

**UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLAS DE HIDALGO**

**FACULTAD DE CONTADURÍA Y  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE  
PERSONAL EN LAS EMPRESAS**

**CASO PRÁCTICO  
QUE PARA OBTENER EL TITULO  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**PRESENTA**

**FROEBEL PAUL LÓPEZ LUNA**

**ASESOR**

**M.F. SANDRA AYALA GÓMEZ**

**MORELIA MICHOACÁN ABRIL DEL AÑO 2011**

## **INDICE**

<b>INTRODUCCIÓN</b> -----	<b>1</b>
<b>DEFINICIONES</b> -----	<b>2</b>
<b>OBJETIVOS DEL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL</b> -----	<b>3</b>
<b>CAPITULO I. MARCO TEÓRICO</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b> -----	<b>3</b>
<b>REQUISICIÓN DEL PUESTO</b> -----	<b>4</b>
<b>ANÁLISIS DE PUESTO</b> -----	<b>4</b>
<b>IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b> -----	<b>5</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b> -----	<b>5</b>
<b>ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO</b> -----	<b>6</b>
<b>NIVELES DE DESEMPEÑO</b> -----	<b>6</b>
<b>MEDIOS DE RECLUTAMIENTO</b> -----	<b>7</b>
<b>FUENTES DE RECLUTAMIENTO</b> -----	<b>8</b>
<b>FUENTES DE RECLUTAMIENTO INTERNO</b> -----	<b>9</b>
<b>VENTAJAS DE RECLUTAMIENTO INTERNO</b> -----	<b>10</b>
<b>DESVENTAJAS DE RECLUTAMIENTO INTERNO</b> -----	<b>11</b>
<b>FUENTES DE RECLUTAMIENTO EXTERNO</b> -----	<b>12</b>
<b>VENTAJAS DE RECLUTAMIENTO EXTERNO</b> -----	<b>12</b>
<b>DESVENTAJAS DE RECLUTAMIENTO EXTERNO</b> -----	<b>13</b>
<b>CAPITULO II. PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	
<b>PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL</b> -----	<b>14</b>
<b>PRINCIPIOS DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL</b> -----	<b>15</b>
<b>ANÁLISIS DE SOLICITUDES</b> -----	<b>16</b>
<b>ENTREVISTA PRELIMINAR</b> -----	<b>16</b>
<b>ENTREVISTA DE SELECCIÓN</b> -----	<b>19</b>

<b>PRUEBAS PSICOLÓGICAS</b>	<b>22</b>
<b>PRUEBAS DE TRABAJO</b>	<b>25</b>
<b>INVESTIGACIÓN LABORAL</b>	<b>27</b>
<b>ESTUDIO SOCIOECONÓMICO</b>	<b>27</b>
<b>EXAMEN MEDICO</b>	<b>28</b>
<b>ENTREVISTA FINAL</b>	<b>29</b>
<b>CAPITULO III. CASO PRÁCTICO</b>	
<b>CASO PRÁCTICO</b>	<b>30</b>
<b>OBJETIVO</b>	<b>30</b>
<b>POBLACIÓN A ENCUESTAR</b>	<b>30</b>
<b>TEMÁTICA A EVALUAR</b>	<b>30</b>
<b>ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA</b>	<b>31</b>
<b>GRAFICAS</b>	<b>33</b>
<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>35</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>37</b>

# PROCESO DE RECLUTAMIENTO y SELECCIÓN DEL PERSONAL EN LAS EMPRESAS

## INTRODUCCIÓN

Uno de los recursos más importantes con que ha contado las empresas desde hace mucho tiempo son el capital humano, es por eso que en la presente investigación muestra la importancia que tiene actualmente en las empresas el proceso del reclutamiento y selección del personal, la cual tiene origen desde el requerimiento del puesto y concluye en la contratación del personal.

Un adecuado proceso de reclutamiento de personal permitirá a las empresas atraer a candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización de una manera adecuada la cual le permita a la empresa funcionar de manera idónea y así cumplir con los objetivos.

El proceso de reclutamiento y selección del personal inicia desde el requerimiento del puesto la cual proporciona información sobre la vacante a cubrir.

Después seguiremos con las fuentes de reclutamiento los cuales Son los lugares en donde se supone Estarán localizados los candidatos para la vacante que la empresa ofrece. Las fuentes de reclutamiento se dividen en dos partes las cuales son las fuentes internas las cuales son los posibles candidatos que hay dentro de la empresa. Las fuentes externas son aquellos posibles lugares en donde la empresa puede encontrar candidatos adecuados para ocupar la vacante.

También mencionaremos los medios de de reclutamiento ya que son las diferentes formas o conductos posibles de hacer público las convocatorias para las vacantes a ocupar, específicamente consiste en informar a las diversas fuentes la necesidad de cobertura de vacantes y las características de su respectivo Perfil Ocupacional, con la finalidad de interesar a posibles candidatos y atraerlos hacia la empresa.

Una vez que se dispone de un grupo idóneo de solicitantes obtenido mediante el reclutamiento, se da inicio al proceso de selección. Esta fase implica una serie de pasos que mencionaremos en esta investigación. El proceso de selección consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir qué solicitantes deben ser contratados.

El proceso de selección del personal adecuada es esencial e indispensable para el éxito de la organización es por eso de la relevancia del tema. Para realizar un buen proceso de selección se tiene que tomar en cuenta tres pasos fundamentales antes de empezar el proceso que son: la colocación, la orientación y la ética profesional. Estos puntos son muy importantes antes de realizar un proceso de selección. Para la realización de esta investigación nos basaremos en 8 pasos principales para realización del proceso de selección los cuales son:

- ❖ Análisis de las solicitudes.
- ❖ entrevista preliminar.
- ❖ Entrevista de selección.
- ❖ Pruebas psicológicas.
- ❖ Pruebas de trabajo.
- ❖ Investigación laboral y socioeconómica.
- ❖ Examen médico.
- ❖ Entrevista final y decisión de contratar.

Estos son los pasos en que nos basamos para poder realizar el proceso de selección y que en el transcurso de la investigación lo definiremos paso a paso.

### **DEFINICIONES:**

Concepto de administración:

Proceso cuyo objeto es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad, eficiencia y calidad.

Concepto de recursos humanos:

Un conjunto de prácticas y técnicas dirigidas a facilitar el mejor aprovechamiento de las personas (empleados), con el objeto de permitirles alcanzar los objetivos organizacionales así como los individuales

Concepto de reclutamiento:

Es un conjunto de técnicas y procedimiento que busca atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos en la organización.

Básicamente es un sistema de información mediante el cual la organización ofrece

en el mercado de recursos humanos, oportunidades de empleo que pretende llenar.

Concepto de selección del personal:

Es el proceso mediante el cual una organización elige entre una lista de candidatos la persona que satisface mejor los criterios exigidos para ocupar el cargo disponible, considerando las actuales condiciones del mercado.

### **OBJETIVOS DEL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL**

El proceso de reclutamiento y selección del personal tiene varios objetivos en común y aunque son procesos totalmente diferentes los dos van encaminados a identificar candidatos ideales para desempeñar las actividades que se efectúen en la empresa. Cabe mencionar que cada proceso de reclutamiento y selección del personal son diferentes varían según el tamaño de la empresa y al giro de la misma.

El reclutamiento de personal su objetivo es dar a conocer de la existencia una plaza y con base en eso atraer a los posibles candidatos. También tiene que atraer el mayor número de candidatos disponibles que reúnan los requisitos de los puestos o cargos a cubrirse para que al el proceso de selección tengan los suficientes candidatos para poder elegir al idóneo.

Ya teniendo reclutado los posibles candidatos el objetivo del proceso de selección es escoger o elegir entre un conjunto de candidatos a la persona más adecuada para ocupar de manera idónea y cubrir las necesidades de la empresa de acuerdo a los requerimientos y especificaciones del puesto a que se vaya a desempeñar.

### **CAPITULO I MARCO TEÓRICO**

El proceso de reclutamiento y selección de personal inicia cuando el jefe del área vacante informa al jefe de recursos humanos la necesidad de contratar personal para la realización de las actividades que en la empresa se realicen, esto atreves del proceso d reclutamiento y selección del personal.

## REQUISICIÓN DEL PUESTO:

La requisición del puesto se inicia cuando se presenta una vacante, entendiendo como tal la disponibilidad de una tarea a realizar o puesto a desempeñar, que puede ser de nueva creación debido a la imposibilidad temporal o permanente de la persona que lo venía desempeñando.

Antes de proceder a cubrir dicha vacante, deberá estudiarse la posibilidad de redistribución del trabajo, con objeto de que dichas tareas sean realizadas entre el personal existente y, solo en caso de no ser posible, se solicitará que se cubra de manera externa.

El reemplazo y el puesto de nueva creación, se notifican a través de una requisición al departamento de selección de personal o a la sección encargada de estas funciones, señalando los motivos por los cuales se está solicitando la contratación de personal.

La requisición de personal debe de contar con los siguientes puntos.

- Se debe indicar el tipo de puesto a contratar.
- El análisis de puesto y los datos generales.
- la fecha en que deberá estar cubierto el puesto.
- departamento turno y horario.
- Tiempo por cual se va a contratar.

Recibida la requisición de personal, se recurrirá al análisis de puestos, con el objeto de determinar los requerimientos que debe satisfacer la persona, para ocupar el puesto eficientemente.

## ANÁLISIS DE PUESTO:

El análisis de puesto es definido como el proceso de obtener información sobre los puestos al definir al definir sus deberes, tareas o actividades. Los gerentes de recursos humanos utilizan estos datos para desarrollar descripciones y especificaciones del puesto y con base al análisis de puesto encontrar el candidato ideal para cubrir la vacante.

La información sobre análisis de puestos es importante ya que las empresas pueden enriquecerse con la gran cantidad de datos que se obtiene en el análisis de puesto como los siguientes puntos.

Las informaciones que se necesitan para llevar a cabo un análisis de puesto efectivo se dividen en los (4) aspectos siguientes:

- Identificación y naturaleza del puesto.**
- Descripción del puesto.**
- Requerimientos de capacidad.**
- Otros requerimientos**

### **IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:**

El departamento de recursos humanos debe identificar el puesto y localizar su ubicación departamental y geográfica. Deberá definir el tipo de trabajo, si corresponde al trabajo clasificado en el área de profesional universitario o del nivel técnico, o es trabajo manual o semicalificado, o de administración general. En esta etapa se determinara si el título del nombramiento concuerda con la función específica.

### **DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:**

Es un documento que señala las tareas, los deberes y las responsabilidades del futuro empleado de la empresa. dichas descripciones deben ser tanto relevantes como precisas, deben contener declaraciones concisas de lo que se espera que hagan los empleados en el puesto e indicar exactamente lo que los empleados hacen, como lo hacen y las condiciones en que desempeñan sus deberes.

Se trata de obtener informaciones referentes a que trabajo específico tiene designado el puesto y al esfuerzo físico y mental requerido para realizar el trabajo.

Entre los elementos que se incluye con mayor frecuencia en una descripción de puestos están:

- Principales actividades desempeñadas.
- Porcentaje de tiempo dedicado a cada actividad.
- Normas de desempeño que se deben lograr.



- Condiciones y posibles riesgos de trabajo.
- Número de empleados que desempeñan el puesto y a quién reportan.
- Maquinas y equipo utilizados en el puesto.

El contenido de la descripción del puesto varía en algunas medidas según el propósito para el cual se le vaya utilizar.

## **ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO**

La especificación del puesto las especificaciones se definen como un documento que contienen las capacidades mínimas aceptables que debe tener una persona a fin de desempeñar un puesto en específico. Los aspectos que suelen incluir en este documento son los requerimientos educacionales, la experiencia, los rasgos de la personalidad y las habilidades físicas. En la práctica las especificaciones del puesto a menudo se incluyen como una sección principal de la descripción del puesto.

## **NIVELES DE DESEMPEÑO**

El análisis del puesto permite también fijar los niveles de desempeño del puesto, con ello se consigue ofrecer a los empleados pautas objetivas que deben intentar alcanzar y permitir a los supervisores un instrumento imparcial de medición de resultados.

Los sistemas de control de puestos poseen cuatro características:

- ❖ Niveles.
- ❖ Medidas
- ❖ Corrección.
- ❖ retroalimentación.

Los niveles de desempeño en un puesto se desarrollan a partir de la información que genera el análisis del puesto. Cuando se advierten niveles bajos de desempeño, se toman medidas correctivas. Las toma el supervisor, aunque en algunos casos interviene el gerente. La acción correctiva sirve al empleado como retroalimentación. En algunos casos, no es la conducta del empleado la que debe corregirse, sino la estructura misma del puesto.

Cuando los niveles especificados no son adecuados, constituyen un aviso para que el personal adecuado proceda a tomar medidas correctivas.

## **MEDIOS DE RECLUTAMIENTO**

Los medios de reclutamiento son los encargados para informar a los probables candidatos sobre la vacante existente en la empresa. Mientras más amplios sean los medios de reclutamiento, mayor será la oportunidad de conseguir a la persona que se desea.

También se les puede denominar como los encargados de las diferentes formas o conductos que se utilizan para enviar el mensaje e interesar a los candidatos y así atraerlos hacia la organización. Los medios de comunicación que se usan ordinariamente dentro del reclutamiento son:

- Requisición de personal al sindicato.

Es práctica común de muchos sindicatos llevar relaciones actualizadas de sus afiliados, especificando incluso su disponibilidad laboral. Cuando el reclutador está familiarizado con las normas y los reglamentos sindicales, este canal puede resultar muy útil para la localización de técnicos y obreros.

- Radio y televisión.

Cuando se trata de reclutar con urgencia una persona, generalmente se usan estos medios, ya que la radio y la televisión son los medios más escuchados por la gente.

- La puerta de la calle.

Con esta expresión suele denotarse a los candidatos que espontáneamente se presentan, atraídos por el prestigio de la empresa y entregar su solicitud de empleo.

- Anuncios en la prensa.

Los periódicos y en algunos casos las revistas especializadas, ofrecen otro método efectivo para la identificación de candidatos. Los anuncios de solicitud de personal describen el empleo y las prestaciones, identifican a la compañía y proporcionan instrucciones de cómo presentar la solicitud de trabajo.

➤ Folletos y boletines.

Ciertas empresas los editan señalando las posibilidades de empleo y los beneficios que ofrecen.

➤ El internet.

Es medio más utilizado y mas visto en la actualidad, es por eso que en la mayoría de las empresas publican sus anuncios de trabajo por este medio.

## **FUENTES DE RECLUTAMIENTO**

Son los lugares en donde se supone estarán localizados los candidatos para la vacante que la empresa ofrece. Las empresas utilizan las fuentes de reclutamiento para localizar dentro o fuera de la empresa a los aspirantes a ocupar las vacantes disponibles. Algunas de los lugares para encontrar el personal adecuado para que ocupe el puesto en la empresa son los siguientes:

❖ Agencia de empleo.

Estas compañías establecen un puente entre la vacante que sus clientes les comunican periódicamente y los candidatos que obtienen mediante ofertas espontáneas. Generalmente, la agencia solicita al candidato que se presente en las oficinas de personal de la empresa contratante. El pago de la agencia puede provenir de la empresa contratante o del candidato. Una tarifa común es un mes de sueldo o en algunos casos el 10% del ingreso anual del empleado. (Estas tarifas varían de acuerdo a la agencia de colocación).

❖ Instituciones educativas.

Las universidades las escuelas técnicas y otras instituciones académicas son una buena fuente de candidatos jóvenes que harán moderadas peticiones de salarios, y además muchas ganas de trabajar y de seguir avanzando.

❖ Ferias de trabajo.

Una técnica innovadora y hasta cierto punto poco aprovechada es la de impulsar la participación de la empresa en las ferias o exposiciones de oportunidades laborales que se organizan en determinadas comunidades o industrias.

❖ Bolsas de trabajo.

Las bolsas de trabajo una más de las tantas maneras que existen en la actualidad, para buscar trabajo. Es por eso que es una excelente fuente de reclutamiento para las empresas.

❖ Candidatos espontáneos.

Todo departamento de recursos humanos recibirá en el curso del tiempo solicitudes de personas que deseen emplearse y ciertos individuos sencillamente pueden presentarse a las instalaciones de la compañía con el mismo fin. En ambos casos la práctica más común es la de pedir a la persona que llene un formulario de solicitud de empleo para determinar sus intereses y habilidades.

❖ Referencias de otros empleados.

Es posible que los actuales empleados de la organización refieran a ciertas personas al departamento de recursos humanos. Estas referencias presentan varias ventajas, que los empleados especializados en distintas áreas en las que es difícil obtener solicitantes pueden conocer a otras personas con similares conocimientos.

❖ Sindicatos.

Cuando el reclutador está familiarizado con las normas y reglamentos sindicales este canal puede resultar muy útil para la localización de técnicos, obreros especializados, plomeros, carpinteros, etc.

❖ Agencias de suministro de personal temporal.

Operan prestando personal a una empresa que requiere llenar una vacante durante determinado tiempo. Entre las ventajas de este tipo de agencias se cuentan su rapidez para suministrar personal clave y las tarifas relativamente razonables que cobran por sus servicios.

Las fuentes de reclutamiento se dividen en dos partes fundamentales las cuales son las fuentes de reclutamiento interno y también las externas.

## **FUENTES DE RECLUTAMIENTO INTERNO**

Empezaremos explicando en qué consisten las fuentes internas de reclutamiento ya que representa la oportunidad para los empleados de la empresa

De ocupar los puestos vacantes mediante concursos internos logrando con ellos no sólo la posibilidad de un desarrollo personal, sino también una efectiva estrategia motivacional.

El reclutamiento interno se aplica a los candidatos que trabajan en la organización, es decir, a los empleados para promoverlos o transferirlos a otras actividades más complejas o más motivadoras.

Esta política tiende a dar oportunidad de superación a todos los trabajadores, demostrándoles a éstos que se proporcionan posibilidades de ascender, con el cual el interés de los trabajadores para realizar sus actividades de una forma adecuada.

El candidato a ocupar la vacante tendrá presente, que en su empresa tiene la posibilidad de escalar posiciones, lo cual redundará en un mejor ambiente de trabajo. El reclutamiento interno como todos los procesos tiene sus ventajas pero también tiene sus desventajas la cual explicaremos en seguida:

### **VENTAJAS DEL RECLUTAMIENTO INTERNO**

- Es más económico para la empresa, pues evita gastos de aviso de medios masivos u honorarios de empresas de reclutamiento, costo de recepción de candidatos, gastos de admisión, costos de integración de nuevos empleados como capacitación o adiestramiento.
- Es más rápido, dependiendo de la posibilidad de que el empleado se transfiera o se ascienda de inmediato, y evita las frecuentes demoras del reclutamiento externo, la espera de los candidatos, la demora natural del propio proceso de admisión.
- Presenta mayor índice de validez y de seguridad, puesto que ya se conoce al candidato, se le evaluó durante cierto período y fue sometido al a pruebas de sus jefes; en la mayor parte de las veces, no necesita período de capacitación, integración, ni inducción en la organización o de informaciones amplias al respecto por eso es mas económico para la empresa.

- Es una poderosa fuente de motivación para los empleados, pues éstos vislumbran la posibilidad de progreso dentro de la organización, gracias a las oportunidades ofrecidas a quienes presentan condiciones para un futuro ascenso.
- el candidato seleccionado tendrá un mayor conocimiento sobre la empresa, su cultura, sus normas, sus políticas internas, lo cual repercutirá en unos tiempos de adaptación menores frente a la incorporación de personas externas a la empresa.
- Desarrolla un sano espíritu de competencia entre el personal, teniendo presente que las oportunidades se ofrecerán a quienes realmente demuestren condiciones para merecerlas y así estar ascendiendo por el buen funcionamiento en su trabajo.

#### **DESVENTAJAS DEL RECLUTAMIENTO INTERNO**

- si la organización no ofrece oportunidades de progreso en el momento adecuado, se corre el riesgo de frustrar a los empleados en su potencial y en sus ambiciones, causando diversas consecuencias, como apatía, desinterés, o el retiro de la organización con el propósito de aprovechar oportunidades fuera de ella.
- Puede generar un conflicto de intereses, ya que al explicar las oportunidades de crecimiento dentro de la organización, tiende a crecer una actitud negativa en los empleados que por no demostrar condiciones, no tienen oportunidad de crecer.
- Cuando se trata de jefes que por largo tiempo que no tienen ningún ascenso en la organización o que no tiene potencial de desarrollo para ascender más allá de su posición actual, éstos pierden el interés por el trabajo.
- Cuando se administra de manera incorrecta, puede conducir a la empresa, a promover incesantemente a sus empleados premiándolos constantemente y así mal acostumbrarlos porque solo van a trabajar bien cuando los gratifiquen.

- Puede llevar a los empleados a una progresiva limitación de las políticas y directrices de la organización, ya que éstos, al convivir sólo con los problemas y con las situaciones de su organización, se adaptan a ellos y pierden la creatividad y la actitud de innovación; aunque la organización puede desarrollar esfuerzos destinados a presentar soluciones importadas de otras empresas.
- En los puestos más alto de las empresas no se puede admitir a cualquier persona ni promover o ascender a todo el mundo, el reclutamiento interno sólo puede efectuarse a medida de que el candidato interno tenga efectivamente condiciones y este preparado para desempeñar el cargo correspondiente de otra manera el reclutamiento sera de manera externa.

### **FUENTES DE RECLUTAMIENTO EXTERNO**

Cuando la organización no encuentra el candidato ideal dentro de la empresa debe cubrir la vacante con candidatos que se encuentren fuera de ella. El objetivo de las fuentes de reclutamiento es atraer personal con ideas nuevas e innovadoras que puedan desempeñar de manera correcta los requerimientos del puesto. A continuación explicaremos las ventajas y desventajas de las fuentes de reclutamiento externas.

### **VENTAJAS DEL RECLUTAMIENTO EXTERNO**

Cuando el proceso de reclutamiento interno falla o no encuentra el candidato ideal para cubrir la vacante, el departamento de recursos humanos debe identificar candidatos en el mercado externo de trabajo.

- Traer sangre nueva y nuevas experiencias en la organización, la entrada de recursos humanos ocasiona siempre una importación de ideas nuevas y diferentes enfoques acerca de los problemas internos de la organización, y casi siempre, una revisión de la manera como se conducen los asuntos dentro de la empresa.

- La organización como sistema se mantiene actualizado con respecto al ambiente externo y a la paz de lo que ocurra en otras empresas.
- Renueva y enriquece los recursos humanos de la organización ya que con la llegada de personal nuevo se fortalece la creatividad y la innovación de nuevos productos basadas en las ideas y propuestas que traen el personal recién llegado.
- gastos adicionales de entrenamiento y desarrollo y obtener resultados de desempeño a corto plazo.

### **DESVENTAJAS DEL RECLUTAMIENTO EXTERNO**

- Generalmente tarda más que el reclutamiento interno. El período empleado en la elección e implementación de las técnicas más adecuadas, con influencia de las fuentes de reclutamiento, con atracción y presentación de los candidatos, con recepción y preparación inicial, con destino a la selección, a los exámenes u otros compromisos y con el ingreso, no es pequeño; y cuando más elevado el nivel del cargo, resulta mayor ese período;
- Es más costoso y exige inversiones y gastos inmediatos con anuncios de prensa, honorarios de agencias de reclutamiento, gastos operacionales relativos a salarios y obligaciones sociales del equipo de reclutamiento, material de oficina, formularios, etc.
- En principio, es menos seguro que el reclutamiento interno, ya que los candidatos externos son desconocidos y provienen de orígenes y trayectorias profesionales que la empresa no está en condiciones de verificar con exactitud. A pesar de las técnicas de selección y de los pronósticos presentados, las empresas por lo general dan ingreso al personal mediante un contrato que estipula un período de prueba, precisamente para tener garantía frente a la relativa inseguridad del proceso.



- Cuando monopoliza las vacantes y las oportunidades dentro de la empresa, puede frustrar al personal, ya que éste pasa a percibir barreras imprevistas que se oponen a su desarrollo profesional. Los empleados pueden percibir el monopolio del reclutamiento externo como una política de deslealtad de la empresa hacia su personal.
- Por lo general, afecta la política salarial de la empresa al actuar sobre su régimen de salarios, principalmente cuando la oferta y la demanda de recursos humanos están en situación de desequilibrio.

## **CAPITULO II PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL**

Una vez que la empresa ha tomado la decisión de contratar personal para cubrir la vacante disponible y que el proceso de reclutamiento haya encontrado posibles candidatos se iniciara el proceso de selección.

La selección de personal es el proceso mediante el cual una organización elige entre una lista de candidatos, la persona que satisface mejor los criterios exigidos para ocupar el puesto que está disponible.

El proceso de selección constituye una función muy importante dentro del área de recursos humano los diferentes puestos, ya que de ella depende que se cuente con el personal idóneo en los diferentes puestos que integran la organización.

Dentro del proceso de selección se aplican una serie de pruebas con la finalidad de obtener información sobre los candidatos que permitan prever sus probabilidades de éxito al ocupar el puesto vacante.

### **PRINCIPIOS DE LA SELECCIÓN DEL PERSONAL**

Es de primordial importancia, antes de describir el proceso, poner énfasis en tres puntos fundamentales el cual explicaremos a continuación.

#### **COLOCACIÓN:**

El proceso de selección de personal tiene como finalidad incrementar los recursos humanos de una organización. El principio de colocación hace referencia al hecho de que al seleccionar el personal, existen personas que no reúnen los requisitos

del puesto vacante, sin embargo, pueden tener potenciales que hagan que se considere como un buen prospecto para cubrir algún otro puesto. Dichos potenciales o habilidades deben ser descubiertos por el encargado de llevar a cabo la selección.

### **ORIENTACIÓN.**

Cuando se tiene un puesto vacante, generalmente se evalúan diferentes candidatos y solo uno es seleccionado. Es un deber del encargado de recursos humanos, orientar a los candidatos rechazados. Es común que exista comunicación entre los encargados de Recursos Humanos de las diferentes empresas que forman un mismo gremio, lo cual les permite intercambiar información y apoyarse unos con otros. Esto se da con mayor frecuencia en el ámbito hotelero, quizás por los altos índices de rotación de personal.

Lo idóneo sería que siempre se diera orientación a los candidatos rechazados, sin embargo, se dan casos en los que no se da ninguna explicación, se les informa que su solicitud será estudiada y posteriormente recibirán una respuesta, sin embargo las solicitudes simplemente se archivan y se espera que con el tiempo el candidato encuentre otro empleo.

### **ÉTICA PROFESIONAL.**

La ética profesional es una característica fundamental del seleccionador, ya que las decisiones que él tome pueden afectar seriamente tanto a los candidatos como a la organización. Hay decisiones tales como, rechazar a un buen candidato, seleccionar a alguien que no reúne las características necesarias para cubrir el puesto o seleccionar a alguien que está sobre habilitado para el desarrollo del trabajo, que pueden afectar seriamente tanto a las personas como a la empresa. Misma.

### **PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL**

Como ya he mencionado, el proceso de selección es un proceso completo ya que en este proceso se tiene que escoger los candidatos más idóneos para cubrir una

vacante de una organización tomando como parámetro las necesidades de la empresa, ya que dependiendo de que tan bien se haya llevado el proceso dependerá el funcionamiento y crecimiento de la empresa o su total fracaso.

El proceso de selección se conforma de ocho pasos que son:

- ❖ Análisis de las solicitudes.
- ❖ entrevista preliminar.
- ❖ Entrevista de selección.
- ❖ Pruebas psicológicas.
- ❖ Pruebas de trabajo.
- ❖ Investigación laboral y socioeconómica.
- ❖ Examen médico.
- ❖ Entrevista final y decisión de contratar.

### **ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES:**

Consiste simplemente en verificar que todos los datos del candidato estén correctamente escritos en la solicitud de empleo, pero básicamente contiene los datos generales del aspirante, el sueldo que aspira, trabajos anteriores, dirección, entre otros datos más. La solicitud permite que la empresa se forme una impresión muy general del aspirante, consideramos que es muy importante para establecer contacto entre él y la organización.

### **ENTREVISTA PRELIMINAR**

Definimos entrevista como: La forma de comunicación Interpersonal que tiene por objeto proporcionar la información suficiente acerca de uno o varios candidatos.

La entrevista preliminar tiene como objeto "detectar" de manera idónea y en el menor mínimo de tiempo posible, las características del candidato y su relación con los requerimientos del puesto: por ejemplo, la apariencia física, facilidad de expresión, etc. A fin de descartar aquellos candidatos que no reúnan las características que requiere el puesto a ocupar.

Es una entrevista de corta duración que dura entre quince-veinte minutos realizada por el reclutador de personal, se efectúa con cada candidato que responde a nuestra acción de reclutamiento. El objetivo consiste en descartar rápidamente aquellas candidaturas poco interesantes tanto reclutados de manera internas o externas que a simple vista no llenan los requisitos necesarios para el puesto.

La entrevista preliminar se aprovechará adicionalmente para dar información complementaria acerca de la oferta de empleo y las características de la organización si son de nuevo ingreso. De esta manera se trabaja por potenciar la imagen corporativa de la entidad. Un entrevistador amable y buen observador es lo que se requiere para aplicar este tipo de entrevista

Los candidatos que parezcan interesantes y reafirmen su interés por el puesto concluida la entrevista preliminar, deberán entregar el curriculum vitae de no traer consigo se les solicitará en ese momento de hacerlo llegar lo antes posible.

#### CURRICULUM VITAE:

Una presentación escrita, breve y ordenada de los principales logros y experiencias académicas y de trabajo es el primer contacto importante que se va a establecer entre éste y el seleccionador. Debe ser redactado pensando en las características exigidas para ocupar el puesto de trabajo, por lo que cada curriculum debe ser redactado a la medida. Debe ser redactado brevemente y bien estructurado, buscando transmitir la máxima información un espacio reducido, por lo que habrá que suprimir cualquier frase superficial y cualquier repetición.

La información que debe contener como datos personales son los siguientes:

- Nombre y dos apellidos.
- fecha de nacimiento.
- Domicilio.
- teléfono ( si no vas a estar en casa habitualmente, indica algún otro para que puedan localizarte en tu ausencia).

Hay que tener cuidado en poner otros datos personales que no le soliciten (estado civil, servicio militar, hijos, etc.), que puedan en algún momento hacer dudar a la

persona que lee el curriculum; no olvidemos que el objetivo del curriculum es obtener una entrevista personal.

La fotografía no debe adjuntarse si no la piden, pero si es así, se debe poner una de tamaño algo mayor que una foto carnet y menor que una tarjeta de crédito, de calidad aceptable y reciente.

#### FORMACIÓN ACADÉMICA:

Respecto a la formación que debe ofrecerse en el curriculum, ésta ha de girar en torno a tres aspectos:

##### **Estudios**

Aquí deben incluir los estudios reglados que cursaron ordenados por fechas. Si no se posee experiencia laboral, es aconsejable resaltar las buenas calificaciones obtenidas; sobre todo en el área del puesto solicitado.

##### **Otros estudios**

En este apartado se incluye la formación no reglada: cursos monográficos, cursos de formación ocupacional subvencionados por el INEM o por las comunidades autónomas, etc. De entre todos ellos se deben seleccionar tan sólo aquellos cursos, seminarios, etc, que den crédito a su preparación técnica.

##### **Idiomas**

Hay que hacer constar las lenguas extranjeras que se conocen, especificando el nivel: leído, hablado y escrito. Se pueden incluir en este apartado estancias y cursos en el extranjero. Si el nivel del sujeto se puede considerar como muy bajo, es mejor no reflejarlo.

#### EXPERIENCIA PROFESIONAL:

La experiencia profesional es un apartado muy importante dentro del curriculum. No hay que olvidar ninguna experiencia práctica, sobre todo en relación con el puesto solicitado. De este modo habría que incluir en este apartado:

- Puesto y nivel desempeñado.
- Empresa, Organismo.
- Funciones más importantes.
- Formación recibida en la empresa.
- Fechas de comienzo y fin de contrato.

Se incluirán en este apartado aquellas experiencias profesionales no relacionadas con el puesto. También habría que indicar aquellas actividades profesionales no laborales que creas importantes como participación en conferencias, seminarios, congresos..., así como publicaciones, libros etc. Si piden que se incluyan referencias habría que contactar con ellos para pedir su consentimiento, se deben indicar su nombre y apellido, domicilio de trabajo, teléfono y cargo que ostentan.

#### OTROS DATOS:

También se pueden incluir otras informaciones. Si se considera conveniente puede hacerse mención a actividades en asociaciones, o a cargos desempeñados en alguna organización, colaboraciones, así como aficiones si tienen relación con el puesto de trabajo solicitado.

Habría que evitar poner colaboraciones con organizaciones políticas. También es conveniente mostrar la disponibilidad horaria, de residencia, si estaría dispuesto a viajar...

En resumen el curriculum vitae es indispensable por los siguientes puntos:

- ✓ Para presentarse ante la empresa.
- ✓ Para concentrar la atención, de cara a una futura entrevista.
- ✓ Para recordar al seleccionador, después de la entrevista, los datos más importantes.

#### **ENTREVISTA DE SELECCIÓN**

En la entrevista de selección como punto principal es reunir toda información que nos sea posible como entrevistador, siendo la comunicación recíproca, aunque la entrevista es un método muy antiguo, es sin lugar a duda la clave para un buen proceso de selección de personal. Lo cual implica el conocimiento de diversas

técnicas para poder ser aplicadas dependiendo de las características del entrevistado y del nivel para el cual se está seleccionando.

En la entrevista de selección podemos encontrar tres fases, muy interesantes, que a continuación se mencionan: **rapport, cima, y cierre**.

Podemos resumir que la entrevista de selección tiene como fin conocer las aptitudes del candidato, intereses, antecedentes, etc.

### **RAPPORT:**

Este término significa "simpatía", "concordancia" y en esta primera fase de la entrevista lo que se hará será crear un ambiente de relajación, para disminuir las tensiones que nuestro entrevistado pueda tener, al saber que será cuestionado, en pocas palabras "romper el hielo" , por ejemplo: invitándole una taza de café, mostrándose cordial y amistoso.

También se puede hacer preguntas de la vida cotidiana, todo esto para eliminar las barreras, y que el entrevistado se relaje que no esté presionado o que sienta tensión.

por ejemplo:

¿Qué frío hace esta mañana?

¿Le costó trabajo para llegar a la empresa?

Esta fase de la entrevista como las demás que a continuación se mencionaran es muy importante, puesto que el rappor tiene como fin relajar al candidato, librarlo de tensiones, ya que esto servirá para que nos proporcione toda la información personal que como entrevistadores deseamos, y si no lo introducimos a un ambiente de relajación se corre el riesgo que se sienta presionado y no nos de la idea de la respuesta de las preguntas que le haremos.

### **CIMA**

En esta etapa se refiere a la realización de la entrevista haciendo de entrada las preguntas de las cuales a nosotros como entrevistadores nos interesan para saber si es apto para cubrir la vacante.

En esta fase de la entrevista se hará preguntas sobre:

¿Qué materia de su carrera le gusta más, o cuál le disgustaba?

¿Cuáles son sus deportes favoritos?

¿A qué dedica su tiempo libre?

¿Sus proyectos si en dado caso llega ser seleccionado por la empresa para laborar?

También se pueden hacer preguntas respecto a sus trabajos anteriores. En esta fase de la entrevista debe haber una comunicación recíproca, ya que es importante ver cómo se expresa nuestro candidato, su vocabulario, así como sus movimientos de mano, etc.

Esta etapa de la entrevista también tiene como objetivo dar a conocer tres características fundamentales para conocer al entrevistado:

#### HISTORIA LABORAL.

Aquí se pretende conocer la manera general en que se desenvuelve en el ambiente de trabajo. A través de sus habilidades de cómo se integraría a sus nuevos compañeros, su estabilidad emocional, sus ingresos económicos.

#### HISTORIA ESCOLAR.

En esta área se pretende establecer si ha existido continuidad en sus estudios, la duración de los mismos, papel que jugó en el ambiente escolar si fue líder, aplicado o peleonero. La relación entre sus calificaciones, su potencial y su necesidad de reconocimiento.

#### HISTORIA PERSONAL:

La exploración a esta área en una entrevista de selección de personal ha sido objeto de críticas severas, por considerarse que la información respectiva corresponde a la vida privada del solicitante y que la organización no tiene derecho a investigarla.

Pero tratándose de un aspecto directamente relacionado con el trabajo a desempeñar y contando con la aprobación del interesado y estando de por medio un trabajo la exploración de estos puntos no es éticamente reprochable. La



información a obtener implica indicadores del concepto que el individuo tiene de si mismo, de sus padres, hermanos, esposa, hijos, del mundo y de la vida en general.

Se explora también en forma verbal el estado de salud del individuo y accidentes que anteriormente hayan tenido.

#### TIEMPO LIBRE.

Aquí se está buscando obtener información sobre el uso que se hace de su tiempo libre, todo esto para precisar la manera de cómo canaliza sus tensiones y hace uso de su responsabilidad personal.

#### PROYECTOS A CORTO Y LARGO PLAZO.

Básicamente se desea conocer como pretende proyectarse al futuro, realizarse y auto determinarse respecto a sus metas. Adicional a esta información se está tratándose de conocer el grado de objetividad que tiene en la evaluación de sus metas en relación con sus recursos. Cuando se ha llegado a este punto, se inicia la tercera etapa de la entrevista.

#### **CIERRE**

Como su nombre lo indica se da por terminada la entrevista y se le debe decir al entrevistado (candidato) que la entrevista ha terminado y que tiene tiempo para que haga las preguntas; ya si en dado caso tiene dudas respecto al puesto, etc.

Terminamos el tema de la entrevista, ahora volveremos a retomar en donde exactamente nos quedamos del proceso de selección, con Pruebas de psicológicas.

#### **PRUEBAS PSICOLÓGICAS**

Las pruebas psicológicas, nos son de gran ayuda como departamento de Recursos Humanos ya que debemos apreciar la personalidad del individuo para evaluar su personalidad, y si este tipo de personalidad se requiere en el puesto a ocupar.

Las diferencias individuales son apreciables también en los distintos intereses que manifiestan los individuos. Las actividades que interesan a una persona pueden parecer aburridas a otra, pero para el proceso de selección, no es así, ya que la cantidad de interés que pone una persona en su trabajo puede determinar o influir de manera considerable en la realización de una tarea.

### **BASES DE LAS DIFERENCIAS INDIVIDUALES**

Estas diferencias se dividen en dos grandes grupos: herencia y medio circundante.

- ✚ La herencia determina valores físicos como el del color de pelo, estatura, etc.
- ✚ El medio circundante: cultura, educación; facilidades que brinda la sociedad para el desarrollo de ciertas habilidades.

### **LAS DIFERENCIAS INDIVIDUALES EN EL TRABAJO**

Aquí se observa la influencia de las diferencias individuales en aspectos como:

- Productividad.
- Valoración de méritos.
- Estabilidad en la ejecución del trabajo.
- Estabilidad en el empleo.
- Habilidad para supervisar, etc.

### **TESTS**

Este tipo de pruebas se engloban dentro de las pruebas psicológicas, y se define así:

Se llama test mental a una situación experimental estandarizada que sirve de estímulo a un comportamiento. Tal comportamiento se evalúa por una comparación estadística con el de otros individuos colocados en la misma situación, lo que permite clasificar al sujeto examinado.

## CLASIFICACIÓN DE LOS TEST:

Dado a que las pruebas psicológicas son muy variadas, se hace necesario más de un criterio para clasificarlas; a continuación se mencionan los principales de ellos:

### **Forma de realizarlos:**

Forma de realización: lápiz y papel y orales.

Tiempo: velocidad y potencia.

Características medidas: Inteligencia, Aptitudes, Rendimiento, Personalidad e Interés.

## FORMA DE REALIZACIÓN

Pruebas de ejecución: En esta prueba la persona tiene que realizar cierto número de manipulaciones o también operar ciertos aparatos, ejemplo:

Reunir cubos, manejar un torno, o un pantógrafo.

De papel y lápiz: En este tipo de test las personas contestan por escrito las preguntas, hace marcas, dibuja, etc.

Orales: En estas las personas responden asociando una palabra a otra.

## TIEMPO:

De velocidad: En este tipo de prueba se establece (lo establece el entrevistador o las mismas políticas de la empresa) el tiempo que debe durar la prueba sin importar si al termino del mismo, el candidato contesto todas o le faltaron unas por contestar.

De capacidad o potencia: En este tipo de pruebas no se establece un tiempo límite para terminar el examen, pues aquí se mide que tan bien las responde, contando así la habilidad que posea la persona.

De inteligencia: Este tipo de pruebas es difícil dar una definición que sea acertada por todos los psicólogos, pero la más acertada Se define de inteligencia porque es la aptitud de resolver problemas, puede prepararse un test que comprenda preguntas consistentes en resolver problemas, o también se suele usar figuras geométricas en las que hay como opciones de respuesta otras figuras las cuales sean la secuencias del ejemplo que se nos dan.

De aptitudes: Son aquellas pruebas que miden la capacidad potencial para ejecutar con éxito una actividad específica, por ejemplo: la capacidad para deducción, para manejar herramientas, etc.

Rendimiento: Este tipo de pruebas están diseñadas para medir la capacidad de ejecutar una cierta actividad específica pero en el momento de la prueba, como un hecho actual.

Personalidad: Este tipo de prueba miden los aspectos volitivos y afectivos de la persona principalmente, o sea, los aspectos no intelectuales.

De interés: Como su nombre lo indica esta prueba mide el interés de nuestro candidato para realizar una cierta tarea, pero esto no indica que la tarea que no le gusta realizar quiera decir que no tiene la capacidad de desarrollarla.

### **PRUEBAS DE TRABAJO**

La realización de las pruebas de trabajo la hace habitualmente el futuro jefe de trabajo a fin de comprobar que el candidato tiene los conocimientos y la experiencia laboral para desempeñar correctamente las actividades del puesto.

En caso de que las pruebas de trabajo se refieran a conocimientos que puedan ser valorados en el área de reclutamiento y selección, deberá tener toda una batería de pruebas debidamente estandarizada, evitando de esta manera que el futuro jefe inmediato tenga que distraerse en sus labores cotidianas a este paso también se denomina pruebas practicas.

Algunas organizaciones acostumbran hacerlo antes de aplicar las pruebas psicológicas después.

### **PRUEBAS DE RENDIMIENTO:**

El procedimiento más sencillo y obvio consiste en dar al candidato una muestra del trabajo que debe hacer y pedirle que demuestre su habilidad para ejecutarlo.

Ejemplo: Un mecanógrafo que aspire un puesto deberá escribir a máquina y luego se le calculará la rapidez y las correcciones que tuvo durante la prueba.

### PRUEBAS DE INTELIGENCIA:

Basándose en el supuesto de que las personas inteligentes y despiertas pueden aprender con rapidez cualquier oficio que podría resultar muy difícil para personas no tan bien dotadas, muchas compañías usan pruebas de inteligencia llamadas a veces de coeficientes de inteligencia

En cambio para los oficios sencillos y de repetición, la gerencia, a fin de reducir la insatisfacción de los trabajadores, prefiere que la inteligencia del individuo no sobrepase cierto nivel

### PRUEBAS DE APTITUDES:

Una prueba de inteligencia viene a ser una especie de prueba de aptitud que mide la capacidad total de aprender del candidato, sin embargo los psicólogos han perfeccionado también un gran número de pruebas de aptitud, mucho más especializadas, con el propósito de predecir las probabilidades de que el solicitante pueda aprender oficios específicos.

### PRUEBAS DE INTERÉS:

Estas miden el interés del solicitante por ejemplo, si prefiere trabajar al aire libre o bajo techo, con otras personas o con cosas.

Aún cuando suelen usarse para orientación vocacional, las pruebas de interés se usan también en las empresas para determinar la idoneidad del individuo, para oficios específicos. Al mismo tiempo estas pruebas ayudan a predecir si los individuos se van a sentir contentos en estas ocupaciones

### PRUEBAS DE PERSONALIDAD:

Estas se parecen mucho a las de interés, por ejemplo, para ninguna de ellas hay un conjunto de respuestas correctas, sin embargo las pruebas de interés tienen más que ver con los empleos que le gusten o no a una persona, mientras que las de personalidad se encaminará a determinar cómo se comportará el candidato en situaciones de tensión interpersonal.

Estas pruebas tratan de evaluar la motivación del individuo, su adaptación a las tensiones de la vida cotidiana, su capacidad para el trato interpersonal.

### **INVESTIGACIÓN LABORAL**

Este estudio se debe realizar para tener referencias acerca de nuestro candidato, para saber si la persona es apta para ocupar la vacante dentro de la empresa, principalmente el estudio socioeconómico comprende los siguientes aspectos:

- Entrevista con el ex jefe inmediato (del candidato).
- Antecedentes no penales.

Es importante tener una entrevista con el antiguo jefe inmediato de nuestro candidato, para recabar información acerca del comportamiento del nuestro candidato durante se mantuvo en su antiguo empleo, así como el comportamiento con sus compañeros, etc.

La investigación de antecedentes no penales también es muy importante ya que servirá si nuestro candidato, no tiene problemas o si no tuvo problemas legales durante su estancia en su antiguo trabajo o cometió algún daño a la empresa, por ejemplo: un fraude.

### **ESTUDIO SOCIOECONÓMICO**

El estudio socioeconómico es importante como parte de recabar información de nuestro candidato. En muchas ocasiones, se hace indispensable conocer los estilos de vida de los aspirantes, por lo tanto una persona especializada efectúa una visita al domicilio del solicitante con la finalidad de observar de manera directa algunos aspectos de su entorno familiar y social como a continuación describiremos:

- Condiciones en la que vive.
- El comportamiento con sus vecinos.
- Integración familiar.
- Correspondencia entre los ingresos familiares y los bienes poseídos.

Igualmente se acostumbra verificar las referencias de empleos anteriores. En algunos casos pueden indagarse también sus antecedentes de crédito y las referencias bancarias e incluso antecedentes policíacos.

Es importante esta información, pero no decisiva para contratar al candidato, pues así veremos si nuestro candidato en un momento dado pueda ser sobornado por alguien para dar información confidencial, o revelar secretos de la empresa en la elaboración de un producto, o simplemente fraudes.

### **EXAMEN MEDICO**

El examen médico es muy importante dentro del proceso de selección ya que se evalúa físicamente y si es apto para desempeñar las funciones que nuestro puesto requiere.

Básicamente hay dos tipos de examen médico:

- ❖ Examen Médico de admisión.
- ❖ Examen Médico Periódico.

El examen médico en la mayoría de las empresas es necesario aplicarlo para evitar los siguientes puntos:

- Un mayor número de ausentismo.
- La aparición de enfermedades profesionales.
- La disminución del índice del trabajo.
- El peligro del contagio de diversas enfermedades.
- Trastornos en la organización de la producción.
- Déficit en la calidad de los productos.
- Menor calidad en la producción.
- Más elevados niveles de costos.

#### **EXAMEN MEDICO DE ADMISIÓN:**

Este examen como su nombre lo indica de admisión debe ser aplicado al candidato que desea desempeñar una labor dentro de una organización, y debe ser aplicado por Médico especializados en la materia, puesto que el examen

médico tiene un costo alto, debe ser aplicado casi al final de nuestro proceso, para evitar desembolsos que hubiesen sido corregidos.

### **EXAMEN MEDICO PERIÓDICO**

Este tipo de examen médico es muy importante que se realice como su nombre lo indica periódicamente, ya que además es un derecho para el trabajador, pues es también benefactor para los intereses de la empresa.

Este tipo de examen se hace para evitar enfermedades profesionales (cualquier enfermedad contraída a causa del trabajo o labor que realiza en la empresa o fabrica).

### **ENTREVISTA FINAL**

En la entrevista final se citara al candidato el cual es el seleccionado para ocupar la vacante para describirle de nuevo el puesto el cual ocupara, pero también se le mencionara que documentos entregara para generar su expediente dentro de la empresa en la cual laborara también aquí entra el punto de decisión de contratar, pues él para el candidato ya citado para la entrevista final es porque él es el elegido, para ocupar la vacante dentro de la empresa.

Como conclusión de esta investigación se puede decir que en la actualidad las empresas deben de tener un adecuado proceso de reclutamiento y selección de personal ya que el capital humano es lo más indispensable en una empresa y sin la ayuda del personal simplemente no funcionaria. Es por eso que el proceso de reclutamiento y selección es indispensable ya que nos ayuda a encontrar entre un numero grande de candidatos a uno solo que deberá tener las características y los conocimientos necesarios para ocupar la vacante y así tener siempre el personal indicado para el puesto indicado y que tengan la capacidad para resorber los problemas que se le presenten en el puesto. Cabe mencionar que aunque el proceso de reclutamiento y selección del personal son totalmente diferentes los dos van encaminados a traer candidatos que estén preparados para cubrir de manera correcta las actividades que se realicen.



### **CAPITULO III CASO PRÁCTICO**

#### **OBJETIVO:**

El objetivo de la encuesta es saber la opinión de los trabajadores de secretaría de comunicaciones y transporte acerca de las entrevista de trabajo y verificar si las personas están preparadas si se diera la ocasión para que les realicen una entrevista de trabajo. Ya que la entrevista en el proceso de selección es determinante porque de una forma individual y directa el entrevistado tiene la oportunidad de convencer al entrevistador de que es la persona idónea para desempeñar el puesto en la empresa.

De acuerdo con la encuesta no todas las entrevistas se hacen las mismas preguntas ni todas las preguntas se hacen en todas las entrevistas ya que cada seleccionador de personal tendrá sus métodos y preguntas a la hora de realizar una entrevista.

#### **POBLACIÓN A ENCUESTAR:**

La encuesta fue aplicada a integrantes de la secretaría de comunicaciones y transporte para saber qué opinión tienen acerca de la entrevista de trabajo y si creen que es un elemento fundamental en el proceso de selección para obtener el trabajo, y si están preparados actualmente si se diera la ocasión para que les realizaran una encuesta de trabajo.

#### **TEMÁTICA A EVALUAR:**

La temática a evaluar es saber la opinión de los empleados de la SCT. Acerca de la entrevista de trabajo cual es la opinión que tienen, si se les dificulto cuando ellos les practicaron la entrevista. Saber cuáles son las preguntas que más se le dificultaron para contestar la entrevista así mismo las más fáciles. Si en la actualidad ellos se sienten preparados para poder desempeñarse correctamente en la entrevista de trabajo.

A continuación se muestra el cuestionario que aplicamos a las diferentes personas que laboran en la secretaría de comunicaciones y transporte.

## **ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA**

**De las siguientes preguntas marque con una (x) en los incisos que usted crea lo correcto:**

**¿Conoce que es una entrevista de trabajo?**

**A) SI ( )                      B) NO ( )**

**¿Le han aplicado alguna vez la entrevista de trabajo?**

**A) SI ( )                      B) NO ( )                      C) NUNCA ( )**

**¿Cuántas veces aproximadamente le han aplicado la entrevista de trabajo?**

**A) 2+ ( )                      B) 4+ ( )                      C) 6+ ( )                      D) 8+ ( )**

**¿Se considera apto (a) para realizar una entrevista de trabajo?**

**A) SI ( )                      B) NO ( )                      C) REGULAR ( )**

**¿Qué opina de la entrevista de trabajo?**

---

---

**¿Cree usted que la entrevista de trabajo es importante para obtener el trabajo?**

**A) SI ( )                      B) NO ( )                      C) REGULAR ( )**

**¿El entrevistador fue cordial al aplicarle la entrevista?**

**A) SI ( )                      B) NO ( )                      C) REGULAR ( )**

**¿Cree usted que el entrevistador estaba capacitado(a) para aplicarle la entrevista?**

**A) SI ( )                      B) NO ( )                      C) REGULAR ( )**

**¿Se les dificulto contestar las preguntas que le realizaron en la entrevista de trabajo?**

**A) SI ( )**

**B) NO ( )**

**C) ALGUNAS ( )**

**¿De las siguientes preguntas mencioné cuales son la preguntas más comunes que le han preguntado en las entrevistas de trabajo que le han hecho?**

**(A) ¿Qué experiencia tienes en este campo en particular? ( )**

**(B) ¿Qué remuneración piensas obtener? ( )**

**(C) ¿Explicame por qué crees que deberíamos contratarte? ( )**

**(D) ¿Por qué quiere usted trabajar con nosotros? ( )**

**(E) ¿Qué cree que podría aportar a nuestro proyecto? ( )**

**¿Cuales es la pregunta que más se le dificulto al contestar?**

**(A) ¿Qué experiencia tienes en este campo en particular? ( )**

**(B) ¿Qué remuneración piensas obtener? ( )**

**(C) ¿Explicame por qué crees que deberíamos contratarte? ( )**

**(D) ¿Por qué quiere usted trabajar con nosotros? ( )**

**(E) ¿Qué cree que podría aportar a nuestro proyecto? ( )**

**¿Cuál cree que es la pregunta más fácil?**

**(A) ¿Qué experiencia tienes en este campo en particular? ( )**

**(B) ¿Qué remuneración piensas obtener? ( )**

**(C) ¿Explicame por qué crees que deberíamos contratarte? ( )**

**(D) ¿Por qué quiere usted trabajar con nosotros? ( )**

**(E) ¿Qué cree que podría aportar a nuestro proyecto? ( )**

**¿De la escala del 1 al 10 que importancia le das a la entrevista de trabajo para obtención del empleo?**

**A) 2 ( )**

**B) 4 ( )**

**C) 6 ( )**

**D) 8 ( )**

**E) 10 ( )**

**¿Cómo definiría su desempeño en la entrevista de trabajo que le aplicaron? A)**

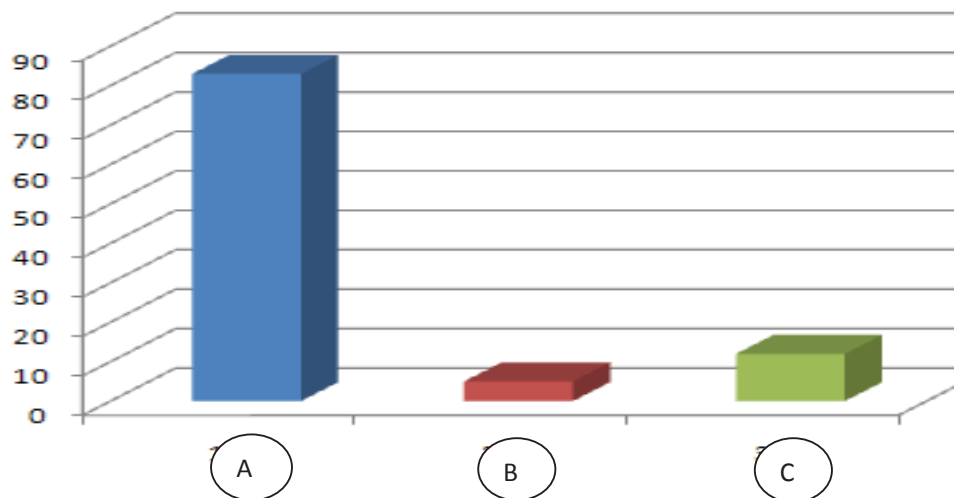
**A) BUENA ( )**

**B) MALA ( )**

**C) REGULAR ( )**

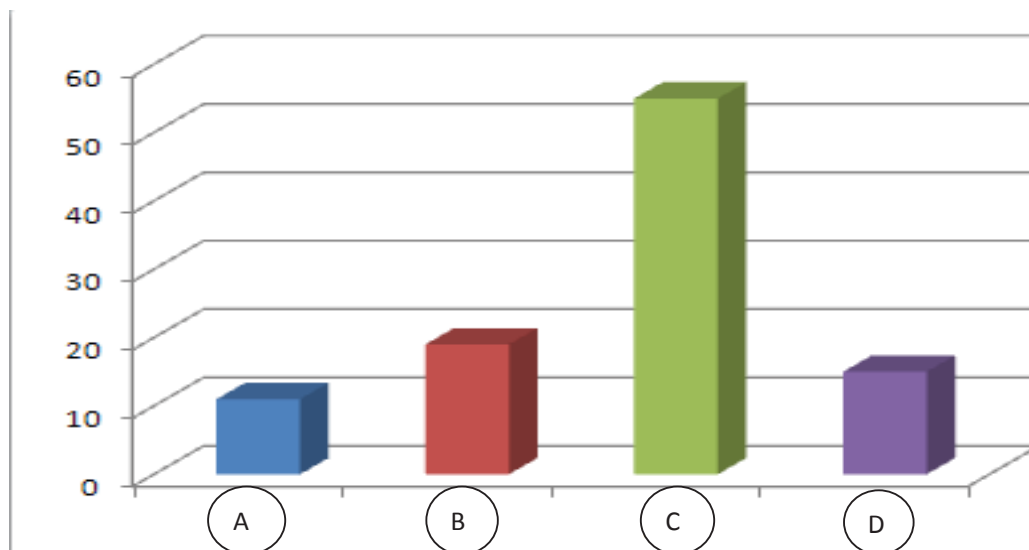
De la pregunta qué si importaba la entrevista de trabajo para la obtención del empleo nos arrojó los siguientes resultados expresados en la grafica siguiente.

- A) El 83% dijo que sí.
- B) El 3% dijo que no.
- C) El 12% dijo que era regular.



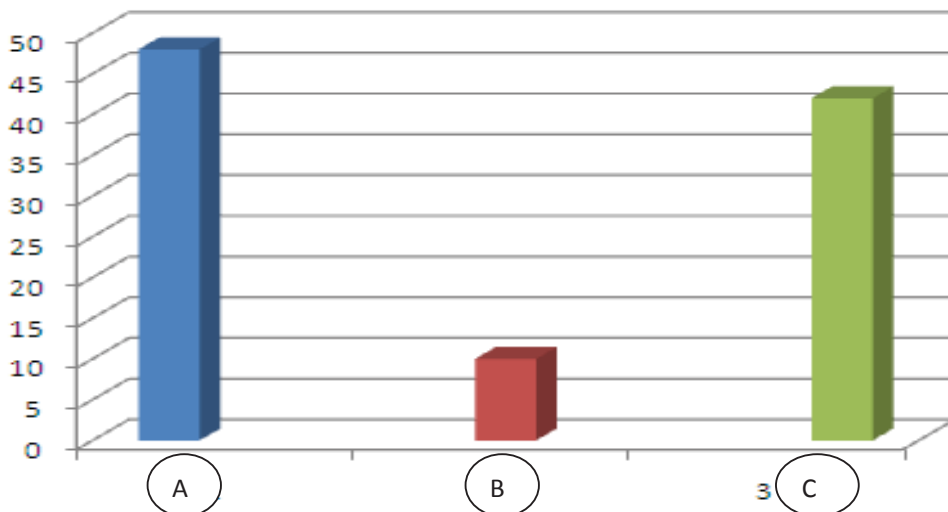
En esta grafica nos muestra el porcentaje del personal SUT. De cuantas veces le han aplicado una entrevista a cada uno de los trabajadores encuestados.

- A) El 11% dos a más veces.
- B) El 20% cuatro a más veces.
- C) El 55% seis o más veces.
- D) El 15% ocho o más veces.



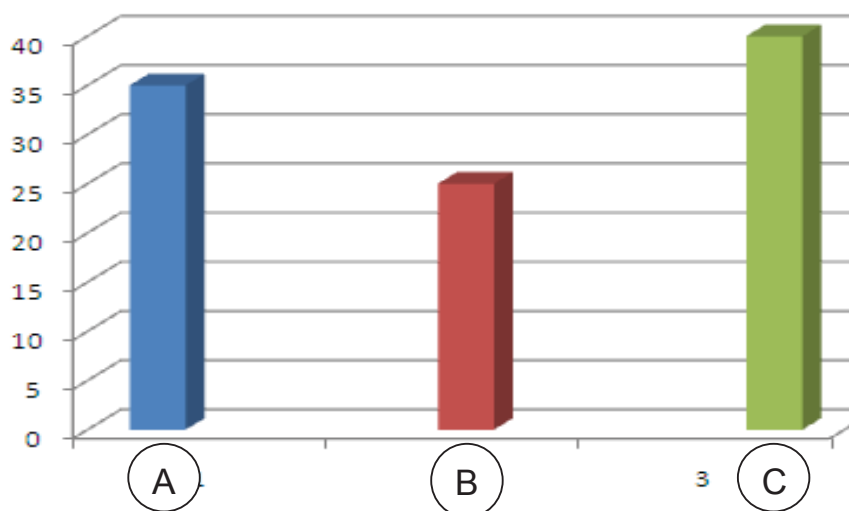
Esta pregunta es muy importante ya que nos ayudara a saber si los trabajadores SCT. Actualmente no tendrían dificultad para realizar una entrevista de trabajo.

- A) El 48% dijo que sí.
- B) El 10% dijo que no.
- C) El 42% dijo que regular.



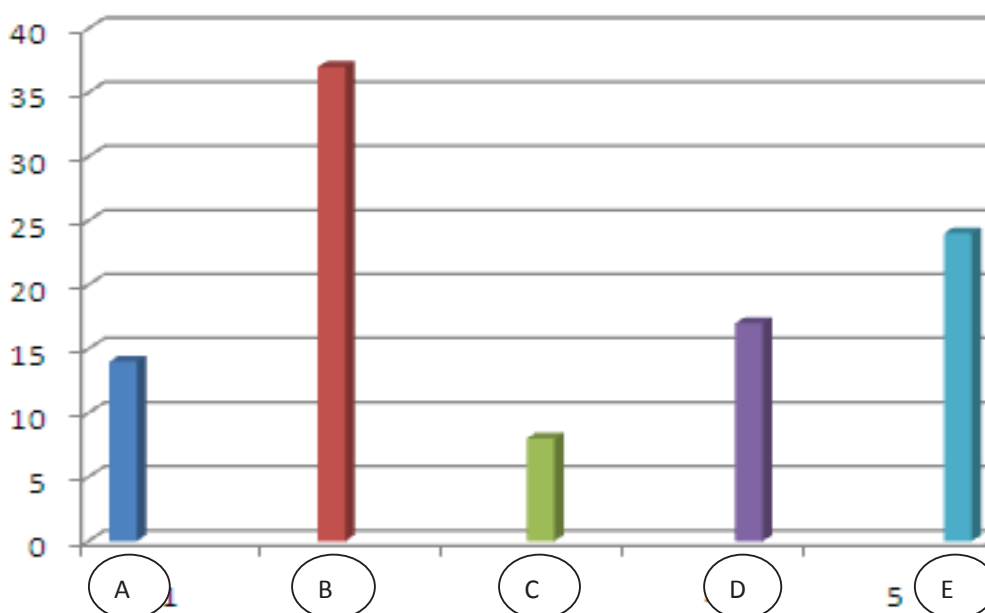
En la entrevista de trabajo hay preguntas mas fisiles y otras más difíciles por eso les preguntamos a los empleados SCT. Si se les dificulto las preguntas realizadas en la entrevista de trabajo que les aplicaron.

- A) El 35% Dijo que si.
- B) El 25% dijo que no.
- C) El 40% dijo que algunas.



La pregunta más mas difícil que les toco contestar en la entrevista de trabajo es reflejada en la siguiente entrevista.

- A) El 13% dijo que el inciso (A).
- B) El 37% dijo que el inciso (B).
- C) El 9% dijo que el inciso (c).
- D) El 17% dijo que el inciso (D).
- E) EL 24% dijo que el inciso (E).



### CONCLUSIÓN

Como conclusión de la encuesta aplicada a los trabajadores SCT. Nos da como resultado que la entrevista de trabajo es un paso fundamental para la obtención del empleo ya que es la oportunidad que tiene el aspirante para convencer al entrevistador que tiene las habilidades y los conocimientos necesarios para poder desempeñar de manera correcta el empleo.

En el cuestionario que se aplico nos arrojó resultados en los que los trabajadores opinan que la entrevista de trabajo en base en los que ellos pasaron para obtener el trabajo actual que tienen es fundamental estar preparados para poder contestar de manera correcta las preguntas que te hacen en la entrevista de trabajo ya que ayuda a averiguar el estilo personal, temperamento y habilidades sociales con las que se cuenta o dispone, así como sus puntos fuertes y débiles ante los demás candidatos. Con esto comprobamos que la entrevista de trabajo es de vital importancia desempeñarse de manera correcta y convencer al entrevistador que es la persona idónea para desempeñar el cargo.

## **BIBLIOGRAFÍA.**

### **LIBRO.**

**ADMINISTRACIÓN DE  
RECURSOS HUMANOS  
PARA EL ALTO DESEMPEÑO.  
AUTOR: L. FERNANDO ARIAS GALICIA.  
VÍCTOR HEREDIA ESPINOSA.  
EDITORIAL: TRILLAS.**

### **LIBRO.**

**ADMINISTRACIÓN DE  
RECURSOS HUMANOS  
QUINTA EDICIÓN.  
AUTOR: ADALBERTO CHIAVENATO.  
EDITORIAL: MC GRAW HILL.**

### **LIBRO.**

**FUNDAMENTOS DE  
ADMINISTRACIÓN.  
AUTOR: MUNCH GALINDO, LOURDES**

### **INTRANET.**

**WWW.GOGLE.COM**