

***UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN
NICOLAS DE HIDALGO.***

***FACULTAD DE CONTADURIA Y CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS.***

TESIS:

***“PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE
PERSONAL DE LA EMPRESA TELEFONICA
MOVISTAR, CONEXIÓN MOVIL.”***

Presenta:

Herón Hurtado Castañeda.

Asesor:

M. En A. Nina Elsa García Arteaga.

MORELIA, MICH., OCTUBRE DE 2005.

AGRADECIMIENTOS:

A DIOS: Por darme la oportunidad de vivir y la oportunidad de llegar a estos momentos.

A MIS PADRES: Por su apoyo y motivación incondicional para lograr mis objetivos.

A MIS TIOS Y HERMANOS: Se que siempre contaré con ustedes, muchas gracias.

A MI ASESORA: M. En A. Nina Elsa Aguirre Arriaga, Mil gracias por ese profesionalismo y dedicación a mi superación. Siempre la recordare como una gran Maestra.

AL Dr. Federico González Santoyo. Por su apoyo incondicional.

A LA L.A.E. Yolanda Espinosa, (Gerente de Conexión Movil, Morelia) Por las facilidades prestadas para la realización de ésta investigación.

A PAOLA : Gracias por tu gran apoyo y por esa forma de demostrarme lo mucho que Amas.

A MIS COMPAÑEROS: Gabriel (q.e.d.), Liliana, Xochitl, Nayeli, Luis, Rafael, Juanita, Laura, Anselmo, Neftali, Gil, Cesi, Chayo, Miguel, Marisol. Gracias por todo.

AL L.A. Josué Marín Bautista por sus ideas en la realización de ésta tesis.

A MI AMIGA: Rosalba Moreno, por todo su apoyo en el transcurso de la carrera y por sus consejos.

A MI AMIGO: Luis Piedragil de la Riva, Gracias por tus consejos y la paciencia con que día a día me demuestras tu amistad.

***“PROCESO DE
RECLUTAMIENTO Y
SELECCIÓN DE
PERSONAL DE LA
EMPRESA
TELEFONICA
MOVISTAR,
CONEXIÓN MOVIL.”***

PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL DE LA EMPRESA TELEFONICA MOVISTAR, CONEXIÓN MOVIL.

- INDICE:
- INTRODUCCIÓN.
- JUSTIFICACION.
- OBJETIVOS.
- PLANTEAMIENTO DE PROBLEMAS.
- ALCANCES.

CAPITULO I.- “ANTECEDENTES HISTORICOS DE RECURSOS HUMANOS EN MÉXICO.”	Pag.
1.1.- Historia de Telefónica Movistar, Conexión Movil.....	29
1.2.- Misión.....	31
1.3.- Visión.....	31
1.4.- Principios.....	32
1.5.- Valores.....	32
CAPITULO II.- “RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN”	
2.1.- Definiciones de Reclutamiento.....	33
2.2.- Reclutamiento de Personal.....	33
2.3.- Misión del proceso de Reclutamiento y Selección.....	34
2.4.- Principios del Proceso de Reclutamiento y Selección.....	34
2.5.- Planeación del Reclutamiento y Selección.....	35
2.6.- Requerimientos del personal.....	36
2.7.- Definición de Selección.....	37
2.8.- Principios de la Selección del Personal.....	38
2.9.- Proceso de la Selección del Personal.....	40
CAPITULO III.- “PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EN TELEFONICA MOVISTAR”	
3.1.- Reclutamiento.....	41
3.2.- Selección.....	46
3.3.- Estructura de la entrevista.....	49
3.4.- Informe de la entrevista.....	51
3.5.- Estilos de candidatos.....	53
3.6.-Aplicación de Evaluaciones.....	59
3.7.-Calificación de Evaluaciones.....	62
3.8.-Selección preliminar del candidato al puesto.....	63
3.9.- Selección final del candidato al puesto.....	63
3.10.-Examen medico.....	64
3.11.-Estudio socioeconómico.....	65
3.12.-Decisión Final.....	67
3.13.- Integración de Expedientes.....	69

CAPITULO IV.- “CONTRTACION DE PERSONAL”

4.1.- Definición de contrato.....	75
4.2.- Tipos de contrato.....	75
4.3.- Contenido del contrato.....	89
4.4.- Derechos y obligaciones del patrón de acuerdo a la Ley Federal del trabajo.....	91
4.5.- Derechos y obligaciones del trabajador de acuerdo a la Ley Federal del trabajo.....	97
4.6.- Contratación en la Empresa Telefónica Movistar, Conexión Movil.....	98

- RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS.
- CONCLUSIONES.
- BIBLIOGRAFÍA.

INTRODUCCIÓN

Son muchos los autores que tratan de justificar su inclinación u orientación al estudio del factor humano en las organizaciones a partir del aumento del grado de competitividad y globalización propia del mercado actual. Esta circunstancia es usada frecuentemente para justificar trabajos e investigaciones realizados en la última década dentro de la disciplina de organización de empresas, así como dentro de otras áreas de conocimiento.

Resulta desde luego incuestionable que este marco genérico sitúa en un lugar ciertamente privilegiado a estos "curiosos" activos organizativos: las personas. No obstante, existen otras formas de justificar su existencia e importancia. Esta pretensión nos invita a realizar las siguientes consideraciones:

La gestión de los recursos humanos es consustancial al elemento de integración principal de la sociedad actual: la organización. En efecto, las organizaciones no sólo están formadas por personas sino que además presentan, al menos, dos niveles de decisión, aspecto este último que las distingue de la figura del grupo. De estas dos notas surge, con mayor o menor grado de conciencia, la gestión de los recursos humanos como parcela del management o administración de empresas.

Las organizaciones como configuración básica de la sociedad se remontan a los orígenes de nuestra civilización y, en consecuencia, resulta imposible señalar el origen de las primeras técnicas de gestión de recursos humanos. Téngase presente que la existencia de este campo de estudio es una condición básica para el desarrollo de la humanidad. Ninguna civilización puede prescindir de los procesos de división del trabajo y posterior especialización en determinadas labores, sin renunciar al progreso. Por tanto estamos ante un campo de estudio que, sin ser tratado de forma científica hasta hace relativamente poco

tiempo, ha sido, es y será factor clave para el desarrollo de las organizaciones y de la sociedad en general.

En este sentido cabe destacar la aportación de Gutemberg, autor que abrió las puertas al tratamiento científico de esta disciplina, al clasificar los elementos de la organización en dos grupos bien diferenciados: materiales y dispositivos; según fueran los entes sobre los que recaía la labor de dirección o los responsables de llevar a cabo esta tarea, respectivamente. Es posible constatar, además, que el factor humano está presente en ambos: las personas con responsabilidades directivas dentro de los factores dispositivos y los trabajadores o colaboradores dentro del grupo de factores materiales.

Otro avance importante para esta disciplina supuso el reconocimiento no sólo de la compatibilidad sino también de la complementariedad existente entre objetivos sociales y objetivos económicos. Para argumentar esta afirmación se suele recurrir a la figura de la satisfacción como resultado del objetivo social, por un lado, y, a la vez, motor del objetivo económico; si bien es asumida la existencia de un umbral en el continuo de los objetivos sociales a partir del cual desaparece esta complementariedad.

Lo comentado adquiere mayor relevancia al introducir la omnipresencia y el progresivo protagonismo del factor humano en todas las facetas de la organización. Ello plantea un nuevo desafío a la gestión de los recursos humanos: lograr la conciliación de intereses de los diversos colectivos implicados sin necesidad de recurrir a agentes externos para resolver los conflictos surgidos. Se trata en definitiva de lograr la estabilidad en el sistema de relaciones laborales de la firma, de forma que las energías no se dirijan a fomentar o intensificar las luchas internas, sino al logro de los objetivos diseñados.

No obstante, lo anterior no debe ser entendido como una negación del conflicto: todo lo contrario, la aceptación del conflicto como elemento inherente a la organización, es

incuestionable. Pero además es aconsejable porque aceptándolo se da el primer paso que posibilita su tratamiento y resolución. En este sentido debemos señalar que toda problemática relacionada con la gestión de los recursos humanos puede ser analizada desde tres vertientes claramente diferenciadas: óptica jurídica a la búsqueda de la conformidad normativa, óptica psico-sociológica que ambiciona la satisfacción de los individuos en el seno de la organización formal e informal y óptica económica que pretende la eficacia y la eficiencia de los procesos a desarrollar. Por tanto, la interdisciplinariedad de esta función es innegable.

De acuerdo con lo que antecede, este campo de estudio se revela atractivo no sólo para empresarios y directivos; sino también para juristas, políticos, gobernantes, sindicatos, etc. Téngase presente que una de las ambiciones principales de todo orden socio-económico es la de lograr, o al menos acercarse, al pleno empleo. Ello coloca a la función recursos humanos en el centro de una curiosa batalla en la que compiten actores extraordinariamente caracterizados y poderosos: gobernantes que ven en el pleno empleo la garantía de la paz social y, por ende, de su continuidad en el poder; empresarios que ambicionan mayores niveles de eficiencia, que en la mayoría de los casos pasan por la reducción del coste laboral; y sindicatos que no renuncian fácilmente a las ventajas sociales que tanto tiempo les ha llevado consolidar, aunque, en ocasiones, sus efectos sean contrarios a los deseados.

Como destacábamos al comienzo, nos ha tocado vivir la era de la competitividad y de la globalización. Ante esta situación las empresas se ven obligadas a apostar por las innovaciones socio-tecnológicas, como fuente generadora de ventajas competitivas, con las consiguientes resistencias que ello lleva implícitas. Hágase constar en este momento que una de las principales características de la psicopatología humana estriba en su adversión al cambio. Constituye, por tanto, éste uno de los principales desafíos actuales de la gestión de

los recursos humanos, el cual puede afrontar a base de ajustes cualitativos, cuantitativos y espaciales. De no salvar este obstáculo, tanto las organizaciones como los países acumularán déficits de adaptación, lo cual mermará sensiblemente su capacidad de desarrollo.

JUSTIFICACIÓN.

Con la presente tesis pretendo obtener el Título de Licenciado en Administración de Empresas, además de hacer una aportación mediante un procedimiento de Reclutamiento y Selección de la empresa Telefónica Movistar, Conexión Movil, Morelia.

Esta tesis pretende dar a conocer un análisis y una conclusión de una investigación a fondo y detallada de un proceso de Reclutamiento y Selección de personal de la empresa, Telefónica Movistar, Conexión Movil Morelia. Con el objetivo de conocer un procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de la empresa moderna. Y así dar a conocer las mejoras que se pueden aplicar a este procedimiento para una mayor agilidad en el mismo. Lo cual permitirá a la empresa un mayor rendimiento y mejora en la contratación de su personal.

OBJETIVOS.

- A).- Investigar y Analizar un proceso de Reclutamiento y Selección de una empresa moderna.
- B).- Hacer una mejora al proceso que maneja la empresa.
- C).- Dar un resultado favorable que le permita a la empresa contar con un manual de Reclutamiento y Selección.
- D).- Estudiar el comportamiento del profesionalista al momento de postularse a un puesto.

PLANTEAMIENTO DE PROBLEMAS.

- Investigar las deficiencias en el Reclutamiento, Selección y Contratación de la empresa.
- Conocer los diferentes tipos de candidatos.
- Investigar ¿Cuál es la forma de Reclutamiento?
- Investigar ¿cuáles son las formas de Selección y Contratación?
- Conocer si el procedimiento que utilizan es el adecuado
- Conocer si contratan al personal adecuado.
- Conocer si enfocan al candidato idóneo al puesto indicado.
- Conocer si el procedimiento que utilizan es el adecuado de acuerdo a la situación social de la ciudad.
- Investigar si los métodos, pruebas y entrevistas cumplen su objetivo.
- Conocer el tipo de personal que contratan.
- Conocer el perfil del personal que busca la empresa.
- Investigar si la contratación es de acuerdo a ley.
- Conocer el reglamento de la empresa e investigar si se cumple.
- Investigar si el departamento de Recursos Humanos cumple con su función.

ALCANCES.

- Para la realización de ésta tesis, investigue conceptos de distintos autores como los describo en la bibliografía, también utilice Revistas, Internet entre otros medios de investigación.
- Conocí a fondo cada uno de los medios de reclutamiento que utiliza la empresa para su selección de personal. Así como la contratación.
- Se me dio la oportunidad de entrevistar a una parte de candidatos y aplicar las pruebas psicométricas y exámenes de habilidades.
- Así mismo, estuve presente en varias entrevistas que se realizaron para la contratación del personal.
- Observe a cada uno de los candidatos y pude identificar muchas de sus cualidades debildades que presentan al momento de la entrevista.

CAPITULO I.

“ANTECEDENTES HISTORICOS DE LOS RECURSOS HUMANOS EN MEXICO”

ANTECEDENTES: Al hablar del origen de la administración de Recursos Humanos como se le conoce actualmente, es necesario mencionar el Derecho Laboral y la Administración Científica, así otras disciplinas. Nos referimos al Derecho Laboral porque al parecer esta como consecuencia de la exigencia de la clase trabajadora, a fin de que se reglamentara el trabajo, se pensó que bastaría aplicar los preceptos legales en forma fría para la obtención de buenos resultados, pero se encontró que se requerían estudio, entendimiento y elaboración de una buena serie de principios para la buena practica de los mismos ya que se habla de conceptos relativos a sueldos, prestaciones, contrataciones, etc; que necesitaban mas de una mera improvisación.

Los principios de Taylor y Fayol pusieron las bases de la administración, a través de la coordinación y Dirección, por tanto del mejor empleo de los Recursos Humanos que intervienen en el trabajo.

EVOLUCION DE LA ADMINISTRACION DE PERSONAL.

Aún cuando la administración de personal ha sido reconocida formalmente por cerca de medio siglo, como un campo de practica y especialización funcional sus raíces penetran profundamente en el pasado. La administración de personal ha sido necesaria

siempre que han existido grupo de personas organizadas para lograr objetivos comunes. Los individuos responsables de dirigir y manejar las organizaciones, incluso hace cientos de años, por ejemplo, se vieron enfrentados a la necesidad de proporcionar cierto tipo de entrenamiento, motivación, dirección y remuneración a su personal aunque solo fuera sobre una base de errar o acertar. Poco a poco se necesitaron hacer mejoras en el desempeño de sus procesos muchos de estos adelantos surgieron como resultado de crisis militares, económicas o sociales, pero con mas frecuencia las mejoras tendían a desarrollarse lentamente durante largos periodos de tiempo.

De los primeros desarrollos relacionados directamente con la administración de personal se presentaron durante el periodo de la Edad Media. Fue en aquella época que las relaciones contemporáneas con el personal, comenzaron a emerger. El crecimiento de pueblos y ciudades proveían una nueva demanda para productos y servicios, así como de empleos para quienes deseaban escapar de su condición de siervos el sistema feudal. Los artesanos especializados se unieron para formar gremios, los cuales establecieron controles y reglamentos con relación a sus respectivos oficios.

Estos gremios fueron los precursores de las organizaciones patronales de la actualidad, y ayudaron a proporcionar las normas de artesanía y la fundación del entrenamiento de aprendices que en la actualidad todavía requieren los individuos que buscan ingresar a un oficio. Como eran limitadas las oportunidades de los jornaleros para establecer sus propios talleres, muchos de ellos se vieron obligados a continuar trabajando para otros maestros artesanos, como resultado principiaron a formar gremios que se semejaban a los sindicatos industriales de la actualidad. Hasta la Revolución industrial la

mayoría de los productos eran manufacturados en pequeños talleres o el hogar del artesano mediante métodos de producción caseros. La Revolución Industrial estimuló el crecimiento de fábricas como resultado de la disponibilidad de capital, como del trabajo libre, del equipo movido por energía de las técnicas de producción mejoradas así como la creciente demanda de artículos fabricados. En esta forma, el sistema de fábricas permitió que los artículos fueran producidos a un precio mas bajo que lo que había sido posible en los hogares y en los talleres pequeños. Sin embargo el sistema con su especialización del trabajo originó nuevos problemas en el área de las relaciones humanas, por medio de la creación de muchos trabajos no especializados y respectivos en los cuales el trabajo tendía a ser monótono y poco interesante así como insalubre y peligroso.

A diferencia de los artesanos, que gozaban de cierto grado de seguridad económica en virtud de contar con una habilidad negociable, el trabajador de las fábricas perdió seguridad, debido a que podían ser entrenados rápidamente para ejecutar ese trabajo. Por esta misma razón tenían poco poder de negociación para mejorar su situación.

Bajo el punto de vista de la administración de personal, la revolución industrial representó el principio de muchos problemas a los que los administradores continúan enfrentándose. Si bien se ha hecho un proceso significativo para resolver los problemas de cómo organizar, controlar, coordinar y motivar a las actividades de un gran número de personas trabajando en un área particular y de cómo prever su bienestar, seguridad y moral, aún se requiere investigación complementaria.

Originalmente la fuerza de trabajo, junto con el dinero, la maquinaria y los materiales eran considerados por los empleadores como uno de los factores necesarios para la fabricación de artículos y servicios. En ésta forma, los trabajadores tendían a ser considerados, principalmente como otro artículo que podía emplearse con el salario mas bajo posible, y que utilizados provechosamente. Como era el empleador quien mantenía la posición de poder por lo general los trabajadores eran obligados a aceptar sus condiciones de empleo la base de “tómelo o déjelo” la necesidad de obtener ingresos y la capacidad para conseguir otro trabajo, ya no digamos menores condiciones de empleo, impedían a los trabajadores a acudir a otra parte.

MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO.

Antes del siglo pasado los trabajadores contaban con una muy pequeña protección legal. No existían leyes que garantizaran sus derechos de negociación particular o colectiva. En 1842 los intentos de los empleados para organizarse y para negociar colectivamente con los patrones fueron considerados bajo las leyes comunes existentes, en un caso criminal de conspiración.

La extensión gradual de los privilegios de voto y la educación libre de todos los ciudadanos ayudaron a los trabajadores a adquirir mayor poder político. Por medio de su habilidad para buscar apoyo público para su causa, los trabajadores estuvieron gradualmente en posibilidad que fuesen aprobadas ciertas legislaciones que les ofrecían algún grado de protección. Las leyes estatales que reglamentan las horas de trabajo para las

mujeres y los menores se encontraron entre las primeras formas de legislación laboral que fueron aprobadas conforme pasó el tiempo la legislación protectora se extendieron a cubrir las horas de trabajo para el personal masculino, las condiciones de trabajo que afectan la salud y la seguridad de los empleados y los pagos de compensaciones por daños sufridos en virtud de accidentes industriales. La legislación, conjuntamente con los progresos en la negociación colectiva de los trabajadores, eventualmente les ayudo a obtener una mejoría considerable en las condiciones de empleo.

DESARROLLO DE LA EMPRESA A GRAN ESCALA.

No fue si no hasta la introducción de los métodos de producción en masa cuando se obtuvieron las ventajas completas de los desarrollos que la Revolución Industrial ayudó a originar. La producción en maza se hizo posible por medio de la manufactura y el montaje de partes estandarizadas y mediante el desarrollo de la forma de sociedad empresarial en la cual el propietario particular fue sustituido por varios accionistas. Así pues, en lugar de tomar una participación activa en la administración de la empresa, está función fue delegada por los accionistas. Así pues, en lugar de tomar una participación activa en la administración de la empresa, esta función fue delegada por los accionistas a un nuevo creciente número de administradores profesionales.

El desarrollo de las operaciones de manufactura en gran escala también fue posible por el desarrollo de mejores técnicas de producción así como de equipo y maquinaria que ahorro mano de obra. Aunque estos desarrollos incrementaron la productividad del trabajador., también aumentaron los gastos indirectos de fabricación y los salarios. Como

resultado de esta situación, se ha dedicado mas atención al problema de utilizar mas eficientemente el equipo de producción , las instalaciones y la fuerza de trabajo. Además de volverse mas mecanizados, muchos puestos fueron simplificados hasta el punto de que el mismo ciclo de trabajo era repetido por un trabajador cientos de veces al día. Este tipo de operaciones repetitivas, sin embargo, permitió que cualquier ahorro de tiempo resultante de un esfuerzo incrementado del trabajador o del método de trabajo mejorados, se multiplicara rápidamente.

LA ESPECIALIZACIÓN FUNCIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL.

Durante el primer tercio del siglo XX, la administración de personal comenzó a evolucionar como un campo de especialización por su propio derecho. Su crecimiento fue ayudado por los nuevos conocimientos generados en esta época por el movimiento de la administración científica y por la psicología industrial. El movimiento sindicalista y el del bienestar, que iban tomando impulso hacia fines del siglo XIX, también ayudaron a la necesidad de formalizar la administración de personal.

FUNCIONES INICIALES.

En un principio, las funciones de la administración de personal, que por lo general estaban limitadas liberalmente a contratar, despedir y tomar tiempo, eran manejadas por cada supervisor como parte de su trabajo como “jefe”. A medida que se volvieron mas complicados los métodos de producción y aumentaban la carga de trabajo del supervisor, su

responsabilidad con relación a tomar el tiempo y la elaboración de la nomina solía ser asignada a un empleado que en realidad era uno de los primeros “especialistas en personal”. Estas funciones de oficina iniciales eran ampliadas en algunos casos para incluir las responsabilidades de contratación y, finalmente, para incluir otras fueron asignadas al departamento de personal.

El movimiento de bienestar que tuvo lugar durante el siglo XIX ayudo a centrar la atención del publico sobre las condiciones bajo las cuales eran obligados a vivir muchos trabajadores y su familia. También hizo que algunos empleadores se preocuparan mas del bienestar económico de sus propios empleados. Este interés indujo a la creación del puesto de “secretario de bienestar” en algunas organizaciones, posición que constituyo uno de los inicios del departamento de personal, que se interesaba en proporcionar formas de ayuda cultural, educativa, facilidades recreativas para los empleados , así como ayuda financiera, medica, de alojamiento y similares. Muchas de las personas que fueron designadas como secretarios de bienestar, como podría esperarse, tenían antecedentes en trabajos filantrópicos y sociales. Algunas instituciones, además implantando programas con el propósito de preparar a personas para secretario de bienestar. La influencia del “secretario de bienestar ” continuo existiendo en cierto grado hasta la depresión de la década de los 30’s y quizás fue un factor para atraer, entre otros, a ciertos individuos a ese campo, a quienes (gustaba la gente y querían ayudarla).

EVOLUCION DE LAS FUNCIONES DE PERSONAL

A medida que los beneficios que se derivan de las funciones de personal son cada vez mas reconocidos y aceptados, se expande en el ámbito de los programas de personal. Los programas comenzaron a evolucionar desde solo llevar meramente registros o funciones, de contratación, hasta ser algo que cubre todas las fases de la administración de personal. Los especialistas de personal fueron empleados para ayudar a los gerentes en actividades tales como entrenamiento, administración de sueldos, salarios y prestaciones adicionales, y relaciones laborales.

EVOLUCION EN MÉXICO.

En México existen pocos trabajos sobre historia general de la administración de los recursos humanos y ninguno que rescate los principales movimientos y sus avances. El fijar periodos obedece principalmente a ciertos aspectos tales como: Orígenes, momentos de crisis económica, regímenes presidenciales, etapas históricas, etc. La finalidad es establecer de la manera mas clara posible, la falta de desarrollo organizativo de los trabajadores mexicanos sin olvidar las constancias económicas y políticas que rodean a este fenómeno social.

En nuestro país, la llegada de libros extranjeros, en los que se hablaba de este nuevo concepto hizo surgir la inquietud por el mismo. Se percibió al igual que en otras partes que esta función no consistía solamente en la elaboración de nominas y pagos al seguro social, sino que día a día se hacían mas complicadas. Se hacia unir muchísimos conocimientos para poder realizar esta función en forma correcta. Puede decirse que la administración de

recursos humanos es multidisciplinaria pues requiere el concurso de múltiples fuentes de conocimiento.

PERIDO COLONIAL.

En esta época entro en vigor la primera ordenanza destinada a proteger la explotación indígena: las leyes de Indias pretendían en teoría impedir el abuso de los encomenderos. Sin embargo, en la práctica, no hubo igualdad en el trabajo, por lo que se han considerado estas leyes como declaraciones de misericordia.

Fue en este periodo cuando se realizo la primera marcha llevado a cabo por los empleados de una fabrica de puros, desfilaron hasta el Palacio de los Virreyes, logrando con esta protesta que se revocara un decreto.

PERIODO DE INDEPENDENCIA.

Se establecen libertades, entre otras las de credo, industria y comercio. Sin embargo, durante la primera parte del siglo XIX se conservaron las practicas de trabajo establecidas durante la colonia. El grupo de conservadores buscaba una regresión en el sistema de gobierno, se impuso un espíritu liberal estableciéndose una legislación protectora de los campesinos y trabajadores en 1865, que se denomino “estatuto provisional del imperio”. El cual indicaba la prohibición de trabajos gratuitos y forzados, prevenía el que nadie podía ser obligado a prestar sus servicios sino temporalmente y ordenaba que los padres o tutores deberían autorizar el trabajo de los menores.

En este periodo aun no hay organizaciones sindicales solo agrupaciones de artesanos de ideología mutualista y anarquista. El estado no interviene en las relaciones laborales. Los trabajadores comienzan a demandar mejores condiciones y realizan iniciales y pequeñas luchas.

PERIODO DEL PORFIRIATO (1866-1910).

Surge la industrialización, Porfirio Díaz aplica su estilo de “poca política y mucha administración”, detiene los movimientos que los trabajadores y sus nuevas organizaciones realizaban con mejores condiciones laborales.

Con el surgimiento de la industrialización es cuando se presenta en condiciones para la lucha sindical. Unos de los gremios de trabajadores que asumen con mas entusiasmo la lucha sindical es el ferrocarrilero, que protagoniza varias lenguas. En 1906 se llevan a cabo varios movimientos obreros por aumentos salariales y mejores condiciones de trabajo. Los trabajadores de Cananea en la mina Oversight, propiedad del Norteamericano William C. Greene, suspendieron labores en protesta por las condiciones a las que estaban sujetos y por la discriminación que sufrían respecto a los trabajadores Norteamericanos en éste lugar. Los mineros mantienen el paro hasta que el gobierno ordena reprimirlos, aplastando el movimiento y encarcelando a todos los líderes. Dos centenares de rangers Norteamericanos participan en el asesinato de varios trabajadores.

En noviembre de 1906 en la industria textil en Puebla y Tlaxcala se impuso un reglamento fabril ante el cual los trabajadores se inconformaron, estallando la huelga; Cerraron 93 fabricas en el país y dejaron sin empleo a 57, 000 hiladeros y tejedores.

El segundo gran movimiento fue de los obreros textiles de Río Blanco en la Ciudad de Veracruz y deciden no tolerar mas las precarias condiciones a que estaban sometidos. Los patrones y el propio gobierno de Díaz ven al conflicto como un gran problema . Someterse a las demandas de los trabajadores implicaba aceptar la ilegitimidad de todo el sistema laboral. Por lo que una ves mas se busca resolver el problema por la vía de la fuerza armada. En Enero de 1907 los trabajadores textiles exasperados por el silencio ante sus demandas inician un movimiento que se propaga a todo el poblado. El ejercito, por ordenes del gobierno y con inaudita violencia dejo un saldo sangriento.

Las acciones de fuerza en contra de los trabajadores y sus huelgas de Cananea y Río blanco, con todo y su violencia no bastaron para detener las expresiones de conformidad de la clase trabajadora.

PERIODO DE LA INSURGENCIA (1973-1980)

Este proceso proporciono una disminución de los salarios. Las mejoras económicas se fueron perdiendo. La explosión de descontento ubicada principalmente en la clase media, había ofrecido significativo indicador de las posibilidades para que manifestase en otras clases, en particular en el proletariado. El estado y la burocracia política que lo reside,

requerían ajustar sus formas de control y sus proyectos de desarrollo. Para el movimiento obrero fue una fase explosiva heterogénea y notable insurgencia sindical.

En 1971 se crea la Comisión Nacional Tripartita, organismo de consulta que agrupa a representaciones sindicales de los patrones y del gobierno. La CNT tenía el propósito de estudiar y proponer soluciones a problemas de productividad, desempleo, carestía, vivienda y otros, y es el ejemplo funcional del estilo corporativo del estado Mexicano (entendiéndose por corporativismo la asimilación por sectores de los distintos grupos sociales del estado). En la tripartita y otros organismos con este carácter, el estado manifiesta su tesis de la “Conciliación de clases” en áreas de la “unidad nacional” que busca armonizar los intereses de los trabajadores con los del resto de la sociedad.

El sistema político que gobernó no solo en puestos administrativos públicos si no también organismos, empresas publicas, institutos y sectores (campesinos, obrero y popular); tiene su máxima representación en el congreso del trabajo. Por tanto, depende del CT. Recibiendo de éste orientación ideológica y política, y un apoyo económico que les ayuda a guardar sumisión y observar lealtad cuando le es solicitada, sin importar que los agremiados estén o no de acuerdo.

El frente autentico del trabajo (FAT) se funda a principios de los años 60. cuando un grupo de trabajadores decidieron agruparse para defender sus intereses.

La unidad obrera independiente (UOI), se constituyo en abril de 1972, con el propósito de “tener una organización de los trabajadores manejada por ellos mismos”,

organizando su vida y expresión democrática con sistemas organizativos que la hacen posible.

“Confederación de trabajadores y campesinos” (CTC), se funda en el año de 1974, se perfila como una alternativa del estado con el propósito de ejercer un mayor control sobre el movimiento obrero, mediante el sistema de acción a “ Cambio de Estructuras”

El Sindicato Único de Trabajadores de la Industria Nuclear (SUTIN) se constituye en febrero de 1979, se solidariza con los principales grupos capitalistas de l país, y su propósito básico es la reivindicación de la clase trabajadora.

En la categoría socialista, el FAT, el Sindicalismo Universitario, la UOI SUTIN, establecen claramente cada uno de los conceptos ideológicos y prácticos tomados en cuenta para ubicarlos dentro de ésta categoría.

CONCLUSIÓN.

Delo anterior podemos concluir:

México es uno de los países hispanoamericanos que cuentan con mayores conquistas económicas, carece un sistema de administración de personal estatal elaborado de acuerdo a la moderna teoría administrativa.

Existe la ley federal al servicio del estado fundamentada en cánones constitucionales, la cual no instituye órgano central de administración del sistema.

Cabe destacar que en México anteriormente no contaban las empresas con un departamento de recurso humanos ni de relaciones laborales ni tampoco industriales, sino hasta hace aproximadamente unos 25 años que empezó a surgir la necesidad del manejo de personal en las organizaciones, no obstante en la actualidad y en varias ciudades de México una proporción importante de empresas aún no cuentan con ese departamento.

Por tanto, es de suma importancia la creación de un departamento de recursos humanos, para que las empresas mexicanas puedan ser competitivas y eficientes y para lo cual es necesario llevar a cabo un minucioso proceso de selección de personal, para que cada departamento dependiente de la empresa que sea cuente con el personal idóneo, así como buscar los medios óptimos para motivar al mismo que sea este mas eficiente y productivo y tenga posibilidades de ascensos, remuneraciones, etc.

Para finalizar, también es relevante señalar que la creación de estos departamentos de recursos humanos no representa una panacea que resuelve todos los problemas y cuestiones relacionadas con la gestión de personas en las empresas. Por tanto, la dotación de departamentos de recursos humanos por parte de las empresas no les exime de su responsabilidad de preparar y formar a sus mandos intermedios en cuestiones generales sobre cómo gestionar a sus equipos.

Además, en una proporción de empresas mexicanas, su pequeña dimensión (sobre todo en cuanto a número de trabajadores) no justifica la creación de un departamento de recursos humanos, por lo cual será necesario que la alta dirección de estas empresas asuman las responsabilidades de gestionar a su personal. Debido al gran número de empresas pequeñas y medianas existentes en México.¹

¹ La Gestión de los Recursos Humanos: Enfoques para México, Nina Elsa García (F.C.C.A. U.M.S.N.H.)

1.1-HISTORIA DE CONEXIÓN MOVIL.

Conexión Movil es una empresa dedicada a las soluciones de comunicación móvil establecida en las ciudades de México, Monterrey y Guadalajara la cual cuenta con mas de 120 puntos de venta y es distribuidor de Telefónica Movistar.

Grupo Telefónica se crea en España en 1924, a lo largo de estos años se ha convertido en el operador de telecomunicaciones líder en el mundo de habla hispana y portuguesa, y una de las primeras empresas mundiales en el sector.

Datos Generales:

Numero de Clientes:	94 millones.
Mercado Potencial:	550 millones.
Mercados Principales en:	16 países.
Desarrolla algún tipo de Actividad en:	40 países.
Número de empleados (2002):	Más de 157 000.
Número de accionistas directos:	Más de 1 millón.

Telefónica se ha convertido en los últimos años en una empresa global, ya que desarrolla una oferta integrada de todo tipo de servicios de telecomunicación.

Las filiales que forman parte del grupo telefónica que hacen que sea una empresa global son:

Telefonía Celular.

Internet.

Datos y servicios para empresas.

Servicios a través de Contac Center o plataformas de multicanal.

Producción y difusión de contenidos a través de medios audiovisuales.

Desarrollo de comercio electrónico entre empresas.

Somos la empresa del grupo Telefónica dirigida a Telefonía celular.

- Telefónica móviles llega a México en 2001, adquiere cuatro operadores en el norte del país: Baja celular, Movitel, Corcel y cedetel.
- En el 2002 se convierte en el segundo operador más importante en México con la adquisición de Pegaso PCS.

Telefónica Móviles se consolida como la 5ª. Empresa de móviles en el mundo. Nuestra empresa alcanzó 50 millones de clientes durante el 2003.

La confianza, la cercanía y el compromiso son los principales valores de la empresa, que dedica una atención especial para hacer de ellos el eje de sus relaciones con los clientes, accionistas, sociedad y personas que conforman su equipo profesional.

A partir de estos valores Telefónica se ha convertido en los últimos años en una empresa multioméstica y global.

Multidoméstica, por que: ofrece en cada uno de los países una oferta muy adaptada a las características específicas de cada mercado.

Global, por que: desarrolla una oferta integrada de todo tipo de servicios de telecomunicaciones.

1.2.-MISION.

Satisfacer las necesidades de comunicación móvil a individuos y empresas a través de diversos servicios de telefonía celular y de servicios de conectividad.

1.3. –VISION.

Calidad y cumplimiento con los clientes, compromiso y responsabilidad con la sociedad son los principales valores de Telefónica Móviles.

Con la integración de Pegaso PCS, Telefónica Movistar se convierte en una nueva opción en telefonía celular en México, con un servicio superior, moderno, innovador, con alta capacidad, tarifas transparentes y sobre todo, con una relación personal con nuestros clientes.

1.4.- PRINCIPIOS.

La calidad del servicio, las ofertas innovadoras, el uso de la mas moderna tecnología, y sobre todo el potencial de sus empleados, aunado al constante crecimiento y penetración en el mercado mexicano, dará a telefónica móviles México la oportunidad de concretar todos los proyectos con éxito.

1.5.- VALORES.

- Calidad
- Confianza.
- Cercanía con los clientes.
- Compromiso.

CAPITULO II.- RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN.

2.1.-DEFINICIONES DE RECLUTAMIENTO.

Sánchez Barriga:

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

Chiavenato Idalberto:

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

2.2.- RECLUTAMIENTO DE PERSONAL.

La administración de recursos humanos tiene como una de sus tareas proporcionar las capacidades humanas requeridas por la organización y desarrollar habilidades y aptitudes del individuo para hacerlo más satisfactorio así mismo y a la colectividad en que se desenvuelve. Para su funcionamiento y su evolución, primordialmente del elemento humano con que cuentan. Puede decirse sin exageración, que una organización es el retrato de sus miembros.

Por ello es importante el proceso de dotación de “Recursos Humanos apropiados a la organización” , contribución que desde luego es el resultado de la productividad en los puestos que se tienen asignados.

La función de proporcionar los Recursos Humanos es muy importante para el departamento de personal. La productividad en las organizaciones se determina por la forma en que los Recursos Humanos interactúan y se combinan para la utilización de los demás recursos organizacionales.

Hay factores como: antecedentes, edad, experiencia relacionada con el puesto, nivel de educación formal, aptitudes mentales, criterios, entre otros. Estos factores tienen una importancia de tal grado, que pueden determinar el grado de idoneidad del individuo en términos de necesidades de la organización.

2.3.-MISION DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN.

Apoyar a las estrategias de telefónica Movistar, conexión Movil, personal calificado cumpliendo con los estándares de Calidad, Cultura y Valores Institucionales.

2.4.- PRINCIPIOS DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN.

- **CERCANIA CON EL USUARIO:** Para ser un verdadero asesor de los usuarios es requisito indispensable el conocerlo, estar cerca de él, saber cuales son sus necesidades en materia de personal, hacia donde va el negocio y así estar en condiciones de apoyarlo en el logro de sus objetivos.
- **COMUNICACIÓN:** Estar en contacto con el usuario, la comunicación no se inicia y termina con la cobertura de una vacante, debe ser permanente, asesorarlo en su

Planeación de Recursos Humanos, así como en darle seguimiento a los resultados del personal seleccionado.

- **RESPECTO AL CLIENTE:** Hablarle siempre con la verdad, mantenerlo informado sobre la institución que guarda su requerimiento, hacer de su urgencia la urgencia de la empresa.
- **PROFESIONALISMO:** Que los usuarios nos vean y reconozcan como sus asesores en materia de Recursos Humanos; no trabajar para cubrir una vacante, si no el integrar personal de Calidad y Potencialidad para hacer una carrera dentro Telefónica Movistar , Conexión Móvil.

2.5.- PLANEACION DEL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN.

Conocer la misión y tener siempre presente los principios, que permiten que el Reclutamiento y Selección de personal se pueda efectuar bajo una PLANEACION, por lo que es importante llevar a cabo los siguientes pasos.

1. El área de Recursos Humanos elabora conjuntamente con las Direcciones de Línea. Una planeación de necesidades de Recursos Humanos, para lo cual deben de considerar su crecimiento y rotación anual, especificando los niveles y tipo de puesto a cubrir.

2. El área de Recursos Humanos, conjuntamente con la Línea, determina los puestos que se pueden cubrir con el personal interno llevando para tal efecto sus tablas de reemplazo y sistema escalafonario.
3. El área de Recursos Humanos, debe identificar aquellos puestos que tienen mayor rotación, o que son susceptibles de estar en constante búsqueda para cobertura de vacantes.
4. El área de Recursos Humanos apoyado por la Línea, debe elaborar los perfiles de los puestos, en especial de aquellos que tengan mayor demanda.
5. El área de Recursos Humanos en base a la planeación anual, debe de identificar fuentes de reclutamiento y efectuar convenios para la cobertura de vacantes.
6. El área de Recursos Humanos, debe integrar y mantener actualizada una cartera de candidatos interna y externa que permita satisfacer las necesidades del usuario en forma oportuna.

Tomar en cuenta los puntos anteriores permite planear las necesidades de Reclutamiento y Selección, mejorando en los Niveles de servicio con la CALIDAD OPORTUNA que el responsable de Línea requiere para el logro de sus objetivos.

2.6.- REQUERIMIENTOS DEL PERSONAL.

El área de Recursos Humanos asesora a los administradores de Línea en todos sus requerimientos de personal.

El responsable de Línea debe notificar el área de Recursos Humanos la vacante a cubrir en el momento en que esta sea generada, ya sea por renuncia, promoción o incremento de plaza.

El responsable de Línea, asesorado por el área de Recurso Humanos elabora la Requisición de Personal, detallando el propósito del puesto, principales funciones y características que deba cubrir el candidato a ocupar la vacante.

Recursos Humanos o el área de Selección, verifica que la solicitud de personal esté debidamente requisitada, que exista la vacante y registrarla asignándole un número de folio para empezar el PROCESO DE SELECCIÓN.

2.7.- DEFINICIÓN DE SELECCIÓN.

Sánchez Barriga:

“Es un proceso para determinar dentro de todas las solicitudes cuales son las mejores para que se puedan aceptar a las descripciones dentro del puesto”.

Wenther W. Keith D:

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

Tradicionalmente, la selección de personal se define como un procedimiento para encontrar el hombre que cubra el puesto adecuado, a un costo también adecuado.

¿QUÉ ES LA SELECCIÓN?

La selección de personal es un subproceso importante del más amplio proceso de dotación. Una vez que se integran un grupo de solicitantes adecuado, por medio del reclutamiento, comienza el proceso de selección de personal. Este proceso incluye una serie de etapas que agregan tiempo y complejidad a la decisión de contratación.

Si el proceso de reclutamiento es una actividad de divulgación, de llamada de atención, de incremento de entradas (consumos), por lo tanto una actividad positiva de invitación, el proceso de “selección” es una actividad de escoger, de opción, de decisión, de filtración de entrada (insumos), de calificación y, por lo tanto, respectiva.

En sí, la tarea de RECLUTAMIENTO es la de entrar y escoger mediante varias técnicas de divulgación candidatos que posean los requisitos mínimos para ocupar el puesto vacante; mientras que la tarea de SELECCIÓN es la de escoger entre los candidatos que se han reclutado, aquel que tenga mayores posibilidades de ajustarse al puesto vacante.

2.8.- PRINCIPIOS DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL.

Es de primordial importancia, enfatizar tres principios fundamentales:

- **COLOCACIÓN:**

Si un candidato no tiene las habilidades necesarias para un determinado puesto, pero se le considera potencialmente un buen prospecto por otras características personales, es necesario descubrir otras habilidades, las cuales pueden ser requeridas en otra parte de la organización en otra ocupación dentro de la misma.

- **ORIENTACIÓN:**

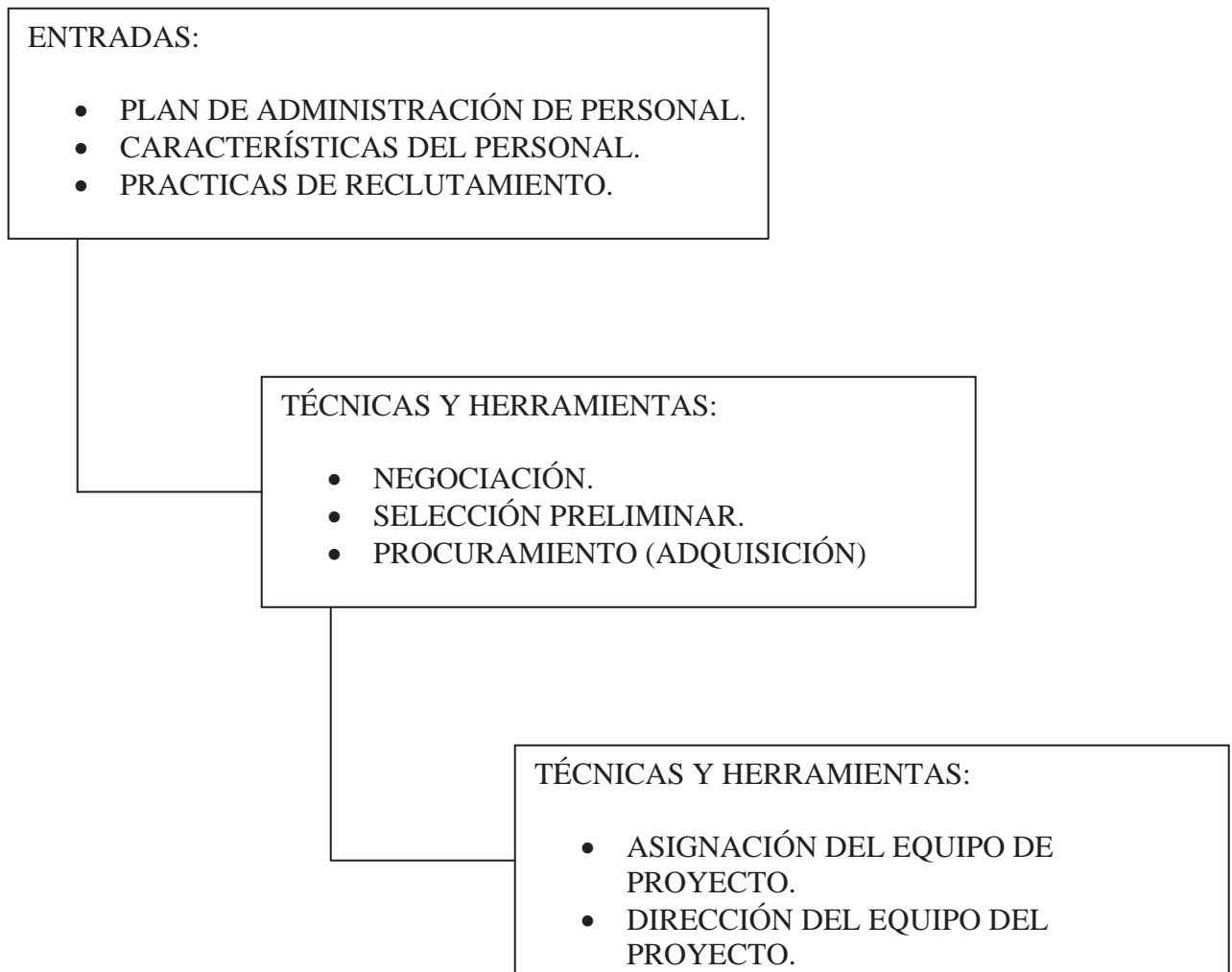
En caso de que no sea posible aceptar a un candidato es importante orientarlo, es decir, dirigirlo hacia otras posibles fuentes de empleo (lo cual implica un intercambio de información a este respecto a otras organizaciones, o la centralización de ella en alguna oficina dedicada a esta tarea; así como la necesidad de que el seleccionador se convierta además en un experto en mercados de trabajo, en adición de dominar las técnicas de selección); o hacia el incremento de sus recursos a través de una escolaridad adecuada; o hacia la solución de sus problemas de salud, en caso de que esta sea la causa de no aceptación. En resumen, si los candidatos han dado su tiempo y esfuerzo a la organización a fin de que decida si puede o no ser un miembro de ella, en este último caso lo menos que puede hacer para corresponder es proporcionar esta orientación.

- **ETICA PROFESIONAL:**

Es imprescindible insistir en que el proceso de selección implica una serie de decisiones. Ahora bien, esas decisiones pueden afectar la vida futura del candidato. Si no es aceptado, si se lo coloca en un puesto para el cual no tiene habilidades: para el cual tiene mas capacidad de la necesaria, etc., son circunstancias que pueden afectar negativamente a

la organización. Es imprescindible, pues, que el seleccionador tenga plena conciencia de que sus actividades pueden afectar, a veces definitivamente, la vida de otras personas. Esta es una gravísima responsabilidad.

2.9.- PROCESO DE LA SELECCIÓN DEL PERSONAL.



CAPITULO III.- “PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EN TELEFONICA MOVISTAR”

3.1.- RECLUTAMIENO.

El proceso de reclutamiento de personal, en Telefónica Movistar, Conexión Movil, Morelia, inicia con la detección de necesidades de personal, siguiendo con la definición de las fuentes de reclutamiento y terminando con la recepción de solicitantes, para satisfacer las necesidades que se puedan presentar en las distintas sucursales de la ciudad.

Detección de necesidades.

En el momento en que un gerente de sucursal, notifica al departamento de recursos humanos una vacante, es donde se empieza a trabajar en el departamento, para cubrir ese puesto. Primeramente se tiene que autorizar esta vacante desde las oficinas principales que se encuentran en la ciudad de Monterrey, Nuevo León, dando luz verde a la Lic. Yolanda Espinosa para reclutar candidatos para el puesto.

Fuentes de reclutamiento interno y externo.

Reclutamiento Interno.

En el departamento de Recursos Humanos, se tiene implementado un sistema de información que permite contar con una cartera interna de todo el personal directivo susceptible de ser considerado para promociones en todo el grupo.

Recursos Humanos debe contar con una cartera actualizada de candidatos internos, que permita agilizar el proceso de reclutamiento interno.

Los administradores de línea, pueden proponer candidatos de su misma área para cubrir sus vacantes, siempre y cuando estos cubra el perfil y se cumpla con las políticas de promoción y sistema escalofonario en el caso de personal sindicalizado.

En todo el proceso de reclutamiento interno, Recursos Humanos, verifica que las condiciones de cambio sean satisfactorias de acuerdo a las políticas operativas.

La cobertura de vacantes de puestos sindicalizados, debe cubrir con las obligaciones legales y contractuales establecidas.

Se debe señalar que el reclutamiento interno se utiliza principalmente para puestos en los cuales se necesita a una persona familiarizada con el puesto y con la empresa y sobre todo con experiencia en el ramo financiero. Por lo regular cuando se asciende a una persona a otro puesto se realiza por decirlo así “un examen evaluatorio” en el cual dependiendo de los resultados de los candidatos se elige a la persona que haya alcanzado mayor puntuación.

Reclutamiento Externo.

Recursos Humanos define las fuentes y estrategias de reclutamiento para cubrir el proceso de reclutamiento externo, establecer convenios permanentes con el fin de contar con una cartera de candidatos que garantice la cobertura inmediata de vacantes de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Se consideran fuentes de reclutamiento externo:

- Cartera de candidatos.
- Instituciones Educativas.
- Grupos de intercambio empresariales.
- Asociaciones Empresariales.
- Bolsa de Trabajo.
- Recomendaciones de Empleados.
- La puerta de la calle.

Recursos Humanos debe cuidar que la atención y visitas a las fuentes de reclutamiento externo sean de calidad, con el fin de cuidar la imagen de la institución y se aprovechan los recursos para toda la empresa.

En todos los casos de reingreso, se debe de contemplar la información, con los comentarios de los últimos jefes inmediatos que haya tenido el candidato en la empresa, quienes dirán su conformidad para su recomendación.

Todo candidato externo, para que pueda ser contratado, debe de presentar la documentación, en original y copia, que lo acredite en su contratación.

INFORMACIÓN A REVISAR:

Datos Generales.

- Domicilio.
- Autenticidad de la documentación.

- Nacionalidad.
- Estado Civil.
- R.F.C.
- I.M.S.S.
- Pasaporte.
- Cartilla militar
- Fm-2 (personas extranjeras).

Datos Escolares.

1.- Trayectoria Escolar.

- Fecha inicio y fin.
- Nombre de la escuela.
- Lugar de ubicación (estudios actuales).
- Años cursados.
- Promedio.
- Documento obtenido.

2.- Periodos de inactividad escolar.

- Duración y motivos.

Datos Familiares.

- Personas que la componen.
- Edad.
- Estado Civil.

- Parentesco.
- Escolaridad.
- Ocupación.
- Empresa donde labora.
- Puesto que desempeña.
- Antigüedad.
- Dependencia económica.

Evaluación de Vivienda.

- Tipo de inmuebles (casa, departamento, condominio y número de habitantes).
- Situación del inmueble.
- Zona donde se ubica.
- Mobiliario.

Situación Económica.

1.- Ingresos.

- Del solicitante.
- De personas que aportan al mismo
- Otro (inversiones, negocio propio, ayuda familiar, etc)

2.- Egresos

- Del solicitante.
- De personas que habitan el mismo inmueble.

3.- Otras propiedades.

- Bienes inmuebles.
- Bienes muebles.
- Inversiones o crédito.

3.2.- SELECCIÓN.

En Conexion Movil se trata de seguir un método de reclutamiento y selección que satisfaga sus necesidades administrativas, dando mucha importancia al proceso de selección ya que esta será la base de una buena selección de recursos humanos.

Para conocer este proceso mi asesor externo la Lic. Yolanda Espinosa, me sugirió que estuviera presente en algunas de las entrevistas que ella realizaría para así ir conociendo en la practica más que en teoría, como se maneja una entrevista, que tipo de preguntas se hacen, cuanto tiempo aproximado se le tiene que dar a cada persona, etc.

A continuación se mostraran cada uno de los aspectos que se manejan en la etapa de selección de candidatos.

Recepción de solicitudes:

Localizados los candidatos, el ambiente en que sean recibidos, así como la manera en que sean tratados, contribuirá en alto grado a mejorar la impresión que se formen de la institución. El espacio asignado a la oficina de reclutamiento y selección deberá proporcionar las facilidades adecuadas a fin de que resulte funcional y reduzca al mínimo las incomodidades que surjan ante la presencia de numerosos candidatos. Es aconsejable

una sala de espera confortable, iluminada y suficientemente ventilada, así como cubículos privados que permitan las condiciones ambientales necesarias para la realización de las diferentes etapas del proceso de selección.

Al localizar el área de reclutamiento y selección, es importante que sea accesible a los solicitantes y evite que estos transiten por las áreas de trabajo.

La selección se inicia con una visita al departamento de personal con una solicitud de empleo. La manera en que se maneje esta recepción inicial es la base sobre la cual comienza a formarse la opinión que los candidatos tienen de la organización.

Solicitud de Empleo:

El objetivo de la diferentes formas de solicitud es estudiar, las hojas de datos personales, los antecedentes de trabajo, escolaridad y otras fuentes, para determinar las características, habilidades y rendimiento previo de la persona. En esta etapa, se deben seleccionar cuidadosamente los datos del rendimiento de la persona en sus puestos anteriores: rapidez de promoción, experiencia adquirida, frecuencia y razones para dejar otros empleos y su historial de salarios.

La solicitud de empleo contiene abundante información que es posible utilizar para evaluar a los candidatos en entrevistas preliminares. Algunas formas prácticas de revisión para obtener esta información son:

1. Utilizar las solicitudes como una guía para entrevistar. Quienes buscan empleo revelan lo que consideran como sus ventajas en las solicitudes e inadvertidamente revelan sus debilidades también al minimizarlas. Por lo tanto, es posible utilizar la solicitud para ayudar a identificar los puntos fuertes y debilidades del aspirante.
2. Estudiar el historial de empleo del aspirante. Utilizar la información de la solicitud.
3. Como un punto de partida para verificar qué tipos de empleo ha desempeñado, con que frecuencia ha cambiado de trabajo y qué tan ambicioso parece ser.
4. Verificar la calidad de la escritura del aspirante. Por ejemplo, un candidato que presenta una solicitud descuidada y llenada apresuradamente podría tener características que no se desean en un tipo particular de trabajo para el que se está reclutando.
5. Estudiar la forma en que los aspirantes responden a las preguntas. Respuestas claras y concisas probablemente reflejan procesos mentales claros, mientras que lo opuesto puede ser cierto, también.

Determinándose que candidato reúne los requisitos mínimos (escolaridad, edad, etc.) se procede a una entrevista.

Entrevista inicial o preliminar.

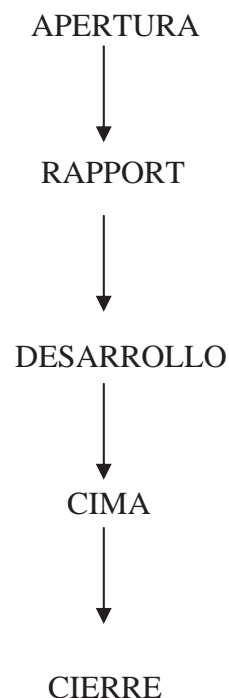
Es un procedimiento que sirve para dar mayor importancia a las relaciones públicas. También ayuda al departamento de personal a excluir a las personas claramente

inadecuadas y obtener información básica sobre los candidatos potenciales, de esta forma el gerente de reclutamiento y selección optimiza su tiempo.

Esta entrevista pretende detectar de manera amplia y en el mínimo de tiempo posible, los aspectos mas relevantes del candidato y su relación con los requerimientos del puesto; por ejemplo: apariencia física, facilidad de expresión verbal, habilidad para relacionarse, etc., con el objeto de descartar aquellos candidatos que de manera manifiesta no reúnen los requerimientos del puesto que se pretende cubrir; debe informársele también la naturaleza del trabajo, el horario, la remuneración ofrecida, las prestaciones, a fin de que él decida si le interesa seguir adelante con el proceso. Si existe interés por ambas partes, se pasa a la siguiente etapa.

3.3.- ESTRUCTURA DE LA ENTREVISTA.

En relación con la secuencia de la entrevista, las etapas en que se encuentra dividida ésta son:



Apertura:

Es la recepción formal del entrevistado, cuando se forma una primera impresión como resultado del conocimiento mutuo. De este primer impacto depende muchas veces el transcurso de la entrevista.

Rapport:

Este termino significa “concordancia” o “simpatía”; es una etapa de la entrevista que tiene como propósito disminuir las tensiones del solicitante y aunque en sentido estricto el rapport debe reinar durante toda la entrevista. Un trato cordial ayuda a establecerlo, preguntas que no pongan en tensión al candidato, interés en escucharle y, por lo contrario, lo dificulta el sarcasmo, la ironía, las interrupciones, etc. El propósito del rapport, en otras palabras, es “romper el hielo”.

Frecuentemente este acercamiento inicial no se realiza en terreno verbal, sino mas bien a través de actitudes: mostrándose cordial y amistoso, en virtud de que el candidato habitualmente es una persona a la que no se conoce. Tal vez el escritorio es una barrera; es mejor emplear sillones de sala confortables, claro es una opción, pero muy pocas organizaciones lo emplea por considerarlo muy poco formal, en éste caso Conexion Movil prefiere el escritorio.

Desarrollo:

Es la parte central de la entrevista, en la que se obtiene mayor información, sobre todo, el tipo de preguntas utilizadas en esta etapa son directas.

Ejemplo:

- ¿Dónde vive usted?
- ¿Cómo supo de este trabajo?
- ¿Dónde estudió?

Cima:

En esta parte se obtiene información básicamente cualitativa y, por lo tanto más significativa. En este momento es mayor la intervención del entrevistado que la del entrevistador. Aquí es conveniente investigar el área del concepto de sí mismo y metas. Las preguntas utilizadas son de tipo abierto: “plátiqueme que planes tiene para el futuro”.

Cierre:

Es un anuncio por parte del entrevistador de que la entrevista está a punto de finalizar. Se puede preguntar al candidato si no tiene algo mas que agregar. O bien si no tiene alguna duda que desee aclarar. Se puede decir, por ejemplo: “¿Ahora que estamos terminando quisiera agregar alguna información?”, es importante recalcar que en cualquier caso debemos hacer sentir al solicitante que la entrevista valió la pena.

3.4.- INFORME DE LA ENTREVISTA.

El resultado y conclusiones de la entrevista, en relación con el objetivo de la misma, deben se redactados inmediatamente después de concluida, con objeto de no omitir ninguna información que distorsione el resultado logrado. El informe debe ser claro, concreto e

inteligible para quien posteriormente tenga necesidad de consultarlo. En algunas organizaciones están ya señalados los puntos que debe contener dicha información en una forma diseñada al efecto, dado a que este tipo de información es confidencial, no se puede mostrar como es su estructura. Pero se puede mostrar que tipo de cuestiones se analizan. La tarea del entrevistador no termina con la redacción del informe. Es aconsejable que para sí mismo realice una crítica sobre la entrevista realizada, que conteste preguntas como las siguientes:

- ¿Obtuve la información necesaria antes de la entrevista?
- ¿Pude establecer el rapport?
- ¿Alcancé el objetivo?
- ¿La entrevista se realizó de acuerdo con lo planeado?
- ¿Logre darle la seguridad al entrevistado?
- ¿Conseguí el acercamiento requerido?
- ¿Me mostré tranquilo y sin presiones?
- ¿Presioné al entrevistado cuando fue necesario?

Además de la autocrítica, es también recomendable establecer un seguimiento del entrevistado, en caso que se haya contratado, comparando la valoración que ha hecho del trabajo del mismo contra las conclusiones establecidas en el resumen de la entrevista. Adicionales en la entrevista. En los casos en que se hayan utilizado otros recursos en la selección, adicionales en la entrevista, se hará una comparación entre la información que ambas reporten para precisar los puntos coincidentes y discrepantes.

3.5.- ESTILOS DE CANDIDATOS.

En la entrevista, se pueden encontrar infinidad de estilos de candidatos, haciendo una reseña sobre los candidatos que me ha sido posible identificar se mencionaran posteriormente. Cabe señalar que se pueden encontrar candidatos con una mezcla de varias personalidades, no necesariamente tienden a ser de un solo prototipo.

La utilidad de la siguiente clasificación en grupos y subgrupos, es servirse de una guía, aunque muy generalizada, para saber cual o cuales técnicas de entrevistas serán las más apropiadas para utilizar con el candidato.

Candidato Tímido.

La ansiedad es lo que lo inhibe, y también un sentimiento de inseguridad. El remedio mas fácil y adecuado es proporcionarle apoyo. El entrevistador debe hablar hasta que el individuo se acostumbre a él, después estimularlo con preguntas fáciles y concretas, hasta que se sienta confiado en si mismo y en la situación de la entrevista.

Técnica: Deberá empezar a hablarle sobre temas como triviales, y si lo considera formular las preguntas , la expresión facial y la postura al sentarse del entrevistador, tiene muchas relación con la confianza que le quiera proporcionar al entrevistado.

En repetidas ocasiones la urgencia que tiene el entrevistador para hacer varias entrevistas en poco tiempo puede transmitir su propia ansiedad y tensión a un individuo sensible, y por lo tanto, inhibirlo mas. Una vez que se logra conquistar la confianza del candidato inhibido, la mayoría de ellos casos se sienten dispuestos a desahogarse con el entrevistador, de platicar todo lo relativo a sus problemas.

Candidato Agresivo:

Las sugerencias para dirigir una entrevista son todo lo contrario a las que se dieron en el párrafo anterior para el prospecto tímido.

Técnica: Rapport debe ser corto, en muchos casos dejar que el sujeto lo haga. No necesita grandes muestras de afecto y de apoyo por parte del entrevistador si no por el contrario, lo que el busca es demostrar que es muy independiente y capaz de llevar a feliz termino cualquier situación que se le ha planteada en la entrevista, por lo tanto, hay que dejar que satisfaga sus necesidades dejándole que el hable basta al principio.

Candidato Manipulador:

La persona a la que nos referimos considera que todos los seres humanos son vanidosos y trata de manejarlos por medio de la educación. Clásico es que lleguen a la entrevista como esta: “Hay ¿Usted es famoso Sr. Hurtado? No sabe cuantos deseos tenia de conocerlo, he oído hablar mucho de usted. A propósito, el otro día me pareció verlo en el periódico.

El Sr. Orozco y Magaña es “ intimo amigo mío” y me hablado “excelsitudes de usted”.

En ocasiones el entrevistador principalmente cae en la trampa y ni cuenta se ha dado de ello. Termina la entrevista y piensa: “ que buena persona es, ojalá todas mis entrevistas fueran así . Es lo que andamos buscando, es un tipo estupendo y además motivador”

Este tipo de persona sabe utilizar los piropos a su favor, se expresan muy fácilmente con mucha franqueza aparentemente parasen un libro abierto, casi nos permiten preguntar nada y hasta con excesiva seguridad preguntan al entrevistador si quieren saber de sus amplias experiencias, magnificas recomendaciones o sus sólida situación financiera. Usualmente este tratado de despistarnos de alguna área difíciles de tocar para ellos. Su meta es poder manejar la entrevista y al entrevistador como ellos quieran.

Técnica: El entrevistador es controlar sus propias necesidades de ser adulado no apartarse de las metas trazadas en su plan de entrevista, deberá tener especial cuidado de observaciones si está cubriendo sus objetivos o se esta dejando engañar por un tipo demasiado hábil.

Como entrevistadores debemos aprender a (sentir) al entrevistador desde los primeros momentos. Y con objeto de decidir que técnica será la mas adecuada para llevar a cabo la entrevista con éxito.

Candidato Embustero:

Tiende a (inflar) las cosas mas de lo que realmente son. Esta actitud es muy común en candidatos para propuestos de ventas y relaciones publicas., con frecuencia atrás de esta actitud hay sentimientos de inferioridad de fracasos, por lo que el entrevistador debe ser cauteloso al hacer juicios con éste tipo de personas.

Técnica: Para manejar a estos individuos es la confrontación. Por ejemplo, si dice que toda su vida siempre ha tenido éxito en ventas, y que sus trabajos anteriores ha sido considerado como el mejor vendedor, bastaría confrontar su estabilidad, nivel socioeconómico actual, puesto a que se solicita y puesto que aceptaría.

En conclusión si desde un principio uno acepta las mentiras como realidades, el sujeto se sentiría confiado para seguir inflado su respuestas hasta que en el mejor de los cosas el sujeto llegue a quedar en evidencia con el absurdo o que no pueda respaldar, y que entonces tendrá que retroceder y disculparse. Esto es muy revelador, pero no ayuda mucho a mantener el rapport con el entrevistador.

Pero por lo tanto, es conveniente pedir aclaraciones francas, desde un principio, sobre los asuntos dudosos., esto pone en estado de alerta al embustero, que permite decir si quiere decir (bofeando) o si se dice por igual en un plano mas seguro y pegado a la realidad.

En cuanto a los subgrupos, comentaremos algunos y otros sencillamente los anunciaremos, por que evidente de su calcificación sobran ya comentarios tradicionales.

A).- El Derrotado.

Aquel que piensa y además está seguro ante la primera entrevista: “ para que aquel, si ya se que no me va a costar”.

Técnica: Mucho rapport, entusiasmado, descubrirle y explicarle sus aptitudes y habilidades.

B).- El presuntuoso.

Que desde antes de iniciar la entrevista la limitan: “Sabes, acepte que me entrevistaran pero, ¿No tardará? Por que tengo un compromiso...”

”Con frecuencia cada vez que le preguntan algo. Consulta su reloj, y cuando se siente de plano “acorralado”, se retira de pronto diciendo: “discúlpeme pero voy a llegar tarde” mejor otro día vengo con mas calma.

Técnica: rapport (No hay tiempo), interesarlo en el puesto, sueldo, posibilidades de desarrollo., e ir intercalando preguntas suaves, adentrándose mas conforme se valla calmando.

D).- El simpático

Aquel que al recibirlo dice: “Permítame que le cuente lo que me acaba de suceder, es para Ripley...”

Con frecuencia trata de interrumpir cuando siente que van a preguntar algo difícil y dice: “ A propósito de eso, me acabo de acordar de un chiste muy bueno que me contaron. Si no está muy ocupado, ¿Se lo puedo contar?”

Técnica: Mínimo rapport, preguntas directas, limitar el tiempo de la entrevista.

D).- El dramático

Es más frecuente en el personal femenino, entran a la expectativa, se les ve calmadas, y tan pronto sienten dificultad en las respuestas que dan, sorpresivamente dicen: “perdone que lo interrumpa, fíjese que estoy muy angustiada porque tengo a mi hija muy delicada, y para colmo mi esposo no tiene trabajo, el dueño de la casa nos quiere lanzar..y...”

Técnica: No establecer rapport y dar por terminada la entrevista.

Así como en los casos anteriores, hay muy diversos y variados tipos de personas, como: el aventurero, el incrédulo, el crítico, el obstinado, el autoritario, el mentiroso, el arriesgado, el perfecto, etc, hasta el ridículo.

Cierto es que todos los seres humanos tenemos algo de cada uno, y el encuadrar a los candidatos en estos tipos no quiere decir que por ello van a quedar definitivamente eliminados, pues dependerá del entrevistador profesional buscar las virtudes y cualidades de las personas, tomando como base el tipo para elegir la técnica o estrategias que puedan ser más fases que integran el proceso selectivo.

3.6.- APLICACIÓN DE EVALUACIONES.

EVALUACIONES:

Conexion Movil maneja diversas evaluaciones: pruebas de inteligencia, pruebas de habilidades motoras, pruebas psicológicas y/o medición de las personalidades y los intereses y pruebas de rendimiento.

No puedo mostrar los formatos que se utilizan en estas pruebas, así que solamente me concretaré a describir cada una de estas evaluaciones, esto para darnos una idea de cual es el propósito de cada una de estas evaluaciones y para que nos puedan servir cada una de ellas.

Pruebas de Inteligencia:

Las pruebas de inteligencia (IQ), son exámenes intelectuales generales. No miden una sola característica, sino diversas habilidades como la memoria, vocabulario, la fluidez verbal y la destreza numérica..

Existen también medidas de capacidades mentales específicas. Por lo general, se trata de razonamiento inductivo y deductivo, comprensión verbal, memoria y habilidad numérica. Las pruebas en esta categoría con frecuencia se señalan como pruebas de aptitud, ya que buscan medir las aptitudes del aspirante para el trabajo en cuestión.

Pruebas de Habilidades Motoras:

Las pruebas de capacidad motora son pruebas de coordinación y destreza. Hay muchas habilidades motoras que se podría desear medir. Se trata de destreza con los dedos, destreza manual, velocidad de movimiento del brazo y tiempo de reacción.

Las pruebas motoras se utilizan con frecuencia como indicadores de la posibilidad de capacitar al aspirante para un puesto. Las pruebas motoras y de capacidad son un indicador del tiempo que le tomara al aspirante desarrollar sus habilidades, así como la precisión con las que las ejecutará. También pueden ayudar a eliminar a personas que por una u otra razón nunca podrían desempeñarse satisfactoriamente.

Pruebas Psicológicas y/o medición de las personalidades y los intereses.

Casi nunca es suficiente medir la habilidad física y mental de una persona para explicar el desempeño en el trabajo de la misma, ya que también son importantes otros factores como su motivación y habilidades interpersonales. En ocasiones se utilizan los inventarios de intereses y personalidad como posibles medios de predicción de esos intangibles.

Las pruebas de personalidad se utilizan para medir aspectos básicos de la personalidad del aspirante, como la introversión, la estabilidad y la motivación. Muchas de las pruebas de personalidad son proyectivas, a la persona que se somete a la prueba se le presenta un estímulo ambiguo como podría ser una mancha de tinta o una imagen borrosa

y se le pide que lo interprete o reaccione ante ello. Debido a que las imágenes son ambiguas, la interpretación de la persona debe provenir desde dentro de sí misma, es decir, ser proyectada. Se supone que proyectada en la imagen sus propias actitudes emocionales e ideas sobre la vida.

Las pruebas de personalidad (particularmente las de tipo proyectivo) son las más difíciles de evaluar y usar. Un experto tiene que evaluar las interpretaciones y reacciones de quien se sometió a la prueba e inferir a partir de ellas su personalidad. Por lo tanto, la utilidad de estas pruebas para la selección supone el poder de encontrar una relación entre algún rasgo de la personalidad que se pueda medir (como la introversión) y el éxito en el empleo.

Las pruebas psicológicas son instrumentos y como tales no son ni buenas ni malas, dependen para que han sido diseñadas sus limitaciones, en que se utilizan, etc. Tales métodos en sí no constituyen una panacea, ni están llamados a sustituir al profesional ni a otros instrumentos y sí a proporcionar información complementaria obtenida a la entrevista de selección, examen médico, investigación socioeconómica, escolaridad.

Si el responsable de la selección de personal no está capacitado en el manejo de las pruebas psicológicas, por ética profesional no debe hacerlo sin recurrir a la asesoría del psicólogo.

La introducción gradual y la extensión del programa de pruebas psicológicas implican la elaboración de una colección de ellas que debe ser válida, confiable y

debidamente estandarizada, iniciándose en pequeños grupos de trabajo y aumentándola progresivamente a las diferentes áreas de organización.

Pruebas que tienen éxito en la selección de personal para ciertas tareas, no resultan necesariamente adecuadas para otras. Las investigaciones que se requieren realizar para la elaboración de la estandarización de las batería de pruebas, se llevan meses y aún años. Y aunque pueden considerarse como una proposición costosa, probablemente lo es y lo vemos desde el punto de vista de la productividad (cantidad, calidad de trabajo, adiestramiento, relaciones, etc), si justifican los recursos empleados mas que ser un costo representan una inversión.

3.7.- CALIFICACIÓN DE EVALUACIONES.

Después de que finalizo el examen, se hace la calificación de los exámenes. Para este proceso se cuenta con los sistemas:

Sistema Accuvisión:

Es un sistema que permite evaluar las habilidades de un individuo, se utiliza para personas que concursan para determinado puesto o que ya o estén desempeñando.

Sistema Terman:

Herramienta que permite identificar el coeficiente intelectual la capacidad de aprendizaje de la persona evaluad.

Sistema Human Side:

Sistema de evolución que analiza el comportamiento y desempeño.

3.8.- SELECCIÓN PRELIMINAR DEL CANDIDATO AL PUESTO.

En el caso de la selección, toda la información de pruebas de empleo, se utiliza para saber si la persona es la mejor y mas apta para el puesto llegando a una selección preliminar, la cual esta compuesta por dos o tres candidatos, los cuales obtuvieron los mejores resultados de todas las pruebas.

Después de analizar a cada uno de esos candidatos se procede a hacer una evaluación concienzuda, sobre cual seria el mejor candidato que nos convendría para proceder a la siguiente etapa que es la selección final por el supervisor, concluyendo así, la elección del posible “futuro empleado”.

La Lic. Yolanda Espinosa Gerente de la empresa analiza con detenimiento a los candidatos que obtuvieron los mejores resultados en las pruebas preliminares y procede a realizar la elección del posible futuro empleado.

3.9.- SELECCIÓN FINAL DEL CANDIDATO AL PUESTO.

En Telefónica Movistar, Conexion Movil, se acostumbra que el jefe que tiene un puesto vacante en su departamento o en cualquier otra sucursal, entrevista los candidatos seleccionados de manera “preliminar”.

Puesto que esta responsabilidad es omnipresente, los jefes o superiores deben participar en la decisión final de selección. Con frecuencia el jefe puede evaluar las aptitudes del candidato.

Tanto si la toma de decisiones es por el jefe o departamento de personal, la decisión final marca el final del proceso de reclutamiento y selección.

3.10.- EXAMEN MEDICO.

Después que el candidato empleado ha pasado las etapas anteriores, muchas organizaciones, como en este caso Telefónica Movistar, Conexión Movil, requieren un examen médico el cual se realiza no solo para determinar la legibilidad del solicitante para seguro de vida de grupo, de salud, y de invalidez, si no también si tiene la capacidad física para desempeñar el puesto.

El examen médico de admisión reviste también una importancia básica en las organizaciones, el grado, de llegar a influir en elementos tales como la calidad y cantidad de producción, índices de ausentismos y puntualidad y, siendo un poco más extensos, afecta los aspectos de desarrollo de dicha organización, con repercusiones al desarrollo y progreso de un país.

Legalmente está previsto la realización del examen médico de admisión ya que este redundaría en beneficios individuales, colectivos y nacionales. Estos argumentos han servido como apoyo legal, económico y social para establecer una serie de reglamentos y políticas

que tienden a proteger al aspirante cuando ingresa a un trabajo, al grupo laboral que está en funciones y, en última instancia, a evitar el desperdicio humano por ubicar al candidato en trabajos que por su naturaleza física no desempeñará eficazmente a no satisfacer los requerimientos que necesitan determinadas actividades.

La realización del examen médico de admisión es financiada por cada organización (en este caso Telefónica Movistar, Conexión Móvil).

3.11.- ESTUDIO SOCIOECONÓMICO.

Conexión Móvil, maneja un prototipo de estudio socioeconómico, el cual se especifica detalladamente la situación económica del candidato o aspirante. Desafortunadamente debido a que es un documento confidencial de la organización no lo puedo presentar, sin embargo, presentaré teóricamente los aspectos que se toman en cuenta para este estudio.

La investigación socioeconómica debe cubrir tres áreas.

1. Proporcionar una información de la actividad sociofamiliar, a efecto de conocer las posibles situaciones conflictivas que influyan directamente en el rendimiento del trabajo.
2. Conocer lo más detalladamente posible la posible actitud, responsabilidad y eficacia en el trabajo en razón de las actividades desarrolladas en trabajos anteriores.
3. Corroborar la honestidad y veracidad de la información proporcionada.

En esta fase se verifican los datos proporcionados por el candidato en la solicitud, y en la entrevista del proceso de selección. Asimismo se investigan sus condiciones actuales de vida y se verifican sus antecedentes a través de las opciones expresadas por las personas con las que ha tenido interrelación: Compañeros de estudio, de trabajo, jefes de los mismos, etc.

Las áreas que exploran en el estudio socioeconómico son:

- Antecedentes personales: Estado civil, nacionalidad, enfermedades, accidentes, estudios, antecedentes penales, pasatiempos e intereses.
- Antecedentes familiares: Nombre, estudios y ocupación de los padres, de los hermanos, de la esposa, de los hijos; e integración familiar (¿Proviene de un hogar desavenido o de uno bien integrado?).
- Antecedentes laborales: Puestos desempeñados, salarios percibidos, causa de la baja, evaluación de su desempeño y comportamiento.
- Situación económica: Presupuesto familiar, renta, colegiaturas, propiedades e ingresos.

A veces existe la tendencia a realizar un interrogatorio exhaustivo con respecto a la vida privada del candidato. Aparte de que en muchas situaciones resulta molesto para él. Parece que en múltiples ocasiones la información obtenida carece de validez y puede no tener ninguna influencia lógica sobre la decisión de contratar o no al candidato.

Hay organizaciones que lo someten de dos horas aproximadamente, en el cual se incluyen preguntas y tales como: ¿Es afecto al café o al té? ¿Cuál es su personaje histórico

favorito?, entre otras. Resulta difícil relacionar de una manera racional la respuesta a esas preguntas, con la decisión.

En los casos de puestos que requieren profunda discreción, manejo que no siempre se obtiene con la celebridad deseada, existen organizaciones que proceden a tomar la decisión final, condicionándola a que si el resultado de la información es perjudicial se procede a operar la baja del candidato en los primeros 30 días.

En los casos de puestos que requieren profunda discreción, manejo de valores o información dudosa por parte de su ocupante, resulta aconsejable contar con el resultado del estudio socioeconómico antes de proceder a la decisión final.

Después de tener el estudio socioeconómico elaborado se procede al análisis y comprobación de la información descrita por el candidato si se comprueba la autenticidad de la información se aprueba el estudio, en caso de que el candidato haya proporcionado información no verídica o sin validez alguna se rechaza inmediatamente al estudio socioeconómico.

3.12.-DECISIÓN FINAL

Con la información obtenida en cada una de las diversas fases del proceso de selección, se procede a evaluar comparativamente los requerimientos del puesto con las características de los candidatos. Hecho esto, se presenta al jefe inmediato y, de ser necesario, al jefe del departamento o gerente de área, para su consideración y decisión final.

En Conexión Móvil, se toma muy en cuenta este aspecto solicitando al personal que interviene en la contratación de personal, que realice una entrevista al candidato para que estos den su punto de vista sobre la persona. En este caso después que la Lic. Yolanda Espinosa, da su aprobación se dirige a su jefe inmediato en la ciudad de Monterrey, para que den su opinión acerca del candidato y así tomar la decisión si se contrata o no.

En este apartado resulta importante insistir en que es recomendable que la decisión final corresponda al jefe o jefes inmediatos del futuro empleado, por ser el o los directos (s) responsable (s) del trabajo del futuro subordinado; al departamento de selección de personal corresponde un papel de asesor en dicha decisión final.

En casos especiales, resulta pertinente reunir a los candidatos entre los cuales va a recaer la decisión final, para que en una “prueba de situación” se valore su habilidad para interrelacionarse, su reacción ante la presión, su manejo de problemas emocionales, entre otros, facilitando la toma de la decisión y ayudando a los candidatos que no se acepten, a percibir directamente los motivos de la decisión adversa para la vacante en particular.

De no ser aconsejable o necesaria la prueba situacional con los “finalistas”, deberá comunicarse el resultado de los candidatos que deberán ser considerados para futuras vacantes y a los que por cualquier circunstancia no tengan ninguna posibilidad futura.

Como en fases anteriores en la que por cualquier circunstancia se interrumpió el proceso de selección en función social y obligación profesional orientarlos para el mejor

aprovechamiento de sus recursos, para lo cual es menester tener un conocimiento actualizado sobre el mercado de trabajo de la zona, de la competencia o de ramas industriales similares.

El resultado final del proceso de selección en la contratación de la persona. Si se toman en consideración las entradas de preselección y se han seguido correctamente las etapas básicas del proceso de selección, los nuevos empleados tendrán probabilidades de ser productivos, lo que constituye la mejor prueba de un buen proceso de selección.

3.13.- INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES.

Para conocer el manejo de expedientes primeramente se me proporcionó un expediente ya estructurado, para poder conocer sus componentes, como se debe estructurar y en que orden deben ser acomodados.

En muchas ocasiones se tienen que realizar modificaciones a los expedientes que se encuentran en archivo, ya que se le agregan memorandos de llamadas de atención, reconocimientos, documentos recontractación, etc.

Aún cuando un trabajador fue dado de baja por alguna de estas razones: Retiro voluntario, despido, recontractación, muerte, no se desecha el expediente sino que permanece en archivo para asuntos legales posteriores a estos casos.

A continuación se mostrarán los requisitos necesarios para la integración de expedientes.

- **Varios.**

- Documentos de baja y posteriores: Ya sea de trabajos anteriores o el trabajo actual.

- **Correspondencia General.**

- Correo interno: Solicitudes de prestamos, incapacidades médicas, reportes de vacaciones, actas de entrega por vacaciones, cartas de consulado, cartas de infonavit, cartas guarderías, todo aquel documento que reciba el empleado.

- **Castigos y premios.**

- Diplomas, reconocimientos y constancias: La empresa entrega al trabajador de acuerdo a su desempeño laboral.

- Actas Administrativas: Se les da a los trabajadores por incumplimiento o que hacen caso omiso a las políticas y reglamentos de la institución.

- Memorandos de llamadas de Atención: En los memorandos o llamadas de atención se describen las faltas por impuntualidad y responsabilidad tanto en el puesto como en él mismo.

- Descuentos por días no laborados u otros descuentos: Para los descuentos por días no laborados u otros descuentos se levanta una carta de los hechos por parte del gerente donde se describe el porque del descuento del día no laborado, o ya sean otros descuentos.

- **Contratos y Movimientos.**

-Contrato individual de trabajo: Es el contrato que se le hace al trabajador al tiempo de ingresar a la institución.

-Contrato de Crédito Simple: Es el contrato normativo de crédito simple a corto plazo y para la adquisición de bienes de consumo duradero, con garantía prendaria que celebran por una parte Conexión Movil, como acreditante y por otra el empleado como acreditado.

-Compromiso de Protección a la Información: Son los contratos que se le dan a los empleados de nuevo ingreso donde se les da la información, datos y resultados que solo les son revelados a los que solo tendrán acceso en empleado son propiedad de Conexión Movil o de cualquier empresa de las que integra el grupo Telefónica Movistar.

-Declaración de Impuestos Retenidos: Es la declaración que se le da al nuevo empleado para que por medio de esta presente su declaración Anual de Impuestos de manera personal y en donde se solicita no efectuar el cálculo de Impuesto Anual correspondiente a las percepciones del trabajador.

-Constancia de Impuestos Retenidos: Es una constancia donde el empleado se le da un plazo no mayor de 30 días, para entregar a la Institución la constancia de sus ingresos e impuestos retenidos emitida por el patrón o patronos con los que haya trabajado durante este lapso.

-Constancia de Autorización para Abono a la Cuenta del Trabajador: Al ingresar el nuevo empleado se hace una apertura de cuenta a nombre del trabajador para sus pagos sean depositados a dicha cuenta.

-Copia de Apertura de Cuenta de Inversión Inmediata: Se le entrega la copia y la otra queda en este expediente.

- **Antecedentes Personales.**

-Formato de identificación con fotografía y huellas digitales: Lo mas recomendable es la credencial de elector.

-Solicitud de empleo Conexion Movil y/o currículum: Se le entrega al candidato una solicitud de la empresa para que así detalle algunos datos que pueden faltar en la solicitud que el mismo entrega, además también se le entrega su currículum.

-Cuestionario adicional a la solicitud de empleo: Se le da al candidato, ya que maneja sobre la institución y los intereses de la misma.

-Evaluaciones psicométricas con su reporte y calificaciones: Se Anexan los exámenes que se le aplicaron junto con su reporte, esto varía ya que cada persona tiene diferentes perfiles, así que el número de evaluaciones no siempre son los mismos en las personas.

-Reporte de entrevista departamental: Es una hoja que se califica donde se pide el nombre del candidato, su puesto solicitado, esta es una última entrevista que se hace para así reafirmar la información que hemos obtenido por medio de las anteriores, se recomienda que tenga presente las necesidades específicas del puesto vacante en cuanto al conocimiento, habilidades y actitudes.

- **Acta de nacimiento del trabajador y sus dependientes económicos.**

-Acta de nacimiento.

- **Registro de beneficiarios de servicio médico.**

Se le da al candidato un registro donde se requiere:

- Nombre.

- Domicilio.
- Estado Civil.
- Numero de registro.
- Código Postal.
- Edad.
- Fecha de Nacimiento.
- Nombre completo (esposa e hijos o bien los beneficiarios)
- Parentesco.
- Sexo.
- Edad.
- Fecha de Nacimiento.

- **Documentos acreditativos de estudio.**

Se anexan todos los documentos de estudio que haya realizado la persona que son:

- Primaria.
- Secundaria.
- Preparatoria.
- Técnica.
- Profesional.
- Postgrados.
- Doctorados y cursos.

- **Cartas de recomendación.**

Las cartas de recomendación que el candidato tenga se anexan a este expediente.

- **Comprobante de domicilio.**

Se le pide al candidato algún documento que compruebe su domicilio actual como lo es:

-Recibo de luz.

-Teléfono.

-Credencial de elector.

- **Baja al IMSS de su último empleo.**

Copia del recibo en donde se enseña la baja ante el IMSS de su anterior empleo.

Se anexa el documento donde da de alta el IMSS al nuevo candidato.

- RFC o copia de estado de cuenta de AFORE.
- Copia de cartilla del S.M. N. Liberada (varones).
- Constancia de su último empleo.
- Carta de no antecedentes penales.

CAPITULO IV.- “CONTRATACIÓN DE PESONAL”

4.1.- DEFINICIÓN DE CONTRATO.

Es el acuerdo de voluntades que crea derechos, con sus obligaciones correlativas. El contrato es un tipo de acto jurídico de carácter bilateral, porque intervienen dos o más personas (a diferencia de los actos jurídicos unilaterales en que interviene una sola persona), y está destinado a crear derechos (a diferencia de otras convenciones que están destinadas a modificar o extinguir derechos).

4.2.- TIPOS DE CONTRATO

A).- CONTRATO DE TRABAJO TEMPORAL.

Concepto y objeto.

Realización de obra y servicio determinados con autonomía y sustantividad propia dentro de la actividad normal de la empresa.

Duración.

Limitada en el tiempo aunque incierta. Será el lapso temporal exigido para la realización de la obra y servicio contratado.

Formalidades de la contratación.

El contrato debe de formalizarse por escrito, determinando en el mismo lo mas concretamente posible su objeto.

Periodo de prueba.

Se puede incluir perfectamente en el contrato.

Sucesión contractual.

Factible si cada uno de los contratos posee sustantividad propia.

Extinción y denuncia.

El contrato finalizara cuando se perfeccione la obra o el servicio concreto para el cual fue contratado el trabajador. Si la duración del contrato es superior a un año, la parte que formule la denuncia esta obligada a notificar a la otra la terminación del contrato con una antelación mínima de 15 días. El incumplimiento por parte del empresario, se le obligara al abono de una indemnización equivalente al salario correspondiente a los días en que dicho plazo se haya incumplido.

Particularidades de esta modalidad contractual en el sector de la construcción.

Existencia actual, derivada del vigente convenio colectivo nacional de la construcción, del contrato fijo de obra. El personal contratado bajo esta modalidad podrá trabajar para una misma empresa en distintos centros de trabajo (obras) de aquella, dentro de las misma provincia durante un periodo máximo de 3 años consecutivos.

B).- CONTRATO DE TRABAJO DE DURACION INDEFINIDA.

Es aquel que se concierta sin establecer limitación temporal alguna.

Formalización del contrato.

Verbal o por escrito. Existencia de libertad de forma, salvo normas específicas que obliguen a formalizarlo por escrito, en cualquier momento de la relación, una de las partes podrá reclamar a la otra que el contrato se plasme por escrito.

Periodo de prueba.

Perfectamente válido, en los limitantes fijados en las normas convencionales, y en su caso en el estatuto de los trabajadores.

Extinción.

Aplicación de las causas generales de la resolución de una relación de carácter laboral estipuladas en el art. 49 del estatuto de los trabajadores.

Fomento de la contratación indefinida de determinados trabajadores.

Colectivos a los que se destina

Desempleados entre 19 y 20 años ambos inclusive: parados que lleven al menos un año inscritos en el INEM; desempleados mayores de 45 años; minusválidos; transformaciones de relaciones temporales (entre 17 de mayo de 1997 y 16 de mayo de 1998, año en que el convenio amplió el plazo).

Formalización del contrato

Por escrito y en modelo oficial.

Extinción del contrato.

Si no es por causas objetivas, declaradas finalmente como improcedentes, la indemnización se reduce a 33 días por años de servicio con un tope de 24 mensualidades.

Exclusiones

No podrán concertar estas relaciones las empresas que en los 12 meses anteriores a la formalización del contrato hubieran efectuado extinciones por causas objetivas declaradas improcedentes por sentencia judicial o despidos colectivos sin acuerdo. (esto es efectivo desde el 17 de mayo de 1997)

Incentivos.

Bonificaciones de las cuotas empresariales a la de seguridad social pro contingencias comunes.

Tres clases de incentivos:

- Por contratación indefinida inicial.
- Contratación indefinida temporal o inicial.

- Transformación en indefinida de relación temporal.

C).-CONTRATO EVENTUAL POR CIRCUNSTANCIAS DE PRODUCCION.

Concepto y objeto.

Atender las exigencias circunstanciales del mercado, acumulación de tareas o exceso de pedidos, aun tratándose de la actividad normal de la empresa.

Cubrir el aumento cuantitativo puntual de la producción.

Extinción y denuncia.

Los contratos se extinguen al cumplirse la duración pactada por las partes. Recordar, que si la duración del contrato supera 1 año, la denuncia de finalización, que en todos los casos procederá, deberá efectuarse con una antelación mínima de 15 días, el empresario debe de abonar al trabajador el equivalente a los salarios de los días de preaviso incumplidos.

D).-CONTRATO DE TRABAJO DE INTERINIDAD.

Concepto y objeto.

a).- Interinidad por sustitución. Sustituir a un trabajador que mantiene una reserva a su puesto de trabajo.

b.- Interinidad por vacante. Durante el proceso de selección sin que la duración del contrato, en este caso, pueda superar tres meses o en los casos relativos a las administraciones publicas, el tiempo que duren esos procesos según su propia normativa.

Requisitos formales.

Por escrito:

a.- Nombre de la persona/s sustituida/s y causas de la sustitución. Se deberá indicar si el trabajo a desarrollar será efectivamente el del sustituido.

b.- Interinidad por vacante. Puesto de trabajo cuya cobertura se producirá tras el proceso selectivo.

Periodo de prueba.

Perfectamente factible dentro de los límites regulados en el convenio colectivo o de la ley federal de trabajo.

Sucesión de contratos.

Posible, siempre que exista causa habilitante.

Bonificación.

Cuando se sustituye a trabajadores excedentes por permiso por cuidados familiares: 90%, 60% y 50% de reducción en la cuota empresarial por contingencias comunes, durante el 1º, 2º,3º año de excedencia del sustituido, siempre que el sustituido contratado sea un

trabajador que viniese percibiendo prestaciones por desempleo como un mínimo durante un periodo de 1 año.

Extensión y denuncia.

a.- interinidad por sustitución. Básicamente por la reincorporación del sustituido. Vencido el plazo máximo establecido para aquella, de no producirse la misma, igualmente se extinguirá el contrato.

b.- interinidad por vacante. Por el transcurso del periodo máximo contractual fijado normativamente.

E).- CONTRATO DE TRABAJO EN PRACTICAS.

Concepto y objeto.

Facilitar la obtención de practica profesional adecuada a los estudios cursados por los trabajadores.

Requisitos de los trabajadores.

Diplomado universitario, ingeniero técnico, arquitecto técnico, licenciado universitario, ingeniero, arquitecto, y técnico superior de la formación profesional específica, o encontrarse en posesión de otros títulos oficialmente reconocidos como equivalente y que habilite parra el ejercicio profesional. Los contratos se deberán

concertar dentro de los 4 años posteriores a la finalización de los estudios, o dentro de los 6 años posteriores si el contratado es un trabajador minusválido.

Requisitos formales.

Por escrito, expresando titulación del trabajador, duración contrato y puesto a desempeñar.

Duración.

No inferior a seis meses ni superior a 2 años. Únicamente podrán celebrar dos prorrogas, salvo ampliación vía contrato colectivo sectorial. En su defecto, igualmente la norma de ámbito inferior podrá variar tal duración con los límites reseñados.

Periodo de prueba.

Un mes para trabajadores con título de grado medio y dos meses para trabajadores con título de grado superior. Por convenio colectivo se podrán estipular duraciones diversas.

Retribución.

Durante el primer año 60% del salario fijado en convenio para un trabajador que desempeñe el mismo o equivalente puesto de trabajo.

Incentivos.

Bonificación del 50% en cuotas si se concierta con trabajadores minusválidos.

Subvención. Junto con otros incentivos, entre ellos bonificaciones en cuota del 75 o 90 % en función de la edad, si se transforma en indefinido un contrato en practicas concertado con un minusválido.

Bonificación del 20% durante los 24 meses siguientes a la transformación de contratos en practicas, vigentes el 1 de enero del 2000, concertados inicialmente a jornada completa o parcial, en relaciones indefinidas, en caso de relaciones a tiempo parcial, la conversión no podrá conllevar una disminución efectiva de la jornada de trabajo.

Extinción y denuncia.

Por expiración del plazo convenido.

Certificación.

Al finalizar el contrato, el empresario expedirá una certificación en la que se reseñe las practicas desarrolladas.

F).- CONTRATO DE TRABAJO PARA FORMACIÓN.

Concepto y objeto.

Adquisición por parte de un trabajador de la formación teórica y práctica necesaria para desempeñar adecuadamente un oficio o puesto de trabajo que requiera un determinado “nivel de calificación”.

Requisitos de los trabajadores.

Edad: mayores de 16 años y menores de 21 años. Minusválidos sin límite.

No deberán tener titulación requerido para formalizar un contrato en prácticas.

Límites de la contratación.

Caso de que aquellos convenios habilitados a tal efecto no establezcan nada al respecto, los límites legales son los siguientes.

Numero de trabajadores.	Empleados en formación.
Hasta 5 trabajadores	1 Empleado en formación.
De 6 a 10 trabajadores.	2 Empleado en formación.
De 11 a 25 trabajadores.	3 Empleados en formación.
De 26 a 40 trabajadores.	4 Empleados en formación.
De 41 a 50 trabajadores	5 Empleados en formación.
De 51 a 100 trabajadores	8 Empleados en formación.

De 101 a 250 trabajadores	10 Empleados en formación. (8 % planilla)
De 251 a 500 trabajadores	20 Empleados en formación. (6% planilla)
De 501 en adelante	30 Empleados en formación.(4% planilla)

Requisitos formales.

Formalización por escrito.

Duración.

Mínimo de 6 meses y máximo de 2 años, a no ser que por convenio colectivo sectorial se establezcan relaciones distintas atendiendo a las peculiaridades del sector, las cuales nunca podrán ser inferiores a los indicados 6 meses ni superiores a tres años. Únicamente se podrán formalizar dos prorrogas, salvo que se permita superar tal limitación vía convenio colectivo. En el caso de que el contrato se formalice con un minusválido, la duración podría alcanzar 4 años.

Periodo de prueba.

Se estará a lo dispuesto en el artículo 14 del estatuto de los trabajadores.

Formación Teórica del trabajador en formación.

Obligatoriamente, como mínimo, un 15% de la jornada máxima legal formada en convenio deberá dedicarse a la formación teórica fuera del lugar de trabajo. Caso que el trabajador posea un certificado de profesionalidad relativa al objeto del contrato, la formación quedará convalidada.

Retribución.

Al no ser que por convenio se estipule otra distinta, la retribución mínima de cualquier empleado con este contrato no podrá ser inferior al salario mínimo interprofesional en proporción al tiempo efectivamente trabajado. Si el periodo de formación teórica aumenta o disminuye totalmente, la retribución del aprendiz aumentará o disminuirá , respectivamente, de forma progresiva.

Cotización a la seguridad social.

Se incluyen las prestaciones económicas derivada de enfermedad común y accidente no laborales. De esta forma a acepción de protección por desempleo, estos trabajadores en el ámbito de contingencias protegidas se equipará al resto de empleados particulares en el seguimiento de la empresa una vez extinguido en el contrato y percibiendo el empleado prestaciones económicas (exámenes médicos a los 30 y 90 días).

Incentivos.

Bonificación del 50 % de la cuota empresarial si el contratado es minusválido.

Subvención. Por la transformación en indefinido a jornada completa de estos contratos si el trabajador es minusválido.

Igualmente se establece para este colectivo (idénticas que las reguladas por relaciones en practicas entre ellas, bonificación en cuotas a la comunidad social del 75% o 90% en función de la edad)

Bonificación del 20 %, durante los 24 meses vigentes a la transformación de contrato para la formación vigente al 1º de enero del 2000, en relaciones indefinidas a jornadas completas.

Extinción y denuncia.

Por cumplimiento del plazo acordado, ya sea el máximo u otro inferior.

Certificación.

En el plazo de un mes desde la finalización de la formación teórica, el empresario deberá expedir al aprendiz un certificado en el que conste la duración de la relación, puesto desempeñado, y grado de aprovechamiento. Igualmente el centro donde se haya desarrollado tal formación.

G).- CONTRATO DE TRABAJO A DOMICILIO.

Concepto y Naturaleza.

Aquel en el que la prestación laboral se realiza en el propio domicilio del trabajador o en cualquier otro lugar elegido libremente por este.

Requisitos y formalidades.

Posibilidad de contratar a cualquier trabajador, sea o no sea desempleado, a través de esta figura.

Se exige su contratación por escrito y supervisado por la correspondiente oficina del INEM, la cual guardara copia del mismo.

Deberá fijar el lugar donde se realizará la prestación de servicios.

Duración.

Tanto podrá ser por tiempo indefinido como por una duración determinada, ya sea a jornada completa o parcial, en este ultimo caso teniendo en cuenta sus máximas legales. Se excluye la posibilidad de concertar estos contratos bajo la modalidad de practicas aquellos para la formación.

Periodo de Prueba.

Perfectamente factible en los limites legales.

Retribución.

Como mínimo deberá ser igual a la de un trabajador de categoría profesional equivalente en el sector profesional de que se trate. Existen diversas posibilidades y sistemas de remuneración: Por obra, por tiempo y por tarea.

4.3.- CONTENIDO DEL CONTRATO.

El empresario debe facilitar al trabajador unos criterios básicos en el contrato por escrito. Están excluidos los contratos de las relaciones laborales especiales del servicio del hogar familiar y los presos de instituciones penitenciarias.

Los aspectos que, con carácter general, deben aparecer en el contrato de trabajo son:

- La identidad de las partes que firman el contrato.
- La fecha de comienzo de la relación laboral y, en caso de un contrato temporal, la duración previsible del mismo.
- El domicilio de la empresa o el centro de trabajo donde el trabajador prestará sus servicios.

- La categoría profesional del puesto que va a desempeñar el trabajador o la descripción resumida del mismo.
- El salario base inicial y sus complementos, así como la periodicidad con que se efectuará el pago.
- La duración y distribución de la jornada de trabajo.
- La duración de las vacaciones y de las formas de atribución de estas cuando proceda, (por ejemplo: cuando unos días se toman en un mes determinado).
- Los plazos de preaviso en el supuesto de extinción del contrato o, las modalidades de determinación de dichos plazos de preaviso.
- El convenio colectivo aplicable en cada caso.

-Cuando la relación laboral se extinguiera antes del transcurso de los plazos indicados, el empresario deberá facilitar la información antes de la extinción del contrato de trabajo.

Derecho de información de los representantes legales de los trabajadores en materia de contratación

En el plazo de diez días, se entregará a los representantes legales de los trabajadores una copia de los contratos escritos, con excepción de los contratos de alta dirección. Igualmente, se les notificará en un plazo de 10 días las prórrogas de dichos contratos y sus denuncias.

La copia básica contendrá todos los datos del contrato a excepción del número del documento nacional de identidad, domicilio, estado civil y cualquier otro que pudiera afectar a la intimidad personal del interesado.

Comunicación de las contrataciones a las Oficinas de Empleo

- Los empresarios están obligados a comunicar a la Oficina Pública de Empleo, en el plazo de los diez de su celebración, el contenido de los contratos de trabajo, o las prórrogas de los mismos, sean o no escritos, mediante la presentación de copia del contrato de trabajo o de sus prórrogas y la copia básica firmada por los representantes legales de los trabajadores.

4.4.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PATRON DE ACUERDO A LEY FEDERAL DEL TRABAJO.

ARTICULO 132.- Son obligaciones de los patrones:

I.- Cumplir las disposiciones de las normas de trabajo aplicables a sus empresas o establecimientos;

II.- Pagar a los trabajadores los salarios e indemnizaciones, de conformidad con las normas vigentes en las empresas o establecimientos;

III.- Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, debiendo darlos de buena calidad, en buen estado y reponerlos tan luego como dejen de ser eficientes, siempre que aquellos no se hayan comprometido a usar herramienta propia. El patrón no podrá exigir indemnización alguna por el desgaste natural que sufran los útiles, instrumentos y materiales de trabajo.

IV.- Proporcionar local seguro para la guarda de los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, siempre que deban permanecer en el lugar que prestan los servicios, sin que sea lícito al patrón retenerlos a título de indemnización, garantía o cualquier otro. El registro de instrumentos o útiles de trabajo deberá hacerse siempre que el trabajador lo solicite;

V.- Mantener el número suficiente de asientos o sillas a disposición de los trabajadores en las casas comerciales, oficinas, hoteles, restaurantes y otros centros de trabajo análogos. La misma disposición se observará en los establecimientos industriales cuando lo permita la naturaleza del trabajo.

VI.- Guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose de mal trato de palabra o de obra.

VII.- Expedir cada quince días, a solicitud de los trabajadores, una constancia escrita del número de días trabajados y del salario percibido.

VIII.- Expedir al trabajador que lo solicite o se separe de la empresa, dentro del término de tres días, una constancia escrita relativa a sus servicios.

IX.- Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del voto en las elecciones populares y para el cumplimiento de los servicios de jurados, electorales y censales, a que se refiere el Artículo 5º. De la constitución, cuando esas actividades deban cumplirse dentro de sus horas de trabajo;

X.- Permitir a los trabajadores faltar a su trabajo para desempeñar una comisión accidental o permanente de su sindicato o del Estado, siempre que avisen con la oportunidad debida y que el número de trabajadores comisionados no sea tal que perjudique la buena marcha del establecimiento. El tiempo perdido podrá descontarse al trabajador a no ser que lo compense con un tiempo igual de trabajo efectivo. Cuando la comisión sea de carácter permanente, el trabajador o trabajadores podrán volver al puesto que ocupaban, conservando todos sus derechos, siempre y cuando regresen a su trabajo dentro del término de seis años. Los substituidos tendrán carácter de interinos, considerándolos como planta después de seis años.

XI.- Poner en conocimiento del sindicato o titular del contrato colectivo y de los trabajadores de la categoría inmediata inferior, los puestos de nueva creación, las vacantes definitivas y las: temporales que deban cubrirse;

XII.- Establecer y sostener las escuelas “Artículo 123 Constitucional”, de conformidad con lo que dispongan las leyes y la Secretaría de Educación Pública;

XIII.- Colaborar con las Autoridades del Trabajo y de Educación, de conformidad con las leyes y reglamentos, a fin de lograr la alfabetización de los trabajadores;

XIV.- Hacer por su cuenta, cuando empleen mas de 100 y menos de 1000 trabajadores, los gastos indispensables para sostener en forma decorosa los estudios técnicos industriales o prácticos, en centros especiales, nacionales o extranjeros, de uno de sus trabajadores o de uno de los hijos de estos, designado en atención a sus aptitudes, cualidades y dedicación por los mismos trabajadores y el patrón. Cuando tengan a su servicio mas de 100 trabajadores deberán sostener tres becarios en las condiciones señaladas. El patrón solo podrá cancelar la beca cuando sea reprobado el becario en el curso de un año o cuando observe mala conducta; pero en estos casos será sustituido por otros. Los becarios que hayan terminado sus estudios deberán prestar sus servicios al patrón que los hubiese becado durante un año por lo menos;

XV.- Proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores, en los términos del capítulo III bis. De éste capítulo.

XVI.- Instalar, de acuerdo con los principios de seguridad e higiene, las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares en que deban ejecutarse las labores, para prevenir riesgos de trabajo y perjuicios al trabajador, así como adoptar las medidas necesarias para evitar que los contaminantes excedan los máximos permitidos en los reglamentos e instructivos que expidan las autoridades competentes. Para estos efectos, deberán modificar en su caso, las instalaciones en los términos que señalen las propias autoridades;

XVII.- Cumplir las disposiciones de seguridad e higiene que fijen las leyes y los reglamentos para prevenir los accidentes y enfermedades en los centros de trabajo y, en general en los lugares en que deban ejecutarse las labores; y , disponer en todo tiempo de los medicamentos y materiales de curación indispensables que señalen los instructivos que se expidan, para que se presten oportuna y eficazmente los primeros auxilios; debiendo dar, desde luego, aviso a la autoridad competente de cada accidente que ocurra;

XVIII.- Fijar visiblemente y difundir en los lugares donde se preste el trabajo, las disposiciones conducentes de los reglamentos e instructivos de seguridad e higiene;

XIX.- Proporcionar a sus trabajadores medicamentos profilácticos que determine la autoridad sanitaria en los lugares donde existan enfermedades tropicales o endémicas, o cuando exista peligro de epidemia;

XX.- Reservar, cuando la población fija de un centro rural de trabajo exceda de 200 habitantes, un espacio de terreno no menos de 5000 m² para el establecimiento de mercados públicos, edificios para los servicios municipales y centros recreativos, siempre que dicho centro de trabajo esté en una distancia no menor de 5 Km. de la población mas próxima.

XXI.- Proporcionar a los sindicatos, si lo solicitan en los centros rurales de trabajo, un local que se encuentre desocupado para que se instalen sus oficinas, cobrando la renta correspondiente. Si no existe local en las condiciones indicadas, se podrá emplear para ese fin cualquiera de los asignados para el alojamiento de los trabajadores;

XXII.- Hacer las deducciones que soliciten los sindicatos de las cuotas sindicales ordinarias siempre que se compruebe que son las previstas en el artículo 110, Fracción VI.

XXIII.- Hacer las deducciones de las cuotas para la constitución y fomento de sociedades cooperativas y de cajas de ahorro de conformidad con lo dispuesto en artículo 110 fracción IV,

XXIV.- Permitir la inspección y vigilancia que las autoridades del trabajo practiquen en su establecimiento para cerciorarse del cumplimiento de las normas de trabajo y darles los informes que a ese efecto sean indispensables, cuando lo soliciten. Los patrones podrán exigir a los inspectores o comisionados que les muestren sus credenciales y les den a conocer las instrucciones que tengan;

XXV.- Contribuir al fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables;

XXVI.- Hacer las deducciones previstas en las fracciones IV, del artículo 97 y VII del artículo 110, y enterar los descuentos a la institución bancaria, o en su caso al fondo de fomento y garantía para el consumo de los trabajadores. Esta obligación no convierte al patrón en deudor solidario de crédito que se haya concedido al trabajador;

XXVII.- Proporcionar a las mujeres embarazadas la protección que establezcan los reglamentos y

XXVIII.- Participar en la integración y funcionamiento de las condiciones que deban formarse en cada centro de trabajo, de acuerdo con lo establecido por esta ley;

Artículo 133 .- Queda prohibido a los patrones:

I.- Negarse a aceptar trabajadores por razón de edad o de su sexo;

II.- exigir que los trabajadores compren sus artículos de consumo en tienda o lugar determinado;

III.- Exigir o aceptar dinero de los trabajadores como gratificación por que se les admita en el trabajo o por cualquier otro motivo que se refiera a las condiciones de este;

IV.- Obligar a los trabajadores por coacción o por cualquier otro medio, afiliarse o retirarse del sindicato o agrupación a que pertenezca, o a que voten por determinada candidatura.

V.- Intervenir en cualquier forma en el régimen interno del sindicato;

VI.- Hacer o utilizar colectas o suscripciones en los establecimientos en las condiciones de trabajo.

VII.- Ejecutar cualquier acto que restrinja a los trabajadores los derechos que les otorgan las leyes;

VIII.- Hacer propaganda política o religiosa dentro del establecimiento.

IX.- Emplear el sistema de (poner en el índice) a los trabajadores que se separen o sean separados del trabajo para que no se les vuelva a dar ocupación;

X.- Portar armas en el interior de los establecimientos ubicados dentro de las poblaciones; y

XI.- Presentarse en los establecimientos en estado de embriagues o bajo la influencia de un narcótico o droga enervante.

4.5.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR DE ACUERDO A LEY FEDERAL DEL TRABAJO .

ARTICULO 134.- Son obligaciones de los trabajadores:

- I.- Cumplir las disposiciones de las normas de trabajo que le sean aplicables;
- II.- Observar las medidas preventivas e higiénicas que acuerden las autoridades competentes y las que indique los patrones para la seguridad y protección personal de los trabajadores;
- III.- desempeñar el servicio bajo la dirección del patrón o de su representante, a cuya autoridad estará subordinado en todo lo concerniente al trabajo;
- IV.- Ejecutar el trabajo con la intensidad, cuidado y esmero apropiados y en la forma, tiempo lugar convenientes.
- V.- Dar aviso inmediato al patrón, salvo caso fortuito o fuerza mayor, de las causas justificadas que le impidan concurrir a su trabajo;
- VI.- Restituir al patrón los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles que les haya dado para el trabajo, no siendo responsables por el deterioro que origine el uso de estos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito fuerza mayor, o por mala calidad o defectuosa construcción.

4.6.- CONTRATACION EN LA EMPRESA TELEFÓNICA MOVISTAR, CONEXIÓN MOVIL, MORELIA.

Una vez llevado a cabo el procedimiento de Reclutamiento y Selección de acuerdo a las políticas de la empresa se procede a la contratación del candidato seleccionado firmando ambas partes el siguiente contrato.

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO POR TIEMPO DETERMINADO.

Celebrando por una parte Por: El C. HIRAM ROMAN MOJICA_, Por su propio derecho y por la otra CONEXIÓN MOVIL S.A. DE C.V. Representada por: LUIS ADOLFO ESQUER PADILLA_, Es intención de las partes facilitar la interpretación de este pacto, por lo que se hace las siguientes:

DECLARACIONES:

I.- Declara el C. HIRAM ROMAN MOJICA-, Que en lo sucesivo en el cuerpo de este contrato se denominara “Trabajador”, que:

A).- Es Originario de: MORELIA, MCHOACAN._____.

B).- Nació el: 11 DE MAYO DE 1981._____.

C).- De nacionalidad: MEXICANA._____.

D).- Estado civil: CASADO._____.

E).- Sexo: MASCULINO._____.

F).- Con domicilio en: VALLE DE MORELIA NO. 200, FRACCIONAMIENTO VALLE QUIETO, C.P: 58060, MORELI MICH.

II.- Declara CONEXIÓN MOVIL S.A. DE C.V, que en lo sucesivo en el cuerpo de este contrato se denominará “patrón” que:

A).- Es una sociedad mercantil, debidamente constituida de conformidad con las leyes mexicanas.

B).- Que tiene su domicilio en: CAPITAN MARIANO AZUETA NO. 1508 –A, COLONIA FLORIDA, MONTERREY NUEVO LEON.

C).- Que entre sus actividades están: COMPRA Y VENTA DE TELEFONIA CELULAR__.

En virtud de lo declarado y para el logro de las finalidades que las partes proponen, el contrato individual de trabajo por tiempo determinado los sujetan al tenor de las siguientes:

CLAUSULAS:

PRIMERA.- Los contratos se reconocen expresamente la personalidad con que se ostentan para todos los efectos legales a que aya lugar.

SEGUNDA.- El trabajador manifiesta bajo protesta decir la verdad que tiene los conocimientos y la capacidad suficiente, así como la practica e interés necesarios para el desempeño del trabajo que a solicitado.

TERCERA.- El patrón manifiesta por su parte tener las facultades legales para obligarse a lo pactado en el presente contrato.

CUARTA.- Este contrato se celebra por tiempo determinado y se dará por terminado sin responsabilidades para las partes del día 29 DE SEPTIEMBRE DE 2005. Ya que se trata de un trabajo eventual, pues no constituye actividad normal o permanente del patrón que pudiera ejecutarse únicamente con el personal de la planta. Lo anterior con fundamento en el artículo 37 de la ley federal del trabajo.

QUINTA.- El presente contrato obliga a las partes a lo expresamente pactado, por lo que su duración será la que se señala en la cláusula cuarta que antecede, al concluir el termino del mismo la empresa lo dará por terminado con fundamento en lo dispuesto por la fracción III del Artículo 53 de la Ley Federal de trabajo, sin responsabilidades por la misma.

SEXTA.- Las partes acuerdan establecer por medio de este contrato un periodo a prueba hasta de 30 días, durante la cual, el patrón podrá recibir al trabajador sin responsabilidad alguna. El trabajador queda obligado a someterse a las pruebas o exámenes necesarios durante este periodo.

SÉPTIMA.- El trabajador se obliga a ejecutar su trabajo personal con la intensidad, cuidado y esmero apropiados al puesto bajo la dirección, dependencia y subordinación de **CONEXIÓN MOVIL, S.A. DE C.V.**

OCTAVA.- El trabajador y el patrón conviene que este ultimo cuenta con la facultad de cambiar al trabajador de lugar o actividad siempre y cuando se le respete su categoría y salario. El trabajador se compromete a ejecutar sus labores en el domicilio de la empresa o el aquel donde llegare a cambiarse si se trata de una misma entidad federativa.

NOVENA.- La duración de las jornadas de trabajo será de 48 hrs. Semanales, de Lunes a Domingo, de 10:30 a 20:00 hrs. 1 ½ horas PARA TOMAR SUS ALIMENTOS, fura de las instalaciones de la compañía. Queda expresamente facultado el patrón para que de acuerdo con sus necesidades cambie el horario, la jornada o el día de descanso semanal, previo aviso con una semana de anticipación.

DECIMA.- Cuando la jornada ordinaria de trabajo deba prolongarse por circunstancias especiales, el trabajador se obliga a laborar horas extra en los términos del artículo 66 de la Ley Federal de trabajo, la inteligencia que solo se consideran y pagaran como oras extraordinarias las que se excedan del tiempo semanal pactado en éste contrato y que hayan

sido autorizadas en forma escrita por el patrón o sus representantes, ya que en todos los casos queda expresamente prohibido al trabajador que labore tiempo extra, salvo que cuente con premiso escrito de persona autorizada.

DECIMA PRIMERA.- El trabajador se obliga a checar tarjeta o firmar las listas de asistencia respectivas a la entrada y salida de sus labores, el incumplimiento de este requisito se computará como falta injustificada para todos los efectos legales a que haya lugar.

DÉCIMA SEGUNDA.- El patrón de obliga por los servicios personales y subordinados del trabajador a pagarle a éste la cantidad mensual de \$3,800.00. El pago de salario se ara en el domicilio de la empresa, los días 15 y 30 de cada mes y en moneda del curso legal.

DECIMA TERCERA.-Las partes están de acuerdo y por lo tanto conviene, que en el salario estipulado en la cláusula que antecede, se encuentra el pago correspondiente al séptimo día.

DECIMA CAURTA.- El trabajador tendrá un día de descanso por cada seis de trabajo conviniéndose que dicho día será **DOMINGO**, de cada semana.

DECIMA QUINTA.-Son días de descanso obligatorios: 1° de Enero, 5 de Febrero, 21 de Marzo, 1° de Mayo, 16 de Septiembre, 20 de Noviembre, 1° de Diciembre de cada 6 años cuando corresponda a la transmisión del poder ejecutivo federal, 25 de Diciembre y el que determinen las leyes federales y locales electorales, y en el caso de elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral con forme a lo establecido por el artículo 74 de la ley federal del trabajo.

DECIMA SEXTA.- El trabajador disfrutará un periodo anual de vacaciones, el que quedará sujeto a lo establecido en el artículo 76 de la Ley Federal de trabajo; queda expresamente facultado el patrón para determinar de acuerdo a las necesidades de la empresa, las vacaciones del trabajador dentro de los seis meses siguientes al cumplimiento del año de servicios. Por su parte el trabajador tendrá derecho al pago de su prima vacacional de conformidad a lo que dispone el artículo 80 de la Ley de la materia.

DECIMA SÉPTIMA.- El trabajador disfrutará del pago de aguinaldo anual de conformidad con el artículo 87 de la Ley Federal del Trabajo.

DECIMA OCTAVA.- El patrón se obliga a dar capacitación o adiestramiento en los términos del capítulo III Bis del Título 4 de la Ley Federal del Trabajo. Por su parte el trabajador se compromete a sujetarse a los cursos de capacitación y adiestramiento instrumentados por la comisión mixta y aprobados por la Secretaria del Trabajo y prevención Social según lo disponen los Artículos 153 A, 153 B y 153 I y demás relativos de la Ley Laboral.

DECIMA NOVENA.-Ambas partes declaran que conocen sus obligaciones y prohibiciones por lo que respecta al patrón los artículos 132 y 133 de la Ley federal del

trabajo y por lo que se refiere al trabajador los artículos 134 y 135 de dicho ordenamiento legal.

VIGÉSIMA.- El trabajador manifiesta haber recibido copia del reglamento interior de trabajo y se obliga a observar lo establecido en su contenido.

VIGÉSIMA PRIMERA.-El trabajador está obligado a someterse a los exámenes o reconocimientos médicos que en forma periódica determine la empresa. El negarse a ello será causa suficiente para ser separado de su trabajo sin responsabilidad para el patrón.

VIGÉSIMA SEGUNDA.-El trabajador manifiesta que su domicilio es el mencionado en la declaración I inciso –F. De este contrato. El trabajador solicita a la empresa que en el caso que se tome la determinación de rescindir este contrato, el aviso de rescisión le sea comunicado en dicho domicilio, por lo que la notificación que se efectúe en estos términos, producirá los mismos efectos como si se le hubiese dado personalmente.

VIGÉSIMA TERCERA.-La empresa reconoce expresamente al trabajador una antigüedad a su servicio a partir del 29 DE OCTUBRE DEL 2005.

VIGÉSIMA CUARTA.-Las partes convienen que lo no previsto en este pacto se regirá por la ley laboral de aplicación general y para su interpretación observancia, ejecución y cumplimiento se someten expresamente a la competencia y jurisdicción de la junta de conciliación y arbitraje correspondiente.

LEIDO.- Que fue en voz alta y en forma integra el presente contrato individual de trabajo y sabedoras las partes que en el intervienen de su alcance y consecuencias jurídicas lo radican y firman por duplicados para constancia de su voluntad de obligarse recíprocamente en sus términos este día 29 DE SEPTIEMBRE DE 2005, en la ciudad de Morelia, Michoacán.

PATRON.

TRABAJADOR.

CONEXIÓN MOVIL S.A. DE C.V.

HIRAM ROMAN MOJICA

**HIRAM ROMAN MOJICA A 29 DE SEPTIEMBRE DE 2005, CON ESTA FECHA
HAGO CONSTAR QUE COMIENZA MI RELACION DE TRABAJO CON
CONEXIÓN MOVIL S.A. DE C.V. QUIEN SE COMPROMETE A DARMER COPIA DE
MI CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO POR TIEMPO DETERMINADO Y
AFILIARME AL I.M.S.S.**

RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS.

- Se recomienda a la empresa perfilar cada uno de los puestos. Ya que, en muchos de los puestos que ofertan no se encuentran perfilados y se contrata a la persona que cumpla tan solo con algunos de los requisitos que se piden para el puesto.
- Los medios de reclutamiento que utiliza la empresa son varios, pero puede expandirse y crear convenios con instituciones educativas de acuerdo a las necesidades de la misma y así tendrá una gran variedad de candidatos y además de eso poder bajar los costos en anuncios, como radio, tv, periódicos, revistas y otros medios que utiliza.
- Otro de los medios que puede implementar la empresa para su reclutamiento y a muy bajo costo es el Internet y revistas de circulación gratuita conocido como mensaje oportuno.
- Es recomendable que una vez tenido completa la plantilla de trabajo tener una cartera de prospectos, que se cree que puede ser idóneo para que, en el momento que un empleado renuncie al cargo tener una fuente en la cual se pueda echar mano y contratar al momento que la empresa requiera de un empleado.
- Es recomendable a la empresa tener un lugar mas confortable y con mas contratación con el que se cuenta para realizar a cavo estas entrevistas.
- Otro de los medios que utiliza la empresa es por contratación el cual le ha funcionado ya que, la gente con la que cuenta en un su mayoría pudimos

darnos cuenta que es gente confiable, por tal motivo, recomienda gente de su misma familia para contratarla.

- También es recomendable a la empresa que debe sincerarse con los candidatos que se postulan en cuanto a las posibilidades de contratación, y de hacer una contratación en el menor tiempo posible.

CONCLUSIONES.

- Llegue a la conclusión que Telefónica Movistar, Conexión Movil Morelia, Cuenta con la persona idónea para hacer la contratación del personal. Así mismo lleva a cabo un procedimiento riguroso de Reclutamiento, Selección y Contratación del personal, llegue a la conclusión que, para hacer una buena contratación es importante seguir paso a paso cada uno de los puntos que marca el manual así como las políticas de contratación.
- Hoy en día en nuestro país los índices de desempleo son muy altos, lo cual hace que crezca la demanda de candidatos a un puesto, mas sin embargo pude darme cuenta que existe un rezago en la comunidad en cuanto a experiencia y capacitación para llevar a cabo una actividad que se encomienda. Las exigencias por parte de la sociedad en conseguir un empleo son muchas, pero ¿Que está dispuesta una persona a hacer para lograr un puesto en una empresa?, ¿Cuáles son sus conocimientos o capacidades que ofrece?, ¿Cuál es la experiencia laboral que tiene?, son muchos factores que determinan e involucran en un ser humano para su contratación.
- Las empresas de hoy en día, buscan la captación de grandes talentos, día a día buscan perfeccionar cada una de las actividades que maneja, requieren de personal altamente calificados para lograr sus objetivos, apuestan por el mejor y el candidato que mejor les convenga, los requisitos y los procesos de selección de personal se vuelven mas exigentes y concretos, la empresa moderna aplica sus procesos conforme fueron realizados.

- Pude darme cuenta que no es fácil tomar una decisión en cuanto a la contratación de un candidato, ya que, las consecuencias pueden ser graves que nos puede traer una mala decisión, las entrevistas deben ser concretas a conocer el perfil y la forma del candidato. Muchas veces un examen no nos dice, lo que a nosotros como reclutadores nos interesa saber, es por ello que tenemos que tener un amplio raciocinio para entender mejor a un candidato durante una entrevista.
- Las condiciones laborales con que cuenta la empresa en instalaciones, normas de seguridad e higiene son de una empresa de alto nivel, lo cual permite a los trabajadores una seguridad dentro de sus instalaciones, así como desempeñar su trabajo de forma confortable y en las condiciones adecuadas.
- Otra conclusión a la que llegue fue que en la actualidad las empresas dedicadas a proveer candidatos, conocidas como empresas de colocación tienen una gran demanda debido al fuerte desempleo de nuestro país.
- En conclusión final puedo decir que Telefónica Movistar, Conexion Movil Morelia, me ha permitido aplicar mis conocimientos y desempeñarme en el ramo profesional en la cual he aprendido día a día cosas nuevas enfocadas a la administración, y sobre todo a la calidad humana que maneja esta empresa. Donde el factor humano es el pilar de una empresa en crecimiento. Hoy y mañana será el ser Humano el cual lleve al éxito o fracaso a una institución.

BIBLIOGRAFIA.

Administración de Recursos Humanos.

Arias Galicia Fernando.

Editorial: Trillas.

Edición 4º, México 1997.

Administración de los Recursos Humanos.

Arthur W. Sherman Jr. / George W. Brohlander.

Editorial: Iberoamericana

Edición 4º, México 1989

Administración de Recursos Humanos.

Chiavenato Idalberto.

Editorial: McGraw Hill.

Edición 3º, México 1994.

Administración de Personal.

Rodríguez Valencia J.

Editorial: Limusa

Edición 2º, México 1995.

Reclutamiento, Selección e Integración de Recursos Humanos.

Alfredo Guth Aguirre.

La Gestión de los Recursos Humanos: Enfoques para México.

Dr. Federico González Santoyo / M. En A. Nina Elsa García Arteaga.

(F.C.C.A. – U.M.S.N.H.)

www.movistar.com.mx

www.conexionmovil.com.mx