



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**“DESARROLLO DE UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN
PARA PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL DE LA
BOLSA UNIVERSITARIA DE TRABAJO, UNAM”**

**INFORME PROFESIONAL DE SERVICIO SOCIAL
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA
EN PSICOLOGÍA**

P R E S E N T A:

GABRIELA ZARETH ARENAS ORTIZ

D I R E C T O R:

MTRA. ISaura ELENA LÓPEZ SEGURA

R E V I S O R:

MTRO. JOSÉ LUIS VILLAGÓMEZ GARCÍA



**® Facultad
de Psicología**

Ciudad Universitaria, Cd. Mx.

Marzo, 2017



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por permitirme llegar a este día y colmarme de bendiciones, por su amor infinito y su misericordia.

A la Universidad Nacional Autónoma de México por ser mi segundo hogar y permitirme tener las mejores historias de mi vida.

A la Facultad de Psicología por brindarme los conocimientos necesarios para ser una profesionista y ejercer mi carrera con responsabilidad, amor, compromiso y ética.

A mi familia y amigos por apoyarme siempre y en todo momento a lo largo de mi vida.

A mi Directora de IPSS la Mtra. Isaura Elena López Segura por dirigir este trabajo y brindarme su apoyo en todo momento.

A mi revisor el Mtro. José Luis Villagómez García por su atención y su tiempo.

A mi jurado en general por su tiempo y sus valiosas aportaciones a mi trabajo.

A todas y cada una de las personas que me han brindado su apoyo y cariño, gracias por estar presentes.

DEDICATORIAS

A mis padres Julián y Teresa por su infinito amor, por su apoyo incondicional, por estar siempre conmigo y por hacer de mí una mujer de bien, gracias por todo lo que me han brindado por estar presentes en cada momento a lo largo de este proyecto y por confiar en mí, los amo y comparto este éxito diciéndoles que ¡Lo logramos!

A Angel y Juleny, mis hermanos por estar siempre presentes y enseñarme a crecer a su lado, gracias por cada momento juntos, los amo y hoy les puedo decir que las metas y los sueños se pueden cumplir solo es cuestión de que nos concentremos en lo que queremos lograr.

A Román, mi novio por tu amor, tu apoyo y por brindarme una enseñanza nueva cada día para ser mejor persona, gracias por darme fuerzas y nunca dejarme caer y por enseñarme que todo es posible, sin ti nada sería igual Romm, i love you!!!

A Magdalena y Manuel por dejarme en el corazón una inexplicable huella de su amor y su sabiduría. A mis tíos, Mercedes y Rubén por todo su apoyo y cariño, los quiero. A mi tío José Santos por tus enseñanzas, apoyo y sabios consejos.

A la fam. Arenas Quiroz por enseñarme el significado del amor familiar y el apoyo.

A Jacqui, mi mejor amiga por cada uno de los momentos que hemos pasado juntas, mi vida sin ti y sin tus risas no sería igual, gracias por escucharme y estar atenta en cada momento, te quiero.

A Dulce, Mario y Lucero mis mejores amigos, por enseñarme el significado de la amistad verdadera y por siempre estar presentes, los quiero y los llevo en el corazón, hermanos para toda la vida.

A mi hermana Karen por estar conmigo a pesar de la distancia y hacerme sentir especial, gracias por tu amistad incondicional y por llegar a mi vida cuando más lo necesitaba.

A todos ustedes... ¡Gracias!

ÍNDICE

Introducción.....	1
Datos generales del programa del Servicio Social.....	3
Actividades realizadas en el servicio social.....	17
Capítulo I Reclutamiento y Selección de personal.....	22
Capitulo II Selección por Competencias.....	33
Capítulo III Inducción de personal.....	38
Capítulo IV Propuesta de un programa de inducción a prestadores de servicio social de la BUT	45
Resultados obtenidos en el servicio social.....	52
Recomendaciones y sugerencias.....	54
Referencias.....	56
Anexo 1.....	60
Anexo 2.....	63
Anexo 3.....	65
Anexo 4.....	81

Introducción

La inducción de personal es un proceso de suma importancia para que los trabajadores de nuevo ingreso obtengan el conocimiento necesario sobre la empresa y el puesto de trabajo que están a punto de cubrir, esto puede influir en la percepción que el trabajador tiene de la empresa impactando de manera positiva o negativa su satisfacción y su decisión de continuar o no en su puesto de trabajo.

Actualmente la Bolsa Universitaria de Trabajo (BUT) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) no cuenta con un programa de inducción para los prestadores de servicio social que facilite su estancia, el desempeño de sus labores y los haga sentir parte importante de la institución.

Es por este motivo que el informe profesional tiene como objetivo el diseño de un programa de inducción para los prestadores de servicio social de la BUT para que este les proporcione información básica de la institución en donde desarrollarán su servicio social y así mismo detalle las actividades que el prestador debe realizar durante su estancia, esto con el fin de influir de manera positiva en su percepción sobre la organización en la que se encuentra.

También se detallan aspectos básicos de UNAM, de la DGOSE que actualmente es llamada DGOAE (Dirección General de Orientación y Atención Educativa) y de la BUT, de igual forma se presentan las actividades que desempeñe durante mi servicio social en dicha institución y los resultados que obtuve durante mi estancia.

A lo largo del primer capítulo se revisarán los aspectos básicos para comprender el proceso de reclutamiento y selección de personal, conociendo así mismo la importancia y función que desempeñan las bolsas de trabajo como la BUT en este proceso.

En el siguiente capítulo se hablará sobre la importancia de la inducción de personal dentro de las organizaciones, cuáles son los beneficios que tiene y cómo se conforma y se lleva a cabo un programa de este tipo.

Por último, se detalla el desarrollo de un taller de Inducción para los prestadores de servicio social de la Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM y se incluyen algunas recomendaciones hacia el programa de servicio social, y hacia la BUT para tratar de mejorar sus servicios con base en mi experiencia al realizar el servicio social este departamento de la universidad.

Datos generales del programa del Servicio Social

¿Qué es el Servicio Social?

Como estudiante y/o egresado de la universidad se tiene la obligación de realizar servicio social el cual se define como “una actividad esencial que consolida la formación profesional y fomenta en el estudiante una conciencia de solidaridad con la comunidad, la sociedad y el país” (DGOSE, 2015).

De acuerdo con la Ley Federal de Profesiones (2010) se entiende como servicio social obligatorio la asistencia continua, sistemática, que debe brindar todo profesionista a los sectores de la población que reclaman los conocimientos calificados de éste.

Esta ley también establece que no se expedirá título profesional a quien no haya cumplido con la obligación de prestar el servicio social estudiantil.

El servicio social se realiza de manera temporal, debe tener una duración de 480 horas en un periodo no menor a 6 meses y no mayor a 2 años, esta actividad permite al estudiante complementar su desarrollo profesional en tres ámbitos:

1. **Ámbito formativo:** se refiere al proceso de construcción de saberes científicos, sociales, artísticos y humanísticos. Permite al estudiante consolidar la formación académica, poner en práctica los conocimientos adquiridos en las aulas, adquirir nuevos conocimientos y habilidades profesionales así como conocer y tener la posibilidad de incorporarse al mercado de trabajo.
2. **Ámbito social:** permite el desarrollo del estudiante participando en los diferentes campos de la actividad humana tomando conciencia de problemáticas nacionales, ampliando los beneficios de la ciencia, la técnica y la cultura, y poniendo al servicio de la comunidad los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridos.

3. **Ámbito retributivo:** en cuanto a este ámbito se contribuye a la mejora de la calidad de vida, a través de la participación en el diseño, intervención, planificación, asesoría, capacitación, etc., al otorgar a la comunidad los beneficios de las competencias adquiridas, saberes, habilidades y actitudes del estudiante.

Programa de Servicio Social “Apoyo a la búsqueda de empleo de los universitarios”

El programa en el que realicé el servicio social se encuentra dentro de la Universidad Nacional Autónoma de México y está dirigido por el departamento de Bolsa Universitaria de Trabajo (BUT) ubicado dentro de la Dirección General de Orientación y Atención Educativa (DGOAE).

Este programa tiene como objetivo general apoyar a los prestadores de servicio social de la BUT en su proceso de formación y capacitación con estrategias que les permitan en la práctica, realizar procesos de reclutamiento, selección y capacitación a universitarios en busca de empleo.

Las principales actividades que se realizaron en dicho programa fueron las siguientes:

1. Difusión de Vacantes disponibles en las empresas registradas en la BUT
2. Recepción y revisión de CV´s para que los candidatos que cumplan con el perfil sean enviados a las empresas solicitantes.

Existen dos formas de recibir CV´s:

- I. Mediante la difusión en redes sociales, proporcionando el correo de la BUT para el envío de CV
 - II. Por medio del Portal de la BUT, en donde los universitarios consultan las vacantes publicadas y registran su CV
3. Asistencia mensual a juntas de intercambio de cartera de tres grupos de empresas: GIA (empresas de giro automotriz) CON-COM y ENLACE (empresas de consumo masivo).
 4. La BUT ofrece tres talleres para el apoyo a los universitarios en la búsqueda de empleo.

5. Asesoría personalizada a los universitarios en donde se les brindan herramientas para para la elaboración de un CV efectivo y para tener una entrevista por competencias exitosa en su búsqueda de empleo.
6. Realización de entrevistas de selección por competencias en donde se citan a universitarios que cumplan con el perfil requerido y se hace filtro más específico para las empresas que lo soliciten.
7. Organizar y participar en la Feria del empleo de la UNAM realizada una vez al año durante el mes de Septiembre, con una duración de 2 días.

Institución donde se realizó el servicio social

Universidad Nacional Autónoma de México

Antecedentes

La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) es reconocida mundialmente como una universidad de excelencia y ha desempeñado un papel protagónico en la historia y formación de nuestro país.

Los antecedentes de la UNAM datan del año 1536 cuando Fray Juan de Zumárraga comienza a interesarse por que la Nueva España cuente con una universidad, a esta iniciativa se une el virrey Antonio de Mendoza y en 1547 la Corona envía una respuesta positiva. Es hasta el año 1551 que se expide la Cédula de creación de la Real y Pontificia Universidad de México y en 1553 tiene su apertura.

La universidad fue creada con una imagen de las universidades europeas, particularmente la de Salamanca. Para 1778 contaba con la Real Escuela de Cirugía y en 1792 con el Real Colegio de Minería, dos años más tarde se abre la Academia de San Carlos para el estudio de las Bellas Artes, contando así con cuatro facultades “mayores” Teología, Cánones, Leyes y Medicina y una “menor” la de Artes. Esta institución fue la primera en ofrecer cátedras en el continente americano. (UNAM, 2016)

Después de la época independiente se suprime el título de Real quedando solo en Universidad Nacional y Pontificia, posteriormente sería llamada solo con el nombre de Universidad de México. Durante esta época la Universidad es clausurada y reabierta en diversas ocasiones, así mismo, se van fundando nuevos colegios o establecimientos de educación en sus diferentes tipos y modalidades.

En abril de 1910 Justo Sierra presentó el proyecto para la fundación de la Universidad Nacional. La nueva institución estaría constituida por las escuelas Nacional Preparatoria, de Jurisprudencia, de Medicina, de Ingenieros, de Bellas Artes en lo concerniente a la enseñanza de la arquitectura y de altos estudios. Una

vez aprobado en proyecto, el 22 de septiembre se inauguró la Universidad Nacional de México.

Bajo el régimen constitucionalista, el 30 de Septiembre de 1914 se publicó el decreto que reformó la Ley de la Universidad Nacional. Félix F. Palavicini, titular de Instrucción Pública, redactó un proyecto de ley para dar autonomía a la Universidad. Un grupo de profesores, entre los que destacaron Ezequiel A. Chávez, Antonio Caso, Alberto Vázquez del Mercado, Genaro Fernández MacGrégor, Manuel Gamio y Manuel Toussaint, aprobaron dicho proyecto. Sin embargo es hasta julio de 1929 bajo el gobierno de Emilio Portes Gil que la Universidad obtiene su estatuto de autonomía, y queda establecida como Universidad Nacional Autónoma de México. (UNAM, 2016)

Actualmente la UNAM cuenta con 9 planteles de la Escuela Nacional Preparatoria, 5 planteles del Colegio de Ciencias y Humanidades, 33 Institutos, 14 centros, 11 programas universitarios, 15 facultades, 5 unidades multidisciplinarias y 4 escuelas.

De acuerdo con la agenda estadística 2014 de la UNAM, esta tiene presencia a nivel nacional en los 32 estados de la república y a nivel internacional cuenta con distintas instalaciones en EUA, Canadá, España, China, Costa Rica, Francia e Inglaterra.

Cuenta con 6 campus y 17 escuelas en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México y 6 polos de desarrollo regional en Michoacán, Querétaro, Morelos, Baja California, Yucatán y Guanajuato.

Actualmente la UNAM está reconocida como una de las mejores universidades del mundo y el campus de Ciudad Universitaria es considerado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) como patrimonio mundial de la humanidad. (UNAM, 2016).

Funciones de la UNAM

De acuerdo con la Dirección General de Comunicación Social (DGCS), universidad es el proyecto más importante de la nación, a ella le corresponde asumir el compromiso que tiene con la sociedad, de conservar, generar y transmitir el conocimiento científico, técnico, humanístico y artístico mediante sus funciones sustantivas que son las siguientes:

1. Docencia
2. Investigación
3. Difusión de la cultura

Es por esto que la UNAM tiene como misión formar profesionistas al servicio del país y de la humanidad útiles para la sociedad.

La UNAM y todas sus funciones sustantivas están fundadas por ciertos valores que rigen sus acciones, es decir, los valores de la actividad científica y académica, así como los valores sociales y éticos que permiten una convivencia y desarrollo adecuado. (DGCS, 2016)

Estos valores son los siguientes:

1. Autonomía
2. Creatividad
3. Cooperación
4. Solidaridad
5. Amistad
6. Respeto
7. Laicidad
8. Tolerancia
9. Responsabilidad
10. Compromiso
11. Perseverancia

Con estos valores la UNAM busca mejorar a la comunidad marcando un cambio en el entorno universitario así como en el país.

De acuerdo con la Ley orgánica de la UNAM, la universidad es un organismo descentralizado del Estado, ya que cuenta con la personalidad jurídica y puede organizarse y gobernarse como mejor estime.

Para observar a mayor detalle la organización de la UNAM, en el anexo 1 se puede consultar el organigrama de la institución

Dirección General de Orientación y Atención Educativa

Antecedentes

La Dirección General de Orientación y Atención Educativa (DGOAE) de la UNAM es una dirección que brinda atención a los universitarios ofreciéndoles orientación educativa y vocacional a través de Centro de Orientación Educativa (COE) el cual conduce a los jóvenes a distintos departamentos de la dirección de acuerdo a la situación que se quiera tratar, entre estos departamentos se encuentra la Bolsa Universitaria de Trabajo. (DGOAE, 2016)

La DGOAE anteriormente conocida como la DGOSE en un inicio fungía como Dirección de Orientación Vocacional (DGOV) la cual tenía como objetivo otorgar orientación educativa de calidad a los estudiantes, a fin de integrarlos a la institución y con base en sus intereses y aptitudes lograrán un mayor rendimiento escolar y encausarán su vida profesional, permitiéndoles ser útiles a sí mismos, a su familia y a la sociedad (DGPL, 2015). La DGOV brindaba atención individualizada o en grupo, a través de talleres sobre elección de carrera y técnicas de estudio.

En agosto de 1997 se inicia un trabajo conjunto entre la DGVO, la BUT y el Servicio Social que consolida en marzo de 1998 con la creación de la DGOSE. Esta nueva dirección facilita, actualiza y brinda un mejor servicio a los universitarios estudiantes y egresados ofreciendo una orientación más completa ayudándolos también su inserción al mercado laboral con mayor probabilidad de éxito profesional.

Funciones de la DGOAE

La DGOAE tiene como misión coadyuvar a la formación integral de los alumnos, a través de propiciar su desarrollo personal, académico y profesional durante su tránsito por la Universidad, mediante la prestación de diversos servicios educativos y de orientación, con los que se les proporcione: apoyos y estímulos para favorecer la calidad de su permanencia y desempeño académico; información que los apoye en la toma de decisiones; oportunidad para aplicar sus

conocimientos y habilidades profesionales en la solución de problemas de su comunidad, fomentando en ellos una conciencia de servicio y retribución a la sociedad; y estrategias que les faciliten su incorporación al mercado laboral (DGOAE, 2016).

Entre sus objetivos destacan el fomentar diseños de orientación a los estudiantes, establecer programas para favorecer la permanencia y el desempeño académico, orientar la vinculación social y laboral de los estudiantes así como su toma de decisiones.

La DGOAE tiene como visión ser reconocida, prestigiada y valorada por los universitarios y en el ámbito nacional, por el alto nivel, calidad y calidez de sus servicios y productos, que apoyan la calidad de la permanencia y desempeño académico, la vinculación con la sociedad y la incorporación en el mercado laboral de sus alumnos y egresados. Contará para ello con modelos, políticas, normas y estrategias de vinculación internas y externas, un ambiente laboral sano, de servicio y con personal motivado, comprometido con los valores de la Institución y altamente capacitado (DGOAE, 2016).

Los servicios de la DGOAE están disponibles para estudiantes y egresados de escuelas y facultades UNAM.

Los programas que ofrece son los siguientes:

1. Orientación educativa
 - I. Integración y Adaptación a la Institución
 - II. Apoyo a la Toma de Decisiones

2. Becas
 - I. Programa de atención integral para becarios
 - II. Sistema universitario de información de becas
 - III. Programas de becas de bachillerato y licenciatura
 - IV. Programa de becas nacionales para la educación superior

3. Servicio social
 - I. Programas ámbito rural
 - II. Programas ámbito urbano
 - III. Promoción y difusión del servicio social
 - IV. Portales electrónicos
4. Bolsa de trabajo
 - I. Programa de primer empleo
 - II. Feria del Empleo UNAM
5. Premios y reconocimientos
 - I. Estudiantes de alto rendimiento académico
 - II. Premio al talento del bachillerato universitario
 - III. Olimpiada universitaria del conocimiento
 - IV. Premio al Servicio Social Dr. Gustavo Baz Prada

Los servicios que ofrece la DGOSE son los siguientes:

1. Enlace con la comunidad estudiantil
2. Radio y TV
3. Centro de Orientación Educativa

En el anexo 2 se presenta el organigrama de la DGOSE ahora llamada DGOAE, donde se muestra la ubicación de la BUT.

Bolsa Universitaria de Trabajo

Antecedentes

La Bolsa Universitaria de Trabajo (BUT) se crea en abril de 1954 gracias a un grupo de autoridades universitarias que se cuestionaban que era lo que pasaba con los universitarios una vez que terminaban su estancia en la universidad.

Cuando la DGOV se convierte en DGOSE comienza también una búsqueda de mayores oportunidades para los egresados en diversas empresas. Es así como se realiza una investigación con el personal de Recursos Humanos de diversas empresas para conocer sus procesos de reclutamiento y selección de personal. Con esta investigación se logra identificar que las organizaciones llevan sus procesos con base en el modelo de competencias. Olvera (2008) quien realizó esta investigación concluye que existen 20 competencias básicas para los universitarios, las cuales son más solicitadas por las organizaciones.

A partir de esta investigación y con fundamento en el Development Dimensions International mejor conocido como DDI (por sus siglas en inglés), se diseñó un modelo de competencias de la BUT el cual determinó un total de 20 competencias divididas de la siguiente manera:

- Personales: adaptabilidad, aprendizaje continuo y crecimiento, creatividad e innovación, confianza, impacto, iniciativa, tolerancia al estrés, tenacidad.
- Interpersonales: comunicación, trabajo en equipo.
- Liderazgo
- Toma de decisiones: toma de decisiones, planeación y organización
- Negocios/ventas: conocimientos técnicos/profesionales, orientación al cliente, habilidad para aprender.

La nueva herramienta permitió, así, recabar información para la definición del perfil de un postulante a determinado puesto laboral. Había que adiestrar a los egresados de la UNAM en el diseño de ese perfil (Villanueva, 2012).

Con base en este modelo de competencias la BUT brinda la atención a los universitarios, ya sea por medio de sus talleres o de forma individual y personalizada, sobre la inserción al mercado laboral ofreciendo asesoría y herramientas que permitan a los estudiantes y egresados tener éxito en su búsqueda de empleo. (DEGOSE, 2015)

Funciones de la BUT

La BUT tiene como misión apoyar al estudiante y egresado de la UNAM en su incorporación al mercado de trabajo dotándoles, bajo un modelo de competencias, de las estrategias y herramientas que le permitan satisfacer sus expectativas y motivaciones, enriqueciendo así su relación con el medio laboral. (DEGOSE, 2015)

La BUT ofrece diferentes herramientas para la inserción al mercado laboral, como lo son:

- ✓ El sistema automatizado para consulta de ofertas y candidatos

El Sistema Universitario de la Bolsa de Trabajo creado por la DGOSE busca brindar un servicio oportuno a los universitarios así como a las organizaciones. Este es un sistema en línea que a través de un servicio electrónico permite que las empresas lleven a cabo un registro en la siguiente página electrónica <http://bolsa.trabajo.unam.mx> para publicar sus vacantes, así mismo los universitarios publican su currículum para que dichas empresas puedan ver su perfil y también para que puedan postularse a ofertas de empleo.

- ✓ Cursos y talleres basados en el modelo de competencias

La BUT imparte los siguientes tres talleres:

- ✓ Herramientas para Elaborar un Currículum
- ✓ Preparando mi Entrevista de Trabajo
- ✓ Estrategias para la Búsqueda de Empleo

Estos talleres tienen como objetivo desarrollar y/o mejorar las estrategias y herramientas con las que cuentan los universitarios para su incorporación al mercado laboral.

Los talleres están dirigidos a la comunidad universitaria (estudiantes y egresados) y cuentan con un manual de apoyo el cual se adquiere en la DGOAE, es aquí en donde también se imparten de manera semanal dichos talleres.

✓ Feria del empleo

En esta feria participan más de 200 empresas importantes en el país que ofrecen vacantes de nivel profesional. La feria está dirigida a los alumnos de últimos semestres de licenciatura y posgrado, así como a los egresados de la UNAM con el fin de facilitar su incorporación en el mercado laboral en condiciones que satisfagan las necesidades de los universitarios y de las empresas.

✓ Reclutamientos especiales

Este tipo de reclutamientos se realizan cuando las empresas lo solicitan. Por lo general se llevan a cabo cuando empresas reconocidas lanzan programas de becarios y desean que los universitarios sean parte de sus programas ofreciéndoles así su primera experiencia laboral.

Para estos reclutamientos la empresa manda a la BUT el perfil de puesto y la bolsa es la encargada de realizar la difusión de la vacante y el registro de universitarios interesados en postularse.

✓ Programa de conferencias y cursos con empleados.

La BUT ofrece conferencias con colaboración de expertos en temas relacionados con la búsqueda de empleo las cuales se llevan a cabo en diferentes escuelas y facultades de la UNAM. La BUT también cuenta con el programa de primer empleo que tiene como objetivo identificar a los recién egresados de licenciatura para incorporarlos a empresas e instituciones en calidad de becarios, con el fin de que desarrollen las competencias requerida en sus diferentes áreas.

Actividades realizadas en el servicio social

De acuerdo con el cronograma de actividades de servicio social en la BUT se realizan diversas actividades enfocadas en brindar apoyo a la comunidad universitaria en su inserción al mercado laboral mediante cursos y talleres, asesoría personalizada y la difusión de vacantes por medio del portal del empleo y las redes sociales.

En el ámbito de la Psicología Organizacional las actividades que como prestador de servicio social desarrolle dentro de la BUT, están enfocadas en procesos de reclutamiento y selección de personal así como en el área de la capacitación.

A continuación se describe cada una de las actividades que realicé durante el servicio social dentro de la BUT.

- Difusión de vacantes y recepción de CV's

Una de las principales metas que tiene la BUT es cubrir las vacantes de las empresas registradas así como las pertenecientes a los grupos de intercambio con jóvenes universitarios.

Para difundir las vacantes es necesario que la empresa envíe la requisición de puesto que maneja la BUT con los datos de la vacante.

Posteriormente se realiza el diseño de imágenes que contengan los datos principales de la oferta para ser publicada en las diferentes redes sociales de la BUT.

Otro medio de difusión de las ofertas de empleo es el sistema automatizado de la BUT o portal del empleo: <http://bolsa.trabajo.unam.mx>

En este portal se publican los datos de la oferta con el fin de que los universitarios registrados en el sistema vean la vacante y se postulen.

Una vez que se publicó la vacante comienza la recepción y revisión de currícula con la cual se diseña una base de datos en donde se registran aspectos importantes del candidato como lo son: nombre, carrera, situación académica,

datos personales para contactarlo, nivel de inglés y si cuenta con alguna especialidad o conocimiento relevante. Esta base de datos tiene el objetivo de filtrar candidatos que cubran con el perfil solicitado pero también brinda la oportunidad de contactar candidatos para futuras vacantes.

Por último, se envían a la empresa solicitante la curricula de los candidatos que cumplen con el perfil para que continúen con el proceso de selección directamente con la organización.

- Participación en juntas de intercambio de cartera

La BUT participa en distintos grupos de intercambio de cartera. Los principales grupos son:

- ✓ GIA: Grupo de la Industria Automotriz
- ✓ Con-Com: Consumer Companies
- ✓ ENLACE: Empresa de consumo masivo

Estas juntas se efectúan de forma mensual en diferentes sedes, el objetivo principal es que las empresas compartan sus vacantes disponibles así como una realimentación de los candidatos contratados durante el mes gracias al apoyo de las bolsas de trabajo de las demás empresas y las universidades pertenecientes a los grupos, entre ellas la UNAM.

El objetivo de la BUT en estas juntas es recibir las vacantes disponibles para publicarlas y cubrirlas con universitarios.

- Planeación de reclutamientos masivos

Este tipo de reclutamientos se llevan a cabo cuando ciertas empresas los solicitan con el interés de dar a conocer ofertas de empleo o programas de becarios a la población universitaria.

Para la realización del reclutamiento masivo es necesario que se haga un acuerdo entre la empresa interesada y la BUT en donde se establezca el lugar, la fecha y la hora del evento y se defina el perfil que se requiere. Posteriormente la empresa

envía material de difusión del evento y la BUT se encarga de hacerlo llegar a la comunidad universitaria así como de publicar el evento en sus redes sociales.

Con esto comienza la recepción de currícula y la creación de la base de datos correspondiente para que al finalizar el evento sea compartido con la empresa.

- Talleres para el apoyo a los universitarios en la búsqueda de empleo:
 1. Herramientas para elaborar un Currículum
 2. Preparando mi entrevista de trabajo
 3. Estrategias para la búsqueda de empleo

La BUT ofrece los talleres anteriormente mencionados con el fin de capacitar al universitario para realizar una búsqueda de empleo eficaz y obtener mayor éxito en su inserción al mercado laboral.

Los talleres se imparten cada semana en la DGOAE en diferentes horarios dirigidos para los universitarios. Cada taller tiene una duración de 3hrs y el de estrategias para la búsqueda de empleo dura 6hrs ya que complementa los dos primeros talleres.

Este taller incluye aspectos básicos de la entrevista por competencias ya que en la actualidad muchas de las empresas registradas en la BUT utilizan este modelo como herramienta para la selección de personal. Otra característica de este taller es que se puede adaptar de acuerdo a vacantes específicas, es decir, la información del taller se enfoca a una oferta y se imparte a universitarios interesados en cubrir esa vacante.

Por ejemplo, durante mi servicio, este taller se adaptó de acuerdo a un programa de becarios lanzado por P&G en dicho taller se retomaba un poco el proceso de selección que tiene esta empresa y se enfatizaba en las competencias que son más relevantes para esta organización.

En el taller de Herramientas para elaborar un Currículum los participantes elaboran su CV durante el taller revisando así los aspectos que debe contener.

Por ultimo en el taller de Preparando mi entrevista de trabajo se realizan simulaciones de entrevistas basadas en el modelo de competencias enfatizando la forma en que el candidato debe responder para obtener una entrevista exitosa.

- ✓ Asesoría personalizada a los universitarios

En este tipo de actividades los universitarios pueden acudir en cualquier horario a la BUT para recibir asesoría en su búsqueda de empleo o para la elaboración de un CV efectivo así como consejos que le proporcionarían una mejor entrevista de trabajo basada en el modelo de competencias o simplemente resolver dudas que tengan sobre la BUT.

- ✓ Realización de entrevistas de selección eficaz

En ocasiones algunas empresas solicitan que la BUT realice un filtro más específico a los candidatos, es en esos momentos cuando se llevan a cabo entrevistas por competencias que concluyen con una realimentación al candidato sobre su desempeño durante la entrevista. Si el candidato cumple con el perfil se le ofrece acudir a los talleres para perfeccionar su proceso ya en la empresa, si es que no cumple con el perfil de igual forma se le invita a tomar los talleres y a postularse a futuras vacantes.

- ✓ Organizar y llevar a cabo la Feria del empleo de la UNAM

La BUT es la encargada de la organización y ejecución de la feria de empleo. Reúne y registra a las más de 200 empresas que participan, también lleva un control y registro de cada una de las actividades que se desarrollan durante la feria (conferencias, talleres, actividades recreativas).

Con estas actividades desarrolladas durante mi servicio social pude obtener, desarrollar y complementar diversos aprendizajes relacionados con la Psicología Laboral. Entre estos aprendizajes se encuentran:

- ✓ Difusión de vacantes en redes sociales y el portal de la BUT
- ✓ Realización de entrevistas por competencias
- ✓ Capacitación como instructora para impartir los talleres

- ✓ Participación en las juntas de intercambio
- ✓ Planeación de reclutamientos masivos
- ✓ Conocimiento de procedimientos utilizados por empresas reconocidas a nivel mundial

Con esta experiencia también pude desarrollar y reforzar habilidades como son: el trabajo en equipo, la comunicación efectiva, el trabajo bajo presión, la tolerancia a la frustración, la planeación y organización y la atención al cliente.

CAPITULO I

Reclutamiento y Selección de personal

Cuando las organizaciones cuentan con vacantes disponibles inician una búsqueda de candidatos para posteriormente seleccionar al que cuente con el perfil que mejor se adecue a las necesidades de la empresa, es decir, se inicia un proceso de reclutamiento y selección de personal.

De acuerdo con Chiavenato (2011) “el reclutamiento se define como el conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización”.

En el reclutamiento de personal se realizan actividades de divulgación, investigación e intervención mediante las fuentes capaces de proveer a la organización un número suficiente de personas que cuenten con los requerimientos para conseguir los objetivos que se tienen establecidos.

Este proceso busca el contacto entre la organización y los candidatos disponibles en el mercado laboral, se inicia una búsqueda de aquellas personas que puedan reunir las condiciones o requisitos, para ser contratados por la empresa. También busca un conocimiento general o una formación académica específica, en la actualidad se buscan personas con competencias específicas desarrolladas o con el interés de aprender a cómo ponerlas en acción. (Chiavenato, 2011)

El objetivo del reclutamiento es conseguir el mayor número de candidatos, para que así la empresa tenga más posibilidad de seleccionar al o los más adecuados, calificados y necesarios. Con esto se puede concluir que mientras más organizado y específico sea el reclutamiento, más y mejores candidatos se presentarán para el proceso.

Existen varios tipos de reclutamiento que ayudan y facilitan este proceso de acuerdo a las necesidades de cada empresa u organización. A continuación se muestran los tipos de reclutamiento:

- Reclutamiento interno

“El reclutamiento interno se presenta cuando para cubrir una determinada vacante la organización acude a la reubicación o promoción de algún empleado el cual puede ser ascendido o transferido” (Chiavenato 2011).

De acuerdo con Alles (2006) algunas ventajas del reclutamiento interno son que es económico, más rápido, más seguro en cuanto a los resultados finales, ayuda a motivar a los empleados y es un retorno de la inversión de la organización en formación del personal. Como desventajas puede generar conflicto de intereses y evita la renovación de la gente.

- Reclutamiento externo

“El reclutamiento externo se da cuando al existir una determinada vacante la organización intenta cubrirla con personas extrañas o personas que no pertenecen a la empresa, es decir, con personal externo atraído por fuentes de reclutamiento como contactos con agencias, publicaciones en periódicos o redes sociales o con sindicatos”.

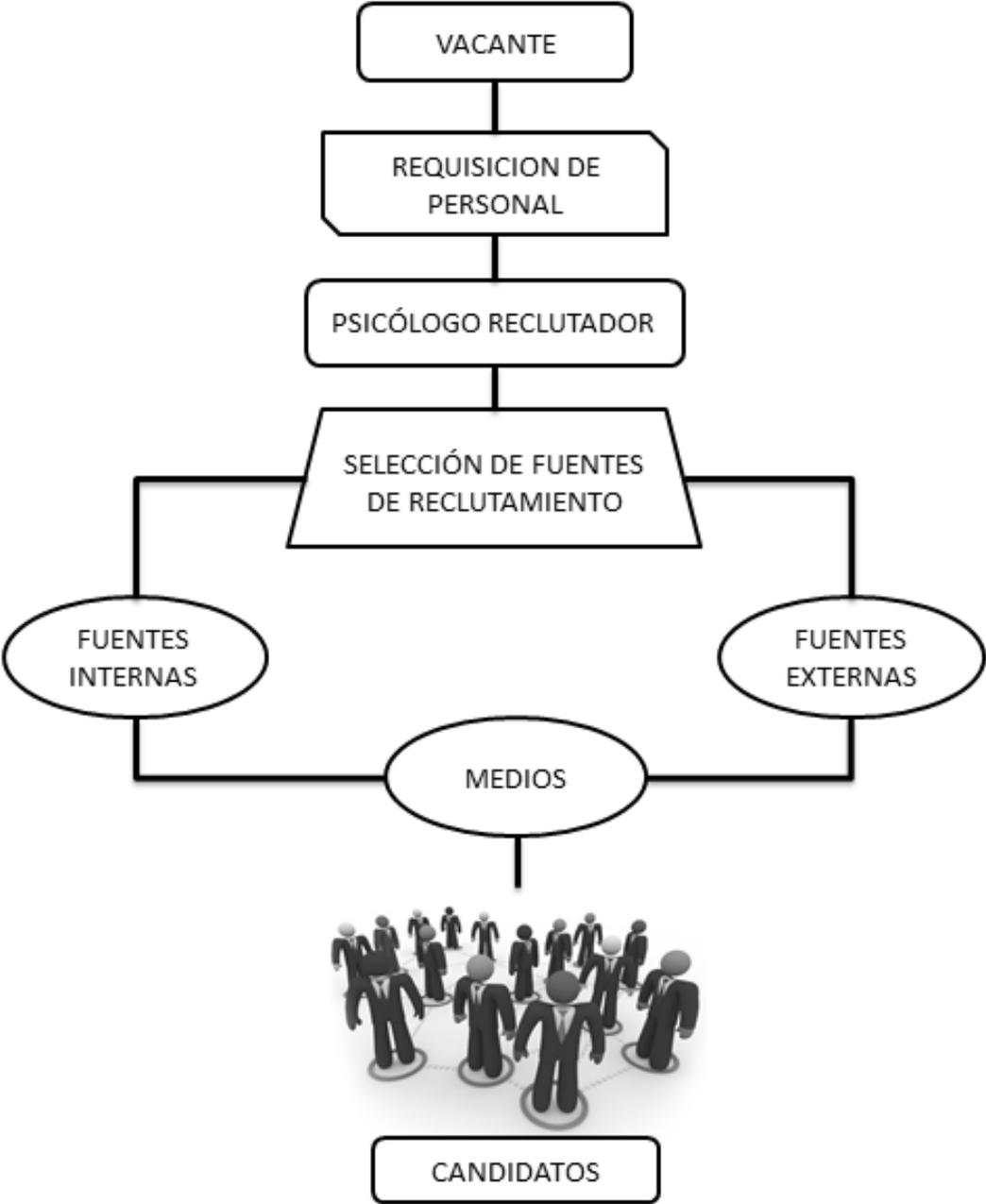
Las ventajas de este tipo de reclutamiento son que atrae nuevas experiencias a la organización renovando los recursos humanos y aprovecha las inversiones en formación y desarrollo profesional efectuadas por los postulantes u otras organizaciones. Como desventajas, el reclutamiento externo, es más costoso y tarda más que el reclutamiento interno, también es menos seguro ya que los candidatos son desconocidos. (Alles, 2006)

- Reclutamiento masivo

Este reclutamiento se realiza con el objetivo de captar a un gran número de candidatos cuando las organizaciones cuentan con un gran número de vacantes y poco tiempo para cubrirlas. Este tipo de reclutamiento requiere de varias personas para proporcionar una atención especializada en tiempos cortos.

A continuación se presenta un esquema del proceso de reclutamiento propuesto por Grados (2013).

Figura 1. Reclutamiento de personal



Grados (2013).

Para llevar a cabo el proceso de reclutamiento es necesario contar con fuentes las cuales se definen como aquellos lugares en donde se puede localizar, atraer y proveer candidatos a la empresa para poder cubrir la vacante que solicita en ese momento.

Existen dos tipos de fuentes de reclutamiento, las internas y las externas.

- Fuentes internas

Las fuentes internas se refieren a los lugares físicos permanentes que se encuentran dentro de la empresa u organización, por ejemplo:

1. Sindicatos: esta fuente funciona en el momento que la empresa requiera personal para una vacante o puesto sindicalizado.

2. Rotación de puestos: Se refiere a cuando los miembros de la organización pasan por varios puestos con la intención de expandir sus habilidades, conocimientos y capacidades. Esta fuente representa un excelente método para ampliar la exposición de la persona a las operaciones de la organización y para transformar a los especialistas en generalistas (Chiavenato, 2009).

3. Promoción interna: Esto sucede cuando el responsable del área de reclutamiento estudia las plantillas, los inventarios de recursos humanos o la historia laboral del personal, con el objetivo de determinar si existe o no un candidato viable para ser promovido (ascendido en forma vertical) o transferido (en forma horizontal), según el caso al puesto vacante (Grados, 2013).

4. Recomendados: Se utilizan cuando se hacen boletines de las vacantes entre los propios trabajadores a fin de establecer contacto con familiares o conocidos que reúnan las características o requisitos del puesto vacante, si es que la política de la empresa lo permite (Grados, 2013).

Fuentes externas

Este tipo de fuentes son a las que el reclutador debe recurrir referentes al aspecto profesional, educativo o técnico, y que son totalmente ajenas a la empresa. (Grados, 2013) Entre las más importantes se encuentran:

1. Universidades y escuelas: La finalidad es divulgar las oportunidades ofrecidas por la empresa. Aunque no haya vacantes por el momento, algunas empresas mantienen este sistema de forma institucional para intensificar la presentación de candidatos. Muchas empresas elaboran programas de reclutamiento mediante una gran cantidad de material de comunicación en las instituciones citadas (Chiavenato, 2011).

2. Asociaciones profesionales: así como en las universidades el vínculo hacia los colegios y asociaciones también debe buscarse, pues posibilita captar profesionistas con capacidades y talento, además de ofrecer también la realización de prácticas profesionales para identificar e incorporar el nuevo talento (Llanos, 2013)

3. Agencias de colocación: Con objeto de atender a empresas pequeñas, medianas o grandes surgió una infinidad de organizaciones especializadas en reclutamiento de personal. Este reclutamiento es uno de los más caros, pero se compensa por los factores de tiempo y rendimiento (Chiavenato 2011).

4. Juntas de intercambio: son reuniones que se realizan mensualmente, entre representantes de las áreas de reclutamiento de personal de diferentes empresas del mismo giro o zona geográfica, con la finalidad de intercambiar cartera de candidatos y mejorar sus prácticas en recursos humanos.

5. Ferias de empleo: son eventos masivos de reclutamiento es donde acuden cierto número de empresas con la finalidad de dar a conocer sus vacantes teniendo contacto directo con los candidatos un ejemplo de este tipo de fuente es la Feria del Empleo UNAM que organiza la BUT y que se lleva a cabo cada año y recibe a varias empresas reconocidas a nivel internacional.

6. Plan de becarios: Son estudiantes de los últimos semestres que se contratan en calidad de aprendices y han sido entrenados profesionalmente en algunas áreas de la organización por lo que se consideran candidatos potenciales o semillero de profesionistas para futuras postulaciones de la organización

7. Bolsas de trabajo

Para este informe es importante destacar el papel que tiene esta fuente de reclutamiento ya que en el servicio social se desarrolló dentro de la BUT.

Cuando una persona se encuentra desempleada o tiene deseos de desarrollarse en el ámbito laboral y profesional inicia un proceso de búsqueda de empleo.

Al iniciar este proceso es importante consultar vacantes en distintas fuentes, actualmente existen diversas formas de encontrar empleo pero una de las fuentes más importantes son las bolsas de trabajo ya que son el intermediario entre las empresas y los candidatos

Las bolsas de trabajo son un medio importante para la atracción de candidatos en el proceso de reclutamiento de las organizaciones y tienen el objetivo de seleccionar al que mejor se adecue al perfil solicitado.

Ayala (citado por Saucedo G., 2009) se refiere a bolsa de trabajo como aquellas empresas especializadas en buscar y dotar personal a las entidades solicitantes. La característica principal de estas oficinas es que abastecen personal que cumple con los requerimientos del solicitante, de acuerdo a especificaciones del puesto de trabajo, con la garantía de eficiencia y eficacia en el trabajo laboral.

De acuerdo con Saucedo, (2009) las bolsas de trabajo se crearon originalmente en las universidades en donde cada facultad contaba con una base de datos de los egresados y tenían contacto con empresas que solicitaban perfiles correspondientes a la carrera.

En la actualidad diversas universidades aun cuentan con este sistema de bolsa de trabajo, siendo este el lugar “físico” en donde los estudiantes y egresados pueden consultar las vacantes disponibles y tener contacto con las empresas solicitantes, también existen diversas instituciones que cuentan con este servicio.

Gracias a la tecnología también es posible consultar bolsas de trabajo en línea las cuales tienen la ventaja de que los candidatos son atendidos de manera inmediata al publicar su cv destacando su experiencia profesional y académica, así mismo cuentan con un buscador especializado en donde se seleccionan las ofertas que mejor se ajustan a las características del candidato. Otra de las ventajas es que las ofertas se actualizan diario teniendo mayor posibilidad de encontrar empleo

Es por todo esto que podemos señalar que las bolsas de trabajo son importantes en la búsqueda de empleo ya que se consideran como un gran mercado laboral y ofrecen un valioso servicio a aquellas personas que se encuentran en este proceso.

Continuando con el proceso otra parte importante son los medios de reclutamiento los cuales son de gran importancia y utilidad ya que son una vía de comunicación para dar a conocer las vacantes que se encuentran disponibles en la organización y comprenden distintos tipos de ambientes, es decir, llegan a todo tipo de estructuras socioeconómicas.

Los medios más utilizados son:

1. Periódico: es el medio de comunicación impreso que ofrece métodos efectivos para la identificación de candidatos ya que los avisos que en él se presentan pueden llegar a un mayor número de personas disponibles para cubrir la vacante.
2. Internet: en la actualidad y gracias a la tecnología es un medio rápido al cual la mayor parte de las personas tienen acceso a la búsqueda de empleo, este medio se puede dividir en dos
 - ❖ Bolsas de empleo: las cuales sirven como fuente pero se clasifica mayormente como medio, en esta encontramos agencias como Manpower, Occ Mundial, Bumeran, entre muchas otras.
 - ❖ Redes sociales: como LinkedIn, Facebook, Twitter, entre otras.

3. Radio: Es el medio más utilizado cuando se prepara un reclutamiento masivo ya que es un medio al que la mayor parte de las personas tiene acceso.
4. Revistas especializadas: son revistas utilizadas principalmente por empresarios e inversionistas en donde se pueden publicar vacantes disponibles en las organizaciones.

Para el reclutador los medios de reclutamiento son altamente importantes ya que estos le facilitaran la difusión de la vacante para que se cubra el puesto de la manera más rápida y eficaz posible.

Cuando el objetivo que tiene el proceso de reclutamiento se logra es momento de iniciar otro proceso sumamente importante denominado proceso de selección de personal que tiene como objetivo “buscar entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño personal, así como la eficacia de la organización” (Chiavenato, 2011).

La selección de personal inicia en el momento en que se tienen los candidatos probables para ocupar la vacante, estos deben ser evaluados de forma secuencial con la finalidad de elegir al que mejor se adecue al puesto (Grados 2013). Es decir, la selección de personal es la serie de técnicas encaminadas a encontrar a la persona adecuada para el puesto adecuado.

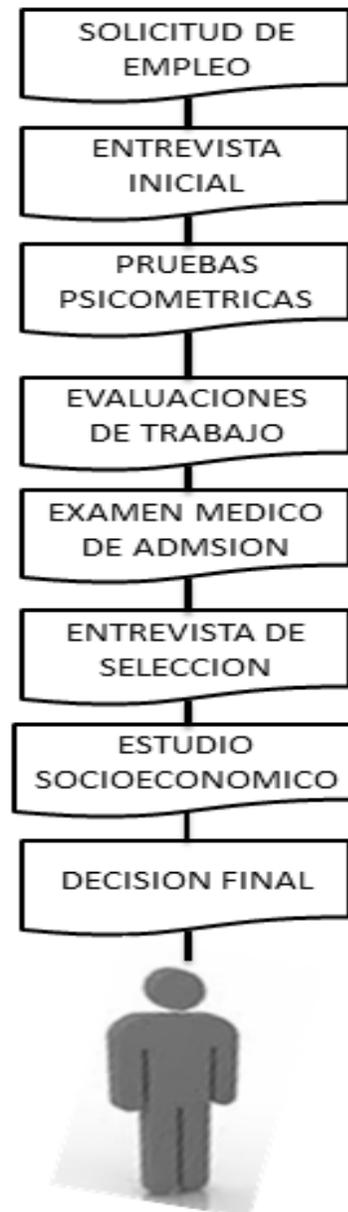
Existe el modelo tradicional de la selección de personal que con el paso del tiempo se ha ido modificando adecuándose a las necesidades de cada organización.

Este modelo está basado en un conjunto de filtros que se llevan a cabo para seleccionar de entre dentro un número de candidatos, a él o a aquellos que poseen las características necesarias para poder cubrir un puesto determinado dentro de la organización

Según Arias (citado por Fabela, 2014) el modelo de selección tradicional contempla las siguientes fases:

Figura 2

Proceso de Selección de personal.



Fabela (2014 p.16),

A continuación se detallan las fases de proceso de selección que se observan en la Figura 2.

- ❖ Solicitud de empleo: constituye una guía para la primer entrevista, debido a que contiene información personal y rígida que condensada por escrito (Llanos, 2005). Este formato es variable de acuerdo a las necesidades y características de cada empresa.
- ❖ Entrevista inicial: este tipo de entrevista tiene como objetivo conocer los aspectos más relevantes y necesarios del candidato con relación a los requerimientos del puesto.
- ❖ Pruebas psicométricas: el objetivo de estas pruebas es obtener aquella información del candidato que no es reconocible a simple vista. Por lo general se basan en evaluar tres aspectos: inteligencia, habilidad y personalidad. (Grados, 2013)
- ❖ Evaluaciones de trabajo: estas evaluaciones se refieren a las que realizan los jefes inmediatos para comprobar que el candidato posee las características necesarias para desempeñar sus actividades en el puesto.
- ❖ Examen médico de admisión: este tipo de evaluación se lleva a cabo para conocer las capacidades físicas del candidato y ver si estas son óptimas para el desempeño de las tareas sin tener consecuencias negativas para él p las personas que lo rodean,
- ❖ Entrevista de selección: el objetivo de esta entrevista es “comprobar que el candidato posee las características o competencias exigidas en el análisis de puestos, y en qué grado” (Olleros, 2005)
- ❖ Estudio socioeconómico: este estudio permite conocer las condiciones en las que se desarrolla el candidato corroborando la información proporcionada durante la entrevista inicial.
- ❖ Decisión final: se refiere a decidir si el candidato es el adecuado para cubrir la vacante y se basa en toda la información recabada durante el proceso.

Cada empresa ajusta el proceso de selección de acuerdo con las necesidades y políticas que se tengan con el fin de seleccionar al candidato que mejor cumpla con sus requerimientos para alcanzar cada uno de sus objetivos organizacionales.

Una vez concluido el proceso de reclutamiento y selección de personal la empresa toma la decisión de contratar a la persona que mejor se apega al perfil y es así como se inicia un proceso de suma importancia llamado inducción que nos ayudará a incorporar a la organización al nuevo colaborador para que este tenga un desempeño óptimo y satisfactorio durante su estancia.

CAPITULO II

Selección por competencias

En este capítulo se revisará a detalle el modelo de competencias en la selección de personal ya que tiene una amplia aplicación en la actualidad en diversas organizaciones y se considera importante al ser el modelo que se utiliza en la Bolsa Universitaria de Trabajo.

Es un hecho que en la actualidad las organizaciones se encuentran con la necesidad de innovar los procesos que incrementen su calidad y productividad y esto a su vez demanda una mayor exigencia para el momento de contratar al personal que reúna el perfil para contribuir al logro de los objetivos planteados. Es por este motivo que en diversas empresas la definición de competencias es clave para lograr de manera efectiva sus metas.

De acuerdo con Levy-Leboyer (2003) el termino competencia aparece hace más de treinta años para dar cuerpo a la idea de que ni los resultados escolares ni las notas en los test de aptitud y de inteligencia predicen el éxito profesional.

Gan y Soto (2007) citados por Gandarilla (2016) mencionan que David C McClelland, psicólogo y profesor en la Universidad de Harvard, en 1973 escribió un artículo que título “Evaluando la competencia en vez de la inteligencia” debido a su insatisfacción con los test de inteligencia tradicionales que eran aplicados para prevenir el desempeño laboral. En este artículo se sugería que tendría más sentido examinar las características de la personalidad (extroversión, empatía o perseverancia del individuo) como factores que contribuyen a un mejor desempeño en un trabajo específico.

McClelland diferenciaba algunas cualidades necesarias en la mayoría de los trabajos (orientación a la acción, decisión o sentido de logro) de otras cuestiones más técnicas que son importantes para el éxito académico. Para estas características personales, McClelland propuso el término “competencia”. (Gan y Soto, 2007 citado por Gandarilla, 2016).

De acuerdo con Peña (2005) el tema de las competencias en nuestro país es reciente y aparece primeramente relacionadas con los procesos productivos en las empresas en donde el desarrollo del conocimiento ha sido muy acelerado lo cual conduce a una necesidad de capacitar de manera continua al personal, independientemente del título, diploma o experiencia laboral previos.

La Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM define el termino competencia como “el conjunto de conocimientos, habilidades, comportamientos y motivaciones que tienen una relación con el desempeño sobresaliente de las personas en un puesto determinado” (DGOSE, 2016).

Según Alles (2010) “competencia hace referencia a las características de personalidad, devenidas en comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo”.

Miranda, citado por Vargas (2004) refiere que la competencia laboral comprende las actitudes, conocimientos y las destrezas que permiten desarrollar exitosamente un conjunto integrado de funciones y tareas de acuerdo a criterios de desempeño considerados idóneos en el medio laboral.

Al respecto, Pereda y Berrocal (2005), mencionan que las competencias se definen como: el conjunto de comportamientos observables que están causalmente relacionados con un desempeño bueno o excelente en un trabajo concreto y en una organización concreta.

Las competencias hoy en día proporcionan nuevas formas de selección de talento humano siendo este un proceso estratégico y crucial para el cumplimiento de los objetivos de la organización. (Fernández, 2014).

De acuerdo con Alles (2010) las competencias se definen en función de la misión, visión y estrategia de la organización con la participación de los directivos por su experiencia en el negocio o actividad. Esta definición de competencias permitirá elaborar un diccionario de competencias correspondientes a cada puesto de trabajo para que en un futuro en el proceso de selección se elijan a los candidatos que cumplan con las competencias requeridas. Además también se podrá evaluar

el desempeño de acuerdo al modelo de competencias y se podrá llevar a cabo una formación o desarrollo del personal.

Una vez que se concluye el modelo de competencias se sugiere el diseño de herramientas para la aplicación del proceso de selección, entre las principales podemos mencionar: entrevista por competencias, entrevista estructurada, Assesment Center Method. (Alles, 2010).

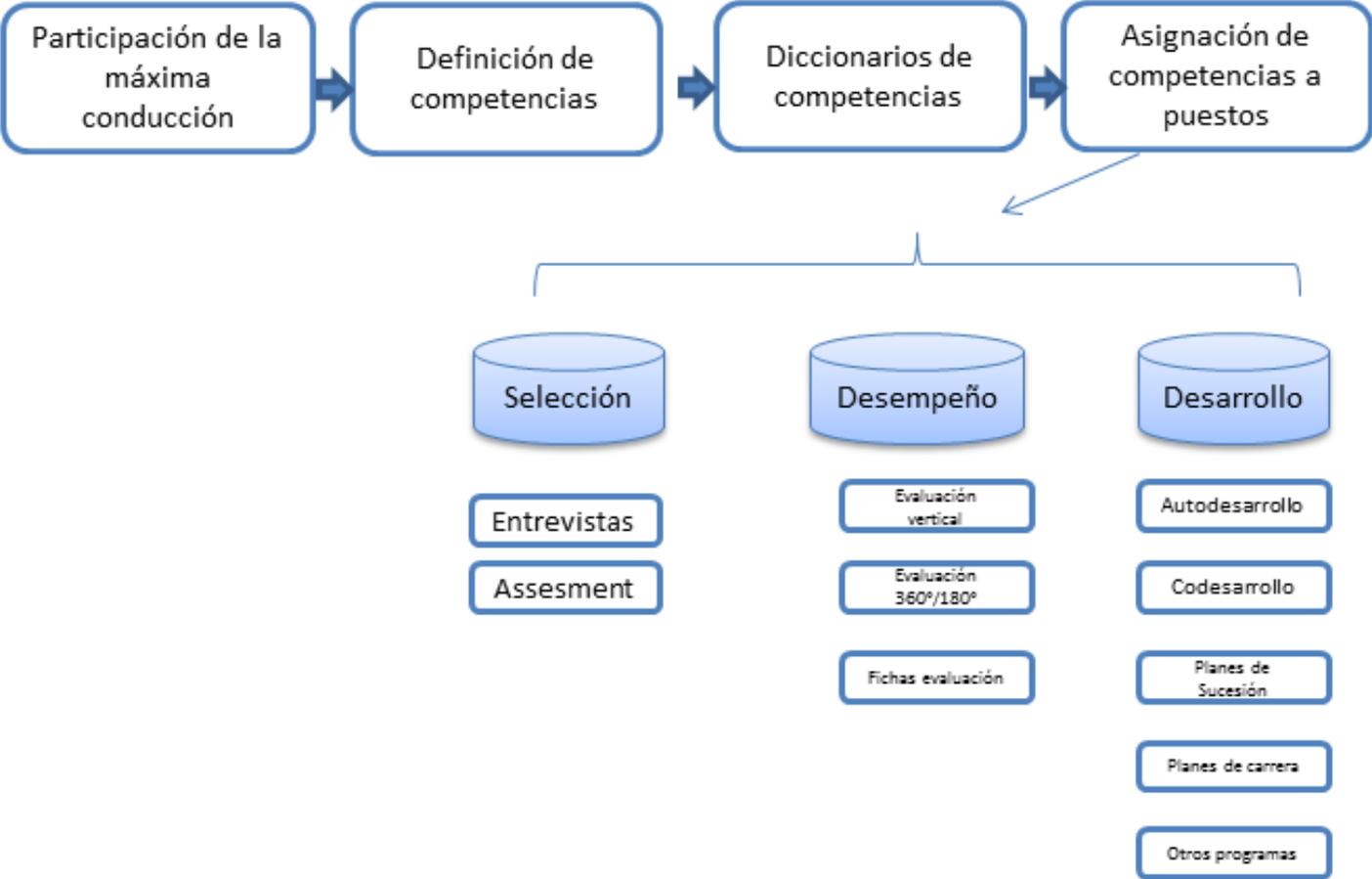
La entrevista por competencias tiene el objetivo de explorar las competencias específicas que están relacionadas con el puesto de trabajo utilizando preguntas que permitan a través de las respuestas, la observación de comportamientos requeridos en el puesto. (Alles, 2010).

En la entrevista estructurada las preguntas se fijan de antemano, con un determinado orden y contiene un conjunto de categorías u opciones para que el sujeto elija. (Bravo y cols, 2013).

El Assesment Center Method según Alles (2010) es un método que permite medir las competencias y debe ser diseñado a medida de cada organización presentando casos situacionales relacionados con la tarea actual o futura del evaluado tomando en cuenta los comportamientos referidos a cada competencia específica del puesto.

A continuación se muestra un esquema del proceso de selección por competencias propuesto por Alles (2010).

Modelo de Competencias



Algunas ventajas que tiene el modelo de selección por competencias es que proporciona una visión más completa de las áreas de oportunidad que tiene el candidato permitiendo con esto visualizar un desarrollo personal y profesional, también permite el fortalecimiento de la comunicación y las relaciones laborales al utilizar un lenguaje común y accesible para todos. (Fernández, 2014).

En conclusión el modelo de Selección por Competencias es un modelo innovador que permite enfocarse en el comportamiento de los candidatos a un puesto de trabajo independientemente de la experiencia o grado académico que este tenga, sin embargo, existen organizaciones que aún no consideran este tipo de modelo en sus estrategias para llevar a cabo el cumplimiento de sus objetivos.

CAPITULO III

Inducción de personal

Cuando una persona ingresa a una organización es importante el proceso de inducción ya que brindará confianza y seguridad al trabajador, así mismo, lo ayudará a tener una mejor adaptación con su ambiente laboral que se verá reflejada en su rendimiento y satisfacción influyendo en su decisión de continuar o no en la organización. Esto también tiene un impacto a nivel organización ya que puede disminuir los índices de rotación y los costos que involucra tener procesos de reclutamiento y selección.

De acuerdo con Grados (2013) “la inducción de personal se entiende como la etapa que se inicia con el contrato de un nuevo empleado a la institución, para adaptarse lo más pronto posible a su nuevo ambiente de trabajo, a sus compañeros, a sus nuevas obligaciones y derechos, a las políticas de la empresa.

La inducción es el proceso permanente para imbuir en todos los empleados las actitudes, normas, valores y patrones de conducta que prevalecen y son esperados por la organización y sus departamentos (Dessler, 2001).

Mercado (2003, citado por Corral, Gil, Velasco, Serrano, 2011) define la inducción como el conjunto de actividades que se realizan dentro de la administración de personal con el objeto de guiar, orientar e integrar al elemento nuevo al ambiente de trabajo.

Según Koontz y Weihrich (2004, Citado por Corral, Gil, Velasco, Serrano, 2011), un programa de inducción es un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos por emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción dado; habitualmente se apoya en presupuestos.

Una de las características más importantes de las empresas es la atención al cliente es por esto que los empleados deben manifestar los valores y

comportamiento que identifican a la organización y que los clientes esperan, estos valores se fijan en el trabajador desde el momento de la inducción.

La inducción se considera un proceso de socialización que ayuda al cumplimiento de los objetivos organizacionales. De acuerdo con Werther y Davis (2003, citado por Corral, Gil, Velasco, Serrano, 2011) al elaborar el programa de inducción, las empresas deben tomar en cuenta que este debe cubrir los siguientes objetivos:

- ✓ Reducir el nivel de ansiedad y nerviosismo al que se exponen, las personas al ingresar por primera vez a su lugar de trabajo.
- ✓ Ofrecer la información necesaria para trabajar en forma cómoda y eficaz.
- ✓ Ayudar al nuevo trabajador a comprender los aspectos específicos de su trabajo en la organización.
- ✓ Facilitar al personal de nuevo ingreso los aspectos básicos de la organización.
- ✓ Promover la adaptación de las características personales de los nuevos empleados con los demás de la organización.

De acuerdo con Grados (2013) este proceso inicia en el primer contacto del candidato con la empresa, es decir cuándo va a solicitar empleo y accede a las instalaciones. La inducción puede comenzar en el aspecto visual cuando al entrar a la empresa el candidato observa fotografías, folletos y puede observar la misión, visión y filosofía de la organización. Ya en el curso de inducción se complementara esta primera impresión de la organización. En esta parte se dedica más tiempo al área afectiva que se compone de:

1. Recepción: captar, percibir, sentir
2. Respuesta: emitir, transmitir, demostrar, expresar
3. Evaluación: estimar, apreciar, aquilatar

De acuerdo con Mendoza (2013) la inducción puede ser de dos tipos: inducción general e inducción específica.

La inducción general se define como “el conocimiento que la persona que ingresa debe adquirir respecto de la historia de la organización, su estructura, mercadeo y

esquema comercial; políticas de la empresa con respecto al personal, higiene y seguridad, medio ambiente; programas de salud laboral, calidad, cultura, misión, valores...” (Alles, 2010)

Este tipo de inducción tiene como objetivo principal comunicar la visión general de la empresa al nuevo colaborador para que se identifique con su entorno de trabajo. (Mendoza, 2013)

De acuerdo con Grados (2013), la inducción a la organización se conforma de varios aspectos que pueden ser complementarios o no como lo son la conferencia, curso, taller o platica que consiste en dar información general de la empresa, cabe mencionar que en la actualidad con el avance de la tecnología la inducción también puede ser de manera presencial o en línea.

Se considera importante que la inducción se conforme por los siguientes aspectos:

- Una breve historia de la empresa
- Misión y visión
- Giro
- Filiales (si es que existen)
- Productos o servicios que proporciona
- Cantidad de personas que ahí laboran
- Organigrama
- Ubicación
- Normas y reglamento interno
- Generalidades de seguridad

En cuanto la inducción especifica Alles (2010) la define como “una serie de conocimientos sobre funciones y actividades relacionadas con la posición”.

El objetivo principal de este tipo de inducción según Mendoza (2013) es brindar al nuevo ocupante del puesto los datos relacionados a sus funciones, interacción dentro de la organización y resultados esperados en la ejecución de sus actividades diarias. Este tipo de inducción debe ser supervisada por el

departamento de Recursos Humanos e impartida por el jefe o supervisor del área a la que se integra el nuevo colaborador.

Según Mendoza (2013) la propuesta de estructura de un procesos de inducción específica es la siguiente:

- Organigrama de la ubicación del puesto dentro de la organización
- Manual de funciones
- Manuales de procedimientos
- Espacio físico, equipos y materiales de trabajo
- Horarios, turnos, pausas y permisos
- Normas de seguridad, equipos de protección y riesgos laborales
- Obligaciones y derechos del colaborador

La integración de los trabajadores será adecuada dependiendo de la persona que exponga esta información, es decir, que sea un buen instructor así como de los apoyos didácticos que se utilicen.

Para lograr lo anterior se consideran importantes las siguientes recomendaciones:

1. Contar con material audiovisual que apoye y detalle un poco más lo que se expresó en la platica
2. Inducción en línea
3. Presentar al nuevo empleado de forma inmediata y cordial al jefe inmediato y a sus futuros compañeros.
4. Asignar un mentor que se encargue de dar la inducción de forma personalizada
5. Descripción del puesto por escrito, para que el trabajador vea hasta donde llegan los límites de sus funciones y responsabilidades, y de esta manera conozca qué es lo que la empresa espera de él.
6. Proporcionar al empleado un manual de bienvenida que consiste en un folleto grafico que debe contener información detallada de la empresa, ofrece la oportunidad de contener mayor información.

Un elemento importante durante el desarrollo de un programa de inducción es el Manual de Inducción ya que este es una herramienta útil para el empleado de nuevo ingreso, ya que en él están contenidos los aspectos más importantes de la organización que le permitirán sentirse familiarizado con ella y además el Manual es una fuente de información directa para el empleado, la cual podrá consultar las veces que considere necesarias. (Grados, 2013)

Este manual incluye los siguientes puntos:

- ✓ Bienvenida cordial
- ✓ Historia de la compañía
- ✓ Misión
- ✓ Distribución geográfica
- ✓ Principales instalaciones
- ✓ Descripción detallada de los productos o servicios que proporciona y a qué tipo de consumidores va dirigido
- ✓ Filosofía
- ✓ Organización de la empresa. Se nombran los departamentos y divisiones de la compañía. De ser posible se anotan los nombres de los principales ejecutivos
- ✓ Cantidad de personas que laboran en la actualidad en la empresa. De ser posible se anexa un organigrama
- ✓ Reglamento interno
- ✓ Informar si existe un departamento de seguridad industrial
- ✓ Reglas de seguridad
- ✓ Políticas de la empresa, por ejemplo:
 - Remuneración, días y procedimiento de pago
 - Prestamos
 - Promociones y ascensos
 - Asistencia, faltas, retardos
 - Existencia de permisos especiales y bajo qué condiciones se otorgan

- Horario de trabajo y de comida, si existe servicio de comedor interno
 - Localización de sanitarios, lavabos, etc.
 - Localización de tableros y boletines
 - Normas internas de trabajo
 - Adiestramiento, capacitación y desarrollo a los que tienen derecho
- ✓ Prestaciones, por ejemplo:
- Seguro de vida
 - Servicio médico
 - Caja de ahorros
 - Plan de jubilación
 - Vacaciones
 - Aguinaldo
 - Becas
 - Compras y precios especiales de los productos que elabora la empresa
- ✓ Plan de sugerencias
- ✓ Especificar días festivos en los que no se labora
- ✓ Actividades socioculturales
- ✓ Directorio

Grados (2003) señala que si el proceso de inducción se realiza de manera efectiva se podrán obtener las siguientes ventajas:

En cuanto la empresa:

1. Reduce costos de reclutamiento y selección + rotación + presupuesto para la selección
2. Se pueden detectar necesidades de capacitación
3. El individuo se identifica con la organización y los procedimientos
4. Crea una actitud favorable hacia la empresa
5. Hace que la persona sujeta a la inducción sienta que pertenece al grupo
6. Acelera su integración al grupo, subgrupos y ambiente laboral

7. Valora la tarea específica de su puesto
8. Acepta con mayor facilidad la autoridad
9. Conjunta los objetivos de la organización con sus objetivos personales
10. Se compromete moralmente con la organización
11. Se identifica altamente con la organización
12. La reacción del trabajador con la organización será de máximo rendimiento, satisfacción propia, colaboración y cooperación entusiasta
13. La mayoría de los empleados respetara las reglas si durante la inducción comprendió mejor su significado
14. Permite afinar los perfiles
15. Verifica aspectos de seguridad e higiene
16. Cuida los aspectos legales mostrados en la Ley Federal del Trabajo

Existen otros beneficios que se basan en la inducción que se lleva en cuanto al puesto, estos beneficios son los siguientes:

1. Permite que el individuo realice con mayor facilidad sus labores
2. Labora con más seguridad en su tarea
3. Modifica las actitudes del personal, despertando en ellos sentimientos más favorables con respecto al puesto y a la empresa
4. Evita interrupciones con preguntas sobre información de la empresa
5. Disminuye el porcentaje de accidentes
6. Incrementa el porcentaje de aceptación de las normas de seguridad

De acuerdo con Grados (2003) el proceso de inducción permite que el individuo realice con mayor facilidad y seguridad sus labores, modifica sus actitudes despertando en ellos sentimientos más favorables con respecto al puesto y a la empresa y con esto también disminuye el porcentaje de accidentes.

En conclusión podemos decir que la inducción es de suma importancia dentro de las organizaciones ya sea la inducción a general o la inducción específica, sin embargo, no siempre se lleva a cabo o simplemente no se contempla como un aspecto relevante causando perspectivas negativas en el personal.

CAPITULO IV

Propuesta de un curso de inducción para prestadores de servicio social de la BUT

Actualmente en la Bolsa Universitaria de Trabajo resulta complejo reconocer al personal que ahí labora esto dificulta el desempeño de las actividades que como prestador de servicio social se deben realizar ya que solo se tiene contacto directo con el jefe inmediato y no existe comunicación con las demás personas del área para resolver dudas o solucionar las situaciones del día a día que requieren de un experto, de igual forma se carece de un curso de capacitación formal para los alumnos que ingresan en este programa de la BUT.

Justificación

De acuerdo con Grados (2003) el proceso de inducción puede lograr efectos positivos como incrementar la satisfacción del trabajador, en este caso es importante considerar esto ya que en muchos de los casos el servicio social resulta ser la primer experiencia laboral del universitario.

Es por esto que la propuesta de mejora al servicio social es el diseño de un curso de inducción general para que los prestadores de servicio social de la BUT se adapten de forma adecuada a su entorno laboral, tengan un proceso de socialización positivo con sus compañeros, incrementen su desempeño obteniendo una perspectiva positiva de la institución, este programa también incluye algunos aspectos de la inducción específica del puesto que permitirá conocer las actividades que deberá desempeñar dentro de la BUT.

La inducción para los prestadores se compone de un curso presencial de 3hrs en las instalaciones de la BUT y se apoya en un manual de inducción el cual será entregado a los prestadores para que lo tengan como material de consulta.

Al finalizar el curso los prestadores deberán contestar un pequeño cuestionario para evaluar la efectividad de la inducción y recibirán un recorrido por las

instalaciones de la DGOA para conocer de manera formal al personal que ahí labora.

Procedimiento de la elaboración del programa de inducción

Para elaborar el programa de inducción de los prestadores de servicio social de la BUT se llevaron a cabo los siguientes pasos:

1. Se realizó una investigación bibliográfica sobre la inducción de personal para conocer más del tema.
2. Se recopiló la información más relevante de la institución como lo son:
 - ✓ Historia de la DGOAE
 - ✓ Objetivo de la DGOAE
 - ✓ Organigrama
 - ✓ Servicios que ofrece la DGOAE
 - ✓ Historia de la BUT
 - ✓ Objetivo de la BUT
 - ✓ Servicios que ofrece la BUT
 - ✓ Objetivo del programa “Apoyo a la búsqueda de empleo de los universitarios”
 - ✓ Actividades que realiza el prestador de servicio social de la BUT
 - ✓ Reglamento de la BUT
 - ✓ Horario
 - ✓ Calendario
 - ✓ Ubicación
 - ✓ Directorio
3. Se planeó cada una de las actividades, recursos y tiempos necesarios para llevar a cabo el curso de inducción, elaborando una carta descriptiva que será útil para el instructor.
4. Posteriormente se elaboró el manual de inducción con la información recopilada sobre la institución.
5. Por último se creó el cuestionario de evaluación que permita medir la efectividad del programa de inducción.

6. Curso de inducción

El curso de inducción general se conforma de los siguientes aspectos básicos y relevantes que se darán a conocer a los prestadores de servicio social.

- ✓ Bienvenida
- ✓ Historia de la DGOAE
- ✓ Objetivo de la DGOAE
- ✓ Organigrama
- ✓ Servicios que ofrece la DGOAE
- ✓ Historia de la BUT
- ✓ Objetivo de la BUT
- ✓ Servicios que ofrece la BUT
- ✓ Objetivo del programa “Apoyo a la búsqueda de empleo de los universitarios”
- ✓ Actividades que realiza el prestador de servicio social de la BUT
- ✓ Reglamento de la BUT
- ✓ Horario
- ✓ Calendario
- ✓ Ubicación
- ✓ Directorio
- ✓ Referencias

Este curso tiene una duración de 3hrs y se imparte en una sola sesión, al finalizar se complementa con un pequeño recorrido por las instalaciones de la DGOAE, con los encargados de la BUT para que los prestadores sean presentados de manera formal con el personal.

A continuación se puede observar la carta descriptiva del curso con las actividades que se llevarán a cabo.

Curso de inducción para prestadores de servicio social de la BUT	
Duración:	3hrs
Objetivo:	El prestador de servicio social conocerá la BUT y las actividades que realiza para facilitar su desempeño y tener una mejor adaptación durante el desarrollo de su Servicio Social.

Tema	Actividad	Tiempo	Recursos necesarios	Técnica
Recepción	Registro de asistencia y entrega de manual de inducción y etiquetas a los participantes	10min	Listas de asistencia y manuales de inducción	ninguna
Bienvenida	Bienvenida cordial a los participantes y presentación de las autoridades de la BUT presentes en el curso	10min	Diapositiva 1, pg. 1 del manual de inducción	Expositiva
Presentación	Presentación de cada uno de los participantes pidiendo que formen un círculo, se dirá el nombre y el de la persona anterior formando una cadena con los nombres de todos los participantes.	10min	Etiquetas para nombres de los participantes	Cadena de nombres
Historia de la DGOSE	Presentar de manera breve la historia de la DGOSE con ayuda de un video	10min	Video 1, pag. 2 del manual de inducción	Audiovisual
Objetivo de la DGOSE	Pedir a uno de los participantes que lea el objetivo que tiene la DGOSE	5min	Diapositiva 4, pg. 3 del manual de inducción	Lectura dirigida
Organigrama	Mostrar el organigrama de la DGOSE ubicando al depto. de la BUT	5min	Diapositiva 5, pg. 3 del manual de inducción	expositiva
Servicios que	Comentar de manera breve los	10min	Diapositiva 6 y 7,	Expositiva

ofrece la DGOSE	servicios que ofrece la DGOSE, resaltando el servicio de la BUT		pg. 4 del manual de inducción	
Historia de la BUT	Presentar de manera breve la historia de la BUT	10min	Diapositiva 8, pg. 5 del manual de inducción	Expositiva
Objetivo de la BUT	Pedir a uno de los participantes que lea el objetivo que tiene la BUT	10 min	Diapositiva 8, pg. 5 del manual de inducción	Lectura dirigida
Servicios que ofrece la BUT	Presentar cada uno de los servicios que ofrece la BUT por medio de un video	10min	Video 2, pg. 6 y 7 del manual de inducción	Audiovisual
Objetivo del programa "Apoyo a la búsqueda de empleo de los universitarios"	Pedir a uno de los participantes que lea el objetivo del programa.	5min	Diapositiva 12, pg. 8 del manual de inducción	Lectura dirigida
RECESO		10min		
Actividades que realiza el prestador de servicio social de la BUT	Lanzar preguntas sobre las actividades que desempeñan los prestadores de servicio social e ir explicando cada una	10min	Diapositiva 13, 14 y 15, pg. 8 y 9 del manual de inducción	Interrogativa
Reglamento de la BUT	Pedir a los participantes que lean de manera individual las reglas de la BUT para comentarlas posteriormente en grupo.	15min	Diapositiva 16 y 17, pg. 10 del manual de inducción	Lectura individual
Horario	Presentar el horario de labores de la BUT y comentar el horario que debe cubrir el prestador de servicio social	5min	Diapositiva 18, pg. 10 del manual de inducción	Expositiva

Calendario	Presentar el calendario de la UNAM marcando los días que se suspenden las labores en la BUT	5min	Diapositiva 19, pg. 11 del manual de inducción	Expositiva
Ubicación	Comentar de manera breve la ubicación de la BUT	5min	Diapositiva 20, pg. 12 del manual de inducción	Expositiva
Directorio	Comentar brevemente los datos que se muestran en el directorio de la BUT	5min	Diapositiva 21, pg. 12 del manual de inducción	Expositiva
Recorrido por las instalaciones de la BUT	Se les invita a los participantes a realizar un pequeño recorrido por las instalaciones de la BUT marcando las principales oficinas y las rutas de emergencia, indicando también la localización de servicios como los son áreas de comedor, sanitarios, cubículos de entrevista, sala de espera, etc.	20min	Ninguno	Visita de instalaciones
Despedida	Se les agradece la participación a cada uno de los asistentes y se les reitera la cordial bienvenida y se da como finalizada la sesión	10min	Ninguno	Ninguna

Manual de inducción

El manual de inducción será entregado al prestador de servicio antes de comenzar el curso ya que contiene los aspectos que se revisaran durante la sesión.

En el anexo 4 se muestra el manual elaborado para el programa de inducción de los prestadores de servicio social de la BUT.

Cuestionario de evaluación

Este cuestionario fue diseñado con el fin de evaluar la afectividad del programa de inducción y realizar mejoras en un futuro, consta de 15 reactivos y cada uno tiene 2 opciones de respuesta.

En el anexo 4 se puede observar el cuestionario de evaluación para el programa de inducción.

Resultados obtenidos en el servicio social

Durante la realización de mi servicio social en la BUT pude realizar cada una de las actividades que marca el programa de “Apoyo a la búsqueda de empleo de los universitarios”. Estas actividades contribuyeron de manera importante en el desarrollo de mi formación profesional como psicóloga.

Una de las actividades realizadas en la BUT fue la difusión de vacantes, la cual permitió desarrollar las habilidades de comunicación efectiva, manejar y conocer de los medios de reclutamiento así como desarrollar mi creatividad para la atracción de candidatos a cada una de las vacantes disponibles que ofrecían los tres grupos de intercambio de cartera, en total logré la publicación de aproximadamente 100 vacantes tanto en Facebook como en el sistema automatizado de la BUT.

Por otra parte, en mi estancia realice 5 entrevistas basadas en el modelo de competencias cada una complementada con una realimentación a los candidatos. Estas entrevistas se llevaron a cabo para un proceso de CONCANACO en donde solicitaban becarios, es decir, estudiantes de los últimos semestres de las licenciaturas en: economía, relaciones internacionales y derecho. La realización de entrevistas contribuyó a la mejora de mis habilidades de comunicación y me permitió conocer el modelo de competencias más a fondo mediante la práctica.

En cuanto a la planeación y organización, tolerancia a la frustración y trabajo bajo objetivos, la BUT me permitió el desarrollo y mejoramiento de estas competencias mediante la planeación de un reclutamiento masivo para PEPSICO obteniendo un total de 120 personas registradas en una semana, de las cuales 83 personas asistieron el día del evento. También pude colaborar como apoyo en un reclutamiento masivo para Nestlé y otro para P&G.

Otra de las actividades que permiten el mejoramiento de estas competencias es la impartición de los talleres que ofrece la BUT, en donde pude participar como instructora del taller “Estrategias para la búsqueda de empleo” el cual fue adaptado para un reclutamiento de becarios que solicitaba P&G.

Por último, la BUT contribuyó a mi desarrollo de habilidades sociales al permitirme participar en las juntas de intercambio de cartera de los grupos GIA, CON-COM y ENLACE así como al ser coordinadora de anfitriones en la Feria del Empleo 2015, en donde coordiné las actividades de los universitarios voluntarios para apoyar la logística los días del evento así como en el servicio y atención a las empresas participantes en la feria, fortaleciendo con esto, competencias como el liderazgo, la comunicación, la organización y el trabajo bajo presión.

En conclusión realizar el servicio social fortalece y desarrolla competencias básicas que un psicólogo debe tener para enfrentarse al mundo laboral y ejercer la profesión.

Recomendaciones y sugerencias

La BUT tiene como objetivo atender a los universitarios en cuanto a su búsqueda de empleo, pero es justo esta población la que menos conoce sobre los servicios de la BUT e incluso hay quienes ni siquiera saben que cuentan con una bolsa de trabajo universitaria es por este motivo que una de mis recomendaciones es que se realicen trabajos que ayuden a la difusión de la BUT ya que sus servicios son de suma importancia y son realizados por especialistas que sin duda alguna se preocupan por las problemáticas de la comunidad.

Esta difusión podría realizarse de diferentes formas por ejemplo con la colocación de stands en las distintas facultades y escuelas de la UNAM que promuevan los servicios que se ofrecen y generen un vínculo con los jóvenes universitarios.

La siguiente recomendación se enfoca a la propuesta de este informe que sería la implementación de un curso de inducción como el que se muestra ya sea de manera presencial o incluso podría considerarse adaptarlo para que sea realizado en línea con las adecuaciones y condiciones necesarias para que tenga los resultados positivos deseados.

Otra de las recomendaciones es que se creen espacios especiales para la realización de entrevistas ya que muchas veces la disponibilidad de los cubículos es muy poca y las entrevistas se tienen que realizar en las oficinas, esto provoca que el candidato se exponga a distractores que pueden afectar su desempeño en la entrevista.

Existe otra problemática en la BUT, desafortunadamente la mayoría de las ofertas se dirigen solo a un determinado sector de la población universitaria enfocado a las áreas administrativas mi recomendación en este caso es que se realice una investigación de empresas o instituciones que se interesen en las demás carreras y así realizar una mayor difusión de este tipo de ofertas dándoles una oportunidad de empleo a toda la comunidad.

Otra recomendación es la creación de una base de datos general para todos los prestadores de servicio social generando un intercambio de candidatos y por ende un trabajo más óptimo al enviar universitarios a las organizaciones interesadas.

También como recomendación puede considerarse que se realice un seguimiento de manera más formal con cada uno de los candidatos que se postulan, promoviendo la comunicación entre los universitarios y la BUT y generando mayores resultados favorables en cada uno de los casos.

Referencias

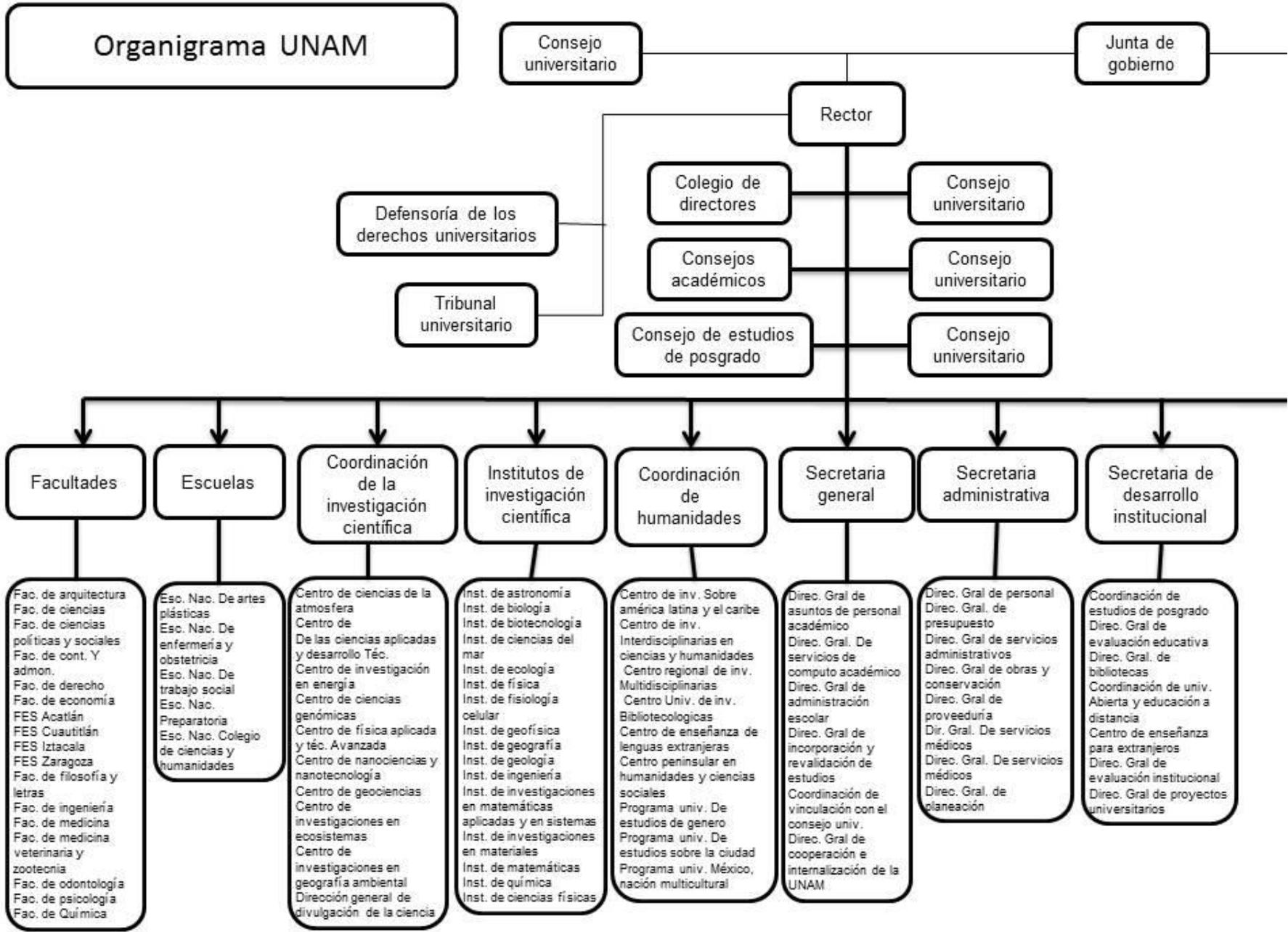
- Agenda estadística UNAM (2014) disponible en <http://www.planeacion.unam.mx/Agenda/2014/disco/> consultado diciembre 2015
- Alles M. (2006) Selección por Competencias, Argentina; Granica.
- Alles M. (2010) Selección por Competencias, Argentina; Granica.
- Bravo, L., Torruco, U., Martínez, M., Varela, M. (2013) La entrevista, recurso flexible y dinámico. Investigación en educación médica Vol. 2, Núm. 7 pp. 162-167
- Chiavenato, I. (2011) Administración de Recursos Humanos (9° edición) México; Mc Graw Hill.
- Corral C., Gil M., Velasco R., Serrano M. (2011) La importancia del programa de inducción, en las empresas del sector servicio. Revista El Buzón de Pacioli, Número Especial 74, disponible en: www.itson.mx/pacioli
- Cronología histórica de la UNAM (2015) disponible en <https://www.unam.mx/acerca-de-la-unam/unam-en-el-tiempo/cronologia-historica-de-la-unam/1910> consultado diciembre 2015
- Dessler G. (2001) Administración de personal (8° edición) México: Pearson Educación.
- Dirección General de Orientación y Servicios Educativos, (2016) disponible en [Http://www.dgose.unam.mx](http://www.dgose.unam.mx) consultado noviembre 2016
- Dirección General de Planeación (2016) Memoria UNAM 1993, disponible en <http://www.planeacion.unam.mx/Memoria/anteriores/1993/dgov.php> consultado noviembre 2016
- Fabela, J. (2014) Propuesta de un modelo de selección de personal. Universidad Nacional Autónoma de México, México.

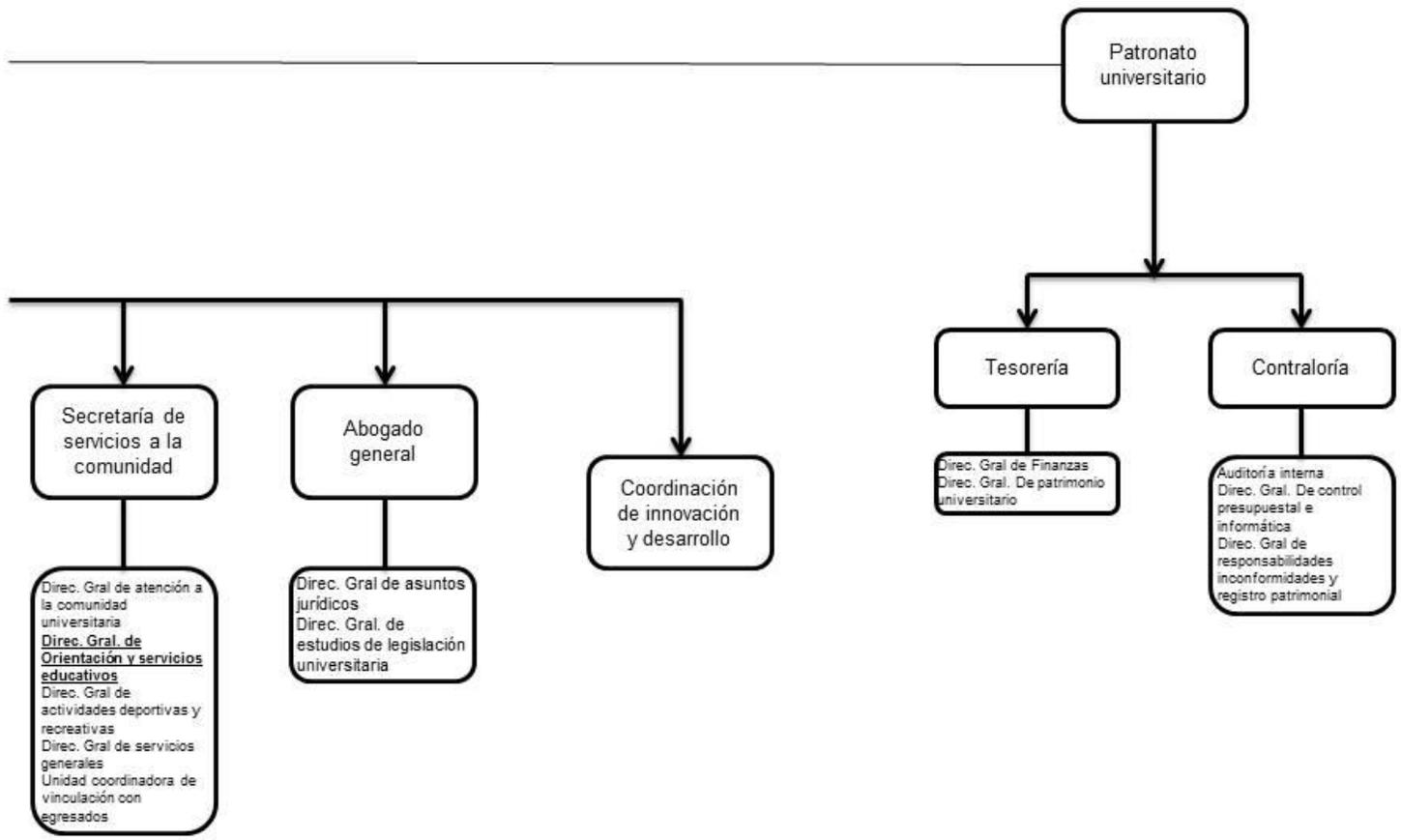
- Fernández, N. (2014) Propuesta de un modelo de selección del talento humano por competencias. Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Fundación UNAM (2016) Valores UNAM. Un eje universitario. La otra cara de la UNAM disponible en http://www.fundacionunam.org.mx/de_la_unam/valores-unam/
- Gandarilla, M. (2016) Diseño de una propuesta de intervención en reclutamiento y selección de personal, para una institución religiosa, a través de un modelo por competencias. Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Grados J. (2013) Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal México: Manual Moderno
- Informe anual DGOSE (2015) Programas y servicios de la DGOSE disponible en: <http://www.dgose.unam.mx/dgose/informe/informe/index.html#/28/zoomed>
consultado noviembre 2015
- Levy-Leboyer (2003). Gestión de las competencias. Cómo analizarlas, cómo evaluarlas y cómo desarrollarlas. Barcelona: Gestión 2000.com
- Llanos, J. (2013) Integración de Recursos Humanos (2da edición). México; Trillas
- Legislación universitaria (2002) Ley Orgánica de la UNAM. Instituto de investigaciones jurídicas de la UNAM. Disponible en <http://info4.juridicas.unam.mx/unijus/unv/7/3.htm?s=unjs> consultado noviembre 2015
- Ley reglamentaria del artículo 5° constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal. Última reforma publicada DOF 19-08-2010 Disponible en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/208.pdf>
- Mendoza T. (2013) Elaboración de un manual de inducción para el personal de la editorial Bosco. Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador
- Olleros, I. (2005) El proceso de capacitación y selección de personal (3ra edición). Barcelona; Gestión 2000

- Olvera G. (2008) Las competencias más solicitadas en el mercado laboral de la Bolsa Universitaria de Trabajo. Revista Xihmai Vol. 3, N° 5
- Peña, S. (2005) Modelo de selección de personal con base a perfil de competencias. Innovaciones de negocios. Recuperado de: www.web.facpya.aunl.mx/rev_in/Revistas/2.1/A9.pdf. Recuperado el 20 de febrero 2017
- Pereda y Berrocal 2005. Técnicas de gestión de recursos humanos por competencias (2ª edición) Madrid. Editorial Universitaria Ramón Arece.
- Portal de estadística universitaria UNAM (2015) disponible en <http://www.estadistica.unam.mx/numeralia/> consultado diciembre 2015
- Saucedo G., Quiroz C., Velazco F., (2009) Diseño de una bolsa de trabajo en una universidad. México. Disponible en: <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no63/4b-siseno de bolsa de trabajo modificado 2.pdf>
- Sistema de información automatizada de servicio social UNAM (2016) disponible en: https://www.sias.unam.mx/consulta?numero_cuenta=309072630&sistema_pertenece=dgae&facultad_id=17&carrera_id=37
- Servicio Social Universitario DGOSE (2015) disponible en <http://www.dgoserver.unam.mx/portaldgose/servicio-social/htmls/ss-universitario/ssu-definicion.html> consultado noviembre 2015
- UNAM: estrategias para incorporar egresados al mercado laboral (2014) Universia, México disponible en <http://noticias.universia.net.mx/empleo/noticia/2014/01/30/1079079/unam-estrategias-incorporar-egresados-mercado-laboral.html> consultado diciembre 2015
- Vargas, F. (2004) 40 preguntas sobre competencia laboral. Montevideo, CINTERFOOR

-Villanueva M. (2012) Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM. Un caso de éxito. Universo laboral disponible en <http://www.revistauniversolaboral.com/universolaboral2/index.php/biblioteca/exclusivas/item/334-bolsa-universitaria-de-trabajo-de-la-unam-un-caso-de-exito.html> consultado diciembre 2016

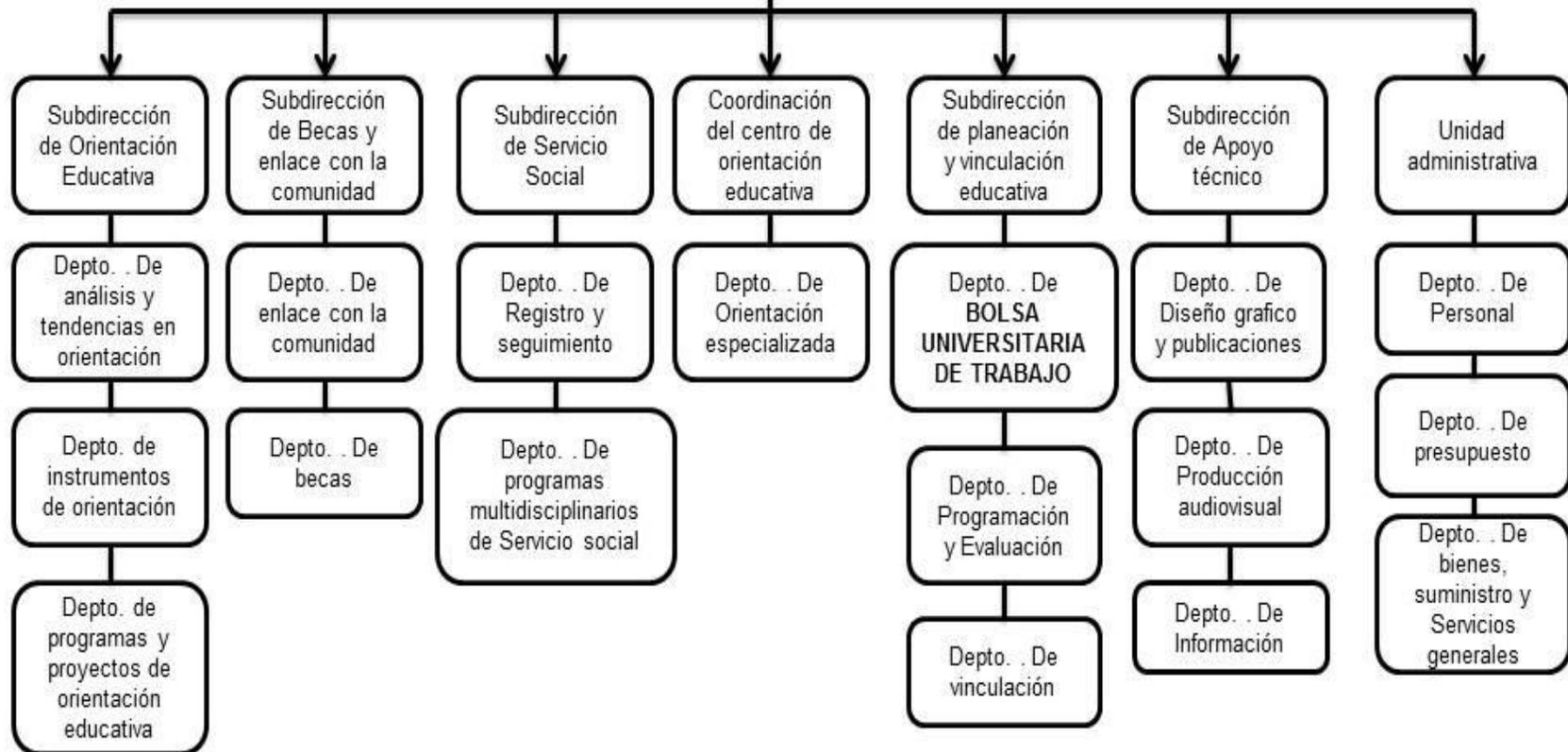
ANEXO 1





ANEXO 2

Organigrama DGOSE



ANEXO 3

**Manual de inducción para
prestadores de servicio social
de la Bolsa Universitaria de
Trabajo**

INDICE

Bienvenida	1
Historia de la DGOAE	2
Objetivo de la DGOAE	3
Organigrama	3
Servicios que ofrece la DGOAE	4
Historia de la BUT	5
Objetivo de la BUT	5
Servicios que ofrece la BUT	6
Objetivo del programa “Apoyo a la búsqueda de empleo de los universitarios”	8
Actividades que realiza el prestador de servicio social de la BUT	8
Reglamento	10
Horario laboral	10
Calendario	11
Ubicación	12
Directorio	12
Referencias	13

Bienvenida

Estimado Universitario,

Hoy comienza una etapa importante en el transcurso de tu vida profesional, inicias tu servicio social y lo haces en esta que es tu segunda casa: la UNAM, es por esto que te queremos dar una cordial bienvenida a la Bolsa Universitaria de Trabajo. Esperamos que este trayecto te sea agradable ya que contamos con un buen equipo de trabajo, esto sin duda alguna también dependerá de tu compromiso y cooperación.

¡Bienvenido al Servicio Social de la BUT!

Historia de la DGOAE

La Dirección General de Orientación y Servicios Educativos (DGOAE) de la UNAM es una dirección que brinda atención a los universitarios ofreciéndoles orientación educativa y vocacional.

La DGOAE era conocida como la Dirección de Orientación Vocacional (DGOV) la cual tenía como objetivo otorgar orientación educativa de calidad a los estudiantes, a fin de integrarlos a la institución y con base en sus intereses y aptitudes lograrán un mayor rendimiento escolar y encausarán su vida profesional, permitiéndoles ser útiles a sí mismos, a su familia y a la sociedad.

En agosto de 1997 se inicia un trabajo conjunto entre la DGVO, la BUT y el Servicio Social que consolida en marzo de 1998 con la creación de la DGOAE.

Esta nueva dirección facilita, actualiza y brinda un mejor servicio a los universitarios estudiantes y egresados ofreciendo una orientación más completa ayudándolos también su inserción al mercado laboral con mayor probabilidad de éxito profesional.



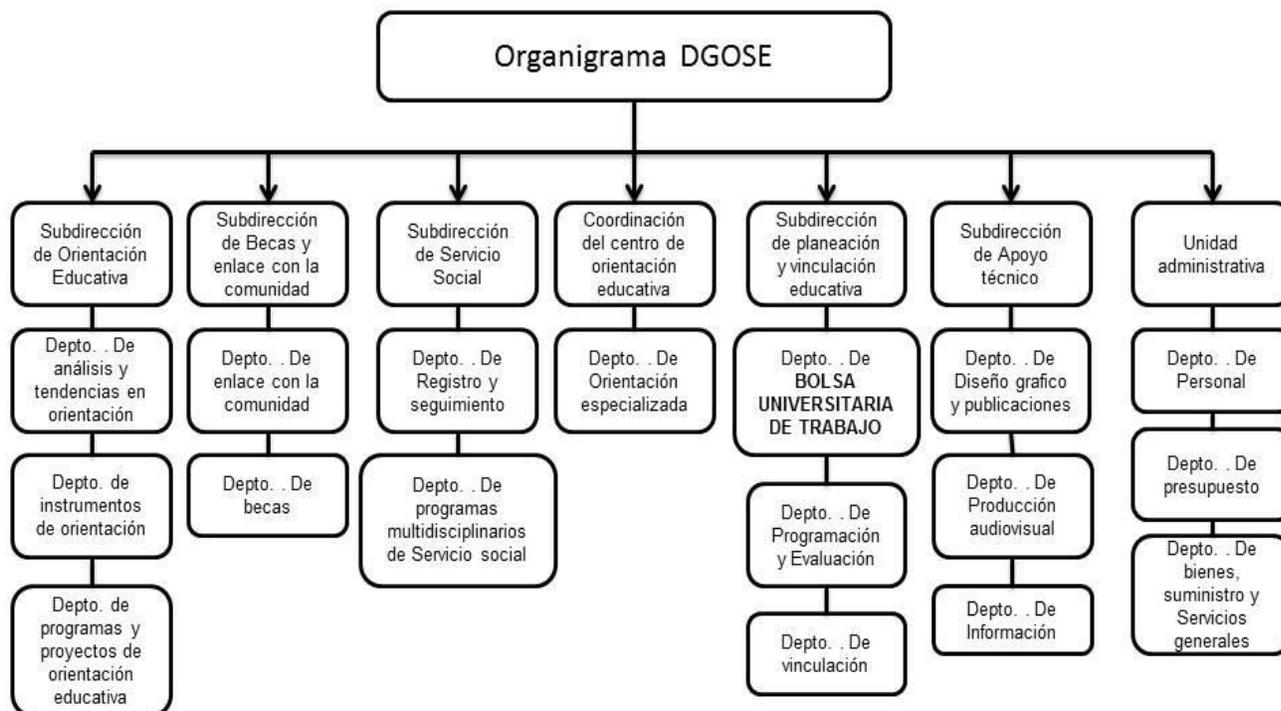
Objetivo de la DGOAE

La DGOAE tiene como misión coadyuvar a la **formación integral** de los alumnos, a través de propiciar su **desarrollo personal, académico y profesional** durante su tránsito por la Universidad, mediante la prestación de diversos **servicios educativos y de orientación**.



Entre sus objetivos destacan el fomentar diseños de **orientación** a los estudiantes, establecer **programas** para favorecer la permanencia y el desempeño académico, orientar la vinculación social y laboral de los estudiantes así como su toma de decisiones.

Organigrama



Servicios de la DGOAE

Los servicios de la DGOAE están disponibles para estudiantes y egresados de escuelas y facultades UNAM.

Los programas que ofrece son los siguientes:

6. Orientación educativa
 - I. Integración y Adaptación a la Institución
 - II. Apoyo a la Toma de Decisiones

7. Becas
 - I. Programa de atención integral para becarios
 - II. Sistema universitario de información de becas
 - III. Programas de becas de bachillerato y licenciatura
 - IV. Programa de becas nacionales para la educación superior

8. Servicio social
 - I. Programas ámbito rural
 - II. Programas ámbito urbano
 - III. Promoción y difusión del servicio social
 - IV. Portales electrónicos

9. Bolsa de trabajo
 - I. Programa de primer empleo
 - II. Feria del Empleo UNAM

10. Premios y reconocimientos
 - I. Estudiantes de alto rendimiento académico
 - II. Premio al talento del bachillerato universitario
 - III. Olimpiada universitaria del conocimiento
 - IV. Premio al Servicio Social Dr. Gustavo Baz Prada

Los servicios que ofrece la DGOAE son los siguientes:

4. Enlace con la comunidad estudiantil
5. Radio y TV
6. Centro de Orientación Educativa

Historia de la BUT

La Bolsa Universitaria de Trabajo (BUT) se crea en abril de 1954 gracias a un grupo de autoridades universitarias que se cuestionaban que era lo que pasaba con los universitarios una vez que terminaban su estancia en la universidad.

Posteriormente, cuando se forma la DGOAE, la BUT comienza a buscar mayores oportunidades para los egresados en diversas empresas. Es así como se inicia una investigación con el personal de Recursos Humanos de diversas empresas para conocer sus procesos de reclutamiento y selección de personal y así ubicar las competencias básicas para los universitarios.

Con base en este modelo de competencias es que la BUT brinda la atención a los universitarios, ya sea por medio de sus talleres o de forma individual y personalizada, sobre la inserción al mercado laboral.

Objetivo de la BUT

Apoyar al estudiante y egresado de la UNAM en su incorporación al mercado de trabajo dotándoles, bajo un modelo de competencias, de las estrategias y herramientas que le permitan satisfacer sus expectativas y motivaciones, enriqueciendo así su relación con el medio laboral.



Servicios que ofrece la BUT

La BUT ofrece diferentes herramientas para la inserción al mercado laboral, como lo son:

Ofertas
de
empleo

- ✓ El sistema automatizado para consulta de ofertas y candidatos

El Sistema Universitario es un sistema en línea permite que las empresas lleven a cabo un registro en la siguiente página electrónica <http://bolsa.trabajo.unam.mx> para publicar sus vacantes, así mismo los universitarios publican su currículum para que dichas empresas puedan ver su perfil y también para que puedan postularse a ofertas de empleo.

- ✓ Cursos y talleres basados en el modelo de competencias
- ✓ Herramientas para Elaborar un Currículum
- ✓ Preparando mi Entrevista de Trabajo
- ✓ Estrategias para la Búsqueda de Empleo



Estos talleres tienen como objetivo desarrollar y/o mejorar las estrategias y herramientas con las que cuentan los universitarios para su incorporación al mercado laboral.

- ✓ Feria del empleo

En esta feria participan más de 200 empresas importantes en el país que ofrecen vacantes de nivel profesional. La feria está dirigida a los alumnos de últimos semestres de licenciatura y posgrado, así como a los egresados de la UNAM con el fin de facilitar su incorporación en el mercado laboral.



1. Reclutamientos especiales

Este tipo de reclutamientos se realizan cuando las empresas lo solicitan. Por lo general se llevan a cabo cuando empresas reconocidas lanzan programas de becarios y desean que los universitarios sean parte de sus programas ofreciéndoles así su primera experiencia laboral.



2. Programa de conferencias y cursos con empleados.

La BUT ofrece conferencias con colaboración de expertos en temas relacionados con la búsqueda de empleo las cuales se llevan a cabo en diferentes escuelas y facultades de la UNAM.



Programas de la BUT

La BUT también cuenta con el programa de primer empleo que tiene como objetivo identificar a los recién egresados de licenciatura para incorporarlos a empresas e instituciones en calidad de becarios, con el fin de que desarrollen las competencias requerida en sus diferentes áreas y con base en la evaluación de desempeño, se incorporen a las vacantes de la empresa.

Objetivo del programa “Apoyo en la búsqueda de empleo a los universitarios”

Este programa tiene como objetivo general apoyar a los prestadores de servicio social de la BUT en su proceso de formación y capacitación con estrategias que les permitan, en la práctica, realizar procesos de reclutamiento, selección y capacitación a universitarios en busca de empleo.

Actividades que realizará el prestador de servicio

Las principales actividades que se realizan en dicho programa son las siguientes:

8. Difusión de Vacantes disponibles en las empresas registradas en la BUT
9. Recepción y revisión de CV´s para que los candidatos que cumplan con el perfil sean enviados a las empresas solicitantes.



Existen dos formas de recibir CV´s:



- III. Mediante la difusión en redes sociales, proporcionando el correo de la BUT para el envío de CV
 - IV. Por medio del Portal de la BUT, en donde los universitarios consultan las vacantes publicadas y registran su CV
10. Asistencia mensual a juntas de intercambio de cartera de tres grupos de empresas: GIA (empresas de giro automotriz) CON-COM y ENLACE (empresas de consumo masivo).
11. La BUT ofrece tres talleres para el apoyo a los universitarios en la búsqueda de empleo:
- I. Herramientas para elaborar un Currículum
 - II. Preparando mi entrevista de trabajo
 - III. Estrategias para la búsqueda de empleo



12. Asesoría personalizada a los universitarios en donde se les brindan herramientas para para la elaboración de un CV efectivo y para tener una entrevista por competencias exitosa en su búsqueda de empleo.



13. Realización de entrevistas de selección por competencias en donde se citan a universitarios que cumplan con el perfil requerido y se haga un filtro más específico para las empresas que lo soliciten.

14. Organizar y llevar a cabo la Feria del empleo de la UNAM llevada a cabo una vez al año durante el mes de Septiembre, con una duración de 2 días.

Reglamento

1. Respetar el horario de servicio que se acordó previamente
2. Respetar a tus compañeros de trabajo
3. No ingerir alimentos dentro de los cubículos de la BUT
4. Pedir con anticipación los cubículos para la realización de entrevistas
5. Portar el gafete entregado por la BUT
6. Registrar las actividades realizadas durante las horas de servicio
7. Cuidar y respetar las instalaciones y sus servicios
8. Mantener limpia el área de trabajo
9. Siempre dejar el material y equipo de cómputo como se encontró
10. Acudir con el personal especializado si se presenta algún inconveniente



Horario laboral

Todos los prestadores de servicio social pueden realizar sus labores dentro de un horario que va de 9hrs a 18hrs de lunes a viernes cumpliendo con un total de 480 horas de servicio, realizando un mínimo de 4hrs al día.



Calendario

NOVIEMBRE 2015

L	M	M	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	▼	28	29
30						

DICIEMBRE 2015

L	M	M	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

ENERO 2016

L	M	M	J	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

FEBRERO 2016

L	M	M	J	V	S	D
1	▶	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29						

MARZO 2016

L	M	M	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

ABRIL 2016

L	M	M	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

MAYO 2016

L	M	M	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	▼	28	29
30	31					

JUNIO 2016

L	M	M	J	V	S	D
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

JULIO 2016

L	M	M	J	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

AGOSTO 2016

L	M	M	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
▶	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Semestre 1
 ▶ Inicio ciclo escolar 10/Agosto/2015 ▼ Fin ciclo escolar 27/Noviembre/2015

Semestre 2
 ▶ Inicio ciclo escolar 2/Febrero/2016 ▼ Fin ciclo escolar 27/Mayo/2016

Días inhábiles

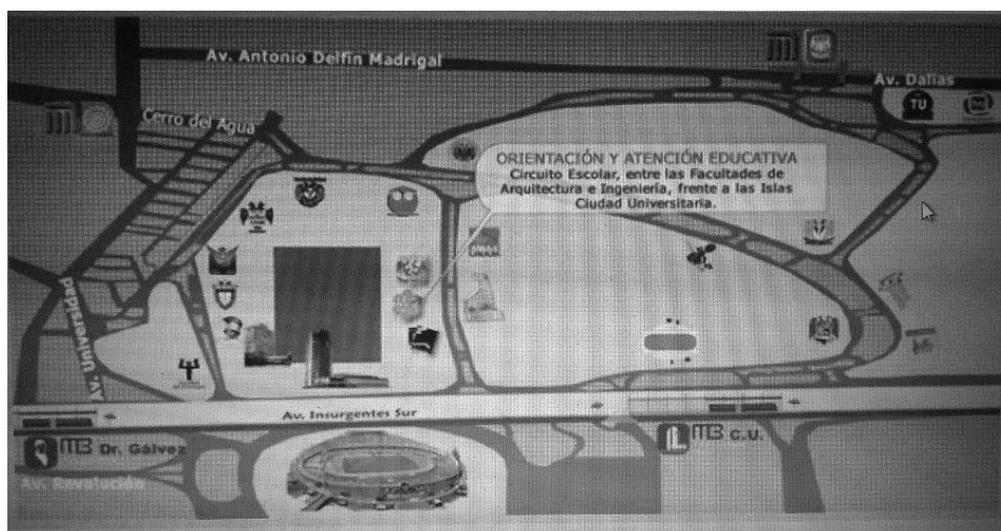
Septiembre 15 y 16	Enero 1	Marzo 21
Noviembre 1, 2 y 16	Febrero 1	Mayo 1, 10 y 15
Diciembre 12 y 25		

Exámenes
 ● Asueto Académico
 ○ Vacaciones Administrativas
 ● Período Intersemestral

CICLO ESCOLAR 2016-2017

Ubicación

Circuito Escolar, Entre las Facultades de Arquitectura e Ingeniería
Ciudad Universitaria, Delegación Coyoacán
C. P. 04510, México, D. F.



Directorio

Dr. Germán Álvarez Díaz de León
Director General
Teléfono 5622-0424, Fax 5616-2079
gadl@unam.mx

Lic. José Apolo Granados Gallardo
Secretario Auxiliar
Teléfonos 5622-6666 Extensión UNAM 40237
joseapol@unam.mx

Lic. Laura Patricia Montoya Jiménez
Jefa del Departamento de Bolsa Universitaria de Trabajo
Teléfonos 5622-0420, 5622-0421 y 5622-0426 Ext. UNAM 40349
lmontoya@unam.mx

Referencias

- Dirección General de Orientación y Servicios Educativos, 2015 disponible en: <Http://www.dgose.unam.mx> consultado noviembre 2015
- Dirección General de Planeación, 2015. Memoria UNAM 1993 disponible en: <http://www.planeacion.unam.mx/Memoria/anteriores/1993/dgov.php> consultado noviembre 2015 consultado noviembre 2015
- Informe anual DGOSE, 2015. Programas y servicios de la DGOSE, disponible en: <http://www.dgose.unam.mx/dgose/informe/informe/index.html#/28/zoomed> consultado noviembre 2015
- Villanueva M. 2012. Bolsa Universitaria de Trabajo de la UNAM. Un caso de éxito. Universo laboral, disponible en: <http://www.revistauniversolaboral.com/universolaboral2/index.php/biblioteca/exclusivas/item/334-bolsa-universitaria-de-trabajo-de-la-unam-un-caso-de-exito.html> consultado noviembre 2015

ANEXO 4

Cuestionario de evaluación para el programa de inducción

Instrucciones: lea cada afirmación y marque con una (x), según le haya parecido el programa de inducción.

	SI	NO
1. Me proporcionaron un manual de inducción		
2. Me hicieron sentir bienvenido		
3. Me explicaron la historia de la institución en la que voy a realizar mi servicio social		
4. Me explicaron los objetivos que tiene la BUT		
5. Me explicaron las actividades que realiza la BUT		
6. Me explicaron las actividades que debo realizar como prestador de servicio social		
7. Me proporcionaron los horarios de trabajo		
8. Me proporcionaron el calendario oficial de actividades		
9. Me explicaron el reglamento interno de la BUT		
10. Me invitaron a recorrer las instalaciones de la DGOSE		
11. Durante el recorrido me presentaron de manera formal con el personal de la BUT		
12. Me señalaron la ubicación de la DGOSE		
13. Me hicieron sentir parte del equipo de trabajo de la BUT		
14. Me dieron oportunidad de expresarme		
15. Me proporcionaron información que resolviera todas mis dudas		

GRACIAS POR TU PARTICIPACION