



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES**

**“DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA OPTIMIZAR LA BÚSQUEDA DE
VACANTES EN EL ÁREA CLÍNICA, SOCIAL, EDUCATIVA Y
NEUROPSICOLÓGICA”.**

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

**PRESENTA:
MARISOL GONZÁLEZ GONZÁLEZ**

**DIRECTORA
MTRA. ISAURA ELENA LÓPEZ SEGURA**

**REVISOR
MTRA. MARIA DEL SOCORRO LAURA ESCANDÓN GALLEGOS**

**JURADO
MTRA. MARIA DEL SOCORRO LAURA ESCANDÓN GALLEGOS
DRA. MARÍA DEL CARMEN GERARDO PÉREZ
LIC. CONCEPCIÓN CONDE ÁLVAREZ
LIC. GUADALUPE OSORIO ÁLVAREZ**

CIUDAD UNIVERSITARIA, D.F.

NOVIEMBRE 2015





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

A MIS PADRES: POR SU APOYO INCONDICIONAL DURANTE TODA MI VIDA.

ESTO ES PARA USTEDES.

A MIS ABUELOS

A MI TÍA CRISTI

A MI TÍA JOVIS

A LA UNAM

A LA MTRA. ISAURA E. LÓPEZ SEGURA

A LA LIC. MARÍA EUGENIA MARTÍNEZ ESPÍRITU SANTO

A MI JURADO

ÍNDICE

RESUMEN	6
DATOS GENERALES DEL PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL.....	8
CONTEXTO DE LA INSTITUCION Y DEL PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL	11
ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL SERVICIO SOCIAL.....	12
OBJETIVOS DEL INFORME DE SERVICIO SOCIAL.....	16
Objetivo General	16
Obejtivo Específico	16
CAPÍTULO 1: RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.....	17
1.1 Definición de Reclutamiento.....	18
1.2 Fuentes de Reclutamiento.....	20
1.2.1 Fuentes de Reclutamiento Interno	20
1.2.2 Fuentes de Reclutamiento Externo	25
1.2.3 Fuentes de Reclutamiento Mixto.....	27
1.3 Medios de Reclutamiento.....	28
1.4 Definición de Selección de personal.....	30
1.5 Proceso de Reclutamiento y Selección	31
CAPÍTULO 2: BOLSAS DE TRABAJO	39
2.1 Antecedentes	39
2.2 Tipos de Bolsas de Trabajo.....	40
2.3 El uso de las tecnologías de información en Bolsa de Trabajo.....	41
2.4 Tipos de Bolsas de Trabajo On-Line	44
CAPÍTULO 3: PROPUESTA: DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA OPTIMIZAR LA BÚSQUEDA DE VACANTES EN EL ÁREA CLÍNICA, SOCIAL, EDUCATIVA Y NEUROPSICOLÓGICA.	47
3.1. Introducción.....	47
3.2. Justificación.....	48

3.3. Procedimientos: Estrategias para optimizar la búsqueda de vacantes	48
RESULTADOS.....	53
Resultados en cuanto a formación profesional obtenidos por el prestador de servicio social.....	54
Resultados en cuanto a las competencias y habilidades obtenidas por el prestador de servicio social	54
Impacto del trabajo del prestador de servicio social en el Departamento de Bolsa de Trabajo y la Facultad de Psicología.....	55
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS	57
ANEXOS	59
REFERENCIAS Y FUENTES DE INFORMACIÓN CONSULTADAS	65

RESUMEN

Se realizó el servicio social en Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología donde las actividades principales fueron proporcionar atención especializada a los alumnos y egresados de la Facultad de Psicología, mediante el uso de entrevista, revisión de su Curriculum Vitae, ofrecerles vacantes del área de su preferencia, además de la inscripción a empresas las cuales se interesan en contratar a alumnos de la Facultad de Psicología para su inserción en el mercado laboral. El área de impacto que se tiene con este programa es hacia la comunidad universitaria, específicamente de la Facultad de Psicología, apoyando también en el área administrativa ya que se elaboraban una serie de reportes como las cartas de presentación laboral y de prácticas profesionales, donde el sector beneficiado es directamente alumnos y ex alumnos de la Facultad.

En Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología se reciben vacantes de diferentes áreas, aunque en su mayoría son del área laboral principalmente sobre reclutamiento, selección y capacitación de personal, durante el periodo en que realicé mi servicio social, se detectó una problemática relacionada con el proceso de reclutamiento en el contacto a las instituciones, esto se debe a que en Bolsa de Trabajo llegan alumnos de todas las áreas, la mayoría de ellos no pertenecían al área laboral, algunas veces cuando las pocas vacantes que existían de su área, con la necesidad que tenían de un trabajo, escogían vacantes que no requerían personas con experiencia ó esperaban meses para regresar ó se iban sin ninguna vacante, por lo tanto en este Informe propongo el diseño de una estrategia para que Bolsa de Trabajo tenga un mayor número de vacantes para las otras áreas solicitadas por los alumnos y egresados de la Facultad de Psicología; clínica, educativa, social y neuropsicología, con el fin de crear estrategias para optimizar la búsqueda de vacantes en esas áreas.

Se presenta el fundamento teórico metodológico de la propuesta, iniciando en el Capítulo uno de Reclutamiento y Selección, en el cual se explicará que es el Reclutamiento, Tipos y Medios de Reclutamiento que existen, como se define la Selección de Personal y el Proceso de Reclutamiento y Selección según varios autores.

En el Capítulo dos de Bolsas de Trabajo, se explicarán los antecedentes de las Bolsas de Trabajo, su definición, la importancia de las tecnologías en Bolsa de Trabajo y los Tipos de Bolsa de Trabajo On- line y otros medios similares que utilizan las organizaciones como outsourcing, consultores, etc.

Por último en el Capítulo tres de la propuesta, se dará una breve introducción sobre la importancia de este informe, una justificación de la propuesta y se expondrán el diseño de las estrategias paso por paso para conseguir más vacantes de las diferentes áreas de la psicología en Bolsa de Trabajo.

Para concluir con este Informe se verán los resultados obtenidos durante el Servicio Social tanto a nivel personal, profesional y a nivel de la institución, también se incluirán algunas sugerencias y limitaciones de la propuesta y por último se muestran las referencias y algunos documentos utilizados en la parte de anexos.

PALABRAS CLAVES: Bolsa de Trabajo, Reclutamiento y Selección, Servicio Social.

DATOS GENERALES EN EL PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL

El servicio social se define según el Reglamento General del Servicio Social de la UNAM (1985), se entiende por servicio social universitario la realización obligatoria de actividades temporales que ejecuten los estudiantes de carreras técnicas y profesionales, tendientes a la aplicación de los conocimientos que hayan obtenido y que impliquen el ejercicio de la práctica profesional en beneficio o en interés de la sociedad.

El servicio social le permite al estudiante desarrollarse en diferentes ámbitos como:

A) En el ámbito formativo, entendido como el proceso de construcción de saberes científicos, sociales, artísticos y humanísticos que facilitan el desarrollo de la estructura ética/moral de la persona y dan sentido a la integración del perfil profesional:

- Consolidar la formación académica.
- Poner en práctica los conocimientos adquiridos en las aulas.
- Adquirir nuevos conocimientos y habilidades profesionales.
- Aprender a actuar con solidaridad, reciprocidad y a trabajar en equipo.
- Conocer y tener la posibilidad de incorporarse al mercado de trabajo.

B) En el ámbito social participando en los diferentes campos de la actividad humana como son salud, educación, cultura, equidad de género, medio ambiente, producción de bienes y servicios, derechos humanos, ciencia y tecnología; incentivando la fructificación de talentos y capacidades de creación, en la atención/gestión de sus condiciones y problemas, que serán asumidas con autorresponsabilidad como:

- Tomar conciencia de la problemática nacional, en particular la de los sectores mas desprotegidos del país.
- Extender a la sociedad los beneficios de la ciencia, la técnica y la cultura.
- Poner al servicio de la comunidad los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridos.

C) En el ámbito retributivo contribuir 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, habilidades y actitudes, al:

- Reconocer el costo de la educación recibida y retribuir a la sociedad con acciones responsables.
- Privilegiar el compromiso adquirido con la sociedad, atendiendo las necesidades y problemas de los grupos vulnerables.
- Retribuir a la sociedad los recursos destinados a la educación pública.
- Poner en práctica las competencias adquiridas para realizar trabajo comunitario

La Misión del servicio social consiste en contribuir a la formación integral del estudiante universitario, mediante la participación y puesta en práctica de sus capacidades en la solución de los problemas y necesidades del país, a través de actividades que fortalezcan su conciencia ética, moral, humanista y de retribución a la sociedad, a la vez que desarrolle habilidades y estrategias que faciliten su incorporación al mercado laboral.

Por otro lado la visión del Servicio Social es una oportunidad de cooperación incluyente y de reciprocidad; un espacio de aprendizaje y fuente del saber; un medio de cultura y educación disponible para todos, que permite el reconocimiento y fortalecimiento de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; un lugar en donde el arte y la ciencia sean amalgama de la calidad humana y profesional. El servicio social será un tiempo y lugar, en donde impere y se incentive el desarrollo de la excelencia humana

En cuanto a los objetivos del servicio social son los siguientes:

- ❖ Impulsar el desarrollo profesional y humano del pasante mediante el compromiso social
- ❖ Impulsar a ser activo y solidario en la solución de problemas o necesidades del país
- ❖ Impulsar actitudes cívicas, críticas y propositivas en favor de la consolidación de cuadros de excelencia humana, como base para un futuro próspero de la nación.

El servicio social es indispensable para los estudiantes de la UNAM, en este caso para los alumnos de la Facultad de Psicología, debido a que les ayuda a adquirir experiencia, además de que pueden comprender un poco el mundo laboral, en mi caso el servicio social se realizó en Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología debido a que el área de la psicología en la que quiero formarme profesionalmente es en el área laboral, por lo que este informe esta orientado a ayudar a este Departamento.

Nombre del Programa del servicio social: Apoyo al Departamento de Servicio Social y Bolsa de Trabajo.

Clave: 2014-12/23-675.

Institución: Universidad Autónoma de México

Dependencia ejecutora: Facultad de Psicología, Programa de servicio social y Bolsa de Trabajo

Nombre y Grado del Supervisor: Lic. María Eugenia Martínez Espíritu Santo.

CONTEXTO DE LA INSTITUCION Y DEL PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL

Realicé el servicio social en la Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología, este Departamento tiene el propósito de servir como enlace entre estudiantes y egresados de la carrera con organismos y empresas de los sectores social, público y privado que requieran de su trabajo profesional. Es decir, tiene como objetivo general servir de enlace entre empresas e instituciones y estudiantes o egresados que desean incorporarse al mercado de trabajo, ofreciendo la oportunidad de asesoría personalizada en el uso de herramientas para la búsqueda de empleo.

Su misión es ofrecer a los estudiantes y egresados de la facultad de psicología de la UNAM opciones de empleo, contactando con organismos de los sectores social, público y privado que requieren psicólogos de las diferentes áreas de aplicación, así como dar a conocer el campo de acción del psicólogo (Facultad de Psicología UNAM, 2015, <http://www.psicologia.unam.mx/bolsa-de-trabajo>).

Su visión es ser el sitio principal que los ofertantes de empleo contacten para la búsqueda de psicólogos de las diferentes áreas de aplicación (Facultad de Psicología UNAM, 2015, <http://www.psicologia.unam.mx/bolsa-de-trabajo/>).

Su población consiste en alumnos de la Facultad de Psicología de la UNAM, ya sea estudiantes, pasantes, titulados, con especialidad o maestría de las diferentes áreas de la Psicología como laboral, clínica, experimental, social, neuropsicología y educativa.

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL SERVICIO SOCIAL

En la bolsa de trabajo podemos encontrar que se manejan actividades variadas principalmente basadas en el reclutamiento y selección de personal. Se dividen en dos partes:

A) Atención a Alumnos o Egresados.

Como ya se mencionó anteriormente Bolsa de Trabajo atiende diariamente, a los alumnos o ex alumnos que la visitan para buscar empleo, éstos van desde alumno de la facultad de 5°- 8° semestre hasta pasantes, titulados o con posgrado.

1) **Informes e Inscripción:** Cuando vienen por primera vez se les informa que para ver las vacantes disponibles se deben inscribir, así que se les entrega un formato de Curriculum Vitae ó CV (ver Anexo 1), para que sepan como redactarlo adecuadamente, al mismo tiempo se les pide que lean el formato por si surgen dudas poder resolverlas mediante ejemplos, también en ese formato se engrapa un cuadro donde se describen los requisitos para inscribirse (1 fotografía tamaño infantil, 2 impresiones del CV con una foto escaneada, 1 impresión del Historial Académico y 1 copia del título si es que son titulados). Una vez que los alumnos regresan con los documentos anteriormente mencionados se procede a hacerles un expediente para archivarlo en las carpetas de bolsa de trabajo. Para hacer un expediente se siguen estos pasos:

1.1) **Llenar el Formato de Inscripción para Candidatos:** El alumno debe llenar este formato (ver Anexo 2.) el cual incluye los datos generales de la persona, datos sobre como prefieren la vacante (sueldo mínimo deseado, si están dispuestos a viajar, a cambiar de residencia y en que área de la psicología desea trabajar). Al terminar se le asigna su número de Folio dependiendo su situación académica (si es estudiante, pasante o titulado) y del área de la psicología a la que pertenece, debe decir el número de Folio cada vez que quiera ver vacantes.

1.2) **Revisión de CV:** Mientras la persona llena el formato, se realiza la revisión del CV, esto es con el fin de saber como se presenta el alumno a una empresa y si contiene los datos necesarios (fotografía escaneada, nombre y carrera, datos generales, objetivo profesional, formación profesional, experiencia profesional, experiencia laboral, cursos, talleres y diplomados, idiomas y paquetería, áreas de interés, etc.).

1.3) **Retroalimentación de CV:** Cuando la persona termina de llenar el Formato de Inscripción, se le da retroalimentación a su CV explicando el porque esta bien o mal su CV, al finalizar se le entrega la copia corregida, mientras que la segunda copia la almacenamos en su expediente. El alumno deberá traer la copia ya corregida de su CV para agregarla a su expediente y borrar la anterior.

1.4) **Carta Compromiso:** Se le entrega al alumno 2 copias del formato llamado Carta Compromiso (ver Anexo 3), el cual contiene las reglas que la persona esta dispuesta a aceptar al inscribirse a bolsa de trabajo (reportar cuando exista algún problema con la vacante o cuando el candidato consiga trabajo, asistir a las vacantes que el candidato elija, bien presentado, si el candidato deja de asistir por más de 6 meses entonces se le da de baja, etc.). Una vez que la persona firma los documentos se queda con la segunda copia de la carta compromiso.

2) **Reclutamiento:** Se debe buscar a los candidatos que cuentan con los requisitos necesarios para postularse a las vacantes, para lo cuál se cuenta con las siguientes alternativas:

2.1) **Reclutamiento Interno:** Una vez inscrita la persona, puede consultar las vacantes, si a la persona le interesa la vacante y cumple con los requisitos se le dan los datos para contactar a la empresa, estos varían, ya que la empresa puede pedir:

- **Enviar CV:** en tal caso se le da al candidato únicamente el correo de la persona o empresa.
- **Acudir a una cita:** en este caso se le da la dirección de la empresa e indicaciones para que llegue como los transportes que se encuentran cerca.
- **Agendar una cita:** En este caso se le da el teléfono de la empresa.

Cuando una vacante es urgente se procede a realizar llamadas a los candidatos a sus casas y sus celulares. Si al candidato le interesa la vacante se le dan los datos para contactar a la empresa. En ambos casos si la persona acepta postularse a una vacante, se anota detrás de la vacante los datos del candidato y detrás del expediente del candidato se anota el folio de la vacante, nombre de la empresa fecha y observaciones.

2.2) **Reclutamiento Masivo:** Se realizan anuncios sobre las vacantes en Power Point,

donde se deben poner datos de la vacante (el nombre de la vacante, su número de folio, actividades, requisitos, sueldo, horario, y un cuadro donde se indique donde se encuentra bolsa de trabajo). Una vez terminado el anuncio, se imprime y se coloca en las 2 vitrinas de bolsa de trabajo la primera de ellas localizada en el edificio B en el segundo piso, la segunda localizada en el edificio A tercer piso. También estos anuncios se suben en formato PDF a las redes sociales de bolsa de trabajo, principalmente al Facebook.

3) Programa de Capacitación: Bolsa de trabajo tiene un programa de Capacitación Permanente que consiste en la planeación, organización y evaluación de diferentes cursos que se dan cada mes a los alumnos y egresados de la Facultad de Psicología, donde vienen expertos en diferentes temas desde como realizar un CV exitosos hasta como impactar en una entrevista de trabajo. También una vez al año se dan talleres a toda la comunidad de la UNAM, en la semana antes de la feria del empleo de la UNAM sin importar si son alumnos o egresados. En estos últimos talleres las actividades van desde la planeación hasta ayudar en la logística de los talleres y al expositor.

4) Reportes

- ❖ **Reportes Mensuales:** Estos reportes son los que nos dicen cuantas personas visitan, se inscriben y consiguen empleo, y su situación académica (si son estudiantes, pasantes, titulados o de posgrado), se realizan en una base de datos de Excel, una vez terminado se redactan los resultados.
- ❖ **Reportes de Egresados:** se realiza aproximadamente 2 veces al año utilizando una base de datos de Excel con todos los datos de los alumnos egresados de la Facultad de Psicología. De la base de datos de Egresados se llama al número y se aplica el “Cuestionario a Egresados”, en dicho cuestionario se pregunta la edad, si son de sistema escolarizado o SUA, hace cuantos egreso, si ya son titulados, las competencias que tienen, si conocen bolsa de trabajo, por que medio se enteraron, si ya trabajan, su salario, cuanto tiempo tardaron en conseguir el empleo, si les gusta y si han trabajado anteriormente, si no trabajan se les pregunta si han buscado empleo, porque piensan que no han conseguido empleo y donde han buscado empleo. Se realiza un reporte con gráficas en SPSS, y estadísticas sacadas de la base de datos anterior, dividiendo todas estas preguntas por el sistema en el que están inscritos

(Escolarizado o SUA), excepto las competencias, posteriormente se describen los resultados obtenidos.

- ❖ **Reportes de los Talleres y Cursos:** Al terminar los talleres y cursos se reparten cuestionarios para que las personas escriban sus opiniones, todos estos cuestionarios se codifican a una base de datos para después realizar reportes y mejorar los talleres.

B) Actividades a Empresas

En Bolsa de Trabajo algunas actividades consisten en contactar a las empresas éstas son:

- 1) **Obtener Vacantes:** Se obtienen por medio de Juntas de Intercambio, enunciados en Grupos llamados GIVI y EMPLOYER, estas juntas son 2 veces al mes.
- 2) **Contactar a las empresas:** Se les debe llamar para avisar que se enviarán candidatos y para completar el Formato a Empresas (**ver Anexo 4**), aunque algunas empresas prefieren que les enviemos por correo electrónico el formato y ellos lo devuelven con todos los datos.
- 3) **Aplicar Cuestionario de Seguimiento a Empresas:** Cada mes se le llama a todas las empresas aplicándoles un formato llamado “Cuestionario de Seguimiento a Empresas” (**ver Anexo 5**), en este cuestionario se incluyen preguntas como si se ocupó o no la vacante, si la respuesta fue afirmativa, se pregunta si fue una persona enviada por Bolsa de Trabajo o bien una persona de la Facultad de Psicología, si la vacante aun no ha sido cubierta se pregunta si desean que sigamos promoviéndola, en algunos casos cuando ya se ocupó se pide que se envíen mas candidatos, por último se le pregunta a la empresa si tiene algún comentario o recomendación sobre los candidatos que hemos enviado.

5. OBJETIVOS DEL INFORME DE SERVICIO SOCIAL

5.1 Objetivo General

Describir la experiencia adquirida en el servicio social dentro de Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología y hacer un análisis de sus debilidades y fortalezas para aportar una propuesta que sirva como mejora al Departamento de Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología.

5.2 Objetivo Específico

Diseñar una estrategia para optimizar la búsqueda de vacantes en el área clínica, social, educativa y neuropsicológica de Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología.

**CAPÍTULO 1:
RECLUTAMIENTO
Y
SELECCIÓN DE PERSONAL**

CAPÍTULO 1: RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

La Administración de Recursos Humanos tiene como una de sus tareas proporcionar los recursos humanos requeridos por una organización y desarrollar las habilidades y aptitudes del individuo para hacerlo más satisfactorio a sí mismo y a la colectividad en que se desenvuelve. No se debe olvidar que las organizaciones dependen, para su funcionamiento y su evolución, del elemento humano con que cuenta. A continuación se presenta el fundamento teórico. Metodológico de la propuesta.

1.1 Definición de Reclutamiento

El reclutamiento es una de las principales actividades que se hace en Bolsa de Trabajo, este concepto Chiavenato, (2002) lo define como el conjunto de políticas y acciones destinadas a atraer y añadir talentos a la organización para dotarla de las competencias que necesita para tener éxito. Porret, (2010) coincide en que el reclutamiento es un conjunto de procedimientos para atraer candidatos potencialmente cualificados a quienes se les interesa para formar parte de la organización previo a un sometimiento de pruebas selectivas.

Por otro lado Gómez, (2008) nos dice que es un proceso por el cual se genera un grupo de candidatos cualificados para determinado puesto, a su vez Zayas, (2002) agrega que es una precisión del tipo de fuerza de trabajo necesaria, cantidad y requisitos; determinación de las fuentes de reclutamiento; confección de la convocatoria; divulgación de la convocatoria.

Guth, (1999), lo define como:

“Un conjunto de actividades encaminadas a contactar suficientes candidatos cualificados e interesados en el puesto que se les ofrece, de entre los cuales se elige la persona para ser admitida en la empresa, tras el proceso de selección” (p.15).

A continuación se muestra un diagrama del proceso de reclutamiento según Grados (2003):

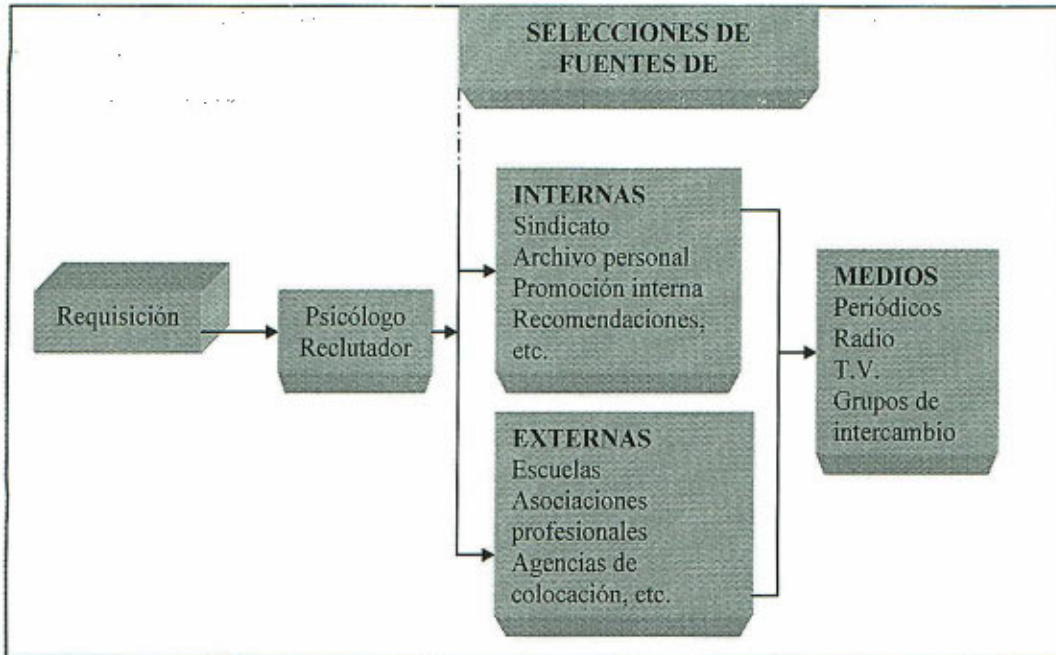


Figura 1. Proceso de Reclutamiento de personal. Elaboración propia.

La definición que más me pareció adecuada fue la de Alles, (2006) la cual nos define el reclutamiento como:

“Un conjunto de procedimientos utilizados con el fin de atraer a un número suficiente de candidatos adecuados para un puesto específico” (p.27).

Básicamente el reclutamiento es un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de Recursos Humanos oportunidades de empleo que pretende llenar con candidatos aptos, sin embargo para que el reclutamiento sea eficaz debe atraer a candidatos suficientes para abastecerse adecuadamente, por lo que es necesario elegir las fuentes de reclutamiento más adecuadas para ocupar esa vacante con las personas más adecuadas.

1.2 Fuentes de Reclutamiento

El problema básico que enfrenta una organización es diagnosticar fuentes que proporcionan recursos humanos localizadas en el mercado que le interesa, y en ellas concentrar sus esfuerzo de reclutamiento, por lo que las fuentes de recursos humanos son denominadas fuentes de reclutamiento. Chiavenato, (2002), define estas fuentes como:

“Las áreas del mercado proveedor de recursos humanos, explorados por los mecanismos de reclutamiento” (p.184).

Existen muchas técnicas de reclutamiento que se emplean en las organizaciones con el fin de atraer candidaturas a las diferentes ofertas de trabajo, estas varían según el país de origen, el grado de desarrollo del mismo e incluso la época del año.

Grados (2003) las agrupa en dos clases; fuentes de reclutamiento interno y fuentes de reclutamiento externo, que se explicaran a continuación:

A) Fuentes de Reclutamiento Interno

Se conoce como reclutamiento interno cuando la empresa intenta llenar una vacante mediante la reubicación de los empleados, es decir utilizando los recursos humanos que ya trabajan en la empresa, los cuales pueden ser ascendidos o transferidos, con promoción o por sus habilidades, es decir son todas aquellas que se encuentran dentro de la organización.

Chiavenato (2002) las define como el reclutamiento que ocurre cuando existe un determinado cargo, la empresa trata de llenarlo mediante la promoción de sus empleados (movimiento vertical) o transferidos (movimiento horizontal) o aun transferidos con promoción (movimiento diagonal). Son aquellas que sin necesidad de recurrir a personas o lugares fuera de la empresa, proporciona el personal requerido en el momento oportuno (Grados, 2003).

Se debe prestar atención en este tipo de reclutamiento por que los jefes no deben de descuidar ni confiar demasiado en las fuentes de personal internas para cubrir los nuevos puestos por arriba del nivel de iniciación, ya que este nivel de iniciación son todas los conocimientos que una persona domina, para poder desempeñar el puesto (lo cual se establece

en los manuales de organización), por otro lado también existe peligro si el jefe ignora las fuentes interna para cubrir los nuevos puestos por arriba del nivel de iniciación, esta práctica le puede servir para proteger a sus empleados de la competencia de los candidatos del exterior (los cuales pueden obtener calificaciones superiores), a estos candidatos se les puede contratar con pocas habilidades para cumplir con el puesto y darles capacitación para que cumplan con las necesidades del puesto.

Díaz y Rodríguez (2008) nos hablan sobre las ventajas de este medio de reclutamiento para las empresas las cuales son:

- ❖ Menor Tiempo de selección.
- ❖ Menor gasto económico.

Porret (2010) agrega las siguientes ventajas para las empresas:

- ❖ Ahorro en tiempo de formación.
- ❖ Disminuye el tiempo de inadaptación
- ❖ Mantenimiento de la masa salarial, puesto que si se tiene que acudir al mercado de la oferta y la demanda, la empresa tendrá que adaptarse a la situación en materia de salarios

En cuanto a las ventajas para los candidatos Díaz y Rodríguez (2008) nos menciona que son:

- ❖ Mayor conocimiento sobre la empresa en cuanto a su cultura, sus normas (formales e informales).
- ❖ Menor tiempo de adaptación frente a la incorporación de personas externas a la empresa.
- ❖ Efectos positivos sobre la motivación de los trabajadores.
- ❖ Mejora el clima general del grupo.
- ❖ Otrorga un cierto grado de seguridad y oportunidad para desarrollar sus habilidades.

A continuación en la Tabla 1. se muestra una recopilación de las Ventajas del Uso de Fuentes de Reclutamiento Interno para empresas y candidatos:

VENTAJAS DEL USO DE FUENTES DE RECLUTAMIENTO INTERNO	
EMPRESAS	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Menor Tiempo de selección. ❖ Menor gasto económico. ❖ Ahorro en tiempo de formación. ❖ Disminuye el tiempo de inadaptación ❖ Mantenimiento de la masa salarial, puesto que si se tiene que acudir al mercado de la oferta y la demanda, la empresa tendrá que adaptarse a la situación en materia de salarios.
CANDIDATOS	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Mayor conocimiento sobre la empresa en cuanto a su cultura, sus normas (formales e informales). ❖ Menor tiempo de adaptación frente a la incorporación de personas externas a la empresa. ❖ Efectos positivos sobre la motivación de los trabajadores. ❖ Mejora el clima general del grupo. ❖ Otorga un cierto grado de seguridad y oportunidad para desarrollar sus habilidades.

Tabla 1. Ventajas en el Uso de Fuentes de Reclutamiento Interno. Elaboración propia.

En cuanto a las desventajas para las empresas Porret (2010) agrega que son:

- Colocar amigos y parientes que lleguen a formar un ambiente de favoritismo o grupos que resultan difíciles de gobernar.
- La falta de personas nuevas en la organización hace que se vaya encerrando más en si misma y deje de ser dinámica.

Díaz y Rodríguez (2008) mencionan las desventajas tanto para la empresa como para el candidato, que son las siguientes:

- Favorece la endogamia, frenando el cambio y la innovación en una empresa.

- No siempre se cuenta con los perfiles adecuados para la selección de determinados puestos, en este caso puede darse una falsa ilusión al considerar que un buen trabajador ser también un buen jefe, por lo que lo promoveremos para tal puesto.

A continuación en la Tabla 2. se muestra una recopilación de las Desventajas del Uso de Fuentes de Reclutamiento Interno:

DESVENTAJAS DEL USO DE RECLUTAMIENTO INTERNO	
EMPRESAS Y CANDIDATOS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Colocar amigos y parientes que lleguen a formar un ambiente de favoritismo o grupos que resultan difíciles de gobernar. ➤ La falta de personas nuevas en la organización hace que se vaya encerrando mas en si misma y deje de ser dinámica. ➤ Favorece la endogamia, frenando el cambio y la innovación en una empresa. ➤ No siempre se cuenta con los perfiles adecuados para la selección de determinados puestos, en este caso puede darse una falsa ilusión al considerar que un buen trabajador ser también un buen jefe, por lo que lo promoveremos para tal puesto.

Tabla 2. Desventajas en el Uso de Fuentes de Reclutamiento Interno. Elaboración propia.

A continuación se mencionan las fuentes de reclutamiento interno más comunes según Grados (2003):

- ❖ **Programas de promoción de información sobre vacantes:** Los departamentos de personal participan en procesos de promover y transferir al personal de la compañía mediante programas de promoción de información sobre vacantes, a través de las

cuales se les informa a los empleados que vacantes existen y cuales son los requisitos para llenarlas.

- ❖ **Empleados que se retiran:** Una fuente de candidatos que a menudo se ignora es la que componen los empleados que se retiran se la empresa por diversas razones. Muchos pueden marcharse porque otras obligaciones no les permiten cumplir una jornada normal de 48 horas semanales. Otros permanecerían en la empresa si pudieran variar sus horarios, o se han visto obligados a retirarse por diversas razones legítimas y pueden volver a integrarse a la compañía.
- ❖ **Referencias y recomendaciones de los empleados:** Una de las mejores fuentes para obtener empleados que puedan desempeñarse eficazmente en un puesto de trabajo es la recomendación de un empleado actual. ¿Por qué? Porque los empleados rara vez recomiendan a alguien, a menos que crean que esa persona pueda desempeñarse adecuadamente. Una recomendación se refleja en el empleado que la hace, y cuando lo hace esta en juego su reputación, puede esperarse que se haya basado en un juicio acertado. Los recomendados de un empleado pueden recibir información más precisa acerca del puesto que potencialmente desean ocupar.
- ❖ **Sindicatos:** Cuando el reclutador esta familiarizado con las normas y reglamentos sindicales este canal puede resultar muy útil para la localización de técnicos, obreros, etc. Algunos sindicatos cuentan con bolsa de trabajo que pueden proporcionar solicitantes, en particular para las necesidades de corto plazo, este tipo de reclutamiento puede provocar que se le de más poder de toma de decisión de si algún empleado entre o no a la organización.
- ❖ **Promociones internas:** Estipulan que los actuales empleados tienen opción preferencial para acceder a determinados puestos, esta práctica puede tener el efecto negativo de limitar el ingreso de personas con ideas y perspectivas nuevas en la organización. Obviamente, la necesidad de contar con un inventario actualizado de conocimientos y habilidades del personal se incrementa cuando la organización instituye esta política.
- ❖ **Carteras de candidatos:** Procedimiento económico que cuenta con un archivo histórico de candidatos de anteriores selecciones.

B) Fuentes de Reclutamiento Externo

El reclutamiento externo se define como candidaturas provenientes del exterior, es decir es cuando al existir determinada vacante, ésta no puede llenarse internamente, por lo que el departamento de recursos humanos intenta llenarla con personas o candidatos externos a la organización atraídos por técnicas de reclutamiento (Porret, 2010).

Chiavenato (2002), las define como:

“El reclutamiento que cuando existe una vacante, la organización trata de llenarla con personas extrañas o con candidatos externos que son atraídos por las técnicas de reclutamiento aplicadas, recae sobre los candidatos reales o potenciales, disponibles o colocados en otras organizaciones” (p.182).

Las ventajas de este procedimiento según Díaz y Rodríguez (2008), se centran en que:

- Aporta innovación y cambio a la empresa.
- Renueva y enriquece los recursos humanos de la organización, principalmente cuando la política es admitir personal con experiencia igual o mejor que la del personal existente en la empresa.
- Aprovecha las inversiones de formación que han realizado otras empresas.

Por otro lado las desventajas según Díaz y Rodríguez (2008) son las siguientes:

- ❖ Puede llegar a recibirse muchas solicitudes esto trae el inconveniente de incrementar costes y tiempo de selección.
- ❖ Inducción y adaptación al nuevo empleado, lo ocasiona a su vez desmotivación de los trabajadores.
- ❖ Puede encontrar escasa respuesta si el trabajo requiere mucho esfuerzo o tiene poca remuneración.

USO DE RECLUTAMIENTO EXTERNO PARA EMPRESAS Y CANDIDATOS	
VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aporta innovación y cambio a la empresa. ▪ Renueva y enriquece los recursos humanos de la organización, principalmente cuando la política es admitir personal con experiencia igual o mejor que la del personal existente en la empresa. ▪ Aprovecha las inversiones de formación que han realizado otras empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Puede llegar a recibirse muchas solicitudes esto trae el inconveniente de incrementar costes y tiempo de selección. ▪ Inducción y adaptación al nuevo empleado, lo ocasiona a su vez desmotivación de los trabajadores. ▪ Puede encontrar escasa respuesta si el trabajo requiere mucho esfuerzo o tiene poca remuneración.

Tabla 3. Ventajas y Desventajas en el Uso de Fuentes de Reclutamiento Externo. Elaboración propia.

Las fuentes de reclutamiento de este tipo están compuestas por una gran variedad como son

- **Agencias de empleo:** Estas compañías establecen un puente entre la vacante que sus clientes les comunican periódicamente y los candidatos que obtienen mediante publicidad o mediante ofertas espontáneas. Generalmente, la agencia solicita al candidato que se presente en las oficinas de personal de la empresa contratante, el pago de la agencia puede provenir de la empresa contratante o del candidato, una tarifa común es un mes de sueldo o en algunos casos el 10% del ingreso anual del empleado. (Estas tarifas varían de acuerdo a la agencia de colocación).
- **Bolsa de trabajo:** Éstas han surgido de la necesidad del uso de los recursos, en la actualidad donde hay una innumerable magnitud de agencias de empleo, y muchas organizaciones recurren al servicio de reclutamiento de estas firmas especializadas.
- **Instituciones de enseñanza o educativas:** Son una fuente de reclutamiento muy grande a nivel nacional, aunque hoy en día se encuentra en el olvido por el poco uso y la vinculación que estas tienen con el sector productivo, cabe destacar que

estas muchas veces, los programas con los que cuentan no son los adecuados, puesto que no son compatibles con lo que la organización requiere. Las universidades las escuelas técnicas y otras instituciones académicas son una buena fuente de candidatos jóvenes que harán moderadas peticiones de salarios.

- **Ferias del empleo o de trabajo:** Esta es una fuente innovadora y hasta cierto punto poco aprovechada, consiste en impulsar la participación de la empresa en las ferias o exposiciones de oportunidades laborales que se organizan en determinadas comunidades o industrias.

C) Fuentes de Reclutamiento Mixto

El reclutamiento mixto es aquel que está formado por candidatos del exterior (fuera de la empresa) y también que pertenecen a la empresa, es decir es la mezcla de los candidatos internos y externos, esto ha surgido debido a que la mayoría de las empresas prefiere una solución que abarque tanto fuentes internas como externas de recursos humanos.

Según Chiavenato (2002) el reclutamiento mixto puede ser utilizado en tres alternativas de sistema:

- 1) Inicialmente utilizando reclutamiento externo, seguido de reclutamiento interno, en el caso de que aquel no presente resultados deseables. La empresa está más interesada en la entrada de recursos humanos que en su transformación o sea la empresa necesita de personal calificado a corto plazo y necesita importarlo del ambiente externo. Al no encontrar candidatos externos a la altura, promueve su propio personal, sin considerar al comienzo, los criterios sobre las calificaciones necesarias.
- 2) Utiliza el reclutamiento externo e interno, concomitantemente, es el caso de la empresa más preocupada por suplir la vacante existente, ya sea a través de la entrada o de la transformación de recursos humanos; generalmente, una buena política de personal prefiere los candidatos internos a los externos, en los casos en que hay igualdad de condiciones entre ellos. La mayoría de las empresas norteamericanas hace hincapié en una política de oportunidades iguales para todos. Con esto, la empresa se asegura no está descapitalizando sus recursos humanos, a la vez que crea condiciones de sana competencias profesional.

- 3) Utiliza inicialmente el reclutamiento interno, seguido del reclutamiento externo, en caso de que no presente resultados deseables. La empresa da prioridad a sus empleados en la disputa de las oportunidades existentes. No encontrándose candidatos a la altura, apela al reclutamiento externo.

Para mayor eficacia en el reclutamiento el psicólogo reclutador tendrá que recurrir a lugares específicos o medios de difusión común para obtener candidatos, a estos medios se les conoce como medios de reclutamiento.

1.3 Medios de Reclutamiento

Chiavenato (2002), señala que los medios de reclutamiento se definen como:

“Aquellos medios de difusión que el especialista en reclutamiento utiliza para dar a conocer un puesto vacante” (p.184).

Estos medios son de gran utilidad por su potencialidad de difusión, pues penetran en distintos ambientes, capaces de transmitir información tanto a estructuras socioeconómicas bajas como altas, a élites profesionales y tecnológicas, organizaciones de mano de obra o de personal altamente calificado y a distintos estratos sociales y educativos.

Los principales medios de reclutamiento según Chiavenato (2002), son:

- **Grupos de intercambio:** Se constituyen a través de los encargados de reclutamiento de diferentes empresas, las cuales proporcionan información sobre las diferentes vacantes de la organización. De igual manera, se boletinan candidatos viables de ocupar vacantes en otras organizaciones cuando no se tiene algún puesto que ofrecer de acuerdo con sus características. Este procedimiento presenta la ventaja de conseguir recursos humanos de modo inmediato y sin costo, utilizando solicitudes que en ese momento no le son de utilidad a la empresa y aprovechando los recursos que han obtenido otras organizaciones para resolver los problemas de reclutamiento.
- **Periódicos/Revistas:** Es el medio mas utilizado en reclutamiento de personal, consiste en el caso del periódico en emplear anuncios ya sea en primera plana (personal ejecutivo) o con anuncios interiores en el caso de las personas que están buscando

trabajo, que tienen la ventaja de ser lo más económico. Estos resultan ser de gran utilidad, no sólo en el área donde radica, sino que pueden ir para todo el país cuando se realiza un reclutamiento externo, además la información emitida se ofrecerá con mayor rapidez y veracidad a los lugares o a los círculos requeridos. Los anuncios en prensa pueden ser en general de dos tipos el primero es el cerrado cuyos requisitos son específicos e inflexibles (Experiencia mínima de seis meses en Administración de Personal), en cambio los anuncios abiertos incluyen aspectos generales (Con o sin experiencia en el área). La información presentada en dichos anuncios debe contener como mínimo: puesto vacante, escolaridad requerida, experiencia requerida, características personales específicas, prestaciones, dirección, teléfono o apartado postal a donde debe dirigirse el curriculum correspondiente.

- **Radio:** El alto costo de estos medios no permite que se utilicen con frecuencia, ya que varía según la cobertura de ésta. Por ejemplo: se puede emplear la radio cuando se quiera que el reclutamiento sea en provincia, mediante el uso de los servicios de una radiodifusora de la localidad.
- **Televisión:** Los anuncios en televisión tienen un costo elevadísimo. que depende de los horarios, minutos y canal en que se transmite la información. Una alternativa para disminuir el costo es gestionar "paquetes" (cantidad determinada de anuncios que se transmitirán en un lapso de tiempo establecido. Chiavenato (2002), señala que: "El gobierno tiene un convenio por el cual puede transmitir información por cualquier canal y a cualquier hora, sin costo alguno" (p.154).
- **Internet:** Además de sus múltiples aplicaciones, Internet representa un excelente medio y fuente de reclutamiento de personal, las organizaciones pueden dar a conocer sus vacantes a usuarios en otros países a través de Internet, aunque en la actualidad el acceso a Internet está muy difundido, todavía la falta de computadoras en la mayoría de los hogares, lo que hace que éste sea un medio restringido. Sin embargo, esta tecnología es de uso común.

1.4 Definición de Selección de personal

Como su nombre lo indica la selección de personal según Chiavenato (2002):

“Consiste en escoger de entre los candidatos reclutados a los más aptos para ocupar cargos vacantes en las empresas, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la rentabilidad de la organización” (p.201).

Ivancevich (2005) la define como el proceso por el que una organización escoge en una lista de solicitantes a las personas que cumplan mejor con criterios para ocupar un puesto vacante considerando las condiciones ambientales por el momento.

Una definición adecuada según Alles (2006):

“Elección de los candidatos más adecuados en relación con el perfil del puesto que tiene la organización” (p.116).

Otra definición similar es la de Grados (2003), el cual agrega que:

“La selección de personal es una serie de técnicas encaminadas a encontrar a la persona adecuada para el puesto adecuado” (p.223).

Porret (2010) define la selección como aquella actividad organizacional que una vez especificados los requisitos y cualidades que han de reunir los candidatos para determinadas labores, identifica y mide las cualidades actuales y potenciales, las características de la personalidad, los intereses y las aspiraciones de los diversos participantes en el proceso, para elegir al que se aproxima mas al profesiograma.

Por otro lado Chiavenato, (2002) plantea que la selección busca entre diversos candidatos, a quienes sean mas adecuados para los puestos que existen en la organización o para las competencias que necesita; y el proceso de selección, por lo tanto pretende mantener o aumentar la eficiencia o el desempeño humano, así como la eficacia de la organización.

Es evidente que la selección de personal es un medio encaminado a proporcionar información relativa a las aptitudes psicológicas (inteligencia, memoria, comprensión, razonamiento, temperamento, etc.), físicas (salud, fuerza, resistencia a la fatiga, compleción física, etc.), profesionales (conocimientos, experiencia, vocación, etc.) de las personas a ocupar el puesto de trabajo y para ello, cada una de estas aptitudes se juzgan a través de las pruebas mas adecuadas con el objetivo de tener mas garantías de acierto en la elección (Porret, 2010).

Por consiguiente la selección eficiente no es un proceso aleatorio, sino un proceso de decisión, con base en datos confiables, con el fin de añadir talentos y competencias que contribuyan al éxito de la organización a largo plazo refuerza que es el proceso por el que se toma la decisión de contratar o no contratar a cada uno de los candidatos a un puesto, como se verá a continuación.

1.5 Proceso de Reclutamiento y Selección

La importancia de una buena selección radica en tener las mejores expectativas de un trabajador en el desempeño de sus actividades dentro de la empresa por lo que la evaluación debe realizarse de manera secuencial y precisa siguiendo el proceso de reclutamiento y selección que los reclutadores llevan a cabo en varios pasos, este inicia cuando el reclutador identifica la vacante mediante la plantación de recursos humanos a petición de la dirección. El plan de recursos humanos puede mostrarse especialmente útil, porque ilustra las vacantes actuales y las que se contemplan a futuro, permite al reclutador actuar en forma práctica, al poseer información sobre las necesidades de personal presentes y futuras, el reclutador se referirá tanto a las necesidades del puesto como a las características de la persona que lo desempeñe.

Es importante que el reclutador debe solicite información adicional poniéndose en contacto con el gerente que solicitó el nuevo puesto, también se recomienda que los gerentes de área entreguen al departamento de Recursos Humanos una requisición de personal la cual contenga los requerimientos y el perfil del candidato que se esta solicitando.

El siguiente cuadro muestra el proceso de reclutamiento según Díaz y Rodríguez (2008):

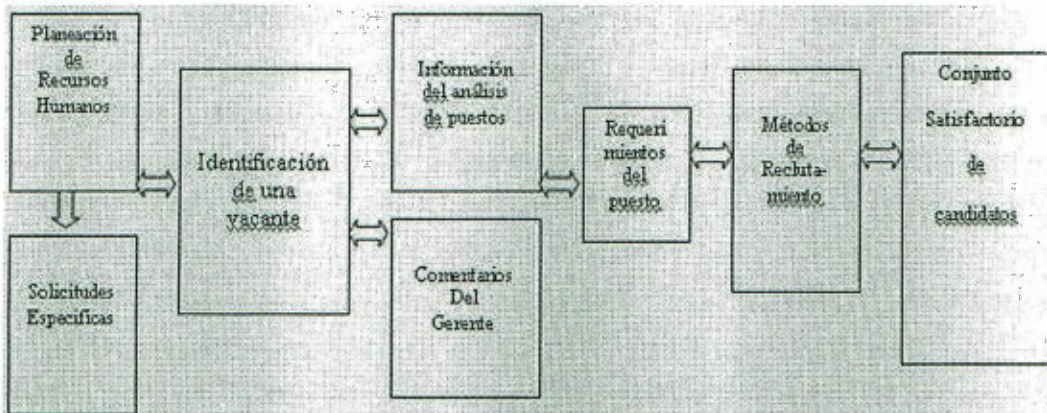


Figura 2. Proceso de Reclutamiento y Selección según Díaz y Rodríguez (2008), p. 234.

Según Díaz y Rodríguez (2008) los pasos para el reclutamiento y selección son:

- ❖ Necesidad de cubrir un puesto con otro empleado.
- ❖ Solicitud de personal.
- ❖ Descripción del puesto.
- ❖ Información del perfil del puesto.
- ❖ Análisis de la persona dentro de la organización.
- ❖ Decisión en realizar búsqueda interior.
- ❖ Definición de fuentes de reclutamiento externas.
- ❖ Recepción de candidatos postulados.
- ❖ Revisión de antecedentes (Curriculum).
- ❖ Entrevistas.
- ❖ Evaluaciones específicas y/ o psicológicas.
- ❖ Formación de candidaturas.
- ❖ Informes sobre los finalistas.
- ❖ Presentación de finalistas con cliente interno.
- ❖ Selección de ganador por cliente interno.
- ❖ Negociación de contrato con ganador.
- ❖ Oferta al postulante por escrito.
- ❖ Comunicación con candidatos no seleccionados.

- ❖ Proceso de admisión.
- ❖ Inducción y capacitación.

A continuación se propone un orden lógico para el proceso de reclutamiento y selección, según Grados (2002):

- ❖ **Vacante:** Es un puesto que no tienen titular, la disponibilidad de una tarea a realizar o puesto que desempeñar, que puede ser de nueva creación debido a imposibilidad temporal o permanente de la persona que lo venía desempeñando.
- ❖ **Requisición:** El reemplazo y puesto de nueva creación se notifican a través de una requisición que realiza el Departamento de Selección de Personal o un área de la empresa encargada de estas funciones para cubrir la vacante. Debe señalar los motivos que los están ocasionado, la fecha en que deberá estar cubierto el puesto, el tiempo de contratación, departamento, características del puesto (turno, horario y sueldo), así como los requerimientos personales, laborales, escolares y de experiencia del candidato
- ❖ **Proceso de Reclutamiento:** Consiste en la elaboración del perfil psicológico (área intelectual, de personalidad y habilidad) de acuerdo a las necesidades de la empresa, eligiendo las fuentes y los medio de reclutamiento adecuadas para atraer a los candidatos idóneos.
- ❖ **Presolicitud:** Contiene los datos de identificación del candidato y los requisitos mínimos indispensables para cubrir el puesto, es útil cuando se tiene gran cantidad de candidatos para un puesto y cuando se ha cubierto la vacante y se siguen recibiendo candidatos, permitiendo organizar una buena cartera, además de apreciar de manera más rápida si el candidato cuenta con los requisitos para el puesto.
- ❖ **Solicitud:** Es un cuestionario estructurado que debe contener datos relevantes del candidato como datos personales(nombre, edad, sexo, estado civil, dirección, teléfono, estatura, peso, etc.), datos escolares (desde su inicia a su fin especificando donde, cuando y en tipo de escuela) experiencia ocupacional (especificando el tiempo, donde laboro, actividades, logros y causa de la renuncia), datos familiares (número de

hermanos, actividades, escolaridad, posición que ocupa entre ellos y contribución económica), referencias personales (son personas que pueden proporcionar información acerca del candidato), generales (datos útiles para la empresa que van de acuerdo con las políticas de la misma, como alguna carta redactada por el candidato para solicitar el puesto).

- ❖ **Entrevista inicial (directa):** Es el primer filtro de evaluación que corrobora los datos obtenidos en la solicitud, teniendo contacto visual con el candidato y haciendo un registro observacional de su conducta, se proporciona al candidato información con respecto a la vacante, se reciben documentos que se pidieron en la requisición (título, carta de pasante, cédula profesional, cartilla, etc.).

- ❖ **Evaluación técnica:** Proporciona datos sobre los conocimientos adquiridos en la escuela y el trabajo mediante instrumentos adecuados, aquí se proporcionan datos importantes de manera que solo los mejores preparados tienen la posibilidad de seguir en el proceso de selección.

- ❖ **Evaluación Psicológica:** Se reúnen datos de la capacidad intelectual y emocional del candidato por medio de baterías psicológicas, que deben seleccionarse tomando en consideración el nivel de aplicación, características del perfil, tiempo de aplicación y costo. Además las baterías psicológicas deben medir inteligencias, habilidad, personalidad y una autobiografía (texto libre).

- ❖ **Encuesta Socioeconómica:** Permite verificar de manera directa y objetiva condiciones en las que se desenvuelve el solicitante, aquí se confrontan los datos proporcionados por el candidato en la solicitud y la entrevista inicial. Se puede realizar mediante un cuestionario aplicado realizando una visita domiciliaria por un trabajador social, personal de recursos humanos o por organizaciones especializadas, otra opción es

realizarlo vía telefónica o correo electrónico con una encuesta epistoral hablando con la persona que anoto en sus referencias.

- ❖ **Entrevista de Selección (indirecta-mixta):** Es una forma estructurada de comunicación interpersonal entre 2 personas, planeada con la finalidad de obtener información relevante para tomar decisiones benéficas para ambas partes, su finalidad es valorar los datos obtenidos, profundizar en información relevante y evaluar el grado de probabilidad de que el candidato se adapte. La entrevista puede ser directa (interrogatorio previamente diseñado con respuestas cortas), indirecta (preguntas abiertas que señalan áreas de interés) o mixta (combinación de directa con indirecta).

- ❖ **Exámen Médico:** se utiliza para conocer si el candidato posee con la capacidad física para desempeñar su trabajo sin consecuencias negativas para el o para las personas que lo rodean.

- ❖ **Conclusión:** Integra los datos obtenidos através de todo el proceso de selección analizando todas las características del aspirante, comparándolas con el perfil de puesto de tal modo que pueda llegarse a la emisión de un juicio valorativo sobre la aceptación del candidato.

- ❖ **Decisión:** Constituye el hecho de aceptar o rechazar al candidato, la persona que toma la decisión depende de la empresa (jefe directo, jefe de personal o el dueño de la misma) pero debe verse apoyada por todo el proceso anteriormente descrito.

- ❖ **Contratación:** Se formaliza la aceptación del candidato como parte integral de la empresa, regida por la ley federal del trabajo y dependiendo de las necesidades específicas de la empresa puede ser contrato por obra determinada, por tiempo determinado o por tiempo indeterminado.

En Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología UNAM el proceso de Reclutamiento y Selección es parecido, pero al ser una fuente de reclutamiento, solo se hacen las primeras

fases del proceso como; recibir las vacantes que envían las empresas, la requisición (El Formato a Empresas), el proceso de reclutamiento (anuncios en las vitrinas y publicación en redes sociales) y por último la entrevista inicial, en el cual los prestadores de servicio social leen el CV para corroborar si tienen las características necesarias para postularse.

A continuación se presenta un diagrama del Proceso de Reclutamiento y Selección, que se describió anteriormente, según Grados (2003), con el fin de ver el proceso de manera más simplificada:

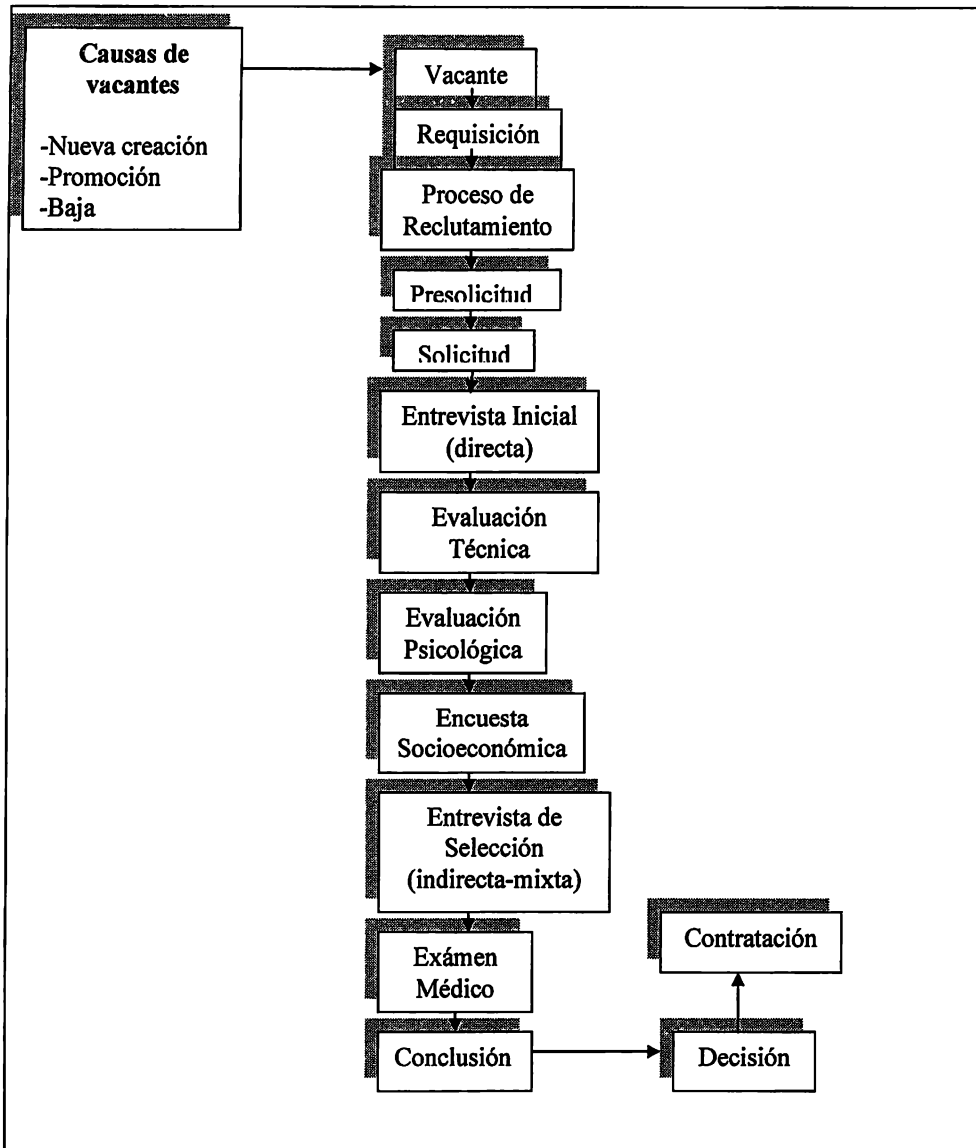


Figura 3. Proceso de Reclutamiento y Selección según Grados (2003), p.224.

CAPÍTULO 2:
BOLSAS
DE
TRABAJO

CAPÍTULO 2: BOLSAS DE TRABAJO

2.1 Antecedentes

Las Bolsas de Trabajo o de empleo son una modalidad de fuentes de reclutamiento externo para buscar trabajo, su principal objetivo es ofrecer las mejores oportunidades laborales para aquellos que se encuentren en la búsqueda de algún empleo en particular, normalmente tienen un listado de vacantes, que puede estar en un lugar real o en Internet en el que se anuncian tanto ofertas de las empresas públicas y privadas, como demandantes de empleo.

Son empresas que se dedican a seleccionar personal por encargo de otra empresa, pero la bolsa de trabajo no contrata a los candidatos enviados, simplemente se encarga del proceso de selección de personal, entre bolsa de trabajo y el trabajador no hay ningún vínculo laboral ni de otro tipo, solo se limita a sugerir uno o varios perfiles a sus clientes para que ellos sean los que contraten, los que se conviertan en empleadores. Estas organizaciones proporcionan información relacionada con las vacantes existentes en diversas empresas o centros de trabajo y presentan sus servicios de manera gratuita al trabajador.

Las empresas también pueden recurrir a ellas para solicitar candidatos o para que se publiquen sus vacantes en los boletines de las bolsas de trabajo (Bolsa de trabajo de la UNAM, de la Cámara Nacional de la industria de la transformación de la industria de la celulosa y el papel, entre otras).

Además de Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología de la UNAM, otros organismos que funcionan de manera similar son; el Instituto Politécnico Nacional, el Gobierno del D.F. (mediante sus 16 delegaciones), el Servicio Nacional de Empleo (SNE), el Instituto Mexicano de la Juventud (IMJ), Instituto Nacional de Personas Mayores (INAPAM) y la Universidad Metropolitana.

Existen también otros organismos similares como:

- ◆ Consultores externos: Existen para aconsejar sobre asuntos de Recursos Humanos, se contratan para obtener resultados mediante la innovación de sistemas,

procedimientos, obtener ayuda para resolver problemas y para agregar valor a los procesos dentro de la organización mediante su experiencia y prácticas, según Alles (2006) se deben usar consultores externos cuando se requiera confidencialidad, la posición excede el nivel de RH, la complejidad del tema requiera especialistas, outsourcing del área de RH ó cuando el proceso requiera enfoque imparcial.

- ◆ Outsourcing o Tercerización (también llamada subcontratación): Es una técnica innovadora de administración, que consiste en la transferencia a terceros de ciertos procesos complementarios que no forman parte del giro principal del negocio, permitiendo la concentración de los esfuerzos en las actividades esenciales a fin de obtener competitividad y resultados tangibles. Outsourcing es una empresa que contrata los empleados y luego los manda a trabajar en misión a una tercera empresa, mientras que la bolsa de trabajo es una empresa que se dedica a seleccionar personal por encargo de otra empresa, pero no contrata al empleado, simplemente se encarga del proceso de selección de personal.

Por lo que las bolsas de trabajo, son el lugar físico, donde las universidades actúan de interlocutoras, entre las empresas que ofrecen puestos de trabajo, y los alumnos egresados de la universidad que serían la demanda, con el objeto de brindarle una oportunidad a sus egresados para explorar el mercado laboral, cada facultad, poseía o posee, una base de datos, con los nombres de las personas egresadas, las ponía en contacto, con aquellas empresas que buscaban personal, correspondiente a esa carrera. De igual manera, las universidades publican aquellos anuncios, que intentan captar profesionales, que hayan salido, de aquellas carreras requeridas por las empresas, sin embargo, hoy en día este concepto se ha ampliado.

2.2 Tipos de Bolsas de Trabajo

Existen diferentes clasificaciones de Bolsas de Trabajo, pero en general existen tres tipos de bolsas de empleo:

I) Especializadas: Se caracterizan por su enfoque a una área determinada o posiciones específicas, por ejemplo: para trabajos en el exterior, para estudiantes (Bolsa de Trabajo

UNAM) , para informática (TecnoEmpleo), PrimerEmpleo, para discapacitados (XTalento) o para empleos urgentes.

II) Generales: Este tipo de Bolsas a diferencia de la anterior no se encuentran enfocadas a un rubro en particular, sino que brindan servicio a quien lo requiera y tiene un amplio espectro.

III) Regionales: Estas se caracterizan por estar enfocadas para determinadas ciudades del país.

Sin embargo se conoce otra clasificación de acuerdo al tipo de personas que necesitan sus servicios, según Guth, (1999) se constituyen por:

- 1) **Solicitantes que ya han participado en la función de selección:** Generalmente son extrabajadores, personas que no fueron elegidas por haber alguien con mayor capacidad o bien la empresa tiene por política que todos los solicitantes pasen por la función de selección, lo cual es muy costoso (p.22).
- 2) **Solicitantes que nunca han participado en la función de selección:** estos solicitantes acuden a la organización en busca de empleo, en ocasiones a esto también se le llama “la puerta de la calle” (p.22).
- 3) **Personas que no son solicitantes directos:** Estas personas ofrecen sus servicios abiertamente a través de medios de reclutamiento como son los boletines, las revistas o los periódicos (p.22).

2.3 Uso de las Tecnologías de Información en Bolsa de Trabajo

Actualmente, con el desarrollo de las nuevas tecnologías, la persona que se encuentre en la búsqueda de alguna oferta o solicitud de empleo ya no tiene que acudir personalmente al lugar para introducir su curriculum vitae en el mundo laboral, ya que existen páginas web de empresas, organizaciones, instituciones, fundaciones, universidades e industrias, entre otras, que poseen una opción para que el visitante tenga la oportunidad de subir a la página su Curriculum Vitae.

Para las empresas estos avances son una gran ventaja ya que permite reducir hasta un 75% los costos y un 40% del tiempo invertido en realizar los procesos de selección de personal con relación a los métodos tradicionales. Gracias a las bolsas de trabajo virtuales es posible generar una amplia cartera de potenciales candidatos sin realizar gran inversión, simplificando los procesos, ya que a medida que los candidatos introducen los datos en el sitio web, éstos se organizan en una base de datos relacional, además se pueden usar otros elementos como preguntas filtrado, haciendo 2 o 3 preguntas al candidato y así realizar una selección más precisa identificando los distintos perfiles. En México existen varias bolsas de trabajo on- line como:

- ❖ OCC Mundial.
- ❖ Empleo MX.
- ❖ Indes.com.
- ❖ Computo trabajo.

También en algunas páginas de bolsas de trabajo con tan sólo registrarse dando un nombre de usuario y contraseña, la persona recibirá de forma gratuita y periódicamente todas las ofertas de trabajo, de acuerdo al área de interés que haya introducido en su carpeta personal. Incluso, tiene ventajas para la persona, pues esta ahorra tiempo y dinero en copias, al tener la posibilidad de modificar y desactivar su perfil curricular cuantas veces lo desee, además de la certeza de que su CV permanecerá en la base de datos. Incluso, existen páginas web de todos los países del mundo que son bolsas de trabajo, dedicados específicamente a la difusión de ofertas laborales por temática, habilidades, compañía, cargo y región donde la persona desea trabajar, entre otras.

En resumen las Bolsas de Trabajo Virtual ofrecen las siguientes ventajas:

- A. Agiliza los procesos al desaparecer las fases intermedias de selección que eran causantes de la paralización de los procesos.
- B. El proceso de publicación, comunicación, reclutamiento y preselección se hace todo al mismo tiempo mediante un mismo sistema y la supervisión de la misma persona.
- C. El sistema informático hace de manera automática la mayor parte del proceso.

- D. Garantiza la veracidad de los datos introducidos tanto por profesionales como por empresas.
- E. Ofrece un mercado de trabajo global.
- F. Ofrece un contacto entre empresas y profesionales.

Sin embargo estas Bolsas de Trabajo también tienen sus desventajas según Bermudez, I. (2007):

- 1) El uso de Internet en muchos países aún no está muy difundido
- 2) Es principalmente útil para puestos orientados a personas con menos de 5 años de experiencia
- 3) La mayoría de los usuarios son menores a 35 años por lo que las empresas tienen dificultades para conseguir personas de más de 35 años.

Además de poner en contacto a personas interesadas en diferentes trabajos y a empresas que los solicitan, las bolsas de trabajo virtuales disponen de diferentes servicios complementarios que pueden ayudar a los usuarios a informarse sobre el mercado laboral. Entre estos servicios destacan:

- ❖ Noticias y artículos actualizados sobre el mundo laboral.
- ❖ Entrevistas a profesionales ligados con el mercado de trabajo.
- ❖ Consejos para poder realizar de forma correcta una búsqueda de trabajo en Internet.
- ❖ Posibilidad de conseguir información legal sobre cualquier característica de una oferta de empleo (contratos, prestaciones, sueldos, etc).
- ❖ Información sobre cursos de formación.

Gracias a todos estos avances las bolsas de trabajo han adquirido tanto auge, que los interesados en ofertas y solicitudes laborales también pueden enterarse de otras noticias e informaciones, relacionadas con esta área, a través de la publicidad mostrada en los espacios de estas páginas, incluso, pueden hacer preguntas, consultar directorios de empleo, participar en foros, encuestas y blogs que estén incluidos en dicho portal.

2.4 Tipos de Bolsas de Trabajo On-Line

Existen numerosos promotores de bolsas de trabajo online, según la CECARM (2007) estas se dividen en:

A) Asociaciones empresariales: Sus servicios más habituales son el de permitir a los profesionales y estudiantes subir su curriculum de manera gratuita y donde pueden acudir en caso de necesidad de personal todas las firmas asociadas. Los objetivos de estas bolsas de empleo son que los profesionales del sector se den a conocer de forma directa a las empresa y también que las empresas asociadas dispongan del curriculum de profesionales cualificados e interesados de una forma ágil y actualizada. Algunos ejemplos en España de estas asociaciones en la Región de Murcia son: CROEM (Confederación regional de Organizaciones Empresariales de Murcia), FROET (Federación Regional de Organizadores Empresariales de Transporte de Murcia) y TIMUR (Asociación Murciana de Empresas de Tecnologías de la Información y la Comunicación).

B) Portales Públicos de empleo: Existen tanto a nivel nacional como regional, donde las empresas incluyen sus ofertas de forma gratuita. La tramitación puede efectuarse online, en modelo oficial y dirigiéndola a la Oficina de Empleo que le corresponda por domicilio. Cuando la oficina recibe la solicitud con todos los datos expone al público la oferta y realiza una selección de candidatos para que sean entrevistados por la empresa. Cuando la selección haya terminado, y siempre antes de la contratación definitiva, el empresario debe enviar a la Oficina de Empleo el impreso de Cierre de la Oferta de Trabajo con los resultados de la selección.

C) Bolsas de trabajo en Universidades: Este tipo de bolsa pretende ser un canal en el que las empresas y organizaciones accedan a una amplia lista de universitarios que buscan empleo, las universidades en España suelen contar con un servicio de este tipo, donde ofrece diferentes modelos para inscribirse como profesional en busca de empleo o como empresa que oferta un puesto. Los servicios son exclusivos para titulados de la Universidad y gratuito para empresas y titulados. Generalmente los titulados interesados en inscribirse en la bolsa de trabajo pueden hacerlo a través de la web, donde también podrán actualizar su curriculum, consultar las

ofertas de trabajo e incluso postularse en las que mejor se adapten a su perfil. Las empresas a su vez podrán introducir directamente sus ofertas a través de la web, donde además realizarán su seguimiento.

D) Bolsas de empleo en prensa online: En las web de prensa online también es posible que los usuarios introduzcan su CV de forma gratuita para responder a ofertas que se adapten a su perfil. Las empresas por su parte, hacen uso de este servicio previo pago, bien de un anuncio en la edición impresa, lo que suele incluir la publicación en las ofertas digitales, bien contratando este servicio exclusivamente en la versión digital. Algunos ejemplos de estas web en la prensa online son las de El País, La Verdad y Expansión & Empleo.

E) Bolsas de empleo de empresas privadas: Estas son en las empresas especializadas en la gestión de ofertas de empleo, los servicios (enviar correos electrónicos con nuevas ofertas a sus cuentas personales y dar información relacionada con el proceso de selección de cada oferta a la que se ha inscrito) suelen ser gratuitos para los usuarios, ellos tienen que darse de alta en estas páginas e introducir su CV según un formulario.

En cuanto a las empresas los servicios se dividen en gratuitos (ofrecen la posibilidad de darse de alta e introducir un número muy reducido de ofertas de empleo durante un tiempo determinado, estos permiten ampliar funcionalidad, con sistemas de filtro) o de pago (precios en paquete o personalizados, que se adaptan a los servicios demandados) las empresas deben darse de alta, proporcionar datos de contacto, descripción y lista de puestos ofertados. Algunos ejemplos de este tipo de bolsa de trabajo son: Infojobs, Infoempleo, Trabajos.com, Laboris.net, Tecnoempleo, entre otras.

CAPÍTULO 3:

PROPUESTA:

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA
OPTIMIZAR LA BÚSQUEDA DE VACANTES
EN EL ÁREA CLÍNICA, SOCIAL,
EDUCATIVA Y NEUROPSICOLÓGICA.**

CAPÍTULO 3:
PROPUESTA: DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA OPTIMIZAR LA BÚSQUEDA DE VACANTES EN EL ÁREA CLÍNICA, SOCIAL, EDUCATIVA Y NEUROPSICOLÓGICA.

3.1 Introducción

La experiencia de realizar el servicio social aportó nuevos conocimientos y trajo consigo nuevas experiencias que sirven para mejorar el filtro a la hora de decidir entre contratar a un candidato. Sin embargo Bolsa de Trabajo necesita mejorar un punto importante en su forma de obtener vacantes de diferentes áreas de la psicología a continuación se muestra un diagrama del proceso utilizado por Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología actualmente:

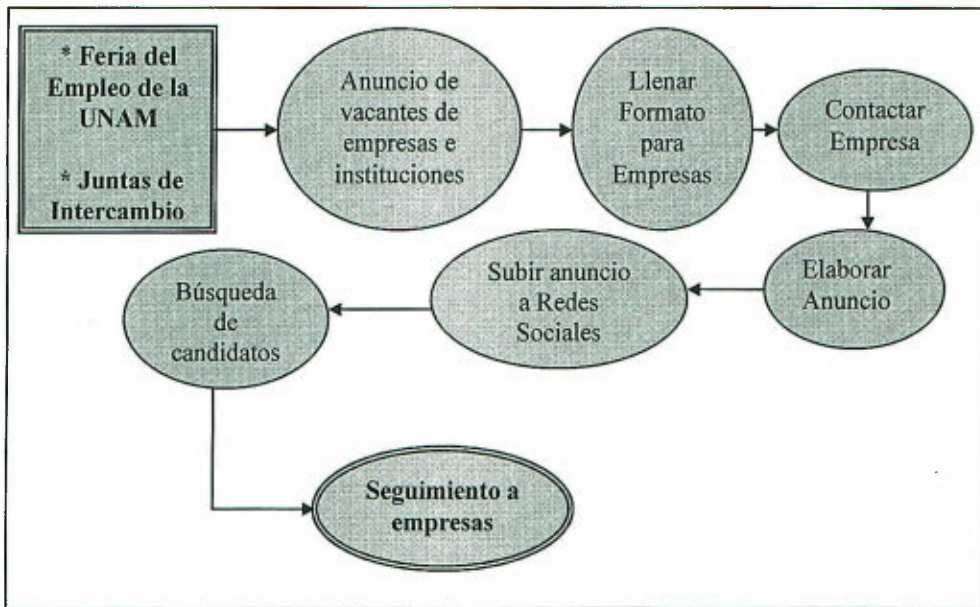


Figura 4. Proceso actual de Bolsa de Trabajo para obtener vacantes. Elaboración Propia

En el diagrama anterior se puede observar como Bolsa de Trabajo sólo puede obtener vacantes de manera regular con las Juntas de Intercambio que se realizan dos veces al mes y una vez al año con la Feria del Empleo, sin embargo el proceso termina con el seguimiento mensual de las empresas y no se vuelve a contactar con esa empresa o institución a menos que en la

siguiente junta se obtenga un anuncio de una vacante nueva, es por eso que decidí realizar la siguiente propuesta.

3.2 Justificación

En Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología se reciben vacantes de diferentes áreas, aunque en su mayoría son del área laboral principalmente sobre reclutamiento, selección y capacitación de personal. Sin embargo es necesario considerar otras áreas de la psicología ya que en el tiempo que estuve realizando mi servicio social en Bolsa de Trabajo llegaban alumnos de todas las áreas, la mayoría de ellos no pertenecían al área laboral, algunas veces cuando las pocas vacantes que existían de su área no les interesaba, con la necesidad que tenían de un trabajo, escogían vacantes del área laboral que no requerían experiencia o se iban sin ninguna vacante, otros esperaban incluso meses para regresar, por lo tanto creo que es necesario implementar esta estrategia para que así Bolsa de Trabajo sea mas eficaz y poder brindarle a los candidatos trabajos donde implementen los conocimientos adquiridos a lo largo de su carrera profesional y así también no se desanimen al creer que no existe trabajo bien remunerado en esas áreas. Los alumnos de la Facultad de Psicología deben empezar a adquirir experiencia en el área de su preferencia, para que apliquen los conocimientos adquiridos en las clases.

Este proyecto también es importante debido a que me parece necesario crear un contacto fijo con las empresas a las que Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología ayuda a conseguir candidatos, muchas veces la empresa pierde contacto con Bolsa de Trabajo después de que llenó cierta vacante por lo que es importante que siempre nos tomen en cuenta para seguir ayudándolos para así no perder oportunidades ni vacantes valiosas.

3.3 Procedimiento: Estrategias para optimizar la búsqueda de vacantes

Se sugiere que Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología:

A) Abra una nueva cuenta de correo electrónico, ésta se utilizará únicamente para las empresas, instituciones, escuelas o clínicas, para recibir vacantes, para enviar los formatos de empresas o para aplicar los cuestionarios de seguimiento, esto hará que las actividades sean

más eficientes, esto tomará menos tiempo y se obtendrá una respuesta mas rápida por parte de las empresas. En este correo también se guardarán como contactos las diferentes empresas, instituciones, escuelas o clínicas con las que se contactarán para facilitar el envío de los formatos anteriormente descritos.

B) Se debe avisar a las empresas que hayan enviado un correo a la cuenta anterior (la que se utiliza actualmente), que se ha cambiado la cuenta, ya que exclusivamente la cuenta de correo anterior se utilizará para mantener contacto con los alumnos o las personas inscritas en bolsa de trabajo, es decir para recibir CVs de las vacantes confidenciales, para responder las dudas que existan o incluso para inscripción de talleres o cursos, esto hará que los alumnos tengan una respuesta mas rápida y no se desesperen con facilidad, además de que se mantendrá un contacto mas personal con ellos como institución.

C) Sugiero solicitar al área de Servicio Social información sobre los programas que están vigentes para los psicólogos de la facultad que se encuentran en la página de Sistema de Información Automatizada de Servicio Social (SIASS) de la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos. Esto es con el fin de buscar los datos principales de diferentes lugares donde contraten psicólogos clínicos, sociales, educativos y de neurociencias. Propongo que se empiece revisando la lista de lugares donde los alumnos de la Facultad de Psicología pueden realizar servicio social, debido a que ya han tenido contacto con los alumnos y saben el nivel que poseen, además de que esta dividido por áreas.

D) Depurar en una base de datos de Microsoft Excel, utilizando cada pestaña de Excel como un área de psicología, que incluirá los siguientes datos:

- ◆ Nombre de la institución.
- ◆ Teléfono de la empresa.
- ◆ Correo de la empresa.
- ◆ Nombre del supervisor.
- ◆ Ubicación de la empresa.
- ◆ Indicar si la empresa desea apoyarnos o no con vacantes (última columna).

A continuación se puede observar un ejemplo en la Tabla 1.

<i>Directorio de Empresas del SIASS</i>					
Nombre de la institución	Teléfono de la institución	Correo de la institución	Nombre del supervisor	Correo electrónico del supervisor	¿Vacantes?

Tabla 4. Ejemplo del Directorio de Bolsa de Trabajo realizado en Microsoft Excel. Elaboración propia

E) Se procederá a contactar a los responsables de Recursos Humanos de las diferentes instituciones para poder ofrecer los servicios de Bolsa de Trabajo, especificando que los alumnos deben recibir una remuneración y que no es para servicio social o prácticas profesionales. De tener alguna vacante y necesitar nuestro apoyo se les enviará enseguida el formato para empresas (**ver Anexo 4**).

F) Se deberá buscar en periódicos o páginas Web de asociaciones civiles, instituciones gubernamentales, clínicas y hospitales, los datos principales de dichos lugares y después se procederá a realizar las llamadas, preguntar por el encargado de recursos humanos presentarse y si es que existen vacantes, preguntar por las actividades, el perfil del psicólogo que necesitan, de igual manera si cumple con los requisitos se le enviará el formato para empresas (**ver Anexo 4**).

G) En otro archivo de Microsoft Excel que se llamará “Directorio de Empresas 2015”, se realice una base con los datos mas importantes de las empresas que decidieron dar sus vacantes como:

- ❖ Nombre de la institución.
- ❖ Teléfono/ Correo de la institución.
- ❖ Página Web de la institución.
- ❖ Nombre del reclutador.
- ❖ Teléfono/ Celular del reclutador.
- ❖ Correo electrónico del reclutador.

A continuación se observa un ejemplo del directorio en la Tabla 2:

<i>Directorio de Empresas de Bolsa de Trabajo</i>					
Nombre de la institución	Teléfono/ Correo de la institución	Página Web de la institución	Nombre del reclutador	Teléfono/ Celular del reclutador	Correo electrónico del reclutador

Tabla 5. Ejemplo del Directorio de Bolsa de Trabajo realizado en Microsoft Excel. Elaboración propia

De igual manera este archivo tendrá los datos divididos por las diferentes áreas, utilizando cada pestaña de Excel como un área. A continuación se muestra en la figura 5, un diagrama que resume los pasos de la Estrategia que propongo para mejorar la búsqueda de vacantes de las diferentes áreas de psicología.

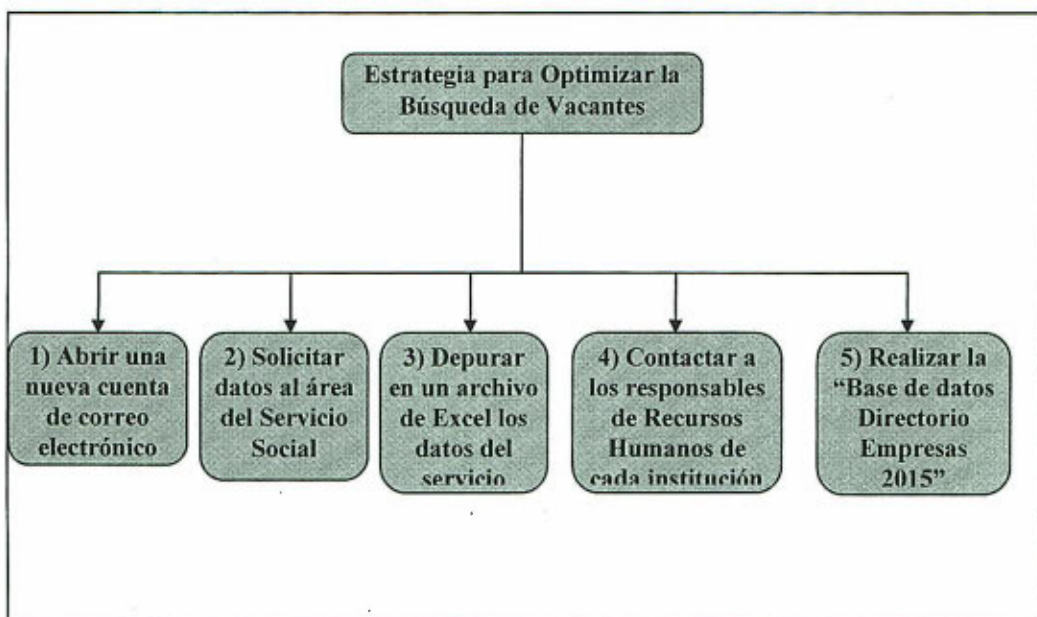


Figura 5. Diagrama de la estrategia para optimizar la búsqueda de vacantes. Elaboración propia

Por último, se sugiere que esta actividad se realice cada 15 días máximo cada mes, se hagan llamadas a las empresas del directorio de Excel con las que se contactaron, esto con el fin de que si tuvieran nuevas vacantes nos los hagan saber vía telefónica o vía correo electrónico, también será necesario enviarles el cuestionario de seguimiento a empresas (ver Anexo 5) por correo o aplicarlo vía telefónica.

Por lo que el Proceso de Búsqueda de Vacantes que utilizaría Bolsa de Trabajo quedaría como se puede ver en el siguiente diagrama (Figura 6), a diferencia del primer diagrama (Figura 4) aquí se puede apreciar que Bolsa de Trabajo puede obtener vacantes diariamente de las diferentes vacantes con solo dar seguimiento a las empresas e instituciones que se contactaron anteriormente.

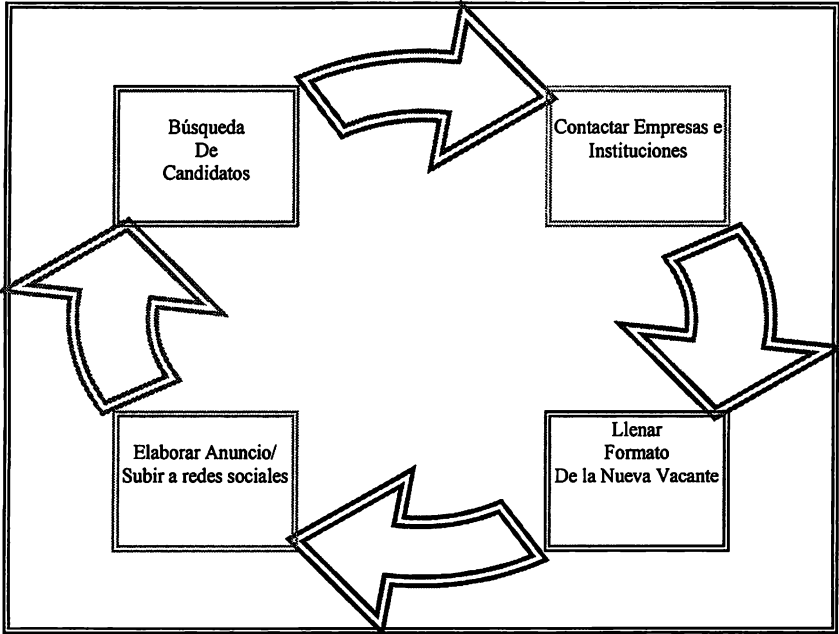


Figura 6. Nuevo Proceso de Bolsa de Trabajo para obtener vacantes. Elaboración Propia.

**RESULTADOS OBTENIDOS
EN EL
SERVICIO SOCIAL.**

RESULTADOS OBTENIDOS EN EL SERVICIO SOCIAL.

Resultados en cuanto a formación profesional obtenidos por el prestador de servicio social.

Gracias al servicio social que realicé en Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología, se puede comprender las funciones básicas de una oficina, además de aplicar los conocimientos teóricos obtenidos en las clases de Psicología Organizacional, como por ejemplo aplicar las primeras fases de una entrevista laboral al atender a los usuarios de bolsa de trabajo que querían postularse a las distintas vacantes, conocimientos en reclutamiento y selección, no solo en el proceso al buscar candidatos y enviarlos a las empresas sino también para conocer como se realiza un Curriculum Vitae de manera correcta y poder dar esa retroalimentación a los usuarios.

Resultados en cuanto a las competencias y habilidades obtenidos por el prestador de servicio social.

Éste Programa de Servicio Social me ayudó a mejorar algunas de mis competencias principalmente:

- ❖ Trabajo en equipo: Debido a que muchas veces se tiene que compartir una misma tarea, también se trabaja con compañeros de diferentes generaciones e incluso diferentes áreas, en los últimos meses de servicio social debía trabajar con compañeros que estaban en el turno vespertino por lo que ellos debían terminar la tarea que realizabas durante el día.
- ❖ Resolución de problemas: En Bolsa de Trabajo de vez en cuando surgían algunos problemas que los candidatos nos hacían saber, sobre las vacantes a las que se postularon. Incluso había problemas con los programas de computación o con las redes sociales que debían resolverse al momento.
- ❖ Habilidad de escucha: Esta competencia pude desarrollarla al atender a los candidatos, corrigiendo su CV en la retroalimentación y ofreciéndoles vacantes, escuchando sus dudas y sus áreas de interés en cuanto al trabajo que buscaban.

- ❖ **Conocimientos del área:** Gracias al servicio social pude aplicar los diferentes conocimientos que tenía del área de laboral, como por ejemplo, entrevista inicial, reclutamiento, selección y me ayudó a conocer la manera correcta de realizar un CV. También pude conocer como funciona una Bolsa de Trabajo, una Junta de Intercambio y una Feria de Empleo.

Incluso me hizo ver competencias que no sabía que tenía como habilidad social (en las juntas de intercambio y ferias de empleo), habilidad de comunicación (tanto a empresas como a alumnos), trabajo bajo presión (cuando existía alguna vacante urgente), conocimientos de SPSS básicos (para realizar los reportes mensuales y a egresados), etc.

Impacto del trabajo del prestador de servicio social en el Departamento de Bolsa de Trabajo y la Facultad de Psicología.

Durante el servicio social, existió un excelente trabajo colaborativo, gracias al apoyo de mis compañeras, cuyos beneficios fueron, cumplir con las actividades pendientes en el día, apoyar en los pendientes y brindar retroalimentación cuando se realizaban actividades nuevas, siempre con respeto y paciencia.

En su mayoría el trabajo que realice en Bolsa de Trabajo fue apoyo y diseño de las distintas bases de datos diariamente, en lo que se refiere a actividades como inscripción y atención de candidatos en promedio atendía a 15 personas por semana. Se continuó con el Programa de Seguimiento a Egresados, en este programa se aplica un cuestionario a los egresados que se encuentran en un base de datos, posteriormente con los resultados obtenidos se realiza un análisis estadístico para ver como ha impactado el nuevo Plan de Estudios en los egresados y si han podido conseguir empleo con estas nuevas materias, esta actividad me pareció de suma importancia ya que además de proporcionar datos estadísticos servía para dar a conocer Bolsa de Trabajo, tanto a los egresados que no habían obtenido empleo (para que supieran que pueden inscribirse y postularse a las vacantes) como a los egresados con empleo (para que apoyáramos a la empresa buscando candidatos), por lo cual se mejoro la actividad al mejorar

el formato del cuestionario, realizar una nueva base de datos y agregar el uso de SPSS para simplificar el trabajo.

Se benefició tanto a Bolsa de Trabajo como a la Facultad de Psicología, al promocionar en las Juntas de Intercambio, las diversas competencias, cualidades y diferentes campos de trabajo que puede realizar un psicólogo egresado de la UNAM. Se realizó el mismo procedimiento en la XV Feria del Empleo de la UNAM, donde se repartió a cada una de las empresas e instituciones un folleto que contenía los datos de contacto, breve descripción de las ocupaciones del psicólogo en diferentes áreas y los pasos a seguir para publicar una vacante en Bolsa de Trabajo con la mayoría de las empresas que asistieron. De igual manera se beneficio a la Facultad de Psicología al brindar cursos a los alumnos y egresados de Psicología de todas las áreas de manera gratuita, en esos cursos realicé apoyo en la promoción, inscripción y logística brindada los expositores.

La experiencia que tuve al hacer mi servicio social un año en Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología fue muy enriquecedora, se debe seguir promoviendo este programa de servicio social para las próximas generaciones, para que así puedan tener la parte práctica de las clases, entrar al mundo laboral con la experiencia y confianza necesaria, así como realizar las diferentes actividades de una manera eficaz.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

En Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología de la UNAM se podría mejorar varios puntos entre ellos se sugiere que inmediatamente después de éstas estrategias para conseguir vacantes de las diferentes áreas, se realice siguiendo el proceso de reclutamiento y selección de Grados (2003), entre los estudiantes y egresados de la Facultad de Psicología de la UNAM, que así se pueda dar una mayor difusión de las actividades de Bolsa de Trabajo, además poder enviar un mayor número de candidatos de las distintas áreas. Esta difusión según lo revisado anteriormente de Chiavenato (2002), podría lograrse de manera más eficaz utilizando al Internet como medio de reclutamiento, es decir a las redes sociales con las que cuenta Bolsa de Trabajo como Twitter y Facebook, al difundir en anuncios las nuevas vacantes y subirla a las páginas anteriores.

También sugiero que se hagan folletos de Bolsa de Trabajo, mencionando sus actividades, vacantes y beneficios a los alumnos de la facultad, estos se repartirían en la campaña de reclutamiento masivo antes mencionada, además de ponerlos en puntos clave como las vitrinas, afuera del auditorio Lara Tapia, en la Biblioteca de la Facultad de Psicología y la Biblioteca de posgrado, si es que existen conferencias, talleres o cursos a los alumnos se recomienda que también se repartan los folletos al final de los mismos.

Como se revisó en el Capítulo de Bolsas de Trabajo, las nuevas tecnologías están causando que las Bolsas de Trabajo se actualicen utilizando el Internet como herramienta principal, por lo que se recomienda que esta estrategia se utilice como futura actividad para los prestadores de servicio social de Bolsa de Trabajo, para que esto sea posible, se requiere de mejores equipos de cómputo, para poder instalar una conexión a Internet que permita a los prestadores de servicio social encargarse del correo exclusivo de las empresas, esto con el fin de que se agilice el proceso de publicar vacantes, así los prestadores de servicio social revisarían el correo diariamente, pasando las vacantes a anuncios y subiéndolos al Facebook de Bolsa de Trabajo, para que los egresados y estudiantes puedan postularse lo más pronto posible. También se requiere mejorar los teléfonos, debido a que muchas veces las líneas estaban saturadas o bien el teléfono no servía al ser obsoleto, por lo que también

se atrasaba en las actividades que debían realizar los prestadores. Estas mejoras en el equipo facilitarían el trabajo de los prestadores de servicio social y de las encargadas de Bolsa de Trabajo para que puedan dedicarse a atender a los alumnos en el Facebook, a las empresas que los visiten por nuevas vacantes y también supervisar a los prestadores de servicio social de nuevo ingreso.

En cuanto a las limitaciones de esta propuesta:

- ◆ Organización de las actividades en Bolsa de Trabajo: Lo considero una limitación debido a que cada 6 meses existe un cambio en cuanto al equipo de Bolsa de Trabajo, por lo que se sugiere capacitar a los prestadores respecto a esta actividad, e implementar el uso de un cronograma para los diferentes prestadores que se encuentran ahí y asignarles distintas actividades por día que deberán realizar, así se trabajaría de una manera más rápida sin que se atrasen en el trabajo diario.
- ◆ Falta de interés en los candidatos: Existe la probabilidad de que las instituciones, ofrezcan salarios muy bajos para los egresados o que requieran mucha experiencia por parte de los pasantes, lo que provocaría poco interés por parte de los candidatos, esto podría arreglarse al ofrecer cursos para actualizarlos en cuanto a la experiencia que requieren.
- ◆ No realizar contacto mensual: Puede que algunas de las instituciones que se contactaron, después de enviar candidatos no respondan a los correos electrónicos o a las llamadas, por lo que se debería insistir en el contacto 2 veces al mes.

ANEXOS



ANEXO 1. FORMATO DE CURRICULUM VITAE

<p>GUÍA PARA CURRICULUM EFECTIVO NOMBRE COMPLETO Profesión Dirección: Colonia ó delegación, Estado civil, Nacionalidad, Fecha de nacimiento (Años), Tel. casa, Celular, Correo electrónico</p>	<p>Fotografía Escaneada (No bajar de Facebook, ni tomada con celular)</p>
<p>Objetivo profesional Qué le ofreces a la empresa y con qué. Incluir competencias</p>	
<p>Formación profesional Institución, Facultad Carrera, Generación (Situación: estudiante, egresado, pasante, titulado)</p>	
<p>Experiencia profesional <i>Servicio Social</i> Institución (Periodo Mes y año) Actividades resumidas Logros</p>	
<p><i>Prácticas profesionales</i> Institución (Periodo Mes y año) Actividades resumidas Logros</p>	
<p>Experiencia laboral <i>Empresa</i> (periodo mes y año) Puesto Actividades Logros</p>	
<p>Cursos, Talleres, Diplomados. Nombre del curso, taller o diplomado Institución, duración (mes y año)</p>	
<p>Paquetería Office: %Word, % Excel, % Power Point, % Outlook, % Access. SPSS, etc.</p>	
<p>Idiomas Inglés Habla %, Lee %, Escribe % y Traduce % Certificación TOEFL o TOEIC</p>	
<p>Áreas de interés De tres a cinco áreas específicas.</p>	
<p>NOTA: <i>Experiencia profesional, Experiencia laboral y Cursos, Talleres, Diplomados</i>, solo se incluyen aquellos que se encuentran estrechamente relacionados con el tipo de empresa y el puesto al cual se esta aplicando.</p>	

Figura 7. Formato de Curriculum Vitae de Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología.

ANEXO 2. FORMATO DE INSCRIPCIÓN PARA CANDIDATOS


 <p style="font-size: small;">UNIVERSIDAD N. EMILIANO ZÚÑIGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA</p>	<p>DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL Y BOLSA DE TRABAJO</p>	
<p>SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN A LA BOLSA DE TRABAJO</p>		
<p>Deseo:</p> <input type="checkbox"/> BECA-TRABAJO <input type="checkbox"/> TRABAJO TC	<p>Soy:</p> <input type="checkbox"/> Titulado <input type="checkbox"/> Pasante con trámite <input type="checkbox"/> Pasante sin trámite <input type="checkbox"/> Estudiante Semestre	<p> <input type="checkbox"/> Clínica <input type="checkbox"/> Educativa <input type="checkbox"/> Organizacional <input type="checkbox"/> Social <input type="checkbox"/> CCC <input type="checkbox"/> Neurociencias </p>
		<p>Folio _____</p> <p>Fecha _____</p> <p>Registró _____</p>
<p>DATOS PERSONALES</p>		
Apellido Paterno _____		Apellido Materno _____
Nombre (s) _____		
Fecha de nacimiento _____	Edad _____	Edo. Civil. _____
		Sexo <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M
E-mail _____		
Domicilio _____		Colonia _____
		C.P. _____
Delegación o Municipio _____	Teléfono de casa _____	Celular _____
<p>INFORMACIÓN ACADÉMICA</p>		
Sistema: Escolarizado <input type="checkbox"/> SUA <input type="checkbox"/> Promedio general de aprovechamiento: _____		
Estudios de Posgrado: Especialidad <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado <input type="checkbox"/> en: _____		
Idiomas a) _____ Habla _____ % Lee _____ % Escribe _____ % Traduce _____ % Certificado sí <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>		
b) _____ Habla _____ % Lee _____ % Escribe _____ % Traduce _____ % Certificado sí <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>		
Programas de Software: Excel <input type="checkbox"/> Power Point <input type="checkbox"/> Word <input type="checkbox"/> SPSS <input type="checkbox"/> SIGMA <input type="checkbox"/> Otros _____		
<p>EXPERIENCIA PROFESIONAL</p>		
a) Empresa _____ Período de _____ a _____		
Puesto desempeñado _____		Sueldo mensual \$ _____
Actividades _____		
b) Empresa _____ Período de _____ a _____		
Puesto desempeñado _____		Sueldo mensual \$ _____
Actividades _____		
<p>OTROS DATOS</p>		
Disponibilidad: _____		
Cambio de Residencia sí <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> Viajar sí <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> Zona de Trabajo: _____		
Horario: Completo <input type="checkbox"/> T. Matutino <input type="checkbox"/> T. Vespertino <input type="checkbox"/> Fines de Semana <input type="checkbox"/>		
Áreas de Interés: _____		Salario mínimo deseado: _____
		\$ _____

Figura 8. Formato de Inscripción para Candidatos de Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología.

ANEXO 3. CARTA COMPROMISO



CARTA COMPROMISO PARA INSCRITOS A LA BOLSA DE TRABAJO

Fecha: _____

Me comprometo a cumplir los siguientes lineamientos:

1. Las ofertas y/o becas de trabajo son intransferibles.
2. Acudir a las entrevistas de trabajo puntual, asead@ y con vestimenta formal.
3. Notificar de forma oportuna a la Bolsa de Trabajo, cuando no pueda asistir a la entrevista, para que puedan enviar a otra persona.
4. Dar aviso a la Bolsa de trabajo, sobre el resultado de mi entrevista y/o contratación y/o problemas encontrados
5. Acudir a la bolsa de Trabajo por lo menos una vez al mes para informar sobre mi situación laboral actual (en caso de no asistir en 6 meses se dará de baja).
6. Actualizar mi currículum por lo menos cada 3 meses. Para que la Bolsa de Trabajo tenga mis datos al día.
7. Deberé presentarme a los talleres o cursos de la Bolsa de Trabajo, a los cuales me haya inscrito.
8. En caso de no cumplir con este reglamento, me haré acreedor a una sanción, la cual consistirá en:
 - A) 1ª vez que ocurra Suspensión del servicio por un mes.
 - B) 2ª vez que ocurra Baja definitiva del servicio, sin oportunidad a renovarlo.

Nombre

Firma

Figura 9. Formato de Carta Compromiso de Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología.

ANEXO 4. FORMATO PARA EMPRESAS

DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES
COORDINACIÓN DE LOS CENTROS DE SERVICIOS A LA
COMUNIDAD UNIVERSITARIA Y AL SECTOR SOCIAL
PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL Y BOLSA DE TRABAJO



PROMOCIÓN DE VACANTES

Ofrezco: BECA-TRABAJO TRABAJO TC
 Fecha _____
No. Folio _____

DATOS DE LA EMPRESA / INSTITUCIÓN			
Razón Social:	Giro de la Empresa:	Sector	
		Pub.	Priv.
Página Web:	Domicilio:		
Colonia:	Delegación	C.P.	

DATOS DE CONTACTO		
Nombre	Cargo:	
Correo electrónica:	Teléfono y extensión	Horario de atención

CONDICIONES DEL PUESTO		
Nombre del Puesto:	No.º de plazas:	Sueldo:
Actividades:	Otras prestaciones:	
Tipo de Nombramiento: Planta <input type="checkbox"/> Honorario <input type="checkbox"/> Confianza <input type="checkbox"/> Otros (especifique) <input type="checkbox"/>		
Experiencia requerida:	Horario:	Zonas para Laborar:

CARACTERÍSTICAS DEL CANDIDATO	
Situación actual: <input type="checkbox"/> Titulado con cédula <input type="checkbox"/> En trámite de titulación <input type="checkbox"/> Pasante <input type="checkbox"/> Estudiante Sem. _____	
Área: <input type="checkbox"/> Organizacional <input type="checkbox"/> Educativa <input type="checkbox"/> Clínica <input type="checkbox"/> Procesos Psicosociales y Culturales	
<input type="checkbox"/> Ciencias Cognitivas y del Comportamiento <input type="checkbox"/> Psicobiología y Neurociencias	
Otros requisitos:	
FORMA DE CONTACTO DEL CANDIDATO	
<input type="checkbox"/> Enviar CV por mail <input type="checkbox"/> Concretar cita <input type="checkbox"/> Acudir a entrevista <input type="checkbox"/> Otro: _____	

Registró _____

Figura 10. Formato para empresas de Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología.

ANEXO 5. CUESTIONARIO DE SEGUIMIENTO A EMPRESAS



FACULTAD DE PSICOLOGÍA PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL Y BOLSA DE TRABAJO CUESTIONARIO DE SEGUIMIENTO A EMPRESAS



Nombre de la Empresa: _____ No. Folio de la vacante: _____
Fecha de aplicación: _____ Seguimiento Num. _____

1.- ¿Ya se cubrió la vacante? (SI) Pase a la pregunta No. 3 b) (NO) Pase a la pregunta No. 2.

2.- ¿Desea que sigamos promoviendo su vacante? (SI) Pase a la Pregunta Num. 5

(NO) ¿Por qué

motivo?: _____

3.- ¿La vacante se cubrió con alguna persona enviada por la Bolsa de Trabajo? (SI). Favor de indicar nombre y fecha de

contratación: _____

Pase a la Pregunta Num. 5

(NO) Favor de indicar el

motivo: _____

4.- ¿Se cubrió con alguna persona de la Facultad, no enviada por la Bolsa de Trabajo? (SI) (NO)

5.- ¿Tiene alguna recomendación para los candidatos que le enviamos?

a) (SI) ¿Cuál? _____

b) (NO)

Figura 11. Cuestionario de seguimiento a empresas de Bolsa de Trabajo de la Facultad de Psicología.

**REFERENCIAS
Y
FUENTES DE INFORMACIÓN**

REFERENCIAS Y FUENTES DE INFORMACION

Arias, G.L.F Meredia E.V. (2006). *Administracion de Recursos Humano: Para el Alto Desempeños*. México: Trillas.

Alles, M. (2006). *Dirección estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias*. México: Trillas.

Blum, M. (1990). *Psicología Industrial: sus fundamentos teoricos y sociales*. México: Trillas.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill.

De Ansorena A, (2005). *15 Pasos para la selección de Personal*. México: Paidós.

Díaz, F.D y Rodriguez, A. (2008). *Reclutamiento y selección de personal y acogida*. Madrid: Pirámide.

Grados, (2003). *Reclutamiento, selección, e inducción de personal*. México: Manual Moderno.

Gómez, L. (2008). *Gestión de recursos humanos* . España: Pearson-Prentice Hall.

Guth, A. (1999). *Reclutamiento, Selección e Integración de Recursos Humanos*. México: Trillas.

Hawk, R. (2010). *Reclutamiento y Selección*. México: Mcgraw-Hill.

Ivancevich, J.M. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.

Llanos, J. (2013). *Integración de Recursos Humanos*. México: Trillas.

Olleros, M. (2001). *El Proceso de Captación y Selección de personal*. Barcelona: Gestión.

Porret, M. (2010). *Gestión de personas: Manual para gestión de capital humano en organización*. Madrid: Pirámide.

Página Web oficial de Artículo Z: <http://www.articuloz.com/sugerencias-articulos/ventajas-y-desventajas-de-las-bolsas-de-empleo-por-internet-224108.html>. Consultada el 12 de Agosto del 2015.

Página Web oficial de Degerencia: http://www.degerencia.com/tema/bolsas_de_empleo. Consultada el 12 de Agosto del 2015.

Página Web oficial de CECARM: <http://www.cecarm.com/servlet/s.SI?sit=c.731,m.2628&METHOD=DETALLENOTICIA&id=19599>. Consultada el 12 de Agosto del 2015.

Página Web oficial de DGOSE: <http://www.dgoserver.unam.mx/portaldgose/servicio-social/htmls/ss-universitario/ssu-introduccion.html>. Consultada el 28 de Agosto del 2015.

Página Web oficial de Monografias: <http://www.monografias.com/trabajos14/bolsa-trabajo/bolsa-trabajo.shtml>. Consultada el 28 de Agosto del 2015.

Página Web oficial de SIASS: <http://www.serviciosocial.unam.mx/index.html>. Consultada el 28 de Agosto del 2015.

Velázquez, R. (2000). *Temas de gestión de recursos humanos*. Cuba: Holguin.

Wether, W. (2000). *Administración de personal y de recursos humanos*. México: Mcgraw-Hill.

Zayas, P. (2010). *Los fundamentos teórico metodológicos de la selección de personal*. México: Mcgraw-Hill.