organización como de los candidatos, o bien, que se requiera de una específica condición o situación profesional que el candidato no posee, como puede ser el caso de alguna acreditación, cédula, título o nivel académico.

Presentación de la Propuesta del Programa de Apoyo Especializado para Buscadores de Empleo (PAEBE)

La implementación del Programa de Apoyo Especializado para Buscadores de Empleo (PAEBE), asegura una intervención en los buscadores de empleo en situación crítica inscritos en la bolsa de Trabajo para poder disminuir el malestar psicológico del que puede ser víctima el candidato durante el proceso y lograr que éste pueda colocarse en un lugar de trabajo.

Para esto, el primer paso, consiste en poder constituir un grupo de trabajo de candidatos interesados en incorporarse al Programa que cumplan con las características:

- 1) Estar inscrito en la Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología
- 2) Tener un periodo de búsqueda de empleo entre 3 y 6 meses sin éxito de contratación.
- 3) Haberse postulado mínimo a una vacante por mes en promedio con el tiempo de desempleo.

Estos criterios garantizan que los candidatos ya han participado en la dinámica de la Bolsa de Trabajo, se les ha asesorado como parte de su inscripción y se les han brindado vacantes para que se postulen, sin embargo, ellos determinan que requieren de un acompañamiento más específico, individual y profundo de su situación.

Como siguiente paso, se procede a la realización de una entrevista siguiendo un Formato de Ingreso al Programa de Apoyo Especializado para Buscadores de Empleo (Ver Formato 2) que se propone con el objetivo de indagar sobre su situación y estado del proceso de búsqueda de empleo e identificar pautas para su posterior intervención. Tanto el Formato de Ingreso al Programa de Apoyo Especializado para Buscadores de Empleo (PAEBE, por sus iniciales y para fines prácticos) como el Formato de Registro de Candidatos con el que

procedió a inscribirse a la Bolsa de Trabajo, deberán ser conservados en una carpeta propia del programa.

Formato 2 Programa de Servicio Social y Bolsa de Trabajo
Formato de Ingreso al Programa de Apoyo Especializado para Buscadores de Empleo

Nombre del candidato:		Folio (Inscripción a Bolsa de Trabajo):	
Fecha de su último empleo		Puesto desempeñado:	
Motivo por el cual terminó la relación de trabajo:			
A partir de la fecha señalada, el número de vacantes a las que se ha postulado:		Puesto al que actualmente se postula:	
Sector público:	Sector privado:		
Hasta que momento del proceso de selección ha sido considerado en las vacantes:			
Sí, recibió retroalimentación por parte de los empleadores, indique los aspectos evaluados:			
Además de la BT, que otras fuentes servicios a consultado para la búsqueda de vacantes:	-	-	-
Motivo (s) que considera el candidato para no obtener un resultado satisfactorio en proceso de Búsqueda de Empleo:	Actitud y percepción de candidato ante el proceso de búsqueda de empleo.		

La dinámica del PAEBE, es mediante asesorías individuales a cada participante, se propone como base 5 asesorías, con una duración de 20 a 30 minutos cada una, en la que se tratará la situación particular de cada candidato orientada a las recomendaciones hechas por los empleadores y por el modelo de trabajo de la Bolsa de Trabajo, en el Cuadro Descriptivo se muestra de manera específica la organización de las sesiones y el procedimiento de funcionamiento del PAEBE.

La primera asesoría o sesión se establece como una continuación de la Asesoría Especializada de Currículum Vitae, que se ha hecho con anterioridad al inscribirse en la Bolsa de Trabajo, este proceso como se menciona va reforzar las estrategias en la elaboración del CV. De igual manera se propone que ésta primera sesión se exponga el funcionamiento del programa y se establezca una agenda de participación con el candidato.

Antes de continuar, es necesario explicar, que aunque se proponen 5 sesiones con actividades establecidas, el programa no se limita a este número y al orden que se presenta, pues como su objetivo se planteó tiene la finalidad de seguir al candidato en todo el proceso de búsqueda de empleo, por lo que el Seguimiento de Vacantes y el Seguimiento al Candidato tiene un mismo fin, apoyar en cualquier momento del proceso al candidato.

Durante el Programa se incita al candidato a continuar con la actualización profesional y capacitación constante, en el área de desarrollo laboral y además en el entrenamiento e impulso de trabajo en las áreas de oportunidad, a nivel personal y profesional.

Parte esencial del fundamento teórico de este Informe, se centra en el desarrollo de competencias, retomando lo expuesto por Chávez (2012) actualmente las competencias se han convertido en una forma imprescindible del desarrollo humano para las empresas, y que además están enfocadas a incorporar nuevas estrategias para ser competitivas y que sus empleados tengan

los conocimientos, habilidades y destrezas que les permitan mantenerse en el mercado de trabajo y desarrollen competentemente sus procesos productivos.

Tal como lo señala Carpio (2009) las competencias profesionales y científicas del psicólogo son amplias y varían en cada área de desarrollo, por lo cual el psicólogo debe identificar las competencias propias en su ejercicio profesional; a partir de la clasificación de las competencias del psicólogo en esta obra es que podemos tutelar a los candidatos en la tarea de identificación una valoración real y desarrollo de las competencias que posee.

El Programa de Apoyo Especializado para Buscadores de Empleo, propone la tarea de identificar las habilidades, competencias y experiencia que se tiene en el momento actual y ser consciente de la realidad del mercado laboral.

De manera particular y después del análisis de recomendaciones y áreas de oportunidad, el PAEBE, busca desarrollar o reforzar las competencias de liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, iniciativa y pro actividad, que resultaron ser las más señaladas en el análisis para intervenir precisamente en estas competencias que los empleadores indican como limitante de los candidatos en los procesos de selección.

Programa de Apoyo Especializado para Buscadores de Empleo (PAEBE)

Actividad	Objetivo	Material de apoyo	Duración	
Requisitos para ingreso al PAEBE	Requisitos para ingreso al PAEBE	Presentación de Requisitos para Ingreso al PAEBE		
Entrevista de Ingreso	Entrevista	Obtener datos de estatus del candidato y de su proceso de búsqueda de empleo	Formato de Ingreso al PAEBE	15 minutos
1ª Sesión	¿Cómo funciona en PAEBE? Asesoría Especializada de CV Invitación a las Actividades programadas por la Bolsa de Trabajo	Explicar al candidato la dinámica del PAEBE Guiar al candidato en la elaboración de su CV, en continuación con la revisión previa a su inscripción en Bolsa de Trabajo	Formato de CV exitoso de la Bolsa de Trabajo Cronograma de Actividades de la Bolsa de Trabajo	20-30 minutos
2ª Sesión	Identificación de competencias y áreas de oportunidad	Identificar en el candidato sus competencias personales y profesionales, y las áreas de oportunidad a desarrollar	Check List de competencias profesionales del Psicólogo Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades,	30 minutos

Debilidades y Aptitudes)				
3ª Sesión	Motivación y actitud en la búsqueda de empleo	Intervenir y aplicar estrategias que fortalezcan en autoestima y las estrategias de afrontamiento en el proceso de búsqueda de empleo	Taller de Autoestima e Inteligencia Emocional de la Bolsa de Trabajo /Plática referente al tema	Talleres: Depende del cronograma de actividades 20 min
4ª Sesión	Estrategias para la búsqueda de empleo	Ofrecer de más posibilidades de contacto de vacantes al candidato	Lista de Fuentes de Vacantes (portales en línea, aplicaciones, Bolsas de Trabajo y otras organizaciones)	20 min
5ª Sesión	Entrevista	Ofrecer estrategias que entrenen al candidato en las entrevistas de selección	Pasos para la planeación de una entrevista Simulación de una entrevista de trabajo	30 min

La BT durante todo el año, realiza diversas actividades que apoyan a la comunidad universitaria y se enfocan en brindar herramientas y estrategias en la preparación para la búsqueda de empleo, las temáticas que se abordan son muy amplias, durante el año 2016 algunas de las actividades que se ofrecieron fueron:

- Taller Cómo elaborar un CV exitoso
- Talleres previos a la Feria del Empleo UNAM (Inteligencia emocional, entrevista por competencias, técnicas de relajación para buscadores de empleo, cómo tener una participación efectiva en la Feria del Empleo, etc.)
- Autoestima
- Talleres introductorios al Cálculo de Nómina
- Talleres y cursos de plataformas de empleo, por ejemplo.

Cada una de estas actividades ha sido evaluada satisfactoriamente, de acuerdo con los registros de Evaluaciones de Talleres de la BT y por tal razón, se propone que los candidatos que formen parte del Programa de Apoyo Especializado para Buscadores de Empleo, tengan segura su participación a los Talleres, cursos, conferencias o cualquier otra actividad que organice la Bolsa de Trabajo y que sea necesaria para el fortalecimiento profesional del candidato.

Por este motivo, es imprescindible que el PAEBE, se apoye de las actividades que organiza la Bolsa de Trabajo, para garantizar la continuidad en los objetivos de la Bolsa de Trabajo y potencializar su funcionamiento.

Wanberg (1997 citado en Espinosa, 2004) afirma que el ejercicio de búsqueda de empleo si no es afrontado adecuadamente puede afectar la salud mental de las personas, y por esto es conveniente que los mejores programas de intervención para personas desempleadas son los que incorporan ejercicios que fomentan el autoestima, optimismo y control, así como las habilidades de búsqueda de empleo.

El autoestima de la persona en situación de desempleo es una de las áreas más afectadas, Buendía (2010) expone que el deterioro del estatus social causado

por la pérdida del trabajo puede provocar un sentimiento de incapacidad personal y auto culpabilización que lleve a cambios en la evaluación personal.

Los estilos y estrategias de afrontamiento de cada persona varían de acuerdo a la personalidad, experiencias y del apoyo del entorno que reciben. La propuesta del PAEBE integra la parte profesional con individual (personalidad, actitud y motivación) del candidato, para desarrollar y acompañar al candidato en la búsqueda de empleo y brindarle las herramientas de afrontamiento que le permitan evaluarse a sí mismo.

En la cuarta sesión del Programa se propone el tema de Estrategias para la Búsqueda de empleo, con esta sesión se pretende que el candidato, reciba la mayor información respecto a los medios por los cuales tendrá más apertura al mercado de trabajo, las formas seguras para realizar una búsqueda de ofertas de trabajo de manera estratégica y organizada, a través de establecer metas y objetivos.

Se trata de abrir el campo de posibilidades y métodos del candidato en su búsqueda de empleo, así como concientizarlo sobre la demanda real del mercado de trabajo y la utilización de nuevas aplicaciones y tecnologías que facilitarán su búsqueda.

Finalmente la sesión dedicada a la Entrevista de Empleo, tiene como objetivo ofrecer a los candidatos información respecto a elementos a considerar para presentarse a una entrevista de trabajo, poder llevar a cabo una entrevista simulada e identificar posibles áreas de oportunidad que puedan darse a notar durante la entrevista de simulación y evitar que suceda o buscar la forma de intervención en una entrevista real de trabajo.

Buendía (2010) afirma que el apoyo social que posee una persona en búsqueda de empleo es una base fundamental para determinar si durante el proceso el bienestar de vida se ve afectado o no. Este apoyo social, está reflejado en la interacción de la persona con su familia, amigos, colegas e instituciones que le brinden apoyo en el proceso de búsqueda de empleo.

La Propuesta del PAEBE, propone una solución al problema de candidatos que se encuentran en una situación complicada en la búsqueda de empleo, al servir como un esfuerzo más en las actividades de Bolsa de Trabajo y como un servicio de apoyo concreto que de sustenta a los buscadores de empleo.

El día de hoy sabemos que el mercado de trabajo cada vez tiene mayores retos y exigencias que cumplir, y que los buscadores de empleo, también deben prepararse a la par del desarrollo del mercado laboral, para poder desenvolverse en su ejercicio profesional.

La implementación de este programa dentro de las actividades de la Bolsa de Trabajo, si bien representa un esfuerzo en la estructuración de los proceso, puede ser ejecutado sin restricción por personal de la Bolsa de Trabajo.

Aprendizajes y competencias profesionales adquiridas en el Servicio Social

Una tarea importante del programa “Apoyo al Programa de Servicio Social y Bolsa de Trabajo” es que el prestador obtenga la mayor experiencia posible en las actividades que se realizan y apoyar en la adquisición y desarrollo de competencias profesionales en Psicología.

Es puntual indicar que mi área de interés en Psicología se dirige a la práctica de la Psicología Organizacional y del proceso de atracción de talento. Precisamente en el programa de Servicio Social participé en el funcionamiento de la BT como medio de reclutamiento y vínculo entre la comunidad de la Facultad con el mercado laboral lo que me permitió aplicar la teoría y habilidades profesionales de mi formación y experimentar en la práctica uno de los primeros eslabones en proceso de atracción del talento para las organizaciones que es la BT y sobre todo reflexionar sobre la importancia de la preparación y competitividad requerida a los candidatos en la situación actual del mercado laboral en Psicología para poder intervenir en el quehacer del psicólogo.

Desde el primer momento en que fui parte del programa de servicio social, resaltó en el departamento la enorme disposición para trabajar el equipo, al brindarme la instrucción necesaria en los procesos para participar como miembro de un equipo de trabajo sólido en el que los esfuerzos de cada uno se dirige al cumplimiento de objetivos y al servicio a la comunidad de la Facultad.

En la BT participé en actividades que hasta entonces solo había tenido contacto con ellas de manera teórica, como las Ferias de Empleo y Juntas de Intercambio. El conocimiento de estas nuevas actividades propició en mí el desarrollo y reforzamiento de competencias profesionales y personales, como lo son la planeación y organización, la comunicación y el establecimiento de relaciones interpersonales.

Competencias y habilidades de entrevista y empatía, también se vieron reforzadas, al permitir que como prestadora de servicio social, tuviera contacto continuo con candidatos, reclutadores y representantes de empresas y personal del departamento al que está adscrita la BT.

Otra competencia desarrollada fue el análisis y solución de problemas, desde la identificación de las causas para ofrecer la mejor solución y alternativas de acciones de manera ética y responsable a incidentes que ocurrieron o experiencias a las que me enfrente en el Servicio Social.

El programa me permitió fortalecer habilidades de creatividad e iniciativa al proponer soluciones e ideas innovadoras a demandas de las actividades o bien para complementar o potencializar procesos, por ejemplo en el diseño de anuncios para vacantes, la presentación de evaluación de talleres y la implementación de un pizarrón con índices de las vacantes cubiertas por candidatos postulados por parte de la BT.

Al involucrarme en tareas y procesos administrativos, que propiamente se deben llevar en la Bolsa de Trabajo, el programa me ofreció el panorama real de lo que significa el compromiso, la apertura y la disposición de aprender como cualidades del psicólogo, al tener en claro que dentro de las instituciones y organizaciones las labores del psicólogo no se deslindan de los procesos administrativos ya que se trabaja para un fin común.

Recomendaciones y sugerencias

Mi estancia durante el Servicio Social fue sumamente gratificante y significa un proceso de desarrollo, fortalecimiento y consolidación de competencias profesionales y personales.

En lo que concierne a las recomendaciones y sugerencias a los procesos y procedimientos en la Bolsa de Trabajo, puedo decir que por medio de la entrega de reportes mensuales de mi práctica en el programa, hice hincapié en la importancia de implementar un sistema en línea de algunos de los procesos en la BT, como la inscripción de candidatos y la recepción de vacantes; así como la instalación de red de internet para los otros equipos de cómputo.

Mi argumento de expresar dichas sugerencias recaía en que de ésta manera algunos de los procesos se agilizarían, aunado a que con la instalación de internet las funciones de los prestadores de servicio social se ampliarían y por tanto el contacto con las empresas, candidatos y la difusión de información a la comunidad sería más directa y eficiente.

En su momento, las sugerencias fueron tomadas en cuenta y participé en los prototipos y rediseño de procesos para la creación de una página web para la BT. Actualmente se sigue trabajando en la propuesta y me resulta grato saber que la red de internet ya está en funcionamiento; la BT, y propiamente sus representantes, se preocupan por la mejora día a día de los procesos y propician el cambio con la finalidad de ofrecer el mejor servicio.

En lo que respecta a este informe, referente a la presentación del Programa de Apoyo Especializado para Buscadores de Empleo recomiendo incluir dentro del proceso de seguimiento, el seguimiento a candidatos que han sido postulado a las vacantes para identificar su estatus en el proceso de reclutamiento y selección, independientemente de que formen parte o no del PAEBE, esto ofrece un

resultado integro con el seguimiento a empresas sobre las razones por las cual han o no sido contratados.

Como se presentó en este informe la cantidad de Cuestionarios de seguimiento a empresas que ofrecían información relevante para la evaluación fue muy pobre y deficiente.

La realización del cuestionario es esencial para la obtención de datos e índices referentes a las competencias con las que se presentan los candidatos y las requeridas por las empresas para comparar, evaluar y sobre todo intervenir en las áreas de oportunidad de los candidatos, entre más cuestionarios respondidos mayor es el análisis e intervención que la BT considera en actividades para brindar herramientas a los candidatos.

Recomiendo que se preste más énfasis en que los cuestionarios sean respondidos por los reclutadores, una manera es establecer con quien ofrece la vacante el compromiso que se adquiere con los candidatos enviados que se expresa en responder el cuestionario con los fines que ya he mencionado; y establecer contacto más estrecho con los reclutadores, ya sea de forma presencial a través de las Juntas de Intercambio, vía telefónica o correo electrónico.

Por el diseño del programa y por su objetivo de ofrecer apoyo especializado a los candidatos, se sugiere que de llevarse a cabo, se considere una población de no más de 15 candidatos para poder conjuntar las actividades de los miembros del equipo de trabajo de la BT y así mismo ofrecer a los candidatos la atención e intervención adecuada para cumplir el objetivo del programa.

En cuanto a las mejoras del programa, expreso que están dirigidas a la organización que se puede tener en los procesos de BT, considero que la implementación del programa de primera instancia puede desestabilizar el ritmo, sin embargo es un complemento a las actividades que ya se realizan y puede llevarse a cabo con la previa organización del tiempo.

Dentro del programa se establece que los candidatos participen en las actividades que realiza BT como talleres y conferencias con temáticas específicas, como se dijo en la parte correspondiente, las evaluaciones a dichas actividades han sido muy satisfactorias, por lo que recomiendo en el caso de que el programa se aplique, involucrar a los expertos que brindan estas actividades para que puedan aportar ideas y propuestas en la reestructuración del PAEBE para su mejora continua.

La propuesta del PAEBE fue diseñada con la finalidad de poder ser aplicada como parte de las actividades de la BT y para poder brindar solución a través de la intervención a aquellos candidatos que no han encontrado empleo, espero que dicha propuesta sea mejorada en posteriores trabajos siempre apuntando por el servicio de preparar candidatos potenciales.

Referencias

- Alles, M. (2002). *Gestión por competencias*. El diccionario. México: Granica.
- AMIPCI. (2016). Asociación Mexicana de Internet. Recuperado el 5 de noviembre del 2016 de <https://www.amipci.org.mx/es/>
- Bouzas, A. (coord.) (2010). *Perspectivas del trabajo en México*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Económicas.
- Buendía, J. (2010) *El impacto psicológico del desempleo*. España: EDITUM.
- Calixto, M. (23 de abril del 2016). ¿Por qué importan los títulos universitarios?. *El Economista*. Recuperado el 7 de noviembre del 2016 de <http://eleconomista.com.mx/sociedad/2016/04/23/que-importan-titulos-universitarios>.
- Carpio, C. (coord.) (2009). *Competencias profesionales y científicas del psicólogo: investigación, experiencias y propuestas*. México: UNAM, Facultad de Estudios Superiores Iztacala.
- Chávez, N. (2012). La gestión por competencias y ejercicio del coaching empresarial, dos estrategias internas para la organización. *Pensamiento & Gestión*, (33), 140-161.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Cornejo, F., Gutiérrez, D., Monayo-Díaz, E. y Zúñiga, K. (2013). Empleados y desempleados, atribuciones causales y bienestar subjetivo. *Psicología & Sociedade*, 25 (2), 440-450.
- Del Pozo, J., Pardo, A., Ruiz, M. y San Martín, R. (2002). Efectos de la duración del desempleo entre los desempleados. *Psicothema*. 14 (2), 440-443.
- Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. México: Pearson Educación.

- DGOAE. (2016). *Dirección General de Orientación y Atención Educativa*. Recuperado el 20 de abril del 2016 de <http://www.dgose.unam.mx/>
- Espinosa, V. (2004). *Desempleo en México: Factor Causante de Estrés* (Tesis de Licenciatura) Facultad de Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Enciso-Avila, I. y Planas-Coll, J. (2014). Los estudiantes que trabajan: ¿tiene valor profesional el trabajo durante los estudios?. *Revista Iberoamericana De Educación Superior*, 5(12). Recuperado de <https://ries.universia.net/article/view/133>.
- Facultad de Psicología (2016). *Facultad de Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México*. Recuperado el 21 de abril del 2016 de <http://www.psicologia.unam.mx/>
- Gil, J. (2007). La evaluación de competencias laborales. *Educación XX1*, 83-106.
- Grupo Reforma. (2016). *Ranking de las Mejores Universidades 2015*. Reforma. Recuperado de: <http://gruporeforma.reforma.com/>
- Guzmán, C. (2004). Los estudiantes frente a su trabajo. Un análisis en torno a la construcción del sentido del trabajo. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 9 (22).
- INEGI. (2016). *Ocupación y Empleo*. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Recuperado el 2 de junio del 2016 de <http://www.inegi.org.mx/default.aspx>
- Junta de Gobierno. (2016). *Junta de Gobierno, Universidad Nacional Autónoma de México*. Recuperado el 10 de abril de <http://www.juntadegobierno.unam.mx/>
- Klappenbach, H. y Pavesi, P. (1994). Una Historia de la Psicología en Latinoamérica. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 26 (3).

- Marsiske, R. (2006). La Universidad de México: historia y Desarrollo. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*. UPTC. Rudecolombia, 8. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/869/86900802.pdf>.
- Nieto, J. (2013). *Plan de Desarrollo Institucional 2013-2017*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología. Recuperado de: http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/informesyplanes/PDI_2013_2017_Facultad_de_Psicologia_UNAM_JNG.pdf
- OLA. (2016). *Observatorio Laboral. Secretaría del Trabajo y Previsión social*. Recuperado el 1 de junio del 2016 de <http://www.observatoriolaboral.gob.mx/swb/es/ola/home>
- Organización Internacional del Trabajo (2002), "El trabajo decente y la economía informal", en Conferencia Internacional del Trabajo, 90ª Reunión, Ginebra, 147 pp.
- Peralta, E. (2010). Perspectiva laboral en México, 2008-2030. *Comercio Exterior*, 60(3). Recuperado de http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/136/2/195_Peralta_LABORAL.pdf
- Portal del Empleo. (2016). *Portal del Empleo*. Recuperado el 10 de octubre del 2016 de <http://www.empleo.gob.mx>
- Portal de Estadística Universitaria. (2017). *Portal de Estadística Universitaria, Universidad Nacional Autónoma de México*. Recuperado el 12 de abril del 2016 de <http://www.estadistica.unam.mx/numeralia>
- Ranking Web of Universities. (2016). *Ranking Web of Universities*. Recuperado el 12 de abril del 2016 de <http://www.webometrics.info/en>
- ShanghaiRanking Consultancy. (2016). *ShanghaiRanking's Global Ranking of Academic Subjects. Academic Ranking of World Universities*. Recuperado el 12 de abril del 2016 de <http://www.shanghairanking.com>

Spencer, L. M. y Spencer. S. M.(1993).Competence at work. Models for superior performance. Nueva York: Wiley & Sons.

UNAM. (2016). *Universidad Nacional Autónoma de México*. Recuperado el 10 de abril del 2016 de <https://www.unam.mx/>

Weller, J. (2007). La Inserción laboral de los jóvenes: características, tensiones y desafíos. *Revista de la CEPAL*. Recuperado el 13 de junio del 2016 de <http://biblioteca.ues.edu.sv/revistas/107011164.pdf>

Werther, W., Davis, K. y Guzmán, M. (2014). *Administración de recursos humanos. Gestión del capital humano*. México: Mc Graw Hill.