

3 872729



UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.

INCORPORACION No. 8727-29 A LA

Universidad Nacional Autónoma de México

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

297369

" La participación del trabajador social en las bolsas de trabajo externas de Uruapan y la contratación de estos servicios por parte de las empresas de la ciudad".

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PRESENTA :

*Ana Laura Madrigal Ayala*



UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.

URUAPAN, MICH., SEPTIEMBRE DE 2001.



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.

**LA PARTICIPACIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL  
EN LAS BOLSAS DE TRABAJO EXTERNAS DE  
URUAPAN Y LA CONTRATACIÓN DE ESTOS  
SERVICIOS POR PARTE DE LAS EMPRESAS DE  
LA CIUDAD**

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A MI QUERIDO ESPOSO:**

**Mi amor e infinita gratitud a la persona que me ha entregado su apoyo y su fe, incentivando mi desarrollo profesional.**

### **A MIS TRES HIJOS:**

**La maravilla de mi vida, por el tiempo que les he robado, buscando la superación.**

### **A MI MADRE Y A MI SUEGRA:**

**Ambas sin grado de distinción, por todo lo que me han dado.**

### **A LA UNIVERSIDAD Y LOS PROFESORES:**

**Por su aporte en esta vivencia constructiva, que no olvido.**

### **A MI ASESOR:**

**A la Lic. Liliana Murrillo por su presteza en la realización de este trabajo.**

*Ana Laura Madrigal Ayala.*

# INDICE

Introducción.....	1
<b>CAPITULO 1. Reclutamiento y selección.....</b>	<b>4</b>
1.Reclutamiento.....	7
1.2. El proceso de selección.....	8
1.2.1. La entrevista.....	9
1.2.3. Procedimiento para la selección.....	16
1.3. Tests psicológicos .....	20
1.3.3. Enfoques clínicos y estadísticos.....	24
<b>CAPITULO 2. Trabajo Social en el área empresarial.....</b>	<b>26</b>
2. Modelo de trabajo empresarial.....	28
2.1. Trabajo social en el área empresarial.....	29
2.2.Objetivos generales.....	30

2.3. Funciones particulares.....	31
2.4. Propuestas metodologicas en la rama empresarial.....	34
2.5. Estudio social de caso.....	36
2.6. Procedimientos de trabajo.....	38

### **CAPITULO 3. El servicio de bolsa de trabajo**

<b>externa.....</b>	<b>42</b>
---------------------	-----------

3. Definición de bolsa de trabajo externa.....	44
--	----

3.1. Caracterización del proceso de reclutamiento y selección en bolsa de trabajo externa.....	46
--	----

3.2. Servicio de bolsa de trabajo y empresas.....	48
---	----

### **CAPITULO 4. Investigación de**

<b>campo.....</b>	<b>49</b>
-------------------	-----------

Resultados e interpretación del cuestionario aplicado en las bolsas de trabajo.....	52
---	----

Resultados estadísticos e interpretación del cuestionario aplicado en las empresas.....	85
---	----

Conclusiones.....	104
-------------------	-----

<b>CAPITULO 5. Propuesta de intervención de trabajo social.....</b>	<b>109</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>125</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>136</b>

## INTRODUCCIÓN

La facultad profesional del trabajador social para intervenir en el área empresarial, se establece a partir de un conjunto de funciones y actividades, que guían su actuación dentro de este campo. Una de las ramas de esta área esta conformada por las bolsas de trabajo, desde donde el trabajador social incursiona sobre aspectos económicos y laborales de los individuos y las empresas.

El sector empresarial de acuerdo al tamaño de la empresa, cuenta o no cuenta, con un departamento de recursos humanos, de reclutamiento y selección, o desarrollo humano, etc. A fin de contar siempre con el personal humano que la empresa requiere.

Los servicios del trabajador social dentro de una empresa, se orientan hacia el trabajador en relación con la productividad. Lo cual significa retomar diversos aspectos. En principio esta el proceso de reclutamiento y selección de personal, puesto que allegarse de recursos humanos adecuados es fundamental para el desarrollo de una empresa.

La demanda de empleos por parte de la población, es una necesidad creciente en la ciudad de Uruapan, esta situación esta directamente relacionada con quienes en calidad de empresarios necesitan gente que desee emplearse en este campo. En pro de buscar un beneficio reciproco, entre el buscador de empleo y el empresario que requiere personal para su empresa. Los empleadores

y el gobierno a nivel Estatal y Municipal. Brindan un servicio de bolsa de trabajo abierto a toda persona que busca oportunidades de trabajo.

Por la característica de ser un servicio de bolsa de trabajo que recibe solicitudes de la población en general, y no sirve como parte de una empresa o institución específica, se denomina bolsa de trabajo externa, aunque esto no necesariamente significa calificar para el empleo, ya que existen condicionamientos legales y laborales que han de ser respetados.

En la Ciudad Uruapan están establecidas cuatro bolsas de trabajo. Dos públicas (Servicio Estatal de Empleo y Desarrollo Económico Municipal). Dos Oficiales (CANACO Y CANACINTRA). A las mismas definiremos como bolsas de trabajo externas, ya que aceptan solicitudes de cualquier buscador de empleo, puesto que su servicio se dirige al público en general.

Conocer la calidad del servicio que ofrecen, la demanda del mismo por parte de las empresas, así como de los buscadores de empleo, y poder establecer la situación general de cada una de las bolsas mencionadas, es lo que pretende este estudio. Con el objetivo de proyectar un servicio que se adecue a las necesidades reales de los usuarios de estos servicios, los buscadores de empleo y los empleadores, ambos elementos clave de esta práctica social de empleo y productividad.

La hipótesis descriptivas de este estudio Plantea: A mayor calidad y eficiencia en el servicio de bolsas de trabajo externa de Uruapan, mayor será la contratación de estos servicios por parte de las empresas de esta Ciudad.

A fin de establecer la relación teórico-práctica del estudio se retoma el método descriptivo para investigaciones sociales, ya que se trata de un primer acercamiento al problema planteado.

El primer capítulo de este trabajo, trata sobre los aspectos y consideraciones importantes para un reclutamiento y selección apropiados.

El segundo capítulo es un bosquejo del trabajo social en el área empresarial, puesto que de su actuación en el campo empresarial se retoma su participación en la bolsa de trabajo externa. Revelando las diferencias que existen entre una y otra propuesta de trabajo.

En el tercer capítulo se puntualiza el servicio de bolsa de trabajo externa y sus características propias.

El cuarto capítulo aloja la investigación de campo, con los elementos que son el objeto de esta investigación.

El quinto y último capítulo desarrolla la propuesta que se desprende de los hechos comprobados, y que admiten la intervención del trabajador social en el servicio de bolsa de trabajo.

**CAPITULO 1**  
**. RECLUTAMIENTO Y SELECCION**

Los recursos humanos son elementos esenciales en una compañía o empresa sin el potencial humano estas no pueden existir.

La función de reclutamiento es allegarse estos recursos, con efectividad y validez. Esto es posible de lograr si se tiene información reciente, en cuanto a las cantidades y calificaciones del personal que requiere la compañía.

Para dotar de personal a una empresa es indispensable apreciar las necesidades presentes y futuras de personal en una compañía, lo cual implica mantener fuentes de recursos humanos apropiados para cubrir dichas necesidades, cuando así lo requiera la empresa.

El segundo paso del reclutamiento es la selección, misma que requiere del acopio de datos pertinentes sobre el solicitante, que recaba un entrevistador (es) calificado para desempeñar dicha función, con métodos confiables y válidos para evaluar a cada solicitante. Estos y otros aspectos necesarios para el proceso de reclutamiento y selección son descritos en este capítulo. Dado que estos dos procesos definen la solución de la problemática de los recursos humanos en una organización.

Una empresa no puede existir sin la inclusión de recursos humanos, como tales distinguimos, a las personas que trabajan en éstas como personal, son estos miembros los que permiten que los objetivos se alcancen en una organización.

Son los recursos humanos los motores del desempeño de actividades, tareas, conocimientos, habilidades etc.

Que la empresa se beneficie o bien se destruya va directamente relacionado con los elementos humanos que se tengan. Por ello es importante disponer de recursos humanos apropiados.

# 1. RECLUTAMIENTO

El procedimiento utilizado para allegarse posibles candidatos para cubrir vacantes o puestos en una organización, se denomina reclutamiento.

Algunas definiciones del termino hacen clara referencia.

“Es un proceso técnico que tiene por objetivo abastecer a la empresa del mayor número de solicitudes para contar con las mejores oportunidades de escoger entre varios candidatos los idóneos”.

Sánchez barriga.<sup>1</sup>

“Es un conjunto de procedimientos que tienden a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización”

Chiavenato i.<sup>2</sup>

El reclutamiento inicia cuando se planean las necesidades presentes y futuras de recursos humanos.

Esta actividad se práctica directa e indirectamente.

---

<sup>1</sup> J. Rodríguez Valencia. Administración moderna de personal Editorial. ECASA, México 1991. Pág.86.

<sup>2</sup> J. Rodríguez Valencia. op. Cit., p.86.

La práctica directa se da cuando la empresa busca participantes dentro de la misma, acudiendo a las fuentes internas representadas por:

- personal de la propia empresa
- Contactos con sindicatos
- Familiares o gente recomendada por los trabajadores
- Archivo de personal

La práctica de reclutamiento indirecto es cuando se acude a fuentes externas.

Están representadas por:

- Bolsas de trabajo de escuelas, universidades, asociaciones.
- Oficinas de colocación públicas y privadas
- Contactos con otras empresas
- Divulgación al público en general

## **1.2. EL PROCESO DE SELECCIÓN**

Llevar a cabo el proceso de dotación de personal en una organización de acuerdo a la cantidad necesitada y la calidad dada en el mercado de trabajo es una actividad crucial. La relación mutua de demanda entre las empresas y los recursos humanos externos, se maneja mediante una serie de pasos dispuestos para dotar de personal al sector empresarial.

Los solicitantes adecuados que fueron captados como resultado del proceso de reclutamiento, son el grupo integrado para el proceso de escoger, de decidir, de seleccionar para un puesto o vacante.

Definiciones de selección:

“Es un proceso para determinar cuales dentro de todos los solicitantes son los mejores para que se puedan adaptar a las descripciones y especificaciones del puesto”

Sánchez Barragán.

“Es una serie de etapas específicas que se utilizan para decidir cuáles son los candidatos a los que debería contratar”.

Werther W. Keith D.:<sup>3</sup>

El proceso de la selección de personal depende de las entrevistas realizadas a los candidatos. La entrevista es herramienta principal aunada a la selección.

## **1.2.1. LA ENTREVISTA**

Es un método ampliamente utilizado para la selección de personal, en las empresas. Generalmente la entrevista es realizada por el jefe de personal, el responsable del área o puesto disponible.

---

<sup>3</sup> J. Rodríguez Valencia. Op. Cit. P. 90

La entrevista es reconocida por su adaptabilidad y eficacia. El hecho de ser cara a cara favorece la captación de rasgos de la personalidad, que no son rescatables mediante pruebas escritas.

La entrevista permite que el empleador conozca de las actitudes, sentimientos, intereses e información que resulta importante para la elegibilidad de candidatos. Asimismo el solicitante obtiene para sí datos sobre los puestos disponibles y la organización en la empresa.

La entrevista para su aplicación en casos diferentes, mantiene diversas modalidades validas para cada circunstancia. Por lo cual se establecen métodos para la entrevista.

### **1.2.2.1. MÉTODOS DE LA ENTREVISTA**

La entrevista tiene variadas formas para su aplicación, su diferencia es en cuanto al número y el control.

#### **a) ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA**

Consiste en preguntas amplias y generales del entrevistador, para que libremente sean contestadas por el solicitante. Bajo un ambiente de conversación informal el candidato se mantiene hablando, el entrevistador interviene brevemente para inquirir aspectos del asunto que se esta tratando, pero sin interrumpir, discutir, o cortar abruptamente el hilo de la conversación, espontáneamente se avanza en la entrevista sobre las áreas que surgen traídas por el solicitante.

Este método no resulta confiable por que las preguntas no son las mismas en cada entrevista, lo que permite que queden sin ser explorados aspectos de la vida del candidato que se relacionan con el empleo.

Ahora sobre su validez se sostiene que al realizar preguntas abiertas el solicitante responde a fondo sobre sí mismo.

## **b) ENTREVISTA ESTRUCTURADA**

Se basa en un formulario de preguntas previamente preparadas para investigar aspectos de interés, abarcando todos aquellos elementos que son considerados primordiales para la selección de candidatos al puesto.

## **c) ENTREVISTAS MIXTAS**

Como su nombre lo indica consiste en combinar los dos tipos de entrevistas mencionadas. Al incluir preguntas estructuradas se valora al aspirante mediante un conjunto de preguntas que son aplicadas repetidamente a cada candidato. Con ello se recoge información equivalente sobre los mismos aspectos que se están abarcando. Continúa con la entrevista no estructurada el aspirante tiene libertad de guiar la conversación. Por medio de este formato se revela la

diferenciación entre candidatos, pues se comparan conocimientos, aptitudes, personalidad, cualidades etc.

#### **d) ENTREVISTAS DE GRUPO**

Esta modalidad nombrada (test de desempeño oral de grupo) Se efectúa generalmente con seis aspirantes que son evaluados por ejecutivos de la compañía, que se colocan a lado o atrás de los aspirantes. Todos se involucran en una discusión, con o sin moderador. Esta técnica se usa con el apoyo de otras. Este tipo de entrevista facilita la observación de factores tales como iniciativa, adaptabilidad, pose, etc.

### **I. CUALIDADES Y ENTRENAMIENTO DE LOS ENTREVISTADORES**

La importancia de la entrevista hace necesaria la existencia de un programa de entrenamiento para los entrevistadores, el programa deberá contener investigaciones referentes a esta, a la selección de solicitantes, señalar la conducción de un entrevistador. También puntualizar sobre la forma de usar las preguntas eficazmente, ya que el lenguaje y redacción de preguntas, necesariamente influye en las respuestas.

El entrevistador a de tener ciertas cualidades, como ser una persona con madurez, objetividad, serenidad, que sepa escuchar a los

demás, sencilla, agradable, sin prejuicios, no extremista, exagerada, inestable, conflictiva.

Por otra parte el entrevistador antes de la entrevista debe prepararse sobre el propósito de la misma, los aspectos a tratar, los puntos a considerar.

## **II. AMBIENTACION DURANTE LA ENTREVISTA**

El entrevistador debe generar un ambiente de cordialidad siendo agradable con el solicitante, amable en el saludo, atento e interesado con lo que el entrevistado esta expresando, dar pauta para que la entrevista ocurra con naturalidad y continuidad.

El entrevistador siempre a de contestar las preguntas que el solicitante le haga acerca de la empresa, el puesto, las condiciones laborales y las oportunidades de desarrollo y progreso en la compañía, si es que existen.

## **III. INFERENCIAS, PREJUICIOS Y ESTEREOTIPOS**

A partir de lo que observa el entrevistador hace deducciones o juicios sobre el solicitante, para evitar que el entrevistador llegue a considerar una interpretación como un hecho, se recomienda registrar en una columna lo que descubre y en otra lo que es un acontecimiento. Por ejemplo registrar el hecho de que el solicitante

“habla con lentitud”. Y de este hecho el entrevistador puede inferir y suponer que el solicitante es perezoso.

Un prejuicio muy común consiste en sobreestimar a los solicitantes que coinciden con el entrevistador en cuanto a antecedentes, intereses, experiencia, considerándolos mas apropiados y aceptables.

Los estereotipos son otra problemática que se sustenta de generalizaciones atribuidas a personas de un sexo, región, religión o raza. Por ejemplo suponer que una persona de la meseta purépecha es sucia, inculta, tonta y deshonesto.

El efecto de halo, es otro problema que se basa en juzgar favorable o desfavorablemente a partir de un punto fuerte o débil en una persona, por ejemplo el entrevistador juzga que el solicitante vestido impecablemente tiene otras cualidades como inteligencia, madurez y honestidad.

#### **IV. PRINCIPALES RESULTADOS DE DIVERSAS INVESTIGACIONES REALIZADAS ACERCA DE LA ENTREVISTA**

Ponderar el trabajo que a tomado años ha algunos investigadores, para la entrevista, contribuye a llevar acabo un proceso de selección más asertivo, por lo tanto estos resultados se trascriben literalmente.

1. "Las entrevistas dirigidas son más dignas de confianza que las entrevistas no dirigidas.

2. Los entrevistadores se ven influenciados mayormente por la información desfavorable que por la favorable.

3. La confiabilidad correlacionada aumenta cuando hay una mayor cantidad de datos que deben llenarse acerca del trabajo.

4. Se establece en los comienzos de la entrevista un ambiente de simpatía o antipatía que tienden a proyectarse en prejuicios e influye en que la decisión sea positiva o negativa.

5. La inteligencia es la característica más válidamente estimada por el entrevistador, pero la información de la entrevista no añade nada a los datos del examen.

6. Los entrevistadores pueden concluir por qué un solicitante tiene probabilidades de ser un empleado poco Satisfactorio, pero no por qué el solicitante puede ser satisfactorio.

7. Los datos escritos parecen ser más importantes que la apariencia física para determinar la decisión. Esto aumenta conforme es mayor la experiencia del entrevistador.

8. Una entrevista recibe una evaluación extrema cuando la precedió una entrevista que marcó el polo opuesto.

9. Las habilidades y la motivación interpersonal se evalúan mejor en la entrevista.

10. El ofrecerle a un solicitante tiempo para hablar evita las primeras impresiones rápidas y ofrece una muestra de conducta más amplia.

11. El aspecto físico del entrevistador afecta la actitud de la persona que es entrevistada.

12. Los entrevistadores con experiencia clasifican en el mismo orden aunque ellos difieran en la proporción de solicitantes que aceptan. Hay una tendencia en los entrevistadores con más experiencia a ser más selectivos que los menos experimentados".<sup>4</sup>

## **1.2.3.PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN**

### **1.2.3.1. ANÁLISIS DEL PUESTO**

Se refiere a las tareas que se van a ejercer, en que condiciones, de que manera se llevará a cabo la labor, las responsabilidades, la ubicación e importancia del puesto en la organización interna de la empresa. Asimismo se analizan las aptitudes necesarias requeridas

---

<sup>4</sup>Sverlik, Varela, op., cit., p.46.

sobre el manejo de conocimientos, instrumentos y máquinas. Además las condiciones del trabajo, el sueldo, los horarios, viajes, posibilidades de progreso y ascenso, etc. Finalmente se requiere para escoger, tener un grupo de candidatos probables para desempeñar el puesto.

### **1.2.3.2. REQUISICION DEL SOLICITANTE**

El puesto o vacante es promovido de diferentes maneras para buscar candidatos. Una vez que se consigue atraer un número de candidatos la selección se inicia cuando los solicitantes hacen por escrito una solicitud de empleo o se presentan en el departamento de personal.

### **1.2.3.3. ENTREVISTA PRELIMINAR**

Es un tiempo breve en el que el solicitante es abordado a fin de saber si es un candidato potencial, o bien por ciertos rasgos o factores no es adecuado y apto para cubrir el puesto o la vacante.

De esta manera la empresa excluye a las personas inadecuadas. Solo después de esta entrevista se solicitan documentos con información personal a los candidatos.

### **1.2.3.4. EXAMEN DE LOS DOCUMENTOS**

Consiste en estudiar la curricula, la solicitud de empleo, y los datos complementarios que sirvan de base para medir si las potencialidades del solicitante resultan concordantes con las exigencias de la empresa. Los datos esenciales que debe contener una solicitud son:

- Datos generales del aspirante: Nombre, domicilio, estado civil.
- Antecedentes de trabajo: Empresas, sueldos motivos de separación.
- Conocimientos: Conjunto de cursos y experiencias tenidas.
- Varios: Intereses, gustos personales, aspiraciones, sueldo esperado.
- Referencias: éstas deberán ser seriamente confrontadas.

### **1.2.3.5. EXAMEN DE LOS CANDIDATOS**

Se elimina a los candidatos que no cumplen con los requisitos, y se continúa con los que restan.

### 1.2.3.6. EXAMEN MEDICO

La medición de las capacidades físicas influye sobre el desempeño, solo los individuos clínicamente aprobados serán elegibles, puesto que de su estado físico depende también la cobertura del seguro de vida, de salud e invalidez.

“Para conseguir la eficacia de este examen se comunicarán al médico detalles tales como:

Descripción del puesto de trabajo, máquinas que se deben manejar, pesos que deben transportar, posición en que se realiza (de pie, sentado).

- Lugar y ambiente de trabajo: aireación, temperatura, olores, polvo, iluminación, presión, alimentación, etc.
- Ritmo de trabajo: Lento, veloz.
- Horario de trabajo: fijo, variable, diurno, nocturno, alternado.
- Riesgo de accidentes y responsabilidad en ellos.
- Desplazamientos: frecuencia, medios de transporte.
- Sentidos particularmente usados: vista, oído, olfato, colores”.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Reinaldo Suárez Díaz. Hombres y empresas.  
Editorial. Trillas, México 1990. P. 149

## **1.3. TESTS PSICOLÓGICOS**

Los tests psicológicos son útiles para seleccionar personal, ya que aportan información sobre la personalidad, destrezas, habilidades, aptitud, talento, etc. Su elaboración compete a un psicólogo para que tengan validez, sean confiables, adaptados al medio de trabajo, ir con relación al trabajo entre otras cosas. Ejemplos de los beneficios tangibles de los tests en la empresa son: disminución de la rotación, de los accidentes, reducción de los costos de entrenamiento.

### **1.3.1.LAS PRUEBAS PSICOLÓGICAS**

Las pruebas psicológicas o tests son instrumentos que deben sujetarse a las siguientes características: estandarización, objetividad, confiabilidad y validez.

#### **a) ESTANDARIZACION**

Este termino se refiere a que la batería de pruebas de selección de personal resulte adecuada para las diferentes tareas en la organización siguiendo sus particulares características. Para lo cual es menester plantearse si han de ser diseñadas o compradas en el mercado las pruebas.

## **b) OBJETIVIDAD**

Para que las pruebas resulten exitosas, estas han de manejarse por un responsable capacitado o un psicólogo. Para evitar cualquier interpretación subjetiva.

## **c) CONFIABILIDAD**

Los tests aplicados al mismo sujeto por segunda ocasión o en dos partes o que comprenden preguntas análogas, demuestran su confiabilidad si sucede que arrojan resultados similares en circunstancias idénticas.

## **d) VALIDEZ**

La validez del test debe ser medida y demostrado objetivamente. Su contenido debe referirse a lo que quiere conocer exclusivamente. Asimismo las predicciones hechas con antelación a la aplicación de la prueba del test, a de confirmarlas con los resultados.

### **1.3.2. CLASIFICACION DE LAS PRUEBAS**

La primera clasificación es en cuanto a la forma de realizarlas. Existen tres maneras.

Las pruebas de *ejecución* que consisten en que la persona opere o maneje maquinas, aparatos o equipo.

*La de papel y lápiz.* Como su nombre lo indica, es contestar preguntas por escrito, abiertas, cerradas o de opción, dibujar o trazar líneas.

*Orales.* Son preguntas cara a cara que responde el interlocutor del entrevistador.

La segunda clasificación es sobre su aplicación. Básicamente esta es *individual o colectiva*.

La tercera clasificación de los tests es con relación al tiempo empleado en realizarlas.

De tal forma que puede considerarse la velocidad, para ello se determina un tiempo límite, sin prorrogas aún cuando no se hayan contestado todas las preguntas.

Otra prueba con relación al tiempo es de capacidad o potencia, en esta no se toma en cuenta el tiempo, sino que las respuestas sean contestadas correctamente.

Por último tenemos que las pruebas psicológicas se clasifican por ciertas características, que miden. Por ello tenemos que son:

De *inteligencia*, las cuales miden cuan alto es el rango del individuo en cuanto a su capacidad de aprendizaje, es decir, su nivel intelectual.

De *aptitudes*, estas determinan la capacidad potencial de desempeño satisfactorio en una actividad o tarea específica.

De *rendimiento*, su aplicación es para hacer constar en el momento la capacidad de ejecutar una actividad determinada.

De *personalidad*. Su cualidad es medir los aspectos volitivos y afectivos de la persona.

De *intereses*. Con estas pruebas se determina si la persona tiene interés o desinterés para realizar ciertas tareas, aunque no miden la capacidad para llevar a cabo esas tareas.

## **1.4. LA DECISIÓN DE EMPLEO**

La decisión de contratar o rechazar a los solicitantes depende del número de solicitudes y las necesidades de la empresa. También se basa en la calidad. Si el reclutamiento fue adecuado serán seleccionados los solicitantes más prometedores, si por el contrario falló el reclutamiento tendrán que ser contratados solicitantes mediocres.

Las empresas medianas y grandes normalmente consideran la efectividad de los solicitantes seleccionados en distintos puestos, es decir, estiman la capacidad de los solicitantes para cubrir no solamente el puesto para el que se ha llenado una solicitud, sino para otros trabajos.

### **1.4.1. LA ESTRATEGIA DE DECISIÓN**

La estrategia de decisión ha de variar de acuerdo a ciertas consideraciones:

¿Deben contratarse los individuos de acuerdo con su mayor potencial, o de acuerdo con las necesidades de la organización? ¿En que grado o nivel de sueldo debe comenzar el individuo? ¿Debe la selección y

colocación inicial basarse primordialmente en la coincidencia ideal entre el empleado y el trabajo presente o deben seleccionarse a los solicitantes que tienen el potencial general más amplio para desarrollarse y avanzar dentro de la organización? ¿Deben emplearse los individuos que sobrepasan los requerimientos de un puesto?<sup>5</sup>.

### **1.4.2. ENFOQUES CLÍNICOS Y ESTADÍSTICOS**

Teniendo toda la información de cada solicitante se procede a hacer una lista y a resumirla, para tomar la decisión.

Existen dos enfoques para decidir: el clínico y el estadístico:

El enfoque clínico recurre al conocimiento del puesto, la experiencia en contratar, revisa y compara todos los datos del candidato con los de otros candidatos en cada aspecto como escolaridad, experiencia, aspiraciones etc. A cada dimensión se da un puntaje, y finalmente se llega a una calificación total para cada aspirante.

En el enfoque estadístico se usa el método conocido como función de diferenciación múltiple, este método predice a cual grupo es probable que pertenezca una persona. Asocia o relaciona las características del candidato con especificaciones detalladas para varios puestos.

---

<sup>5</sup> Sverlik, Varela, et al., Administración de personal. Edit. Iberoamericana. 1ª Edición. México. 1984.

### **1.4.3. NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN A LOS SOLICITANTES**

Esta responsabilidad de la fase final del proceso de selección por lo general compete al departamento de personal. Que se encarga de comunicar personalmente a cada candidato los resultados de la selección, o por medio de una entrevista o carta dirigida a cada solicitante se avisa, de la decisión de aceptar y hacer ofertas de trabajo o bien se agradece la colaboración e interés que prestaron las personas rechazadas.

A quienes fueron aceptados. La oferta incluye confirmar las disposiciones del empleo, detalles sobre el trabajo, salario, etc. Habrá un tiempo limite para que el solicitante decida.

### **1.4.4. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE SELECCIÓN**

Para que la selección tenga éxito es indispensable ir mejorando el programa de selección. Mediante el análisis de los registros de desempeño, evaluaciones de supervisión, entrevistas de salida, quejas obtenidas, es factible conocer los errores y realizar correcciones y mejorías.

### **1.4.5. EL PROCESO DE CONTRATACIÓN**

Una vez hecha la selección procede la contratación, se comunica al candidato seleccionado los motivos que basan la decisión de su contratación.

Estas medidas dentro del proceso de reclutamiento y selección se abarcan desde el departamento de recursos humanos en una empresa y son parte de las funciones, acciones, actividades y tareas que un trabajador social desarrolla como encargado de un departamento de esta nomenclatura o departamento de trabajo social, como directo responsable o como elemento parte de un equipo formado con otros profesionistas. A fin de dotar a la empresa del recurso humano suficiente, necesario y adecuado para su apropiada marcha.

**CAPITULO 2**  
**TRABAJO SOCIAL EN EL AREA EMPRESARIAL**

Este capítulo es una semblanza general del Trabajo Social Empresarial, desde un modelo de intervención acorde a las prerrogativas actuales de las empresas. Las consideraciones teóricas, son el reflejo de la situación real que existe en el área empresarial, incidir sobre la problemática del personal de las empresas, constituye el origen de la actuación del Trabajador Social en este medio.

Asimismo, en este capítulo se incluyen las funciones particulares y propuesta metodológica para el ámbito empresarial.

Incluir un capítulo con la actuación profesional del trabajador social en el área empresarial lleva el fin de presentar un panorama de su labor profesional en dicho ámbito y como base para partir a establecer una comparación, denotando diferencias existentes entre el trabajo profesional en una bolsa de trabajo interna o departamento de recursos humanos en una empresa o industria y una agencia de bolsa de trabajo externa.

## 2. MODELO DE TRABAJO EMPRESARIAL

“ El modelo de Trabajo Social Empresarial plantea, en primer término los niveles organizativos de la empresa en los que puede intervenir, para localizar los problemas o necesidades, y en consecuencia poder implementar los programas correspondientes, proponiendo alternativas de solución.

Además, los puntos importantes del modelo serán la actitud hacia el trabajador, su autorrealización y la satisfacción de sus necesidades; todo ello en la búsqueda de la humanización de los procesos productivos, que a su vez permitan mejorar dicho rubro. En esencia, se pretende el beneficio de ambas partes, apoyándose en un aspecto eminentemente social.

La elaboración de programas requiere de un proceso en el que el trabajador social debe poner todo su empeño, pues una vez que ha sido identificada la problemática existente dentro de una empresa, el éxito de su intervención depende, en gran medida, de la correcta ejecución de los mismos, ya que sólo así se obtendrán los resultados ofrecidos”<sup>1</sup>.

El Trabajo social empresarial puede desarrollarse con la sola participación del Lic. En Trabajo Social. Puede requerir de la participación especializada de otro profesional o puede desarrollarse

---

<sup>1</sup> Herrera Loyo Angélica. Op. Cit., p.73.

por un equipo multidisciplinario y/o interdisciplinario. Esto dependerá de la necesidad de la empresa y además del nivel que se pretenda intervenir.

## **2. 1. TRABAJO SOCIAL EN EL AREA EMPRESARIAL**

### **2.1. 1. DEFINICIÓN.**

“El trabajo social en la empresa desempeña funciones específicas enfocadas a la humanización de las relaciones laborales, así como a la solución de problemas de carácter social, mediante la utilización racional de los recursos y potencialidades de los sujetos inmersos en los procesos productivos.

Por definición el trabajo social se integra al equipo de relaciones industriales y de recursos humanos. De tal manera que el trabajador social del área industrial es definido como el profesional que funge de enlace entre los diferentes sectores que intervienen en los procesos productivos, humanizando las interrelaciones y promoviendo el incremento en la productividad, así como la elevación de los niveles de vida de este sector.

Por lo que su preparación tendera al diseño, estructura y realización de investigaciones sociales relacionadas con la problemática de los trabajadores, sus familiares y el medio laboral; a la

asesoría y ejecución de acciones conjuntas para eliminar los factores que influyen negativamente en las relaciones laborales”<sup>2</sup>.

## **2.2. OBJETIVOS GENERALES**

“Trascender a la organización para conocer los factores sociales del grupo trabajador que están condicionando la producción.

Se busca el desarrollo de la integridad del trabajador como ser humano y de la empresa como comunidad donde se mezclan intereses e interrelacionan individuos que esperan satisfacer diversas necesidades”<sup>3</sup>

### **2.2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- “Estudiar la evolución histórica del desarrollo industrial, identificando las necesidades y demandas de los sectores involucrados en este proceso.
- Identificar las legislaciones y las políticas de Estado en materia laboral, así como las instancias que las operacionalizan y regulan.
- Estudiar diferentes teorías sobre desarrollo organizacional, productividad, relaciones industriales, etcétera; que permitan la comprensión de los procesos que se dan dentro de la empresa o industria.

---

<sup>2</sup> Coca Luna Raúl. Perfil profesional del trabajador social en el área empresarial”. Revista de Trabajo Social. Oct-Dic. N°. 44. UNAM. México. P.35.

<sup>3</sup> Escuela Nacional de Trabajo Social. UNAM. Grupo de TSE. Trabajo Social en Empresas. Coordinación: Lic. Angélica Herrera Loyo.

- Desarrollar programas tendientes a mejorar la educación, capacitación: así como la seguridad e higiene en el trabajo.
- Justificar la ampliación de las prestaciones que estimulen el desarrollo laboral y la estabilidad del trabajador.
- Establecer mecanismos que fomenten la interacción y comunicación entre los distintos grupos de trabajadores.
- Organizar diferentes tipos de cooperativas o sistemas de ayuda mutua, de interés y beneficio para los trabajadores.
- Elaborar los estudios económico-sociales correspondientes a la selección del personal de nuevo ingreso.
- Teorizar las experiencias desarrolladas por los trabajadores sociales del área"<sup>4</sup>.

### 2.3. FUNCIONES PARTICULARES

Las funciones particulares para el trabajador social del área empresarial son:

Investigación, planeación, educación y promoción social. "Si además se capacita específicamente el trabajador social, puede participar en aspectos ergonómicos, legales, de capacitación, de administración de personal etc."<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> Revista de Trabajo Social. Coca Luna Raúl, op. Cit., p.37.

<sup>5</sup> Herrera Loyo Angélica. Trabajo Social en empresas". Revista de Trabajo Social 6y7 Julio-Diciembre1994. P.72.

### **2.3.1. ADMINISTRACIÓN**

Diseñar e implementar planes, programas y proyectos acordes con las necesidades de la bolsa de trabajo, solicitantes y empleadores

Participar en la presupuestación y administración de los recursos humanos y materiales de la bolsa de trabajo.

Diseñar manuales de normas y procedimientos del servicio de la bolsa de trabajo.

Mantener una constante supervisión y asesoría en programas y proyectos.

### **2.3.2. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN**

Realizar entrevistas para el reclutamiento del personal.

Realizar la selección, a través del estudio socioeconómico a los solicitantes.

Orientar a los nuevos trabajadores sobre derechos y obligaciones.

Participar en la formulación de los criterios de selección del personal y en la evaluación final de los candidatos.

### **2.3.3. RELACIONES PUBLICAS**

Contactar a las empresas, instituciones y organismos para presentar los servicios de la bolsa de trabajo.

Realizar promoción y difusión de los servicios que ofrece la bolsa de trabajo en la población en general.

Intercambiar información y apoyo con otras bolsas de trabajo.

Establecer compromisos de trabajo con las empresas interesadas en el servicio de recursos humanos.

### **2.3.4. PRESTACIONES DIVERSAS**

Brindar orientación sobre escuela para el trabajador, adiestramiento, capacitación, u otros medios en el ámbito empresarial y la colectividad predeterminados para ellos.

### **2.3.5. COORDINACIÓN**

Mantener coordinación con grupos de trabajadores, profesionistas, asociaciones, organismos etc. Para promover las oportunidades de empleo.

Canalizar y orientar a otras instancias problemas laborales de tipo legal.

### **2.3.6. ASESORIA**

Orientar y realizar acciones en cuestiones de problemas humanos con repercusiones en el trabajo.

Vigilar que las cuestiones reglamentarias y de derechos del trabajador sean cumplidas.

### **2.3.7. DIVULGACIÓN**

Participar en los programas, eventos y promociones de fomento al empleo que se realicen en la Comunidad.

## **2.4. PROPUESTAS METODOLOGICAS EN LA RAMA EMPRESARIAL**

### **2.4.1. ESTUDIO SITUACIONAL**

Es la descripción y análisis de las condiciones de una situación particular en un momento específico con la finalidad de encontrar las soluciones a las necesidades o aspectos negativos que están menoscabando la producción.

### **2.4.2. EVALUACIÓN DIAGNOSTICA**

“Es la valoración de los aspectos que intervienen en las relaciones productivas y en el proceso de producción de una empresa. Con la finalidad de reconocer los elementos que podrían influir en las acciones que se toman en la empresa. Mediante la evaluación diagnóstica se pueden detectar las necesidades en forma general, se describen las características generales que nos lleven a conocer el recurso humano y su entorno.

## **2.4.3. NIVELES DE INTERVENCIÓN**

### **1. EMPRESARIO**

- a) Diagnóstico laboral dirigido hacia las relaciones humanas.
- b) Diagnósticos socio-culturales de necesidades y potencialidades del trabajador.
- c) Atención a grupos, con desarrollo de programas complementarios y posible extensión a sus familiares.

### **2. SUPERVISOR**

- a) Desarrollo administrativo y manejo de personal, capacitación, ergonomía, oportunidades de ascenso y orientación basada en un estudio de grupo.

### **3. TRABAJADOR**

- a) Estudio social de caso por algún problema: ausentismo, retardos, enfermedad, alcoholismo, etc.
- b) Actitud hacia el trabajo, tipo de necesidades y motivación.

## **2.4.4. DISEÑO DE UN PROGRAMA**

Este va de acuerdo a las posibilidades de la empresa para procurar sensibilizar a los miembros de la misma.

## **2.4.5. DESARROLLO COMPLETO DEL PROGRAMA**

Aceptados o elegidos el o los programas de acuerdo a los resultados y a las posibilidades de la empresa, se procede a la aplicación de los mismos.

## **2.4.6. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

La evaluación se hará en cada fase, según criterios establecidos, y al final se hará una evaluación en forma global que permita constatar objetivos alcanzados, realizando un balance de los mismos. Los resultados de la evaluación se recopilan para llevar el informe final al empresario o persona que este asignada.

## **2.5. ESTUDIO SOCIAL DE CASO**

Es el análisis individual de la conducta humana, cuyo fin es interpretar, descubrir y encauzar las potencialidades positivas del trabajador y eliminar conductas negativas como medio para lograr una

mayor integración en la empresa proporcionando el aumento de la productividad.

### **2.5.1. ELABORACIÓN DEL ESTUDIO SOCIAL DE CASO**

Identificación y atención de problemas que afectan el desempeño del trabajador y por consecuencia el nivel de producción en la empresa.

Para reconocer los factores sociales que afectan el trabajo de un individuo se estudia primero: los problemas y necesidades en la familia y después en su medio laboral para reconocer la influencia de estos.

Se pretende a través del empleo de técnicas identificar la problemática existente en torno al trabajador apoyándonos en la participación del individuo y los recursos institucionales que ofrece la sociedad<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Grupo de TSE. Trabajo Social Empresarial. UNAM. ENTS.

## **2.6. PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO**

Las siguientes etapas son una guía para desarrollarse con la sola participación del Lic. En Trabajo social. Dependiendo de la necesidad de la empresa y el nivel que se pretenda intervenir.

- **INTRODUCCIÓN A LA EMPRESA**
- **COMUNICACIÓN BASICA**
- **SOCIALIZACION CON EL MEDIO**
- **INVESTIGACIÓN**
- **DIAGNOSTICO**
- **SOCIALIZACION DEL DIAGNOSTICO**
- **DISEÑO DE UN PROGRAMA**
- **EJECUCIÓN DEL PROGRAMA**
- **EVALUACIÓN.**

Esta estructura de las etapas esta diseñada para trasladar la influencia de los factores que caracterizan a los trabajadores de una empresa de acuerdo a su perfil social, para conocer al trabajador íntegramente en su personalidad y conocerlo como parte de la organización para la que trabaja.

Además de identificar las áreas que en la empresa son de fortaleza y debilidad.

Con este estudio se podrán instrumentar programas de ajuste en las relaciones laborales que lleven al desarrollo productivo de la empresa.

### **2.6.1. PERFIL SOCIAL**

“El perfil social de los individuos que conforman una empresa esta compuestos de diferentes aspectos que inciden en las interacciones laborales:

#### Perfil económico

Se refiere a la producción, distribución y consumo tomándose en cuenta los recursos humanos y financieros.

*Ingreso*

*Egreso*

*Distribución*

*Expectativas*

*Status.*

#### Perfil psico-cultural

*Personalidad*

*Religión*

*Tradiciones*

*Costumbres*

*Educación*

*Salud*

*Red de relaciones*

## Perfil social laboral del trabajador

Este estudio social ofrece una sistematización de las características del trabajador y su entorno laboral que incluye los siguientes aspectos.

### Datos generales

*Educación y cultura*

*Habilidades y destrezas*

*Actitud hacia el trabajo*

*Motivación*

*Sistemas de comunicación*

*Relaciones Humanas*

*Ambiente laboral*

*Sentido de pertenencia*

*Higiene y seguridad*

*Salud*

## Perfil de la familia del trabajador

Se considera a la familia como agrupación social, y el espacio de interacción individual y colectiva de aprendizaje y socialización; inherente a la vida del trabajador, por ello se identifican las siguientes Características.

Tipo de familia

*Estructura familiar*

*Relaciones familiares*

Nivel de vida:

- Economía
- Vivienda
- Saludos cordiales, alimentación

organización social<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Ibid., p. Sin Número.

Adentrarse en el estudio de los perfiles que integran la estructura social del trabajador, lleva a un conocimiento más preciso de los elementos humanos, que participan en una empresa u organización, que resultan para la misma, de una importancia concomitante.

Precisar sobre la conducta, antecedentes, estado actual, entorno, preferencias, etc. Del trabajador, ayuda a la selección de candidatos adecuados para puestos vacantes, así como para prever su inserción favorable y desfavorable para un puesto y sucesivamente para su identificación y reconocimiento con la empresa.

## **CAPITULO 3**

### **EL SERVICIO DE BOLSA DE TRABAJO EXTERNA**

Las bolsas de trabajo constituyen un instrumento mediante el cual se pueden detectar diferentes aspectos del sector económico, del mercado de trabajo, el nivel de ingreso de la población trabajadora, calidad de la formación profesional, oportunidades de empleo etc. Con el propósito de conocer mas de cerca la función de las bolsas de trabajo sus objetivos y alcance, se hace una descripción de la situación de las bolsas en la Ciudad de Uruapan.

Con el fin de separar y hacer una clara distinción entre departamento de reclutamiento y selección, departamento de recursos humanos y bolsa de trabajo independiente, es decir no perteneciente o dentro de una empresa, pero que dirige sus servicios a las mismas, se ha usado el termino de bolsa de trabajo externa.

### **3. DEFINICIÓN DE BOLSA DE TRABAJO EXTERNA**

La bolsa de trabajo externa es un servicio que atiende al empleador que requiere personal en las empresas y a trabajadores desempleados que están buscando empleo.

Bolsa de trabajo externa significa que no pertenece o es parte de una empresa, institución bancaria, escuela, industria etc.

La bolsa de trabajo externa tiene objetivos y metas fuera del contexto específico de una sola empresa empleadora. Es un servicio abierto que atiende solicitudes de empresas y empleadores, de la misma manera que es un servicio que recibe solicitudes de personas que están buscando empleo sin importar escolaridad.

#### **1. TIPOS DE BOLSA DE TRABAJO**

##### **2. AGENCIAS DE COLOCACION Y EMPRESAS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN**

Son oficinas privadas abiertas al público que atienden a solicitantes de empleo y empleadores en busca de personal para ser contratado. Las agencias de colocación se encargan de contactar a los solicitantes de empleo con los empleadores para cubrir determinada vacante.

Las agencias de colocación se ocupan de contactar diferentes tipos de puestos de trabajo en el mercado laboral. El servicio otorgado por estas agencias tiene un costo económico, para ambos solicitantes o bien solo para el empleador, existen las dos variantes.

Las empresas de reclutamiento y selección se encargan de vacantes en el ámbito profesional, es decir de personal especializado. Lo cual constituye el elemento diferenciador entre las agencias de colocación empleo y las empresas de reclutamiento y selección.

### **3. AGENCIAS OFICIALES DE EMPLEO**

Son agencias del gobierno para brindar servicio gratuito, a personas que están buscando empleo y a empresas que requieren personal. Servicio Estatal de Empleo constituye una dependencia de este tipo.

### **4. AGENCIAS OFICIALES DE ORGANIZACIONES**

Son aquellas agencias que fueron creadas para brindar servicios de apoyo a los socios integrantes de una organización, mediante un servicio de bolsa, promovido para recibir solicitudes de cualquier aspirante que acude a la agencia buscando trabajo o empleo. Estas personas podrían ser contratadas para puestos vacantes en las empresas o compañías de los socios afiliados a la organización.

Las agencias de este tipo establecen una cuota de recuperación que pagan sus socios, cuando reciben personal contactado a través de la bolsa.

Aquí en Uruapan existen dos organizaciones que cuentan con su agencia de empleo o bolsa de trabajo, la Cámara Nacional de Comercio (CANACO) Y Cámara Nacional de la Industria y de la Transformación.

## **3.1. CARACTERIZACION DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EN BOLSA DE TRABAJO EXTERNA**

### **3.1.1. PROCESO DE RECLUTAMIENTO**

#### **PROMOCION**

La promoción constituye una primera función para la difusión del servicio de la bolsa y las vacantes que mantiene. Los medios de comunicación comúnmente usados son: la radio, periódico, volantes o papeletas. La promoción es parte de la etapa de reclutamiento, ya que el fin de la promoción es atraer solicitantes para los puestos vacantes.

Otras fuentes de reclutamiento son los avisos, organismos sindicales, universidades etc.

## **RECLUTAMIENTO**

Cuando la promoción se concretiza con la llegada de interesados atraídos a la bolsa, se esta en la etapa de reclutamiento.

Ahora estas personas que buscan empleo reciben indicaciones del personal de la bolsa acerca de los tramites para registrarse en la bolsa, como personal disponible, que es apropiado para determinados puestos.

Dichos tramites pueden variar de una bolsa a otra, pero básicamente podemos encontrar una serie de pasos, como estos:

Traer solicitud contestada, identificación, fotografías, registrarse, tener una entrevista con personal de la oficina, estos pasos serian tentativamente los más comunes en el caso de los solicitantes, sin embargo pueden variar.

### **3.1.2. SELECCIÓN**

Consiste en elegir a los candidatos apropiados para cubrir el perfil solicitado de acuerdo a un estudio de sus características y referencias.

Esta etapa conlleva la aplicación de diferentes instrumentos elaborados para el caso, exámenes psicometricos, verificación de referencias, estudios sociales, estudio medico, entre otros, para evaluar capacidades, aptitudes, potencialidades y habilidades de los candidatos.

El proceso de reclutamiento y selección culmina una vez que se califica y selecciona a los candidatos y estos son canalizados a la empresa.

## **3.2. SERVICIO DE BOLSA DE TRABAJO Y EMPRESAS**

Brindar atención de bolsa de trabajo al empresario es una decisión que ellos deberán tomar, ya que son las empresas las que deben contactar a las bolsas para solicitar el servicio.

El procedimiento para que soliciten personal es muy sencillo, consiste en contactar a la bolsa y proporcionar características de la vacante:

- El perfil que se desea
- Monto de ingreso quincenal o mensual
- Horario de Trabajo
- Las prestaciones que la empresa otorga
- Datos complementarios
- Compromiso de informar sobre la contratación.

La tarea de la bolsa, posteriormente es buscar candidatos en archivo de bolsa, en caso de no contar con el personal solicitado se acude a otras bolsas.

## **CAPITULO 4**

### **INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

La valoración del objeto de este estudio, por sus características nos lleva a elegir un método de investigación científica que cumpla con la comprobación cuantitativa y cualitativa.

El método descriptivo permite observar y registrar las propiedades de la situación o problema. Y derivar cogniciones que permitan estructurar y operar estrategias.

El método descriptivo se basa en el análisis, ordenación, comparación y construcción de las variables asociadas que prueban las hipótesis formuladas. Este método, resulta adecuado para esta investigación, por tal motivo constituye la guía metodológica de este estudio.

La hipótesis de trabajo planteada en esta investigación social es: “A mayor calidad y eficiencia en el servicio de bolsas de trabajo externa de Uruapan, mayor será la contratación de estos servicios por parte de las empresas de esta Ciudad”.

Las fases de modelo de intervención en la realidad, se estructura con una primera etapa que es la de investigación, con el uso de técnicas como la observación, la encuesta, entrevista etc. Para continuar con las etapas de análisis, conclusiones, y la propuesta.

El diseño de la investigación de campo para este estudio social se estructura con los siguientes elementos.

Primero se diseñó un cuestionario con 24 preguntas, dirigido a los responsables de las 4 bolsas de trabajo, mismas que forman el universo muestra. Su aplicación ocurre en la segunda quincena del mes de Noviembre del 2000.

Asimismo para complementar la investigación se diseñó un segundo instrumento o cuestionario para aplicar a 25 empresas que utilizan los servicios de las bolsas de trabajo. Su aplicación tuvo lugar desde la primera quincena del mes de Diciembre del 2000, hasta los primeros quince días del mes de Enero del 2001.

Posteriormente se procedió a la recolección de datos, codificación, tabulación, para finalizar con el análisis de datos y obtención de conclusiones.

## **4. RESULTADOS E INTERPRETACION DEL CUESTIONARIO APLICADO EN LAS BOLSAS DE TRABAJO**

Pregunta 1			
Nombre de la institución o bolsa			
Servicio Estatal de Empleo	Desarrollo Económico Municipal	CANACO	CANACINTRA

Estas cuatro bolsas representan el servicio de bolsa de trabajo externa, por su función y actividad como tales.

Servicio Estatal de Empleo es titular en el rubro de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Gobierno del Estado de Michoacán.

Desarrollo Económico Municipal corresponde al Municipio de Uruapan, creada por el H. Ayuntamiento Municipal actual.

CANACO son las siglas pertenecientes a la Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo de Uruapan.

CANACINTRA conforma la Cámara Nacional de la industria de Transformación. Ambas cámaras no son agencias de empleo.

No obstante, realizan la función de bolsa de trabajo para satisfacer las necesidades de recursos humanos que tienen las empresas que son socios de estas cámaras.

Pregunta 2  
Fecha: Noviembre 2000

¿ Cuanto tiempo tiene trabajando como encargada de la bolsa?

SERVICIO ESTATAL DE EMPLEO	DESARROLLO ECONOMICO MUNICIPAL	CANACO	CANACINTRA
Un año y 3 meses.	6 meses.	Cuatro años y medio.	Un año.

Como actualización cabe señalar que la encargada de Servicio Estatal de empleo no continua a esta fecha como encargada de la misma, por su incorporación a otra empresa. Las otras bolsas continúan trabajando bajo la responsabilidad de las mismas encargadas.

Desarrollo Económico Municipal inició como tal hace seis meses es la bolsa de mas reciente creación de las cuatro .

Pregunta 3

¿ Cuando surge esta bolsa?

Servicio Estatal de Empleo	Desarrollo Económico Municipal	CANACO	CANACINTRA
En 1998	En el 2000	En el año 1992	No conoce el dato

De las cuatro bolsas la mas reciente es Desarrollo Económico Municipal, pues inicio en Junio del 2000. Hace seis meses aproximadamente.

Servicio Estatal de Empleo incorporó a su encargada tres meses después de empezar su funcionamiento. Actualmente tiene un año y seis meses funcionando.

CANACO a mantenido por espacio de cuatro años y medio a la misma encargada, la bolsa surgió hace 8 años.

En el caso de CANACINTRA no fue posible indicar la fecha pues la encargada desconoce este dato.

Pregunta 4			
¿Por qué surge esta bolsa de trabajo?			
Servicio Estatal de Empleo	Desarrollo Económico Municipal	CANACO	CANACINTRA
Por las necesidades de empleo en la población y las de personal en las empresas	Se detectaron fallas en el servicio que prestan las otras bolsas de trabajo	La necesidad de contar con personal en cartera de bolsa	Por brindar este servicio a los socios afiliados

Servicio Estatal de Empleo refiere que debido a las necesidades, tanto de las empresas para cubrir sus vacantes, como de la población en general se crea el servicio de bolsa de trabajo. Por su parte Desarrollo Económico Municipal indica que el servicio de las demás bolsas no cubre satisfactoriamente las necesidades de los solicitantes de empleo y las empresas, por ello es que se decide incorporar una nueva alternativa para los usuarios de este servicio.

CANACO sostiene que fue la necesidad en las empresas afiliadas la que trajo la creación del servicio de bolsa de trabajo, para que siempre se tenga la capacidad de cubrir vacantes en las empresas.

La bolsa de CANACINTRA se establece por las mismas razones que la de CANACO, busca satisfacer las necesidades de sus socios.

Pregunta 5			
¿ Fue su formación profesional la que determinó su contratación en la bolsa de trabajo?			
Servicio Estatal de Empleo	Desarrollo Económico Municipal	CANACO	CANACINTRA
Si	Si	No contesto	No contesto

En Servicio Estatal de Empleo la encargada de la bolsa es una licenciada en administración; en Desarrollo económico Municipal esta una licenciada en trabajo social. Ambas afirmaron que fue su profesión la que determinó su contratación en la bolsa de trabajo.

Las responsables de la bolsa de CANACO y CANACINTRA omitieron su respuesta, lo cual puede indicar que, cuando fueron aceptadas y aún después no se aludió a su profesión como factor determinante para su contratación, ya que el ingreso de personal para un puesto se decide generalmente, con base a varios criterios, incluido el de la profesión o nivel de escolaridad.

Pregunta 6

¿Cuál es su profesión o equivalente?

Servicio Estatal de Empleo	Desarrollo Económico Municipal	CANACO	CANACINTRA
Licenciada en administración	Licenciada en Trabajo Social	Licenciada en trabajo social	Secretaria Ejecutiva

A partir del perfil profesional de los encargados de estas bolsas de trabajo es factible establecer la viabilidad de incorporar profesiones como trabajo social y administración en la dirección de una bolsa de trabajo.

Pregunta 7  
Hoja 1

¿Cuáles son los pasos a seguir en bolsa de trabajo para los buscadores de empleo?

Servicio Estatal de Empleo	Desarrollo Económico Municipal
<ul style="list-style-type: none"><li>• El solicitante por si mismo revisa las vacantes existentes</li><li>• Traen una identificación con fotografía</li><li>• 2 fotos</li><li>• Solicitud de empleo llena</li><li>• Se registran ante la oficina</li><li>• Llena otra solicitud para control interno de la oficina</li><li>• Se les entrevista</li><li>• Se diagnostica su caso</li><li>• Se canaliza a la empresa si cumple con el perfil</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se requisita al solicitante</li><li>• Entregan solicitud de empleo contestada</li><li>• Se verifican referencias en anteriores empleos o con particulares que les conocen</li></ul>

Servicio Estatal de Empleo y Desarrollo Económico Municipal presentan diferentes modelos en la tarea de reclutamiento y selección de recursos humanos. La organización del proceso ocurre de manera diferenciada, el primero establece una serie de pasos preestablecidos, que se agilizan a partir de la entrevista. En el caso dos se requieren menos puntos que atender para el solicitante, al parecer el proceso se simplifica y ocurre de modo mas informal. También omitió detalles de cómo se integra este proceso.

Pregunta 7 Hoja 2	
¿Cuáles son los pasos a seguir en bolsa de trabajo para los buscadores de empleo?	
CANACO	CANACINTRA
No contesto	Traer solicitud de empleo con fotografía

De parte de CANACO prefirieron guardar silencio al respecto. En CANACINTRA faltó incluir los pasos anexos a la entrega de la solicitud.

<b>Pregunta 8</b>			
<b>¿Las empresas buscan sus servicios o ustedes a las empresas?</b>			
<b>Servicio Estatal de Empleo</b>	<b>Desarrollo Económico Municipal</b>	<b>CANACO</b>	<b>CANACINTRA</b>
<b>Las empresas a nosotros</b>	<b>Las empresas nos buscan</b>	<b>Las empresas buscan el servicio</b>	<b>Las empresas nos solicitan el servicio</b>

La unanimidad de las respuestas denota que la necesidad de este servicio proviene de las empresas, por eso lo imprescindible de la existencia de estos servicios.

Pregunta 9			
¿ Cual es el procedimiento para las empresas que solicitan personal?			
Servicio Estatal de Empleo	Desarrollo Económico Municipal	CANACO	CANACINTRA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactar la bolsa</li> <li>• Llenar un registro de vacantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactar la bolsa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactar la bolsa, vía telefónica , fax o personalmente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precisar el personal que están solicitando a la bolsa</li> </ul>

Falto información en estas respuestas sobre como se efectúa el registro de los datos de la solicitud para un puesto o vacante . No obstante en todos los casos solicitar un servicio para conseguir personal es un procedimiento fácil que cualquier empresa puede obtener para su beneficio.

Pregunta 10

¿A todas las empresas se les cubren las vacantes?

Servicio Estatal de Empleo	Desarrollo Económico Municipal	CANACO	CANACINTRA
No	No	Si	No

La respuesta probable para esta pregunta es no, ya que la comunicación entre bolsas de trabajo no es un hecho constante. No poder satisfacer la demanda de personal para un campo de trabajo suele ocurrir, dado que el avance tecnológico es un rasgo de la actual sociedad.

Este tipo de experiencia la manifestó la responsable del Servicio Estatal de Empleo.

<b>Pregunta 11</b>			
<b>Tiempo aproximado para cubrir el servicio a las empresas</b>			
<b>Servicio Estatal de Empleo</b>	<b>Desarrollo Económico Municipal</b>	<b>CANACO</b>	<b>CANACINTRA</b>
Una semana	Una semana	3 días	No se tiene aproximación

El tiempo promedio utilizado por las bolsas para enviar candidatos a las empresas solicitantes es de una semana.

Pregunta 12

¿La oferta y la demanda que equivalencia guardan?

Servicio Estatal de Empleo	Desarrollo Económico Municipal	CANACO	CANACINTRA
Al mes 120 solicitudes y 70 vacantes	180 solicitudes y 30 vacantes	Es mayor el número de vacantes que personas que cubren el perfil	No contesto

De acuerdo a estudios estadísticos nacionales la demanda de empleos esta por arriba de la oferta de empleo. Tal situación la confirman en su análisis sobre la oferta y la demanda de empleos el Servicio Estatal de Empleo y Desarrollo Económico Municipal. Aunado a lo anterior existe la problemática de la discordancia entre las necesidades de la empresa en cuanto a capacidades de los recursos requeridos, es decir que la preparación académica no esta acorde con las necesidades actuales de los sectores económicos. Se avanza lentamente en la introducción de nuevas tecnologías incorporadas al trabajo. Sobre este particular apunta la respuesta de CANACO, mas sin embargo se denota una contradicción en

la pregunta 10, CANACO afirmo cubrir todas las solicitudes de vacantes en el caso de las empresas solicitantes, y para esta pregunta se manifiesta que es mayor la oferta de vacantes que el personal adecuado para cubrir las, quedando así una contradicción.

CANACINTRA por su parte no proporcionó información al respecto.

<b>Pregunta 13</b>			
<b>¿Existe contacto con otras bolsas de trabajo?</b>			
<b>Servicio Estatal de Empleo</b>	<b>Desarrollo Económico Municipal</b>	<b>CANACO</b>	<b>CANACINTRA</b>
<b>Si</b>	<b>Si</b>	<b>Si</b>	<b>Si</b>

La respuesta afirmativa a esta pregunta indica la importancia dada al contacto entre las bolsas de trabajo. Si bien no está especificado a cuales bolsas.

<b>Pregunta 14</b>			
<b>¿ Con cuáles bolsa tienen intercambio?</b>			
<b>Servicio Estatal de Empleo</b>	<b>Desarrollo Económico Municipal</b>	<b>CANACO</b>	<b>CANACINTRA</b>
<b>Desarrollo Económico Municipal, Manpower (Morelia)</b>	<b>Servicio Estatal de Empleo</b>	<b>Bancarias, empresariales y escolares</b>	<b>Servicio Estatal de Empleo</b>

El contacto entre las bolsas no resulto reciproco entre las mismas, a excepción de Servicio Estatal de Empleo y Desarrollo Económico Municipal, no obstante es una práctica usual.

<b>Pregunta 15</b>			
<b>¿Cuál es el motivo del contacto con otras bolsas de trabajo?</b>			
<b>Servicio Estatal de Empleo</b>	<b>Desarrollo Económico Municipal</b>	<b>CANACO</b>	<b>CANACINTRA</b>
<b>Intercambiar personal y vacantes</b>	<b>Conocer vacantes y empresas solicitantes</b>	<b>Contar con recursos humanos actuales</b>	<b>Realizar búsqueda de personal solicitado, con el que no se cuenta</b>

El intercambio entre las bolsas no es recíproco, a excepción de dos de ellas. Pero los objetivos son similares, las cuatro bolsas van encaminadas a satisfacer el servicio prestado a los usuarios del mismo. Establecer contacto con otras bolsas, ampliar el servicio ofrecido y mantener vigente la prestación del mismo.

Pregunta 16

¿ Como se organiza el archivo?

Servicio Estatal de Empleo	Desarrollo Económico Municipal	CANACO	CANACINTRA
Cada año se dan de baja	Por nivel de escolaridad, aquellos que son considerados aptos. El resto es desechado si existen malas referencias o si no duran en el empleo, o bien, no muestran interés por el puesto o trabajo	Son clasificados por escolaridad y puesto. Después de dos meses el archivo es renovado	De acuerdo a la profesión

La forma de organizar y clasificar el archivo es variable puesto que existen opciones diversas para hacerlo y porque hay que tener en cuenta las condiciones que permiten una u otra forma de integrar el archivo. Sin embargo la escolaridad constituye un principio para organizar el archivo.

La vigencia del archivo es otro punto que debe ser tomado en consideración por cada bolsa para poder brindar un servicio eficiente.

Pregunta 17			
¿ Que número de personal considera necesario para manejar la bolsa y cuanto es el que tiene esta bolsa?			
Servicio Estatal de Empleo	Desarrollo Económico Municipal	CANACO	CANACINTRA
Se necesitan cinco y somos tres	Son dos pero, considero que deberían ser mínimo tres personas	Depende de las necesidades. Somos un titular y un auxiliar	En nuestro caso es solo una persona

Como la demanda del servicio no es la misma en cada una de las bolsas el resultado es variable, sin embargo las actividades inherentes a este servicio para su ejecución requieren de por lo menos dos personas, esto es lo que la experiencia a transmitido a quienes laboran en este servicio.

Pregunta 18			
¿Cómo se organiza el trabajo?			
Servicio Estatal de Empleo	Desarrollo Económico Municipal	CANACO	CANACINTRA
_ Concertación empresarial _ Taller para buscadores de empleo _ Captura de solicitudes y vacantes 	_ Archivar _ Verificar referencias _ Aplicar exámenes	El titular se encarga de las evaluaciones, entrevistas, inducción al puesto. El auxiliar archiva y captura base de datos	No contesto

La forma de hacer la pregunta permitió que se apreciara de diferentes maneras, por tal motivo las respuestas no se orientaron de manera semejante.

No obstante se aprecian las diferentes actividades y tareas que se realizan en una bolsa.

Pregunta 19			
¿Qué medios o publicidad utilizan para promover las vacantes?			
Servicio Estatal de Empleo	Desarrollo Económico Municipal	CANACO	CANACINTRA
El periódico local y la radio	La radio y la instalación de un modulo de vacantes una vez por semana	Ninguno	Ninguno

La bolsa y las vacantes reciben lógicamente publicidad para ambas si se utiliza alguno de los medios de comunicación masiva y son un recurso que informa, ayuda y orienta principalmente a quienes buscan empleo. Su utilización generalmente se supedita al hecho de que existan y asignen fondos económicos.

Pregunta 20			
¿Han realizado evaluaciones de los resultados de la bolsa?			
Servicio Estatal de Empleo	Desarrollo Económico Municipal	CANACO	CANACINTRA
Si	Si	Si	No contesto

Las tres primeras respuestas son afirmativas, la cuarta correspondiente a CANACINTRA, no fue contestada, aparentemente esto es debido a que no se ha realizado ningún seguimiento de los aspectos que maneja el servicio de bolsa, que pudieran ser evaluados.

Pregunta 21			
¿Sobre que aspectos han realizado evaluaciones de la bolsa?			
Servicio Estatal de Empleo	Desarrollo Económico Municipal	CANACO	CANACINTRA
Oferta de vacantes, cuantos colocados se tienen al mes, cuantas solicitudes nos llegan, cuantos solicitantes se envían a las empresas	Sobre oferta y demanda de empleos y vacantes	Las necesidades de recursos humanos en las empresas	No contesto

Servicio Estatal de Empleo y Desarrollo económico Municipal coinciden en que ambas bolsas miden la oferta de vacantes o empleos que conocen y la demanda de solicitantes para emplearse o trabajar.

CANACO por su parte valora necesidades de recursos humanos en las empresas de acuerdo al perfil y CANACINTRA

se abstiene de contestar, presumiblemente por no realizar evaluación alguna.

ESTA TESIS NO SALE  
DE LA BIBLIOTECA

<b>Pregunta 22</b>			
<b>¿Qué empresas solicitan sus servicios?</b>			
<b>Servicio Estatal de Empleo</b>	<b>Desarrollo Económico Municipal</b>	<b>CANACO</b>	<b>CANACINTRA</b>
<b>Toda la zona de Uruapan y zamora</b>	<b>Micro, pequeña y mediana empresa; Negocios familiares</b>	<b>Las empresas afiliadas a CANACO</b>	<b>Cualquier tipo de empresa, pero en su mayoría las afiliadas a CANACINTRA</b>

Las bolsas de trabajo aquí incluidas reciben la solicitud de empresa e industrias de tamaño micro, pequeña y mediana. A nivel regional Servicio Estatal de Empleo ofrece su servicio a estas empresas.

Pregunta 23			
En orden descendente ¿Qué tipo de población de acuerdo a su desempeño, profesión o equivalente acude a solicitar empleo mas frecuentemente a esta bolsa?			
Servicio Estatal de Empleo	Desarrollo Económico Municipal	CANACO	CANACINTRA
Carreras técnicas, licenciaturas, secundaria y primaria	Profesionistas, nivel técnico y secundaria	Nivel técnico, profesionistas y primaria	Nivel técnico, profesionistas y secundaria

Todos los niveles académicos básicos están necesitando emplearse y la demanda mayor prevalece a nivel técnico y licenciatura, y es que de acuerdo a las apreciaciones que sobre el particular mantienen algunas encargadas de las bolsas de trabajo, esto es debido, a que quienes han concluido su preparación. Acuden al servicio de la bolsa, bajo la perspectiva de ser contratados para un puesto o trabajo que corresponda a su preparación profesional; mientras que las personas que no terminaron sus estudios no delimitan sus posibilidades de empleo o de trabajar y es por eso que acuden con menos frecuencia al servicio de bolsa de trabajo, ya que esta actitud permite que se adapten a diferentes empleos .

Pregunta 24			
¿En base a que criterios se coloca a los solicitantes?			
Servicio Estatal de Empleo	Desarrollo Económico Municipal	CANACO	CANACINTRA
Mediante la entrevista se toma la decisión	Referencias y si cubren el perfil	En base al perfil del puesto solicitado por la empresa	De acuerdo al perfil que solicita la empresa

Servicio Estatal de Empleo considera la entrevista como la clave para determinar si finalmente una persona es enviada como candidato a una empresa.

Desarrollo Económico Municipal destaca la importancia de investigar las referencias de los solicitantes y valorar el perfil. Por su parte en CANACO y CANACINTRA se averigua si la persona es adecuada para cubrir o no el perfil del puesto.

La prioridad es para la empresa debido a que se busca congruencia y lógica para cumplir con lo solicitado por las mismas.

<b>Pregunta 25</b>			
<b>Tiempo promedio que tarda la colocación de una persona</b>			
<b>Servicio Estatal de Empleo</b>	<b>Desarrollo Económico Municipal</b>	<b>CANACO</b>	<b>CANACINTRA</b>
Ocho a quince días	Una semana	Quince días	Depende de la empresa

Estas aproximaciones están sujetas a que exista una vacante que el solicitante puede cubrir, ya que de no ser así se ira a archivo.

Por su parte CANACINTRA indica que la colocación de una persona depende de la empresa, y es que se esta refiriéndose al momento cuando se envía al candidato a una empresa, generalmente las empresas realizan todo el proceso de reclutamiento y selección lo cual toma tiempos diferentes en cada caso.

<b>Pregunta 26</b>			
<b>Número de oportunidades para ser colocado tiene un solicitante que no fue contratado por la empresa a la que se mando</b>			
<b>Servicio Estatal de Empleo</b>	<b>Desarrollo Económico Municipal</b>	<b>CANACO</b>	<b>CANACINTRA</b>
<b>Mientras su perfil se adecue al de una empresa demandante siempre tendrá nuevas oportunidades</b>	<b>Depende, de si es un buen candidato</b>	<b>Depende de las oportunidades que existan para ese perfil</b>	<b>Depende del personal vacante</b>

Una contratación depende primordialmente de la oferta en el mercado para determinado perfil, en segundo termino de la capacidad mostrada para desempeñar el puesto por cubrir.

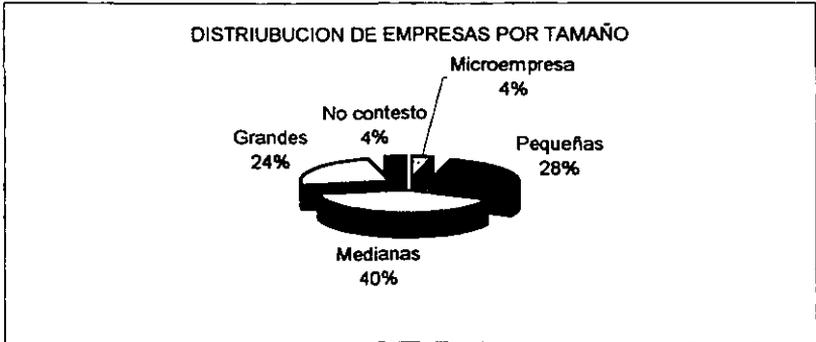
## **4.1. RESULTADOS ESTADÍSTICOS E INTERPRETACION DEL CUESTIONARIO APLICADO EN LAS EMPRESAS**

## **LISTADO DE EMPRESAS ENCUESTADAS**

1. Empacadora de aguacates San Lorenzo S.A. de C.V.
2. Industrias Marves
3. Embotelladora Aga del Centro
4. Bakity
5. Central de Pinturas de la Sierra S.A. de C.V.
6. Industria Papelera Mexicana S.A. De C.V.
7. Artifibras S.A. de C.V.
8. Bebidas purificadas del Cupatitzio S.A. De C.V.
9. Aguacates Michoacanos S.A. de C.V.
10. Purificadora del Cupatitzio S.A. de C.V.
11. Comercial Mexicana S.A. de C.V.
12. Chocolatera Moctezuma S. A. de C.V.
13. Hospital Civil de Uruapan Dr. J.Jesus Silva
14. Hotel Plaza Uruapan
15. Distribuidora de gas MG de Uruapan S.A. de C.V.
16. Fresh Directions Mexicana S. A. de C.V.
17. Corporación la Ilusión
18. Almacén de Ropa La Nacional S.A. De C.V.
19. Panamcon Bajío S.A. de C.V.
20. Jiménez S.A. De C.V.
21. Terrazas y Granitos de Uruapan
22. Comercial Bavi S.A. de C.V.
23. Hotel Mansion del Cupatitzio
24. Grupo Capaz
25. Control técnico de fluidos Arfi, S.A. de C.V.

DISTRIBUCION DE EMPRESAS POR TAMAÑO	
Microempresa	1
Pequeñas	7
Medianas	10
Grandes	6
No contesto	1

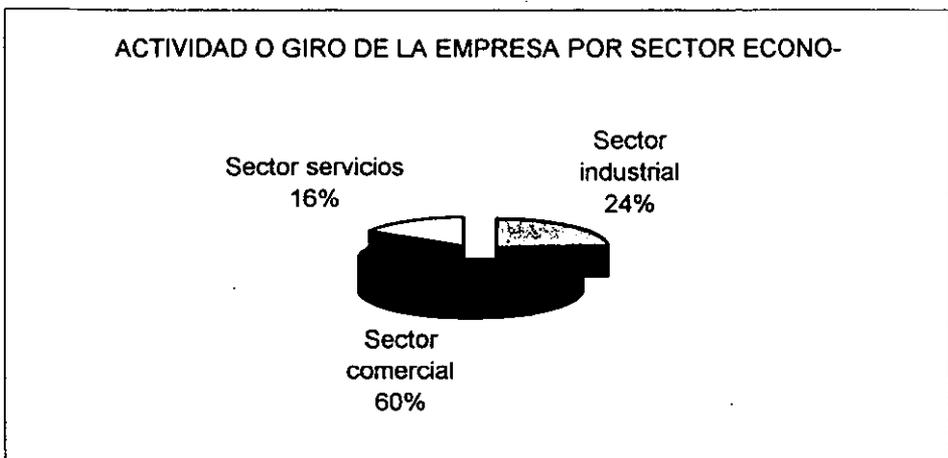
Grafica 1



De acuerdo a la información proporcionada la distribución de las empresas de esta muestra esta establecida como sigue: medianas son aquellas que cuentan con un rango de 101 a 250 personas, pequeñas de 16 a 100 trabajadores, grandes empresas son las que manejan de 251 en adelante, microempresa tiene de 1 a 15 personas, por último tenemos a una que no se ubicó por que no se contesto al respecto.

ACTIVIDAD O GIRO DE LA EMPRESA POR SECTOR ECONOMICO	
Sector industrial	6
Sector comercial	15
Sector servicios	4

Grafica 2



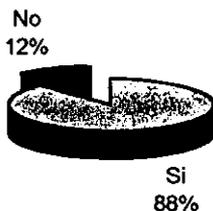
El sector comercial es el que acude en mayor grado a los servicios de bolsa, siendo el que mas predomina en la zona, enseguida esta el sector de servicios con 16% y finalmente esta el sector industrial.

**CUELTAN EN LA EMPRESA CON BOLSA O DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS INTERNA**

Si	22
No	3

Grafica 3

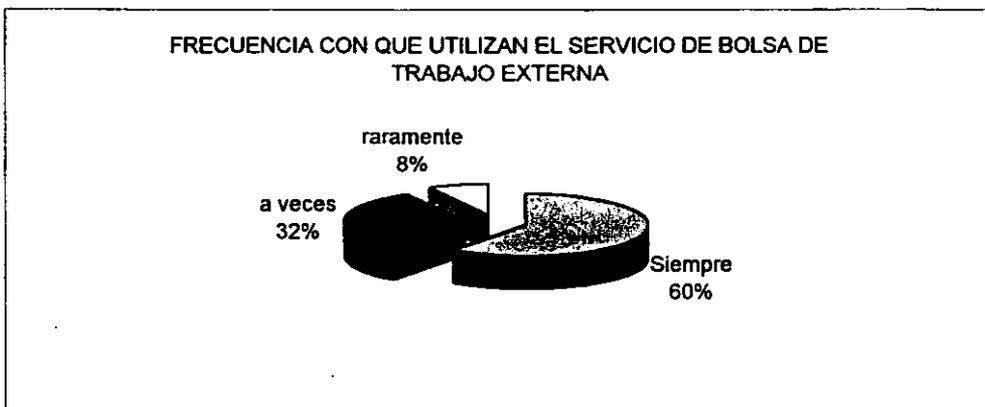
**CUELTAN EN LA EMPRESA CON BOLSA O DPTO. DE REC. HUMANOS INTERNA**



El 88% de las empresas consultadas cuenta con bolsa de trabajo interna, lo cual no determina que no se apoyen en otras bolsas de trabajo, un escaso 12% no cuenta con bolsa de trabajo o departamento de recursos humanos.

FRECUENCIA CON QUE UTILIZAN EL SERVICIO DE BOLSA DE TRABAJO EXTERNA	
Siempre	15
a veces	8
raramente	2

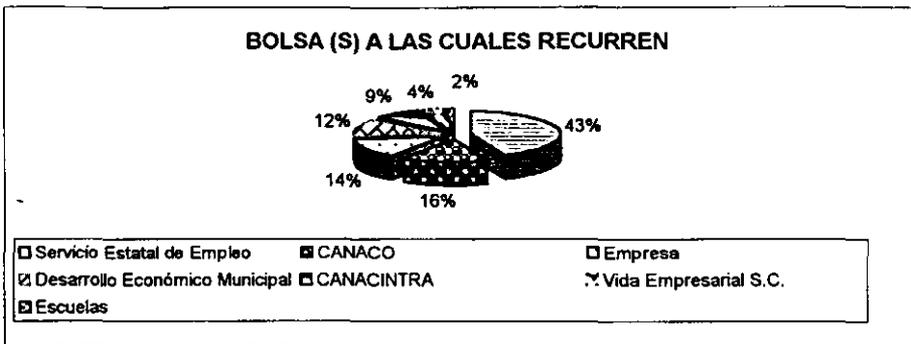
Grafica 4



El 60% siempre acuden con las bolsas de trabajo externas, el 32% a veces y el 8% raramente. La mayoría de las empresas acude al servicio de bolsa externa, debido a que cada candidato que es enviado a estas, paso por un proceso previo de reclutamiento y selección.

<b>BOLSA (S) A LAS CUALES RECURREN</b>	
Servicio Estatal de Empleo	25
CANACO	9
Empresa	8
Desarrollo Económico Municipal	7
CANACINTRA	5
Vida Empresarial S.C.	2
Escuelas	1

Gráfica 5

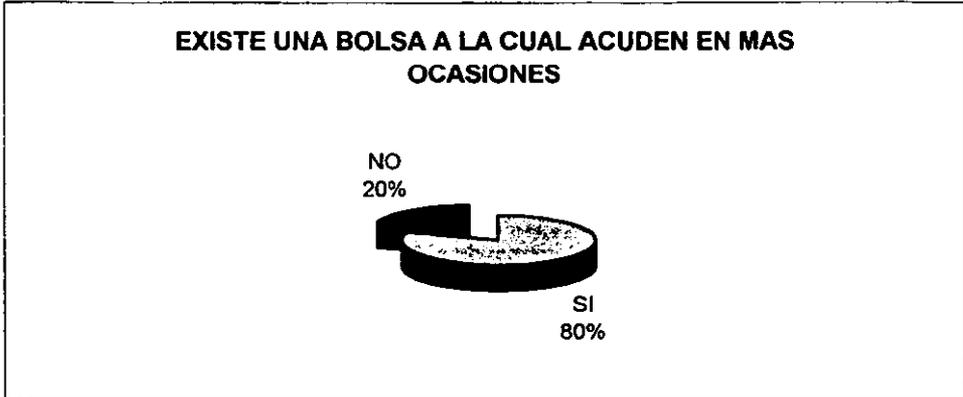


Servicio Estatal de Empleo presenta el 43% en cuanto a que es la bolsa a la que más recurren las empresas, el 16% acude a CANACO.

El 14% a las bolsas internas de algunas empresas, el 12% solicita a Desarrollo Económico Municipal, el 9% acude a CANACINTRA, el 4% busca a Vida Empresarial, agencia privada de servicios de asesoría, consultoría y bolsa de trabajo, finalmente el 2% acude a las bolsas de trabajo escolares. Se puede observar que después del mayor rango que es, el Servicio Estatal de Empleo, las cifras porcentuales quedan fragmentadas entre el resto de las otras bolsas.

EXISTE UNA BOLSA A LA CUAL ACUDEN EN MAS OCASIONES	
SI	20
NO	5

Grafica 6

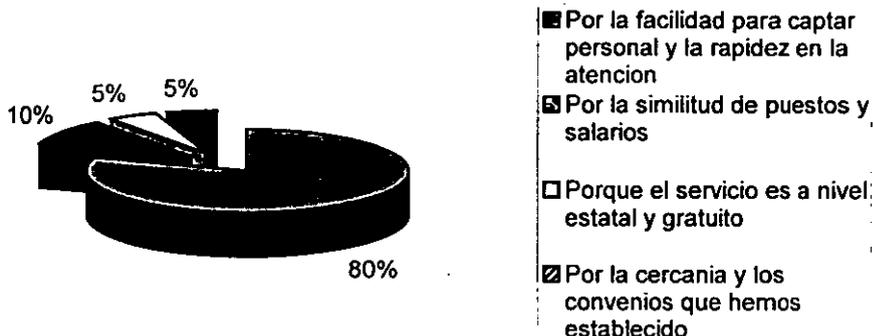


El 80% tiene preferencia por el servicio de una bolsa, mientras que solo un 20% acude a unas y otras indistintamente.

¿ PORQUE PREFIEREN EL SERVICIO DE UNA DE LAS BOLSAS?	
Por la facilidad para captar personal y la rapidez en la atencion	16
Por la similitud de puestos y salarios	2
Porque el servicio es a nivel estatal y gratuito	1
Por la cercania y los convenios que hemos establecido	1

Grafica 6.1

¿ PORQUE PREFIEREN EL SERVICIO DE UNA DE LAS BOLSAS?

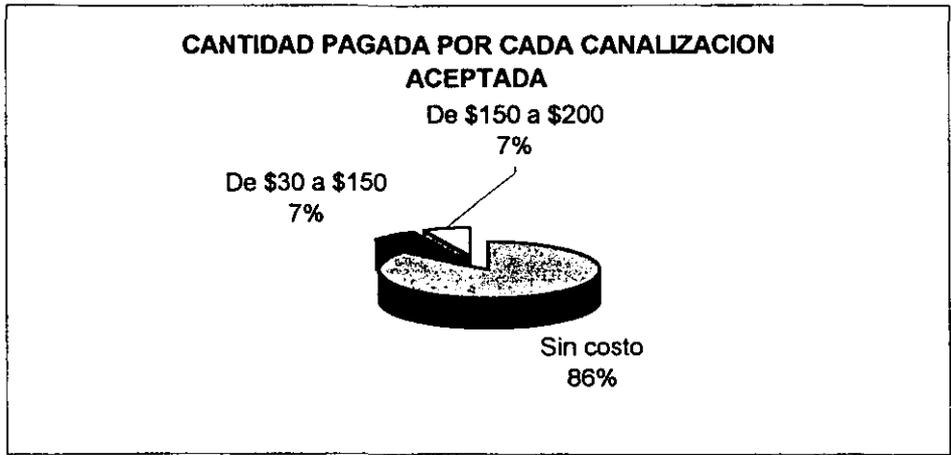


El 80% de las empresas acude con mayor frecuencia a determinada bolsa, que en este caso es Servicio Estatal de Empleo, por considerar que cuentan con una cantidad importante de solicitantes y candidatos, otra característica que destacan es la pronta respuesta a las solicitudes que le hacen a la bolsa.

Mientras que un 10% acude con otras empresas dada la similitud de puestos y salarios que tienen con esas empresas, un 5% se refiere nuevamente al Servicio Estatal de Empleo, aunque por motivos diferentes, como son, que se trata de un servicio a nivel estatal y que se otorga gratuitamente, una tercera referencia, nuevamente contacta a Servicio Estatal de Empleo, debido a la cercanía física con esta bolsa y por haber establecido un vínculo de negociación.

<b>CANTIDAD PAGADA POR CADA CANALIZACION ACEPTADA</b>	
Sin costo	25
De \$30 a \$150	2
De \$150 a \$200	2

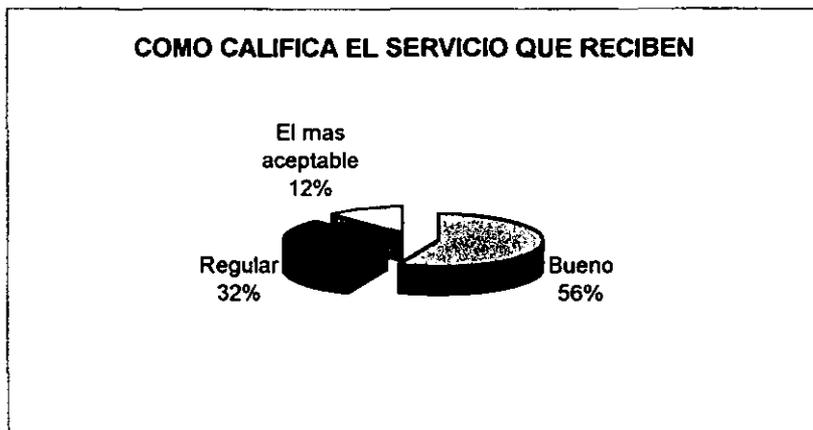
Grafica 7



El más alto porcentaje se refiere al servicio de bolsa prestado en forma gratuita por el Servicio Estatal de Empleo y las empresas entre sí. Cuatro acuden también a Desarrollo Económico Municipal y a CANACO.

COMO CALIFICA EL SERVICIO QUE RECIBEN	
Bueno	14
Regular	8
El mas aceptable	3

Grafica 8



La pregunta literal es ¿cómo calificaría el servicio que reciben de la o las bolsas a las cuales consultan?. La mayoría calificó, como bueno el servicio, regular quedó en segundo lugar y el mas aceptable ocupó el tercer sitio. Cabe hacer notar que esta calificación es específicamente para el Servicio Estatal de Empleo, dado que las 25 empresas que constituyen la muestra, consultan a esta bolsa en mas ocasiones que a las otras.

PUESTOS O VACANTES QUE SOLICITAN	
a) Gerencial	1
b) Intermedio	9
c) Mandos Medios	6
d) Nivel bajo u obrero	23

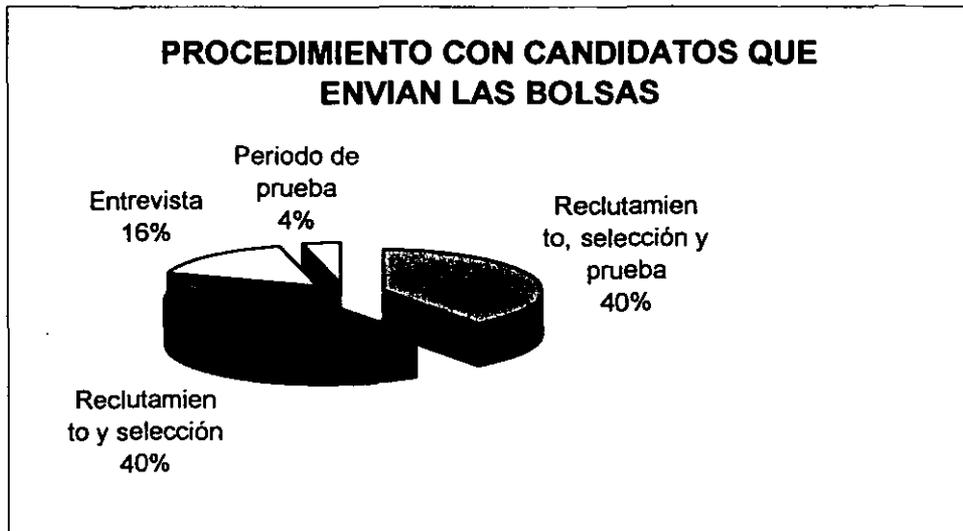
Grafica 9



Los puestos o vacantes de mayor demanda son a nivel bajo u obrero, es decir aquellos no especializados, después en inferior porcentaje están los intermedios con 23%, posteriormente los mandos medios y con un porcentaje ínfimo el nivel gerencial.

<b>PROCEDIMIENTO CON LOS CANDIDATOS QUE SON ENVIADOS POR LA BOLSA (S)</b>	
Reclutamiento, selección y prueba	10
Reclutamiento y selección	10
Entrevista	4
Periodo de prueba	1

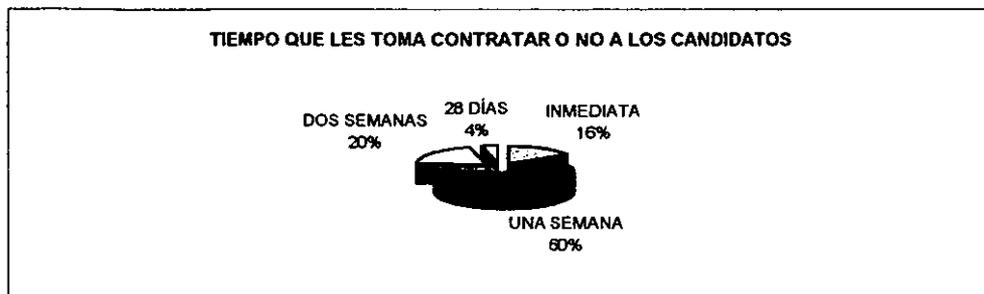
Grafica 10



Una vez que las bolsas envían uno o varios candidatos a las empresas, estas proceden de distintas maneras, el 43% de las empresas realiza proceso de reclutamiento y selección y periodo de prueba a los candidatos, un 38% proceso de reclutamiento y selección, el 15% se basa únicamente en la entrevista para aceptar o rechazar a los candidatos que se enviaron, finalmente el 4% que representa a una empresa, ofrece un periodo de prueba para valorar la contratación.

TIEMPO QUE LES TOMA CONTRATAR O NO A LOS CANDIDATOS	
INMEDIATA	4
UNA SEMANA	15
DOS SEMANAS	5
28 DÍAS	1

Grafica 11



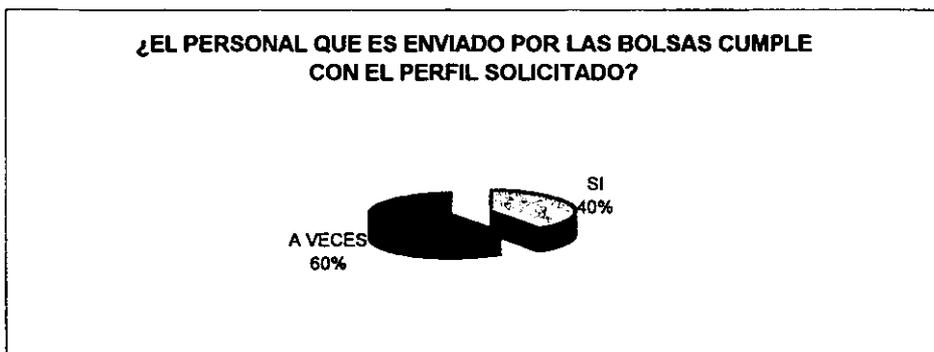
El tiempo que les toma contratar a los candidatos corre a partir de que son enviados a las empresas. Al 60% le toma una semana decidir la contratación o no de cada candidato, al siguiente grupo de empresas le toma dos semanas, esto es al 20%.

Cabe hacer notar que dependiendo del puesto por cubrir el tiempo puede variar de una a dos semanas, entre quienes eligieron estas dos opciones, sin embargo, la mayoría requiere de una semana.

El 16% decide después de la entrevista y el 4% después de 28 días correspondientes al período de prueba.

¿ EL PERSONAL QUE ES ENVIADO POR LAS BOLSAS CUMPLE CON EL PERFIL SOLICITADO?	
SI	10
A VECES	15

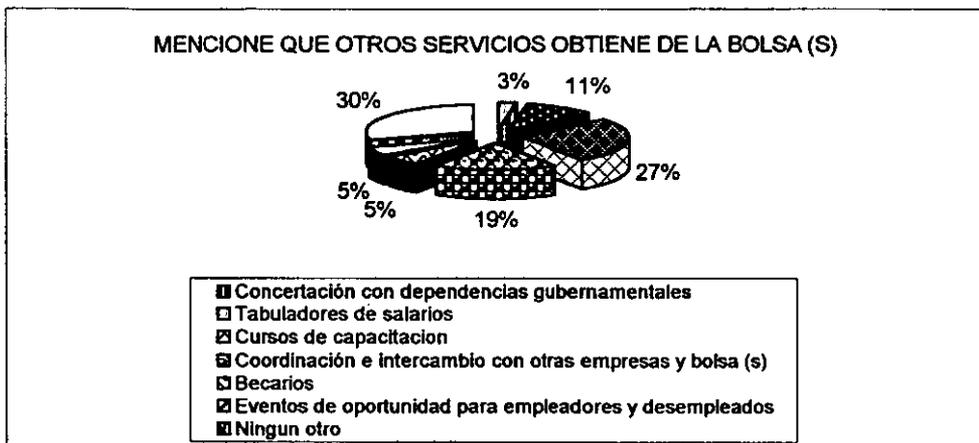
Grafica 12



El 60% manifiesta que el personal que es enviado por la bolsa no tiene el perfil que se demanda, quienes estan de acuerdo en que sí, se envian candidatos adecuados, representan el 40%.

MENCIONE QUE OTROS SERVICIOS OBTIENE DE LA BOLSA (S)	
Concertación con dependencias gubernamentales	1
Tabuladores de salarios	4
Cursos de capacitacion	10
Coordinación e intercambio con otras empresas y bolsa (s)	7
Becarios	2
Eventos de oportunidad para empleadores y desempleados	2
Ningun otro	11

Grafica 13



El 30% no obtiene ningun otro servicio, unicamente solicita candidatos para las vacantes, el 27% obtiene servicio de capacitación, el 11% tabuladores de salarios, un 5% becarios, es decir personal contratado en una empresa que esta compartiendo la cantidad pagada al trabajador con la bolsa que lo envió, en este caso Servicio Estatal de Empleo aporta un porcentaje, de la cantidad total pagada por un periodo de tres meses.

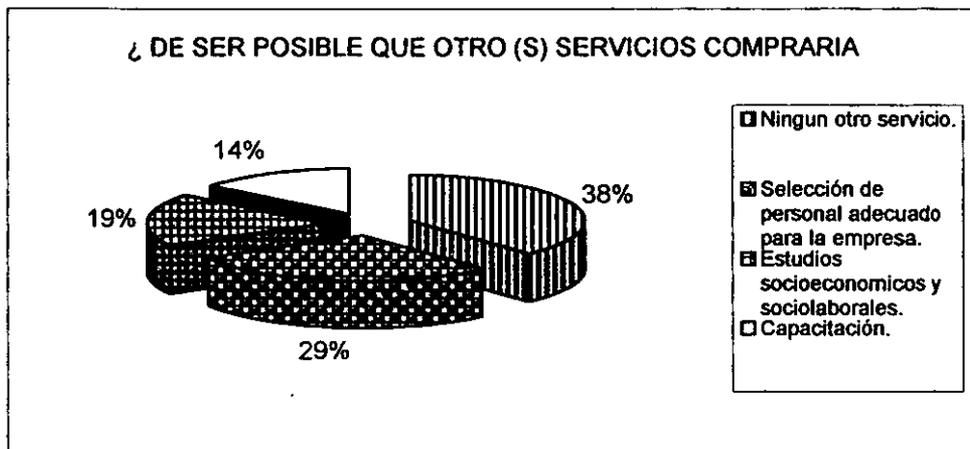
El otro 5% lleva a cabo eventos en coordinación con Servicio Estatal de Empleo para captar personal para las vacantes en sus empresas.

El 3% a través de la bolsa se vincula con dependencias gubernamentales como, IMSS, Secretaria del Trabajo y Previsión Social y otras. Estos cinco datos porcentuales reciben estos servicio de la Bolsa de Trabajo del Servicio Estatal de Empleo a esta bolsa en especifico es a la que se vincula para obtener este tipo de beneficios.

**El 19% comparte beneficios con otras empresas mediante la cooperación para intercambiar solicitudes y vacantes.**

¿ DE SER POSIBLE QUE OTRO (S) SERVICIOS COMPRARIA A UNA BOLSA DE TRABAJO EXTERNA?	
Ningun otro servicio.	8
Selección de personal adecuado para la empresa.	6
Estudios socioeconomicos y sociolaborales.	4
Capacitación.	3

Grafica 14

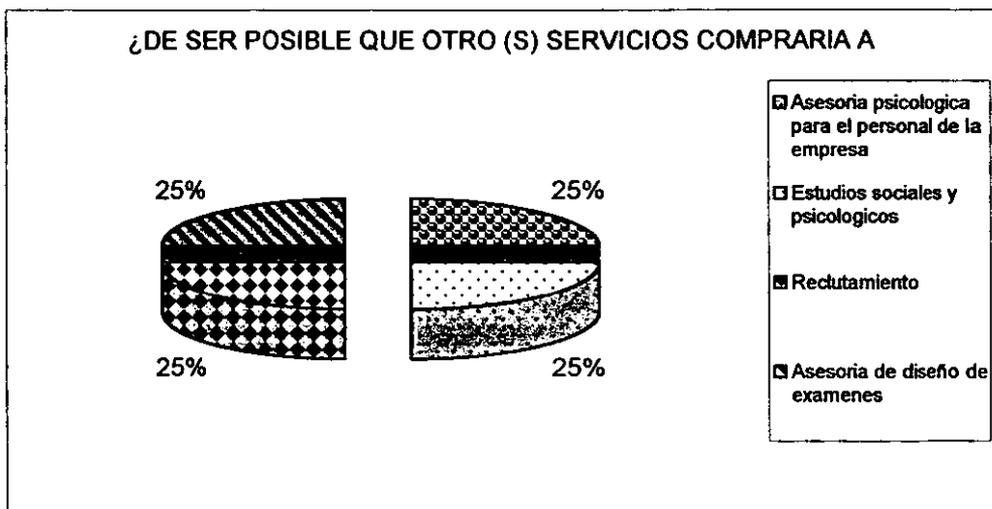


Esta primera gráfica de un total de dos, sobre el particular muestra que la mayoría de las empresas, no compraría ningún servicio extra, esto por diversas causas como son: Las empresas cuentan con la capacidad para cubrir sus necesidades de servicio de bolsa, mantienen restricciones administrativas para comprar servicio de bolsa externa, políticas internas en las empresas delimitan las necesidades a los recursos con que cuentan. En segundo lugar estan las empresas que sí comprarían un servicio que garantice personal efectivo para la empresa, es decir que el personal que sea enviado resulte adecuado para el puesto y que permanezca en la empresa. En un porcentaje menor se encuentran las empresas que comprarían estudios sociales, para completar el proceso de reclutamiento y selección. Posteriormente están aquellas empresas que necesitan servicios de capacitación.

**¿DE SER POSIBLE QUE OTRO (S) SERVICIOS COMPRARIA A UNA BOLSA DE TRABAJO EXTERNA?**

Asesoría psicológica para el personal de la empresa	1
Estudios sociales y psicológicos	1
Reclutamiento	1
Asesoría de diseño de exámenes	1

Grafica 14.1



Los porcentajes quedaron exactamente divididos en cuatro necesidades distintas de cuatro empresas en esta segunda parte graficada.

## 4.2. CONCLUSIONES

Esta investigación social se lleva a cabo con 25 empresas, que poseen la característica de acudir a solicitar bolsa de trabajo, las preguntas formuladas fueron en función de la comprobación de los objetivos e hipótesis. Se pudo conocer la demanda que tiene el servicio de bolsa, la estructura y manejo de las mismas, así como el servicio que prestan a las empresas. La comprobación de la hipótesis planteada "a mayor calidad y eficiencia en el servicio de bolsas de trabajo privadas de Uruapan, mayor será, la contratación de estos servicios por parte de las empresas de esta Ciudad". Se pudo responder con las preguntas formuladas. El número de casos o muestra, se diseñó sobre la base de un directorio de empresas que se apoyan en el servicio de la bolsa de trabajo externa, es decir fuera de la empresa misma, como un medio para contratar recursos humanos.

Los instrumentos de la investigación social empleados fueron la encuesta y la entrevista, mediante la aplicación de un cuestionario con un total de 16 preguntas abiertas y cerradas.

Cabe señalar que la muestra inicial estaba constituida por 27 empresas dos de las cuales quedaron descartadas debido a no fue posible lograr contactarlas, por circunstancias ajenas.

Otro factor restrictivo para llevar a cabo la investigación sobre la base de lo previsto con las técnicas de encuesta y la entrevista fue la imposibilidad de aplicar directamente el cuestionario en 11 empresas de la muestra total, esto por las limitantes, de los responsables de recursos humanos para ofrecer una entrevista, por cuestiones de trabajo. La opción para estos

casos, fue dejar el cuestionario para ser contestado a solas por el responsable del área mencionada, y pasar a recogerlo posteriormente.

La muestra se define como heterogénea, ya que esta compuesta por empresas de diferente tamaño: microempresa, pequeñas empresas, medianas y grandes. Asimismo el sector económico donde se ubican comprende a los tres conocidos:

Sector comercial, de servicios y sector industrial.

Pese a que la mayoría de las empresas cuentan con servicio de bolsa interna, en una alta proporción se acude o consulta a las bolsas externas que existen en la Ciudad.

Es importante indicar que la bolsa de trabajo con mayor demanda entre estas empresas es la del Servicio Estatal de Empleo, la cual depende de una instancia gubernamental. Las razones por las que esta bolsa atrae a las empresas, parten del conocimiento que se tiene en las mismas, de que esta bolsa cuenta con una gran cantidad de candidatos en el ámbito regional en Micoacán mediante una red de vinculación con las Ciudades de Morelia, Uruapan y Zamora.

La objeción latente en cuanto al servicio de bolsa externa esta en que el personal que se envía no siempre cumple con el perfil deseado, y algunas empresas preferirían no tener que llevar el proceso de reclutamiento y la selección. Puesto que investigar a los candidatos supone tiempo y costos.

El nivel bajo u obrero es el que mayormente solicitan las empresas para ocupar puestos vacantes, por ser un nivel que mantiene alta rotación o bien es el tipo de personal que necesitan para trabajar por temporadas como en el caso de la producción de aguacate, así se manifestó en las entrevistas.

Por otra parte respecto a la inquietud de obtener otros servicios de la bolsa de trabajo existen intereses distintos entre empresas y el porcentaje mas alto no tiene ningún otro servicio que no sea el de preselección de candidatos para cubrir puestos vacantes.

#### **4.3. INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS CUESTIONARIOS APLICADOS A BOLSAS DE TRABAJO Y A LAS EMPRESAS**

Por su impacto en la realidad, primero se retoma la situación presente en el mercado de trabajo, ya que existe una gran demanda de empleos y una escasa disposición de vacantes, que no siempre pueden ser cubiertas por las bolsas a solicitud de las empresas, por no contar en el archivo de bolsa, con los recursos o personas adecuadas para cubrir los puestos vacantes.

Otro factor implícito en la relación bolsas de trabajo y empresas, es el lapso de tiempo que les toma a cada una de las partes rechazar o aceptar a trabajadores desempleados para puestos vacantes, ya que como mínimo son quince días: Una semana para que la bolsa envíe a los

candidatos y otra para que las empresas los acepten o descarten. La situación deseable para los empleadores de acuerdo a lo que recomiendan, consiste en obtener un servicio eficaz y eficiente, es decir, recibir al personal adecuado evitando con ello iniciar internamente procesos de reclutamiento y selección de candidatos.

Un elemento determinante en una bolsa de trabajo es contar con suficiente personal y recursos materiales para atenderla y prestar un servicio con calidad y suficiencia, la insuficiencia de recursos materiales y de recursos humanos, se pudo reconocer en algunas de las bolsas consultadas. Los solicitantes son seleccionados sobre la base de criterios simplificados y concretos, aunque no concluyentes.

Ahora bien, falta reconocer cual es la situación que se desencadena para los buscadores de empleo o personas trabajadoras desempleadas, cuando este tipo de hechos se presentan., Falta la confianza en estas instancias porque no siempre los candidatos son aceptados en las empresas a las que se canalizaron, se desalientan cuando transcurre el tiempo y no son llamados, o bien abandonan el empleo porque sus objetivos y expectativas personales no se alcanzan o no coinciden con la empresa en la cual fueron aceptados.

Finalmente es importante señalar que las bolsas de trabajo en las que están al frente como encargadas dos trabajadoras sociales, no se realiza la visita domiciliaria, la cual es muy útil si se trata de corroborar información fehaciente sobre los candidatos seleccionados.

Servicio Estatal de Empleo de acuerdo a su objetivo, realiza un proceso de preselección de candidatos viables. Es decir no manda a las empresas candidatos para contratarse de manera inmediata, la agencia reconoce que las empresas que les solicitan este tipo de servicio han de realizar por su parte, un proceso de reclutamiento y selección más profundo. La persona al frente de Servicio Estatal de Empleo es una Licenciada en Administración.

Mientras que en la bolsa " Desarrollo Económico Municipal" De acuerdo a lo que señala la trabajadora social que se encuentra a cargo, si existe el compromiso de ofrecer un servicio "garantizado del personal que es enviado a cubrir puestos vacantes".

Respecto de la bolsa de CANACO, la licenciada en trabajo social no menciona la visita domiciliaria como instrumento, si bien este paso forma parte del proceso de selección de aspirantes.

La visita domiciliaria es pues para nosotros los trabajadores sociales un instrumento de apoyo de gran utilidad, tanto como los estudios socioeconomicos para desempeñar este y otros trabajos.

**CAPITULO 5**  
**PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DE TRABAJO**  
**SOCIAL**

## INTRODUCCION

Esta propuesta de intervención de trabajo social en el campo empresarial, se consolida despues de la comprobación de la hipótesis, "A mayor calidad y eficiencia en el servicio de bolsas de trabajo externa de Uruapan, mayor será la contratación de estos servicios por parte de las empresas de esta Ciudad". Con el análisis de datos y obtención de conclusiones se pudo determinar la necesidad de crear un servicio que cubra adecuadamente las expectativas en las empresas sobre el personal que contratan a través de las bolsas de trabajo externas.

La actuación del trabajador social en el área empresarial le asigna funciones de administración, reclutamiento y selección, relaciones públicas, coordinación, asesoría etc. Mismas que retomamos para la realización de este proyecto del tipo empresa privada.

Este proyecto representa el enlace entre la intervención del trabajo social, con dos elementos que conforman su objeto social, la empresa y personas que trabajan. Bajo la visión de apoyar las relaciones de los procesos productivos.

# **CONSIDERACIONES PARA LA FORMULACION DEL PROYECTO**

Este proyecto es una propuesta para crear un servicio de bolsa de trabajo externa, después que se detectaron necesidades y carencias con relación a la calidad y eficiencia en el servicio que brindan las bolsas de trabajo externas.

## **COMPONENTES DEL PROYECTO**

### ***NATURALEZA DEL PROYECTO***

#### **BOLSA DE TRABAJO EMPRESARIAL**

En la Ciudad de Uruapan gradualmente han ido creciendo estructuras del sector empresarial, fundamentalmente en la producción del aguacate, zarzamora, mango y otros frutos a menor escala, destacando principalmente el aguacate en fruto o bien procesado y sus derivados (aceite de aguacate). Es también destacado el movimiento o giro comercial de diversos bienes (ropa, calzado, madera, muebles, autoservicios etc.) y servicios múltiples (hotelería, restaurantes, transporte, comunicaciones, entretenimiento, educativos, profesionales etc.

Estas características económicas influyen y generan una atracción de población de lugares aledaños a la Ciudad. Este flujo de población viene a la Ciudad en busca de trabajo y empleo. Sin embargo las necesidades de ocupación que tienen las empresas siempre son menores a la demanda de trabajo o bien las personas no cumplen el perfil para el puesto o trabajo, otra situación es la falta de información y orientación sobre como buscar trabajo o empleo.

Por otra parte el desarrollo en el área empresarial existe en las tres escalas en la Ciudad: pequeña, mediana y gran empresa, sobretodo proliferan las pequeñas empresas, dado su tamaño no es posible que implementen servicios internos para la contratación del personal que les es útil en su empresa, así que por tal motivo se ven en la necesidad de acudir al servicio de la bolsa de trabajo.

En la Ciudad están establecidas cuatro bolsas de trabajo, dos oficiales (Servicio Estatal de Empleo y Desarrollo Económico Municipal). Dos agencias oficiales de organizaciones (CANACO Y CANACINTRA). No obstante en su desempeño como tales, se ha podido constatar, de acuerdo a las apreciaciones de las empresas, que el servicio que prestan es incompleto, falta calidad y eficacia.

Estas características situacionales hacen justificable la apertura de un nuevo servicio de bolsa de trabajo en la Ciudad. Con el compromiso de brindar el más completo, eficaz y calificado servicio de bolsa de trabajo

para el ciudadano en busca de empleo y el sector empresarial que requiere contratar personal.

Ya que no todas las empresas cuentan con un departamento para la selección y contratación del personal más adecuado a sus necesidades.

Ni existe una empresa que conjunte (al 100%) la información de empleadores y empleados y pueda dar una respuesta eficiente a los requerimientos de las empresas, para contratación segura, que garantice permanencia y confiabilidad del personal aceptado en su planta de trabajo.

La bolsa de trabajo externa, estará sustentando la confiabilidad del personal contratado a través de todo el proceso de selección que se desarrollará. Recurriendo básicamente a las entrevistas, corroboración de la información proporcionada a través de visitas domiciliarias, a los documentos personales que avalen el desempeño laboral y social adecuado.

Este proyecto aunque es independiente y privado, se fundamenta sobre la base del Plan de Crecimiento Económico a nivel Nacional que maneja el poder Ejecutivo de la Nación, con el programa de "uso eficiente de los recursos para el crecimiento" de dicho plan, que a su vez contiene un proyecto de "empleo y productividad".

## **UNIDAD DE QUE DEPENDE EL PROYECTO**

Servicios Profesionales Grupo Integra S.A. de C.V. es una empresa privada de la rama del sector servicios, dedicada a ofertar servicios y asesorías especializadas.

Desde su constitución como empresa, Servicios Profesionales Grupo Integra S.A. de C.V. Cuenta con las autorizaciones y registros necesarios, otorgados por las autoridades y dependencias correspondientes que le permiten prestar a la comunidad los servicios que oferta, dentro de los que se encuentra y engloba el que constituye el objeto de este proyecto.

## **FUNDAMENTACION**

El proyecto de bolsa de trabajo independiente y privada se maneja bajo el nombre de "bolsa de trabajo empresarial"

Su realización se fundamenta en la demanda que tiene este servicio ante, buscadores de empleo y empresas, que no siempre son atendidos por las otras bolsas por distintas razones algunas de las cuales son: falta de personal, ausencia de personal profesional adecuado para manejar la bolsa, lentitud en el servicio.

Ofertar un servicio que considere las necesidades reales de los usuarios, disminuirá los problemas de rotación de personal en las empresas, el ausentismo y las insatisfacciones laborales de los trabajadores con sus consiguientes consecuencias.

Poner en marcha el proyecto de bolsa de trabajo empresarial en el momento actual traería aparejado beneficios en el aspecto económico, de la productividad y bienestar social y económico para empresas y trabajadores.

## **OBJETIVOS GENERALES**

- Atender mediante la bolsa de trabajo las necesidades de empleadores y buscadores de trabajo, prestando un servicio que satisfaga los intereses de las dos.
- Ser el punto de contacto entre la necesidad de trabajo y el hecho de encontrarlo. De ser el enlace entre quien busca empleo y quien lo ofrece.
- Representar un ahorro de personal y recursos, para las empresas al contratar personal.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Promover el servicio de la bolsa en las empresas.
- Crecer progresivamente como bolsa de trabajo independiente y privada.
- Publicitar los servicios de la bolsa para la gente que busca trabajo.
- Proponer la celebración de convenios en materia de colocación de trabajadores entre la bolsa de trabajo y las empresas.

- Encauzar a los solicitantes hacia los empleos más idóneos de acuerdo a su preparación y aptitudes.
- Incorporar otros servicios de acuerdo a las necesidades de empleados y empleadores (asesoría, capacitación, consultoría y estudios sociales).
- Sistematizar el trabajo desarrollado en la bolsa de trabajo.

## **METAS**

- Alcanzar un crecimiento con base en la demanda de los servicios por parte de los usuarios.
- Vender los servicios de la bolsa de trabajo empresarial en Uruapan y zonas aledañas (Zamora, Apatzingan, San Juan Nuevo, Paracho).
- Contactar e intercambiar con otras bolsas de trabajo, candidatos, empresas solicitantes y vacantes para cubrir adecuadamente todos los perfiles de puestos vacantes que las empresas solicitan, para que se eviten los vacíos o vacantes forzosas a falta de personal apropiado o especializado.

## **MACROLOCALIZACION**

### **LOCALIZACIÓN**

“Uruapan se localiza en la porción oeste del Estado de Michoacán.

El clima de Uruapan mantiene temperaturas promedio de 23.4 grados con abundantes lluvias en verano.

La precipitación pluvial anual en el Municipio de Uruapan es de 1,457 mm.

El municipio de Uruapan se incluye dentro de la sierra volcánica transversal, principal sistema montañoso del Estado. La orografía de este Municipio esta compuesta de terrenos accidentados con una topografía montañosa, lomas, mesetas y llanuras. Las principales elevaciones del municipio son cinco: el cerro el Brinco, el cerro Angahúan, el cerro El Metate y el cerro de La Cruz.

## **PRINCIPALES RIOS Y CORRIENTES**

El Municipio de Uruapan cuenta con cinco ríos entre los más importantes están: Río Cupatitzio, Río Paracho, Río la Parota, Río Itzicuario y el Río Bajo Tepalcatepec.

## **POBLACIÓN HUMANA**

Población total 250.717. Habitantes.

Densidad 301.97 hab/ Km<sup>2</sup><sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Plan de Desarrollo Mpal. Municipio de Uruapan, Mich. 1999-2001. PP. 17, 18, 31.

## **DESARROLLO SOCIOECONÓMICO**

En busca de elevar su nivel de vida, gran cantidad de habitantes de zonas rurales se ha dirigido a las ciudades, Uruapan como la segunda ciudad en importancia del Estado no ha sido la excepción, el rápido crecimiento que esto ha ocasionado trae el uso de lugares no aptos para ser habitables y donde inevitablemente se tienen carencias en cuanto a los servicios.

### **INDUSTRIA Y COMERCIO**

“La industria del municipio esta representada en un 95% por micro industrias como son talleres automotores, taller metal-metalicos, fábrica de producción de alimentos y fábrica de materiales para la construcción”<sup>2</sup>.

### **MICROLOCALIZACION**

La ubicación geográfica de la oficina de la bolsa de trabajo empresarial, se localiza en la calle Morelos N° 128. Colonia Morelos de la Ciudad de Uruapan. Entre las calles de Hilanderos y Acapulco.

---

<sup>2</sup> Ibid., p.42.

<b>METODOLOGÍA</b>		
<i>FASES</i>	<i>TECNICAS</i>	<i>INSTRUMENTOS</i>
<b>INVESTIGACIÓN</b>	DELIMITACIÓN DEL OBJETO  REPRESENTACIÓN GRAFICA	INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL Y DE CAMPO  ENTREVISTA ENCUESTA CUESTIONARIO
<b>ANÁLISIS Y CONCLUSIONES</b>	REFLEXIÓN SOBRE LOS RESULTADOS	INTERPRETACIÓN DE CUADROS Y GRAFICAS
<b>PROPUESTA</b>	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	PROYECTO
<b>EJECUCIÓN</b>	FUNCIONES: RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	CRONOGRAMA
<b>EVALUACIÓN</b>	CUESTIONARIO VALORATIVO	INFORME FINAL
<b>SISTEMATIZACIÓN</b>	TEORIZAR SOBRE LOS PROCESOS Y ACCIONES	DIARIO DE CAMPO DIARIO FICHADO CÉDULA DE CAMPO

## UBICACIÓN EN EL TIEMPO

Este proyecto de bolsa de trabajo externa empresarial, se pondrá en marcha a inicios del mes de mayo del 2002. Su duración es indeterminada puesto que se trata de un proyecto a largo plazo. El primer período de trabajo comienza con la promoción de la bolsa en las empresas y su difusión dirigida al público en general, ya que ambos sectores constituyen el universo de trabajo.

ACTIVIDADES	INSUMOS-COSTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Difusión a dos niveles.</li> <li>✓ Recepción de solicitantes.</li> <li>✓ Aplicación de estudios psicométricos y socioeconómicos.</li> <li>✓ Visitas domiciliarias.</li> </ul>	<p>Empresas (personalizada) y público (Radio, periódico, volantes, carteles) \$ 2000</p> <p>Papelería \$300</p> <p>Pruebas psicométricas</p> <p>Papelería \$300</p> <p>Papelería y gasolina \$500</p> <p>Papelería, gasolina \$ 1000</p>

El planteamiento a las empresas consistirá, en que una vez identificado el tipo de personal requerido, se les consiga o presente en dos semanas como máximo el personal, para su contratación inmediata.

## **RECURSOS HUMANOS**

La bolsa de trabajo para su funcionamiento requerirá para sus actividades, contar con una secretaria, y un trabajador social inicialmente.

La secretaria cumplirá con el trabajo de recibir clientes, citas, recados, capturar datos, etc.

Las funciones y actividades del trabajador social son realizar promoción en las empresas, recibir solicitantes o buscadores de empleo, realizar entrevistas, Test de personalidad, realizar visitas domiciliarias, aplicar cuestionarios, contacto con otras empresas para tener referencias, publicitar la bolsa, realizar convenios con empleadores y otras instancias etc.

Para realizar las entrevistas y aplicar tests el trabajador social tendrán un conocimiento documental previo sobre el particular y habrá contado con la asesoría de un psicólogo para el diseño de las pruebas psicológicas que aplicara a los solicitantes.

La trabajadora social será una licenciada titulada.

## **RECURSOS MATERIALES**

En este aspecto se cuenta ya con las instalaciones físicas y materiales que formarán el cuerpo de la oficina de la bolsa de trabajo privada como son:

- Espacio o oficina
- Librero
- Escritorio
- Computadora
- Papelería
- Teléfono

## **RECURSOS TÉCNICOS**

Para este proyecto se requieren de una batería de pruebas de selección de personal diseñadas expreso (test psicológicos, estudio socioeconómico y sociolaboral).

## **RECURSOS FINANCIEROS**

El financiamiento inicial será otorgado por parte del despacho de Derecho, el cual forma parte del cuerpo de la empresa privada, Servicios Profesionales "Grupo Integra". La bolsa de trabajo se instala como oficina de servicios complementarios, a los que ya ofrece este grupo constituido con apartados profesionales de abogacía, contaduría y administración.

A partir del tercer mes de iniciada la bolsa, la misma empieza a participar de los gastos fijos que tiene la empresa, y los correspondientes a la propia oficina, con una aportación mensual de gastos relativos a la: renta, secretaria, intendencia, teléfono, velador y luz.

La cantidad aportada cada mes se obtiene, promediando los gastos fijos entre los cuatro titulares de las oficinas de: Derecho, contaduría, Administración de Empresas y Bolsa de Trabajo.

<b>GASTOS MENSUALES FIJOS "GRUPO INTEGR"</b>	
Renta mensual	\$3000
Secretaria	\$3000
Luz	\$1900
Teléfono (Renta mensual, 4 líneas)	\$902 más servicio medido y otros.
Velador	\$2500
Intendencia	\$1500

## **VALOR O PRECIO DEL SERVICIO**

El servicio de reclutamiento y selección de recursos humanos para las empresas supone un precio de \$200 pesos M/N. Mismo que se cubrirá en dos partes, al solicitar búsqueda del perfil de puesto y cuando se contrate a los candidatos.

## ***ANEXOS***

## **CUESTIONARIO PARA APLICAR A QUIENES ATIENDEN BOLSA DE TRABAJO**

Solicitud a usted por su función en la bolsa de trabajo, sea tan amable y tenga a bien contestar las siguientes preguntas sobre el particular, ya que será su ayuda de elemental importancia para poder realizar la tesis profesional. Por su colaboración gracias.

1. -Nombre de la institución o bolsa.

---

2. - ¿Cuánto tiempo tiene trabajando como encargado de la bolsa?

---

3 - ¿Cuándo surge esta bolsa de trabajo y porqué?

---

---

4. - ¿ Fue su formación profesional la que determinó su contratación en la bolsa de trabajo?

a) Si                      b) No

5. -¿Cuál es su profesión o equivalente?

---

6. - ¿ Cuáles son los pasos a seguir en bolsa de trabajo para los buscadores de empleo?

---

---

---

7. - ¿Las empresas buscan sus servicios o ustedes buscan a las empresas?

---

8. - ¿Cuál es el procedimiento para las empresas que solicitan personal?

---

---

9. - ¿ A todas las empresas se les cubren las vacantes?

a) si    b) no

10. - ¿Tiempo aproximado para cubrir el servicio a las empresas?

---

11. - ¿ La oferta y la demanda que equivalencia guardan?

---

12. - ¿ Hay contacto con otras bolsas de trabajo?

a) Si      b) No

13. - ¿ Con cuáles bolsas?

---

---

14. - ¿Cuál es el motivo del contacto con otra (s) bolsa(s)?

---

15. - ¿El archivo de bolsa de trabajo como se organiza?

---

---

---

16. - ¿Cuánto personal se necesita para manejar la bolsa y cuanto es el que maneja esta bolsa?

---

17. - ¿ Cómo se distribuye el trabajo?

---

---

---

18. - ¿ Que medios o publicidad utilizan para promover las vacantes?

---

19. -¿ Han realizado evaluaciones de los resultados de la bolsa?

a) Si

b) No

¿ Sobre que aspectos?

---

---

---

20. - ¿Cuáles empresas solicitan su servicio?

---

---

21. - En orden descendente ¿Qué tipo de población, de acuerdo a su desempeño, profesión o equivalente acude a solicitar empleo más frecuentemente?

---

---

---

22. - ¿Sobre la base de que criterios se coloca a los solicitantes?

---

---

23. - ¿Tiempo promedio que tarda la colocación de una persona?

---

24. - ¿ Número de oportunidades de ser colocado nuevamente, tiene un solicitante?

---

25. - Sugerencia, comentario o aclaración que desee agregar.

---

---

Doy a usted las gracias por su gentil ayuda  
ATTE: ANA L. MADRIGAL AYALA.

# CUESTIONARIO PARA APLICAR EN EMPRESAS E INDUSTRIAS DE LA CIUDAD DE URUAPAN.

Solicito a usted, debido a su función en la empresa y/o industria, sea tan amable y tenga a bien contestar las siguientes preguntas de opinión sobre el servicio de bolsa de trabajo externo.

1.Nombre de la empresa donde se desempeña

---

2. ¿ Con cuantos trabajadores cuenta la empresa en su totalidad?

---

3. Actividad o giro de la empresa

---

4. Cuentan en la empresa con bolsa o departamento de recursos humanos interna

a) Si      b) No

5. ¿ Con que frecuencia utilizan el servicio de bolsa de trabajo externa?

- a) Siempre que hay vacantes
- b) A veces
- c) Raramente
- d) Nunca

6. Nombre de la o las bolsa de trabajo o empresas de reclutamiento y selección a las cuales recurren.

---

---

---

---

---

Otro \_\_\_\_\_

7. ¿ Existe una a la cuál contactan en mas ocasiones?

- a) Si
- b) No

---

¿por qué motivo?

---

---

---

8. Costo o precio pagado por cada canalización que aceptan ustedes:

---

9. ¿ Cómo califica el servicio que reciben?

a) Bueno    b) Regular    c) El mas aceptable

10. ¿ Que puestos o vacantes son los que solicitan ustedes?

a) Gerencial    b) Intermedio ( Licenciatura, bachillerato o equivalente)

c) Mandos medios    d) Nivel bajo u obrero

e)Otros \_\_\_\_\_

11. ¿ El personal que es enviado por la bolsa o empresa de reclutamiento y selección es aceptado, sin más averiguaciones o por el contrario llevan algún proceso de reclutamiento interno o periodo de prueba?

---

---

12. ¿ Tiempo que les toma decidir y comunicar a los candidatos su decisión de contratarlos o no?

---

13. ¿ El personal que es contratado a través de las bolsas cumple con el perfil solicitado?

a) Si    b) No    c) A veces

14. Además de captar recursos humanos para esta empresa y/o industria. ¿ Que otros servicios ofrecen la o las bolsas de trabajo?

---

---

15. ¿ Mencione que otros servicios comprarían a una bolsa de trabajo de ser posible?

16. En caso de no acudir al servicio de bolsa de trabajo externa especifique porqué.

---

---

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ATTE. ANA LAURA MADRIGAL AYALA.

## BIBLIOGRAFIA

- Arias Galicia Fernando, Administración de recursos humanos, México, Ed. Trillas, 1990, 4ª . ed., 535 pp.
- Carrillo Ruíz Margarita. El papel del trabajador social en la disminución de accidentes de trabajo. Un estudio de caso. Tesis, Licenciatura, Trabajo Social. Uruapan, Mich.1993.156 pp.
- Chruden, Herbert j.; Sherman, Arthur w.; Administración de personal, Ed. CECSA, México.1991, 601pp.
- Gomez Mendoza Anabel. Funciones del Trabajador Social en las empresas privadas, y de servicios, de la Ciudad de Uruapan, Michoacán. Tesis, Licenciatura Trabajo Social. Uruapan, Mich. 1994. 162pp.
- Hal B. Pickle. Royce L. Abrahamson. Administración de empresas pequeñas y medianas. Ed. Limusa. 1ª ed., México. 1990. 568 pp.
- Huante Llanderal Alejandro Antonio. La importancia de la selección de personal dentro de la administración de recursos humanos. Tesis, Licenciatura Administración 1994.Uruapan, Mich. 233pp.
- Sverlik Mario, et al., Administración y organización. 2ª ed. Miami, Florida, E.U.A. 1991. 585pp.
- Kenneth N. Wexley, Gary A. Yorkl. Conducta organizacional y psicología del personal.1990. Ed. CECSA, México,1990.592 pp.

- Mc Graw-Hill. Biblioteca práctica de negocios. Administración de personal y recursos humanos. 1980 Tomo 3. México. 261pp.
- Murillo Paredes Liliana. Sistematización de la práctica institucional de Trabajo Social de la empresa Artifibras, S.A. de Uruapan, Mich. 1995- 1997. Tesis , Licenciatura, Trabajo Social. Uruapan, Mich. 226pp.
- Navarro Lucatero Ma. Del Socorro. Importancia del departamento de recursos Humanos en mantener bajo control la rotación de personal, como un proceso para elevar la productividad de las empresas. 1999. Tesis, Licenciatura, Administración y Contaduría. 124pp.
- Páramo Sarabia Simón. Propuesta de un programa de dotación del recurso humano para una empresa hotelera de la Ciudad de Uruapan, Mich. (caso específico Hotel Plaza Uruapan), 1996. Tesis, Licenciatura, Administración y contaduría 115pp.
- Plan de Desarrollo Municipal, Municipio de Uruapan, Michoacán 1999-2001.
- Rodríguez Valencia Joaquín. Como administrar pequeñas y medianas empresas, Ed. ECAFSA. 4ª ED. 1999. México. 365pp.
- Suárez Reynaldo, Hombres y empresas 1ª ed., México. Ed. Trillas 1983.385pp.
- UNAM. ENTS. Manual de Trabajo Social . (coordinador) Manuel Sánchez Rosado 1996.
- UNAM. ENTS. Revista de Trabajo Social, N° 6-7, Julio-Diciembre 1994. 1994.

- UNAM. ENTS. Revista de Trabajo Social, N° 44, Octubre-  
Noviembre y Diciembre 1990. México.
- Villanueva Varela Arturo. Los fundamentos del éxito en la  
administración de empresas. Universidad de Guadalajara,  
Guadalajara, Jalisco, México. 1985. 3ª ed. 157pp.