



UNIVERSIDAD DE SOTAVENTO A.C



ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**“PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO
DEL SERVICIO ESTATAL DE EMPLEO DEL ESTADO DE TABASCO”**

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

CLAUDIA JANET MARTÍNEZ GONZÁLEZ

ASESOR DE TESIS:

LIC. JUAN CARLOS PRIEGO SUBERVIELLE

VILLAHERMOSA, TABASCO 2011



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

***“PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE
RECLUTAMIENTO DEL SERVICIO ESTATAL DE EMPLEO
DEL ESTADO DE TABASCO”***

DEDICATORIA

A DIOS

A ti quien eres mí fuente de inspiración, la razón por la cual vivo, todo lo que tengo y soy lo debo a ti, gracias por permitirme llegar a este momento en mí vida en las cuales tuve tropiezos, pero siempre has estado presente para levantarme y ayudarme a salir adelante.

A MIS PADRES Y HERMANA

Porque gracias a su cariño, guía y apoyo he llegado a realizar uno de mis anhelos más grandes de mí vida, fruto inmenso de su apoyo, amor y confianza que en mí se depositó, con los cuales he logrado terminar mis estudios profesionales que constituye el legado más grande que pudiera recibir por lo cual les viviré eternamente agradecida.

A MIS AMIGAS Y AMIGO

Ángela, Fabiola, Flor e Imer, quiero que sientan que el objetivo logrado también es de ustedes y que la fuerza que me ayudó a conseguirlo es su apoyo, gracias por estos años que hemos convivido y por la amistad que me han brindado.

ÍNDICE

DEDICATORIAS

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1 Planteamiento del problema.....	5
1.2 Justificación.....	7
1.3 Hipótesis.....	8
1.4 Objetivo general.....	8
1.4.1 Objetivos específicos.....	8

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

2.1 Concepto de reclutamiento.....	10
2.2 Desafíos del reclutamiento de recursos humanos.....	10
2.2.1 Planes estratégicos y de recursos humanos.....	10
2.2.2 Condiciones del entorno.....	11
2.2.3 Políticas corporativas.....	12
2.2.4 Hábitos y tradiciones en el reclutamiento.....	14
2.2.5 Requerimientos del puesto.....	14
2.2.6 Costos.....	15
2.2.7 Incentivos.....	15
2.3 Medios de reclutamiento.....	16
2.3.1 Reclutamiento interno.....	16
2.3.1.1 Ventajas del reclutamiento interno.....	18
2.3.1.2 Desventajas del reclutamiento interno.....	19
2.3.2 Reclutamiento externo.....	20
2.3.2.1 Ventajas del reclutamiento externo.....	23
2.3.2.2 Desventajas del reclutamiento externo.....	24
2.4 Formatos de solicitud de empleo.....	24
2.5 Administración del proceso de reclutamiento.....	27

CAPÍTULO III GENERALIDADES DE LA EMPRESA EN ESTUDIO

3.1 Misión.....	30
3.2 Visión.....	30
3.3 Objetivo.....	30
3.4 Organigrama.....	31
3.5 Descripción de tramites o servicios.....	32

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Tipo de investigación.....	36
4.1.1 Explorativo.....	36
4.1.2 Descriptivo.....	36
4.2 Selección de muestra.....	37
4.3 Recolección de datos.....	37

CAPÍTULO V ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Buscadores de empleo.....	40
5.2 Reclutadores.....	51

CONCLUSIÓN.....	56
------------------------	-----------

PROPUESTAS	57
-------------------------	-----------

BIBLIOGRAFÍAS.....	59
---------------------------	-----------

ANEXOS.....	62
--------------------	-----------

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se realizará un diagnóstico sobre cómo se lleva a cabo el proceso de reclutamiento en el Servicio Estatal de Empleo del Estado de Tabasco.

Institución de gobierno que brinda servicio gratuito, el cual presenta deficiencias que obstaculizan el cumplimiento de sus objetivos, tales deficiencias impactan de manera negativa la articulación entre los agentes del mercado, cuyas consecuencias principalmente se reflejan en el empleo.

La inquietud de la realización de este trabajo surge debido a que como usuaria he tenido que recurrir a esta institución en busca de empleo y por experiencia, puedo afirmar que se necesita de un mejoramiento en el servicio ya que el proceso llega a ser tardado y tedioso.

Se analizará la problemática que existe dentro de la institución logrando profundizar los motivos que afectan el proceso y se realizarán propuestas que ayuden a mejorar el servicio.

Las recomendaciones de mejora emanan de la perspectiva del personal del instituto ya que ellos son quienes realizan el proceso de reclutamiento, de igual manera a los usuarios, a quienes se les aplicará cuestionario que sirva para determinar los puntos débiles que dificultan su proceso al acudir a esta institución.

En el primer capítulo de este trabajo se plasma la justificación por la cual se realizarán mejoras para la institución así como los objetivos que se pretenden lograr por medio de esta investigación.

El segundo capítulo contiene el marco teórico, medio por el cual se fundamentará este trabajo el cual ayudará a tener un panorama más claro y amplio sobre el tema.

En el tercer capítulo se muestran las generalidades de la dependencia en estudio, en el cuarto capítulo la metodología en la cual se determina el tipo de investigación que se utilizó y el cómo de la investigación.

En el capítulo cinco se analizan los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios así como la interpretación de las preguntas con la finalidad de recaudar información adecuada para realizar las propuestas de mejoras en la institución.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El mercado laboral Mexicano, se autorregula con base en la oferta y la demanda, no obstante, al igual que otros mercados presenta algunas fallas o defectos que por sí mismo no pueden corregir, como diferencia entre la generación de empleos y la disponibilidad de la mano de obra, información insuficiente sobre los empleos existentes, diferencias entre la calificación de la mano de obra disponible y los perfiles requeridos para los empleos ofrecidos.

Para abastecerse de personal adecuado las empresas realizan un proceso llamado reclutamiento y selección de personal por medio de los cuales se ven favorecidos al elegir correctamente a sus trabajadores en quienes pondrá toda su confianza para que crezcan junto con la empresa y la conduzcan a una mayor productividad.

El reclutamiento de personal es un proceso mediante el cual se ubican, identifican y atraen personas con el fin de cubrir un puesto en específico, en el menor número de solicitantes siempre y cuando estos cumplan con los requisitos necesarios para cubrir dicha vacante logrando ser de gran eficiencia y eficacia para la empresa que lo solicita.

La presente investigación se realizará en el SETT Servicio Estatal de Empleo del Estado de Tabasco, dependencia pública que brinda el servicio de reclutamiento de personal para las empresas con el fin de ser participes en apoyar el bienestar socioeconómico de la región sin ningún fin lucrativo.

El SEET se encarga de reclutar buscadores de empleo sin distinción alguna, para que estos cubran un puesto dentro del sector productivo, mediante personal capacitado y comprometido con la sociedad que llevan a esta institución cumplir con sus objetivos establecidos.

Diariamente se presenta un gran número de personas en busca de un empleo, y es por ello que el SEET de forma gratuita se encarga de reclutar a la persona que cubra el perfil que la empresa solicita. El SEET no selecciona, pero está comprometido a reclutar correctamente al personal que envía y así satisfacer las necesidades de personal de las empresas solicitantes esperando que en un futuro estas mismas ofrezcan vacantes a la sociedad.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La importancia de reclutar vacante en el SEET se debe a que en el Estado de Tabasco hay muchas personas que buscan un empleo y las ofertas de trabajo son muy pocas ya sea porque las empresas son muy exigentes al momento de contratar personal o los buscadores de empleo no están capacitados profesionalmente y no cubren las expectativas que se esperan de ellos.

Según exhibe el INEGI en su informe trimestral del año 2010 de empleo y desempleo en la tasa que alcanzó el Estado de Tabasco fue de 7.0 %, de su población actualmente activa más que el primer trimestre que fue de 6.9%; estas cifras rebasan el indicador nacional de 5.3%.

Es por ello que el SEET busca abatir este índice de desocupación laboral dentro del estado atrayendo nuevos candidatos hacia la empresa, que puedan disminuir estos índices tan altos de desempleo.

En el Estado de Tabasco hay muchas empresas privadas de outsourcing que se encargan de reclutar y seleccionar personal a comparación del SEET esta ofrece el servicio a través de diferentes fuentes como los es el de vinculación directa, a través de vía internet, telefónica y por medio de ferias de empleo lo cual no ofrecen las empresas privadas.

Es importante que el SEET tome en cuenta la importancia que tienen dentro de la sociedad Tabasqueña y la confianza que los usuarios depositan en esta institución, por lo tanto, es altamente recomendable hacer que el proceso de reclutamiento sea de gran satisfacción tanto para los empresarios como para los buscadores de empleo, realizando mejoras que sirvan de progreso y que contribuyan al constante cumplimiento de la misión de la misma.

1.3 HIPÓTESIS

Mientras mas mejor sea el proceso de reclutamiento mayor será la aportación de información para hacer una buena selección de personal.

1.4 OBJETIVO GENERAL

Conocer el proceso de reclutamiento que maneja el SEET y proponer mejoras al mismo que ayuden a ofrecer un mejor servicio a la sociedad.

1.4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprobar que se esté cumpliendo el proceso de reclutamiento de acuerdo a sus objetivos
- Conocer los medios por los cuales se dan a conocer las vacantes.
- Detallar los pasos que se realizan para el reclutamiento.
- Aplicar encuesta al personal que trabaja en el SEET y a buscadores de empleo para conocer su opinión sobre el tema.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

***“RECLUTAMIENTO Y
SELECCIÓN DE PERSONAL”***

2.1 Concepto

“El reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimiento orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. En esencia, es un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar.”¹

De acuerdo con lo que dice este autor el objetivo primordial del proceso de reclutamiento es atraer los candidatos idóneos para cubrir un puesto en específico. En pocas palabras, el reclutamiento eficiente se puede describir como el conocimiento de los recursos que se desean, los recursos que están disponibles y dónde y cómo se pueden encontrar.

2.2 Desafíos del reclutamiento de recursos humanos

Existen diversos desafíos que enfrenta el reclutamiento de recursos humanos las cuales pueden variar, las condiciones que los reclutadores enfrentan con más frecuencia los cuales se mencionan a continuación:

2.2.1 Planes estratégicos y de recursos humanos

Los planes estratégicos de la corporación señalan el rumbo que debe adoptar la organización e indican los tipos de puestos y labores que son necesarios crear y llevar a cabo.

El plan general de recursos humanos proporciona un esquema de los puestos que es necesario cubrir mediante reclutamiento externo y cuales se deben cubrir de manera interna. Las promociones internas son menos costosas y más rápidas, pero el grupo de candidatos potenciales pueden ser más reducidos. Cuando es necesario realizar un proceso de reclutamiento externo que incluye un número significativo de posiciones puede aplicarse una serie de estrategias, como

¹Chiavenato I, administración de recursos humanos, editorial Mac Graw Hill. México, 8ª edición, 2007. pp. 208.

mantener relaciones cercanas con diversos departamentos universitarios o con ciertas organizaciones profesionales o gremiales.

2.2.2 Condiciones del entorno

Existen diversas condiciones del entorno que afectan el grado de ocupación laboral. *“Las condiciones sociales en que opera la empresa pueden citarse las tasas de desempleo nacional y regional, la ausencia de personal calificado en ciertas áreas, las laborales de reclutamiento de otras empresas, incluso las de la competencia, y en general el clima económico donde la organización lleva a cabo su labor. Muchos reclutadores de grandes empresas basan sus estimados del mercado de trabajo en tres indicadores esenciales”.*²

Los principales indicadores macroeconómicos. Los informes de entidades como la secretaria de programación y presupuesto, en México, y los informes de ciertos bancos y entidades fiduciarias se cuentan entre las fuentes confiables de indicadores de importancia esencial para determinar el clima económico en que la corporación opera. Estos índices económicos sugieren el curso probable que tomara tanto la economía nacional como la regional.

El nivel estimado de ventas y/o logros corporativos comparado con los niveles realmente alcanzados. Toda vez que el departamento de recursos humanos basa sus actividades parcialmente en los niveles de logro de objetivos de la empresa, que por lo común se miden en resultados de ventas o servicios, las variantes que pudiera haber entre los estimados y las ventas reales pueden indicar que es necesario modificar los planes de recursos humanos ya que estos son simplemente comparaciones.

² Werther B, Jr. Administración del personal y recursos humanos, Editorial Mc Graw Hill, México, 2002. pp. 152

El índice de avisos de solicitud de empleados. Diversas entidades como las cámaras de comercio y las agrupaciones de industriales efectúan sondeos y controles del volumen de avisos publicados en los medios de comunicación, con especial énfasis en los principales periódicos.

Una tendencia al incremento en el número de avisos indica que hay un creciente nivel de competencia para el reclutamiento de profesionales porque estas compañías de reclutamiento suelen abarcar todo el país.

2.2.3 Políticas corporativas

Las corporaciones determinan políticas generales de reclutamiento con el objetivo de lograr cierta uniformidad en diversas áreas, mantener y mejorar su imagen, lograr economías de escala y varios objetivos más.

Existen aspectos que pueden tener un efecto directo sobre el proceso de reclutamiento los cuales se describen a continuación.

- *Políticas de compensación.* Los niveles de compensación constituyen una limitación que los reclutadores deben enfrentar. *“Las organizaciones que tienen departamentos de recursos humanos bien establecidos por lo general fijan niveles en compensación para asegurar un principio de equidad en determinadas esferas”.*³

En muy raras ocasiones el reclutador disfrutara de la posibilidad de alterar el nivel de compensación que la corporación fijo para determinado puesto.

*“Los empleados que aceptan un puesto en un país distinto al suyo tienden a requerir un incremento en su ingreso para hacer frente a los gastos adicionales que deberán cubrir”.*⁴

³ Werther B, Jr. Administración del personal y recursos humanos, editorial Mc Graw Hill, México, 2002. pp. 156

⁴ Wilson, Jr. Cazadores de cabeza, editorial Océano, México, 2000. pp. 97

- *Políticas de contratación.* Muchas empresas cuentan con políticas de contratación en su proceso de reclutamiento. Por ejemplo, ciertas corporaciones pueden optar por contratar a un determinado número de personas por medio tiempo para crear un vínculo con ellas y promover una vinculación completa con el curso del tiempo.

Otras compañías pueden optar por preferir, en igualdad de condiciones, a las personas que sufren de alguna discapacidad o dar trato especial a quienes muestran el potencial para trabajar en el campo internacional.

- *Políticas de contratación internacional.* Las corporaciones pueden tener normas en cuanto al número o proporción de ciudadanos extranjeros que es deseable que laboren en determinada sucursal.

*“Al mantener el número de extranjero en niveles reducidos, la corporación se asegura de disminuir sus gastos de relocalización, crea fuentes de trabajo en la localidad, disminuye las posibilidades de fricción con la comunidad y se asegura de no exceder los máximos que la legislación nacional determina”.*⁵

- *Políticas de promoción interna.* Las políticas de promoción interna pueden resumirse en una definición breve: cuando se presenta una vacante, los actuales empleados reciben la primera opción. Esta política puede limitar la acción del reclutador de varias maneras.

Es posible que exista la norma de que el reclutador debe investigar en la organización antes de recurrir al mercado exterior. Si es necesario llevar a cabo un proceso interno de reclutamiento antes de recurrir al mercado exterior, el proceso de llenar la vacante será más lento si no existen candidatos adecuados en la organización.

⁵ Grados, J. y Sánchez E., La entrevista en las organizaciones, editorial Manual moderno, México, 2004 pp. 102

2.2.4 Hábitos y tradiciones en el reclutamiento

Los departamentos de personal, como cualquier otra organización, tienden a adoptar ciertos hábitos y políticas que les permitieron alcanzar el éxito en el pasado. En muchos casos ciertas políticas tradicionalmente efectivas pueden conducir a resultados rápidos y eficientes, pero es posible también que conduzca a determinados errores o que no permitan la identificación de estrategias más productivas.

2.2.5 Requisitos del puesto.

De acuerdo con los requisitos del puesto se pueden hacerse la siguiente pregunta: ¿Qué se requiere para desempeñar este puesto? En caso de puestos de nivel intermedio, con frecuencia se determina que las habilidades realmente esenciales son la capacidad de leer y escribir bien, la posibilidad de llevar a cabo operaciones aritméticas elementales, una actitud de responsabilidad profesional y la capacidad de comunicarse de manera adecuada con otras personas. La disposición para aprender es también un elemento de importancia crucial.

“El reclutador podrá encontrarse a menudo en una situación en la que el gerente de línea le pedirá que ubique al candidato mas calificado y con mayor nivel de experiencia, dentro del nivel de compensación disponible”.⁶ Esta petición, de apariencia sólida, encierra varios problemas.

Una primera dificultad obvia consiste en identificar sistemáticamente lo mejor del mercado laboral si las compensaciones que se ofrecen se fijan a un nivel competitivo y no superior al del mercado, como suele ocurrir en la mayoría de los casos.

⁶ Werther B, Jr. Administración del personal y recursos humanos, editorial Mc Graw Hill, México, 2002 pp. 154

Por regla general, las personas más calificadas y con más experiencia tenderán a solicitar compensaciones más altas.

Una segunda dificultad de una petición de esta naturaleza consiste en que una persona con alta calificación por lo común derivara un mínimo nivel de satisfacción profesional en un puesto que plantea desafíos profesionales de muy bajo nivel.

“Determinar con exactitud cuales serán las responsabilidades del puesto que se intenta llenar con frecuencia es la única alternativa para obtener candidatos adecuados”.⁷

2.2.6 Costos

El costo de identificar y atraer candidatos idóneos constituye una limitación presente en casi todos los casos.” Al margen de los costos obvios, como los de inserción de avisos en la prensa, el tiempo que la labor requiere, los materiales empleados, etcétera, el proceso de reclutamiento incluye costos más o menos ocultos.

*“Un buen departamento contable podrá en muchos casos establecer el costo real de contratar a un empleado de nivel bajo o intermedio, así como el costo de reclutar a una persona a nivel ejecutivo”.*⁸ En todos los casos los resultados tenderán a arrojar cifras sorprendentemente altas para el recién iniciado en esta vital área de la administración de los recursos humanos.

2.2.7 Incentivos

Como en el área de compensación del personal de la organización, en los mercados de trabajo existe una amplia gama de servicio y posibilidades de compensación indirecta.

⁷ Butteriss M, reinventando recursos humanos, editorial Edipe, México, 2000, pp. 77

⁸ Werther B, Jr., administración del personal y recursos humanos, editorial Mc Graw Hill, México, 2002 pp. 154

“El reclutador debe tener en cuenta la política de su organización en este campo, conocerla a fondo y en algunos casos ha de ofrecer explícitamente en estos incentivos en el curso de su tarea”.⁹

Con frecuencia los incentivos bien concebidos constituyen el factor que hace que la balanza se incline a favor de determinada compañía cuando el solicitante debe elegir entre dos compañías.

*“Los incentivos pueden ser de carácter monetario, de servicios o de garantías importantes. Otros incentivos pueden resultar poderosos y convincentes, aun si solo más o menos intangibles”.*¹⁰

2.3 Medios de reclutamiento

2.3.1 Reclutamiento interno

Los empleados que laboran en la compañía constituyen una fuente esencial de posibles candidatos para un puesto. “si se trata de una promoción como de un movimiento lateral, los candidatos internos ya están familiarizados con la organización y poseen información detallada acerca de las políticas y los procedimientos”.¹¹

Las decisiones de promociones y transferencias laterales generalmente las toman los gerentes de línea, con escasa participación del departamento de recursos humanos en el proceso.

⁹ Werther B, Jr., administración del personal y recursos humanos, editorial Mc Graw Hill, México, 2002, pp. 155

¹⁰ Reyes A, administración del personal relaciones humanas, editorial Limusa, México, 1ª Edición, 1ª Parte, 2002, pp. 201

¹¹ Cooper, reclutamiento y selección, editorial Parainfo, México, 2004, pp. 193

Programas de promoción de información sobre vacantes

Los departamentos de personal participan en el proceso de promover y transferir al personal de la compañía mediante programas de promoción de información sobre vacantes, a través de los cuales se informa a los empleados que vacantes existen y cuales son los requisitos para llenarlas, y se invita a los que los cubren para que soliciten el puesto.

Esta información se puede colocar en boletines informativos en áreas de continua circulación, como la cafetería, o en boletines electrónicos, en los casos de organizaciones donde la mayor parte del personal o todos tienen acceso a computadoras personales.

“El objetivo de promover el conocimiento de las vacantes es alentar a los empleados a buscar promociones y transferencias que ayuden al departamento de recursos humanos a llenar las vacantes mediante un proceso interno y a que cada empleado logre sus objetivos personales. No todas las vacantes se ofrecen a todo el personal”¹²

Empleados que se retiran

Una fuente de candidatos que a menudo se ignora es la que componen los empleados que se retiran de la empresa por diversas razones.

“Muchos pueden marcharse porque otras obligaciones no les permiten cumplir una jornada normal. Otros permanecerían en la empresa si pudieran variar sus horarios, o se han visto obligados a retirarse por diversas razones legítimas y pueden volver a integrarse a la compañía”.¹³

¹² Arias, F., administración de recursos humanos, editorial Trillas, México, 2003, pp. 60

¹³ Werther B, Jr., administración del personal y recursos humanos, editorial Mc Graw Hill, México, 2002, pp. 158

Se presenta un caso especial cuando una compañía externa hace una oferta de trabajo actual y la compañía hace una contraoferta. Aunque los especialistas de recursos humanos tienden a evitar este tipo de circunstancias, hay ocasiones en las que una empresa decide que no desea perder a un empleado especialmente valioso y permite que se lleve a cabo un proceso de renegociación que puede ser complejo.

2.3.1.1 Ventajas del reclutamiento interno

Las ventajas de recurrir al reclutamiento interno se mencionan a continuación

- *“Es más económico para las empresas, pues evita gasto de anuncios de prensa u honorarios de empresas de reclutamiento, costos de recepción de candidatos, costos de admisión, costos de integración del nuevo empleado.*

- *Es mas rápido, evita las frecuentes demoras del reclutamiento externo, la expectativa por el día en que se publicará el anuncio de prensa, la espera de los candidatos, la posibilidad de que el candidato escogido deba trabajar durante el periodo de preaviso en su actual empleo, la demora natural del propio proceso de admisión.*

- *Presenta mayor índice de validez y seguridad, puesto que ya se conoce al candidato, se le evaluó durante cierto periodo y fue sometido al concepto de sus jefes y no necesita periodo experimental, integración ni inducción en la organización, o información amplia al respecto.*

- *Es una poderosa fuente de motivación para los empleados, pues estos vislumbran la posibilidad de progreso en la organización, gracias a las oportunidades ofrecidas a quienes presentan condiciones para un futuro ascenso”.¹⁴*

¹⁴ Chiavenato I, administración de recursos humanos, editorial Mac Graw Hill. México, 8^a edición, 2007, pp. 223

2.3.1.2 Desventajas del reclutamiento interno

Existen desventajas de recurrir al reclutamiento interno las cuales se describe a continuación:

- *“Exige que los empleados nuevos tengan potencial de desarrollo para ascender y motivación suficiente para llegar allí. Si la organización no ofrece oportunidades de progreso en el momento adecuado, corre el riesgo de frustrar a los empleados en sus ambiciones, lo cual origina apatía, desinterés o el retiro de la organización para buscar oportunidades fuera d ella.*
- *Puede generar conflictos de interés, ya que al ofrecer oportunidades de crecimiento en la organización, tiende a crear una actitud negativa en los empleados que no demuestran condiciones o no logran esas oportunidades.*
- *Cuando se efectúa continuamente, puede llevar a los empleados a limitar la política y las directrices de la organización, ya que estos, al convivir solo con los problemas y las situaciones de su organización, se adaptan a ellos y pierden la creatividad y la actitud de innovación.*
- *No puede hacerse en términos globales dentro de la organización. La idea de que cuando el presidente se retira, la organización puede admitir un aprendiz y ascender a todo el mundo, ya desapareció hace mucho tiempo. En este caso, se presenta una gran descapitalización del patrimonio humano: la organización pierde un presidente y adquiere un aprendiz novato e inexperto. Para no perjudicar al patrimonio humano, el reclutamiento interno solo puede efectuarse cuando los candidatos internos iguallen en condiciones a los candidatos externos”¹⁵*

¹⁵ Chiavenato I, administración de recursos humanos, editorial Mac Graw Hill. México, 8ª edición, 2007, pp. 224-225

2.3.2 Reclutamiento externo

Cuando las vacantes no pueden llenarse internamente, el departamento de recursos humanos debe identificar candidatos en el mercado externo de trabajo.

- **Espontáneos**

*“Todo departamento de recursos humanos recibirá en el curso del tiempo correspondencia de personas que desean emplearse y ciertos individuos sencillamente pueden presentarse a las instalaciones de la compañía con el mismo fin”.*¹⁶

En ambos casos la practica mas común es la de pedir a la persona que llene un formulario de solicitud de empleo para determinar sus intereses y habilidades.

*“Las solicitudes que se consideren interesantes se mantienen en un expediente hasta que se presente una vacante o hasta que una solicitud es tan antigua que pierde su validez. Por lo común el lapso que suele conceder a este proceso es de seis meses, después de lo cual se descartan las solicitudes”.*¹⁷

- **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. *“En primer lugar, los empleados especializados en distintas áreas en las que es difícil obtener solicitantes pueden conocer a otras personas con similares conocimientos, en segundo lugar, los candidatos tendrán a una persona conocida en la empresa, por lo que es probable que se identifiquen mucho más con la organización”.*¹⁸

¹⁶ Werther B, Jr. administración del personal y recursos humanos, editorial Mc Graw Hill, México, 2002, pp. 159

¹⁷ Butteriss M, reinventando recursos humanos, editorial Edipe, México, 2000, pp. 228

¹⁸ Grados, J. reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal, editorial Manual moderno. México, 2003, pp. 94

- **Publicidad**

Diversos medios de comunicación masiva permiten dar publicidad a la necesidad de una empresa de llenar una vacante. “Un aviso de empleo describe el puesto y las prestaciones, identifica a la compañía y proporciona datos acerca de cómo solicitar el trabajo”.¹⁹

En caso de personal altamente especializado, la empresa puede colocar avisos en publicaciones profesionales o en diarios que circulan en determinadas regiones donde abundan personas que poseen los conocimientos necesarios.

- **Entidades estatales**

Con frecuencia los organismos de las entidades oficiales mantienen estadísticas e información diversa sobre los niveles de empleo que se observan en determinados campos y a menudo sus publicaciones y monografías permiten obtener información esencial de las condiciones de empleo es determinada región del país.

- **Agencias privadas**

*“Estas compañías funcionan a manera de puentes entre las vacantes que sus clientes corporativos les comunican periódicamente y los candidatos que obtienen mediante publicidad y ofertas de espontáneos”.*²⁰

¹⁹ Dessler G, administración de personal, pp. 112

²⁰ Werther B, Jr. administración del personal y recursos humanos, pp.162

Por lo general la agencia solicita al candidato que se presente en las oficinas de la compañía que efectuara la contratación. Algunas seleccionan a sus candidatos con el mayor cuidado y solo refieren a personas que consideran sumamente cercanas al candidato ideal, en tanto que otras optan por enviar un número considerable de solicitantes a las empresas interesadas para que allá se verifique el proceso de selección.

- **Instituciones educativas**

Las universidades, las escuelas técnicas y otras instituciones académicas constituyen una buena fuente de candidatos jóvenes, que con frecuencia tienen expectativas modernas en lo tocante a compensación inicial.

*“Muchos reclutadores llevan sus prácticas y contactos mucho más allá de colocar un simple aviso en una cartelera de la universidad y mantienen pláticas directas con los catedráticos, los asesores profesionales y los alumnos mismos. A menudo las universidades consideran que este tipo de relaciones abren las puertas a un significativo porcentaje de los graduados de cada generación”.*²¹

- **Operativos militares**

En muchos países latinoamericanos hay comunidades con vínculos con las instituciones militares, de las cuales suele separarse año a año un grupo considerable de personas capacitadas en diversas áreas especializadas.

²¹ Bohlander G, administración de recursos humanos, editorial Thompson, México, 2007, pp. 119

- **Ferías de trabajo**

“Una técnica innovadora y hasta cierto punto poco aprovechado 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”.²²

2.3.2.1 Ventajas reclutamiento externo

El reclutamiento externo ofrece las siguientes ventajas

- *“Trae sangre nueva y nuevas experiencias a 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.*
- *Renueva y enriquece los recursos humanos de la organización, sobre todo cuando la política es recibir personal que tenga idoneidad igual o mayor que la existente en la empresa.*
- *Aprovecha las inversiones en capacitación y desarrollo de personal efectuadas por otras empresas o por los propios candidatos”.*²³

Esto no significa que la empresa deje de hacer estas inversiones de ahí en adelante, sino que usufructúa de inmediato el retorno de la inversión ya efectuada por los demás, hasta tal punto que muchas empresas prefieren reclutar afuera y pagar salarios mas elevados para evitar gastos adicionales de capacitación y desarrollo, y obtener resultados de desempeño a corto plazo.

²² Werther B, Jr. administración del personal y recursos humanos, editorial Mc Graw Hill, México, 2002, pp.165

²³ Chiavenato I, administración de recursos humanos, editorial Mac Graw Hill. México, 8^a Edición, 2007, pp. 230

2.3.2.2 Desventajas reclutamiento externo

Se presenta algunas desventajas del reclutamiento externo

- *“Generalmente tarda mas que el reclutamiento interno, pues se invierte bastante tiempo en la selección e implementación de las técnicas mas adecuadas, en el contacto con las fuentes de reclutamiento, en la atracción y presentación de candidatos, en la aceptación y selección inicial, en el envío de la selección y a los exámenes médicos y a la documentación, así como en la liberación del candidato respecto de otro empleo y en preparar el ingreso.*
- *Es más costoso y exige inversiones y gastos inmediatos en anuncios de honorarios de agencias de reclutamiento, gastos operacionales relativos a salarios y obligaciones sociales del equipo de reclutamiento, artículos de oficina, formularios, etc.*
- *En principio, es menos seguro que el reclutamiento interno, ya que los candidatos externos son desconocidos y la empresa no esta en condiciones de verificar con exactitud sus orígenes y trayectorias profesionales”.*²⁴

A pesar de las técnicas de selección y de los pronósticos presentados, las empresas admiten personal mediante un contrato que estipula un periodo de prueba, para tener garantía frente a la relativa inseguridad del proceso.

2.4 Formatos de solicitud de empleo

*“Los formatos de solicitud de empleo tienen el objetivo de proporcionar a la empresa información acerca de los candidatos que se obtuvieron a través del proceso de reclutamiento”.*²⁵

²⁴ Chiavenato I, administración de recursos humanos, editorial Mac Graw Hill. México, 8ª edición, 2007, pp. 231

²⁵ Llanos R., J., integración de recursos humanos, editorial Trillas, México, 2005, pp. 176

Incluso en los casos en que los candidatos ofrecen voluntariamente información detallada en su Curriculum vitae, las empresas suelen exigir que se llene un formato de solicitud de empleo para contar con información comparable a la que se obtiene de los otros candidatos.

- **Datos personales**

La inmensa mayoría de los formatos de solicitud de empleo inicia con un apartado en el que el solicitante consigna su nombre, dirección, teléfono, etc.

*“Aun si la legislación del país no lo prohíbe expresamente, prácticamente todas las corporaciones modernas se abstienen de inquirir sobre aspectos como la raza, la religión o el grupo étnico. La edad del solicitante no debe constituir un factor a su favor o en su contra, salvo en casos en que es relevante para el puesto que se va a desempeñar”.*²⁶

- **Situación laboral**

Determinar si el solicitante trabaja actualmente, si tiene compromiso que le impidan iniciar de inmediato a sus labores y esta dispuesto a aceptar otro puesto disponible es de obvia importancia para la organización. *“ingreso que la persona obtiene en su empresa actual, permite a la organización establecer una base para la futura negociación sobre compensación”.*²⁷

- **Educación y preparación académica**

En la sociedad tradicional el nivel académico de los solicitantes constituye un indicador del tipo de trabajo que obtendrá un solicitantes en determinada empresa, pero la tendencia moderna se dirige a centrarse exclusivamente en la preparación que contribuye de manera efectiva al desempeño del puesto.

²⁶ Werther B, Jr. administración del personal y recursos humanos, editorial Mc Graw Hill, México, 2002, pp.168

²⁷ Cicero, M. y Moreno, S., teoría y técnica de la entrevista, editorial Impromar, México, 2000 pp. 203

- **Asociaciones, distinciones y pasatiempos**

Especialmente en el caso de solicitantes de empleo a nivel ejecutivo, las organizaciones suelen tener muy presente el hecho de que sus directivos constituyen la imagen de la empresa ante la comunidad.

*“El que un candidato pertenezca a un club, asociación profesional o entidad deportiva puede ser fundamental en determinadas circunstancias y muestra además que el solicitante mantiene un interés activo en toda una gama de áreas de interés para la compañía. Los pasatiempos, asimismo, revelan esenciales de la personalidad y pueden ser de mucha importancia”.*²⁸

- **Referencias**

Las referencias suelen revelar aspectos importantes del candidato. No es aconsejable dedicar demasiado tiempo a la labor de determinar la opinión que tienen del solicitante personas como sus amistades cercanas o sus parientes, resulta previsible que estas opiniones serán positivas.

- **Firma**

“Es una práctica muy extendida solicitar al candidato que firme la solicitud con su puño y letra. Bajo el espacio para la rubrica aparecer una leyenda que advierte al solicitante que cualquier inexactitud u ocultamiento anulara su contrato de trabajo”.²⁹

²⁸ Grados, J. y Sánchez E., la entrevista en las organizaciones, editorial Manual moderno, México, 2004, pp.181

²⁹ Cicero, M. y Moreno, S., teoría y técnica de la entrevista, editorial Impromar, México, 2000 pp. 93

2.5 ADMINISTRACIÓN DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO

La responsabilidad de administrar y supervisar la tarea de reclutamiento le pertenece al equipo de personal, el cual actúa como representante o agente de sus patrones y es un vínculo entre los administradores de la organización, las fuentes externas que se encargan de encontrar empleos y las personas que responden a los anuncios y solicitan el empleo.

Los elementos principales de la tarea son:

1. *“Actuar como punto focal para coordinar las necesidades de equipo humano de la organización: en esta función el equipo de personal usa los datos del plan de recursos humanos y del análisis de puesto.*

2. *Aportar conocimientos especializados respecto a los factores de la fuerza de trabajo que afectan la disponibilidad del equipo humano requerido y respecto a la legislación actual que afecta al reclutamiento: en este contexto, el estaf de personal también puede hacer recomendaciones acerca de las políticas de reclutamiento que la organización debe adoptar.*

3. *Usar información especializada para decidir que fuentes son tal vez más fructíferas en la búsqueda del equipo humano adecuado: aquí, es de importancia particular que el estaf de personal establezca y mantenga relaciones de armonía y provecho con las agencias que muy probablemente satisfagan las necesidades de reclutamiento de la organización.*

4. *Formular y administrar los pormenores de los procedimientos de reclutamiento relacionados con la publicación de la información, el procesamiento de las solicitudes y la notificación a los aspirantes: el departamento de personal necesita coordinarse muy de cerca con los administradores de línea en las diversas etapas del proceso de reclutamiento.*

*5. Mantener registros y datos sobre el valor y datos en la practica de las diversas fuentes de reclutamiento usadas por la organización: ésta es una fuente importante de retroalimentación al sistema y tiene el propósito de averiguar las limitaciones en el suministro de recursos humanos y asegurar que la organización obtiene el mejor suministro y calidad de empleados requeridos”.*³⁰

³⁰ Tyson Y. Administración de personal, editorial Trillas, México 1995, pp. 114

CAPÍTULO III
GENERALIDADES DE LA
EMPRESA EN ESTUDIO

***“SERVICIO ESTATAL DE EMPLEO
DEL ESTADO DE TABASCO”***

3.1 MISIÓN

Contribuir al bienestar socioeconómico de la población impulsando la colocación del buscador activo de empleo de acuerdo a las necesidades del sector productivo mediante personal capacitado y comprometido socialmente.

3.2 VISIÓN

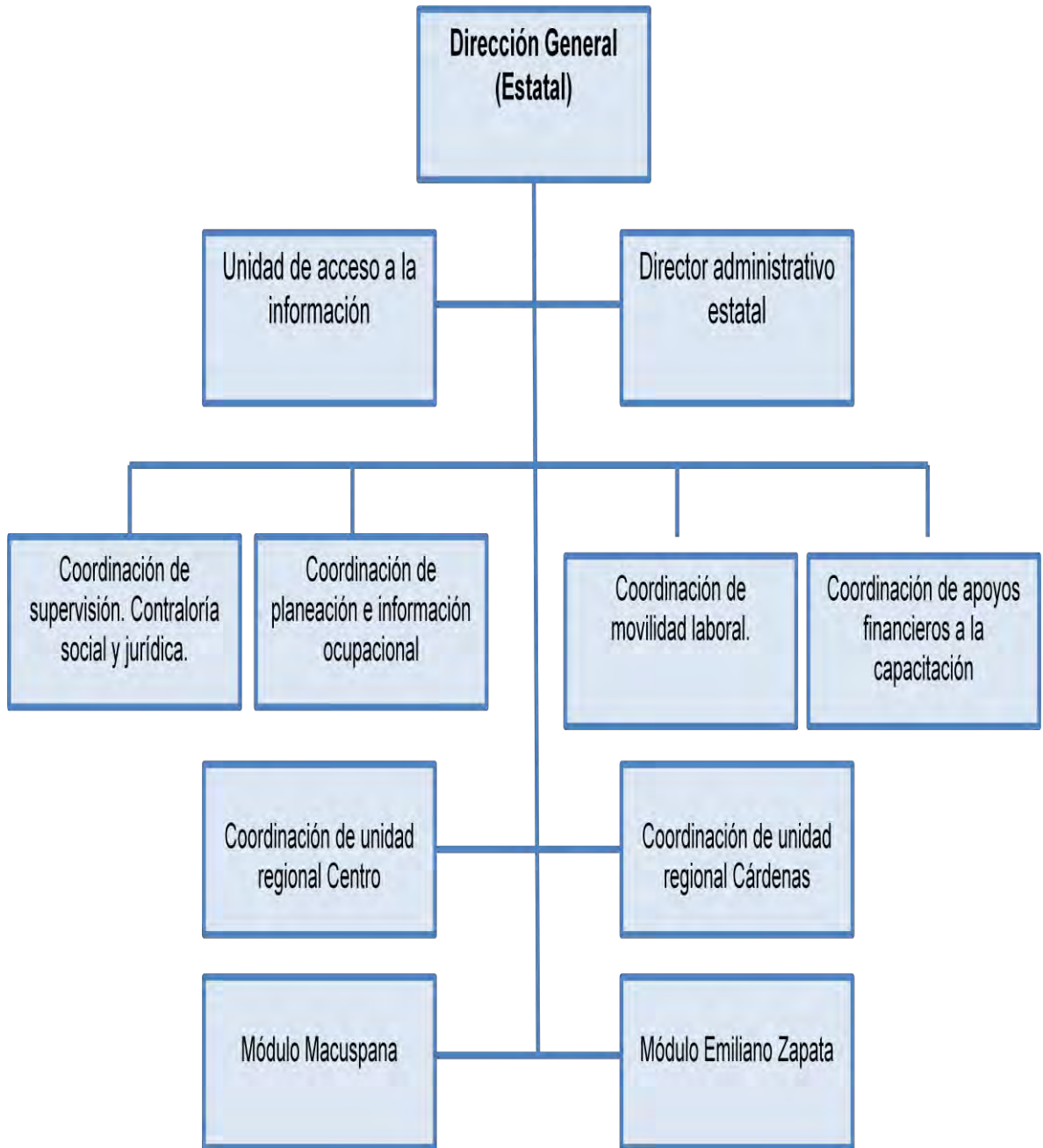
Proporcionar un servicio con calidad y calidez humana que nos posicione como la primera opción de colocación en el mercado laboral.

3.3 OBJETIVO

Orientar a los buscadores de empleo hacia los puestos de trabajo vacantes, auxiliar a las empresas para cubrir sus necesidades de personal y proporcionar orientación y capacitación a las personas desempleadas para mejorar sus posibilidades de encontrar un empleo o trabajar por cuenta propia

- **Dirección:** Av. Gregorio Méndez Magaña No. 720, Col. Centro. C.P. 86000, Villahermosa, Tabasco.
- **Titular:** Lic. Lorena de la Fuente Otero
- **Correo electrónico:** seetab@tabasco.gob.mx
- **Teléfono:** 3-12-30-07

3.4 ORGANIGRAMA



3.5 DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO

SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO POR TELÉFONO

Descripción del trámite o servicio	Atención a buscadores activos de empleo y empresarios oferentes (que ofrecen) de vacantes vía telefónica.
Área responsable	Unidad regional centro
Ubicación donde se realiza el trámite	Unidad Regional Centro Av. Gregorio Méndez Magaña # 720 Planta baja, Col. Centro, Villahermosa, Tabasco, C.P. 86000.
Teléfono de consulta	01 800 841 20 20 Atención de lunes a domingo Las 24 hrs.
Requisitos	<p>Buscadores de empleo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ser buscador activo de empleo. <p>Empresario:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ser oferente (que ofrecen) de vacante.
Descripción del proceso	<p>Buscador de empleo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realiza llamada telefónica (desde cualquier parte del estado sin costo alguno). 2. Se capturan sus datos personales, para proporcionarle un folio de identificación. 3. Cada vez que llame se le ofrecen hasta 3 vacantes disponibles de acuerdo a su perfil laboral. 4. De no contar con vacante acorde a su perfil, se le invita llamar cuantas veces sea necesario. 5. Informa su colocación al servicio estatal de empleo al 01 800 841 20 20. <p>Empresario:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realiza llamada telefónica (desde cualquier parte del estado sin costo alguno). 2. Se capturan los datos de la empresa y los datos generales de la (s) vacante (s). 3. Se realiza seguimiento de vigencia a la (s) vacante (s) captada (s) cada tercer día. 4.- Informa la colocación de la persona al servicio estatal de empleo al 01 800 841 20 20.

**BOLSA DE TRABAJO
(COLOCACIÓN DE TRABAJADORES DESEMPLEADOS).**

Descripción del trámite o servicio	Bolsa de trabajo (colocación de trabajadores desempleados).
Área responsable	Unidad regional centro (SEET).
Ubicación donde se realiza el trámite	Av. Gregorio Méndez Magaña # 720 1er. Piso, Col. Centro, Villahermosa, Tabasco, C.P. 86000.
Teléfono de consulta	(993) 312 3026 ext. 117, 122, 123, 124 Atención de lunes a viernes 8:00 a 16:00 hrs.
Requisitos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Que el interesado asista personalmente. 2. Presentar copias de sus documentos (solicitud de empleo con fotografía, copia del acta de nacimiento, credencial de elector, comprobante de estudios y de domicilio, Curriculum vitae, solo profesionistas). 3. Llenar el registro de personal del SEE. 4. Proporcionar con veracidad la información necesaria.
Descripción del proceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Área de recepción: revisa documentos, informa, orienta y proporciona un registro al solicitante y lo anota en lista de espera. 2. Área de consejería: analiza y entrevista al solicitante, le proporciona información sobre las vacantes relacionadas con su perfil y de aceptar algunas de ellas, le entrega un oficio de presentación dirigido a la empresa que proporciona la vacante. 3. Área de concertación empresarial: se encarga de la captación de vacantes, mediante visitas directas o vía telefónica, también lleva a cabo el seguimiento de las personas que fueron enviadas como candidatas a ocupar las vacantes en las diferentes empresas.

El SEET cuenta con los siguientes programas:

- **Bécate:** Apoya a personas que requieren capacitación para facilitar su colocación o permanencia en un empleo o el desarrollo de una actividad productiva por cuenta propia.

- **Fomento al autoempleo:** este programa tiene como objetivo la generación o consolidación de empleos mediante la entrega de mobiliario, maquinaria, equipo y/o herramienta y el otorgamiento de apoyos económicos.

- **Movilidad laboral interna**
 - **Sector agrícola:** esta modalidad esta orientada a apoyar la movilidad laboral de mujeres y hombres jornaleros agrícolas que en sus localidades de origen no tengan la oportunidad de trabajar y que por tal razón requieran trasladarse a otra entidad en la que se demanda fuerza de trabajo temporal en el sector agrícola.

 - **Repatriados trabajando:** el subprograma está orientado a otorgar apoyo a los connacionales repatriados que manifiesten no intentar un nuevo cruce hacia EUA., con el fin de vincularlos con las oportunidades de empleo disponible en sus estados de origen y residencia.

CAPÍTULO IV
METODOLOGÍA DE LA
INVESTIGACIÓN

4.1 Tipos de investigación

Existen cuatro tipos de investigación:

- Explorativo
- Descriptivo
- Correlacional
- Descriptivo.

El tipo de investigación que se aplicaran en este trabajo es exploratorio y descriptivo ya que son los que se adaptan a los objetivos de la misma.

4.1.1 Exploratorios

Estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema poco estudiado.

Esta investigación es de tipo exploratorio porque se pretende identificar cuales podrían ser las deficiencias que se encuentran en el proceso de reclutamiento que se maneja dentro de la institución y hacer propuestas de mejora que ayuden a que este servicio que ofrece el SEET vaya de acorde a sus objetivos.

4.1.2 Descriptivo

En esta investigación se utilizara el método descriptivo para saber como se aplica el proceso de reclutamiento en el SEET, se describirán cada uno de los procedimientos a seguir.

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” ³¹

³¹ Baptista, L., Fernández, C., y Hernández, S., Metodología de la investigación, editorial Mc Graw Hill, México, 2006 pp. 68

4.2 Selección de la muestra

Para la selección de la muestra se utilizara lo siguiente:

- La población en la cual se realizará la recolección de datos es: el personal responsable de reclutar dentro del SEET y buscadores de empleo.
- La población que se seleccionara pertenece solo a la región del Estado de Tabasco, la cual es interna y externa a la institución.
- La institución cuenta con 15 reclutadores los cuales serán tomados como muestra, en cuanto a los buscadores de empleo se tomara como muestra la población que acuda a la institución.

4.3 Recolección de datos

Implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico, este plan incluye:

- El instrumento de recolección de datos que se utilizará es el cuestionario el cual es confiable, viable y objetivo.
- Los cuestionarios se aplicarán a la selección de población antes mencionada.

Los instrumentos de recolección deben ser confiables, valido y objetivos. La confiabilidad se refiere al grado en que un instrumento produce efectos consistentes y vinculados.

De acuerdo con la validez dice que se describe al grado en que un instrumento realmente mide la variable que proyecta medir.

El último requisito y el más complementario es la objetividad. Se refiere al grado en que éste es permeable a la influencia de los sesgos y tendencias del investigador o investigadores que lo administran, califican o interpretan.

El primer cuestionario consta de 5 preguntas el cual es aplicado a reclutadores que laboran en el SEET. Con la finalidad de buscar mejoras para cumplir con los objetivos de la institución.

El segundo cuestionario es de 10 preguntas que se aplicaran a buscadores de empleo. Este cuestionario busca obtener información que ayude a mejorar el proceso de reclutamiento y obtener satisfacción de las vacantes.

Los cuestionarios antes mencionados serán aplicados dentro de las instalaciones del SEET

CAPÍTULO V
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE
RESULTADOS

5.1. BUSCADORES DE EMPLEO

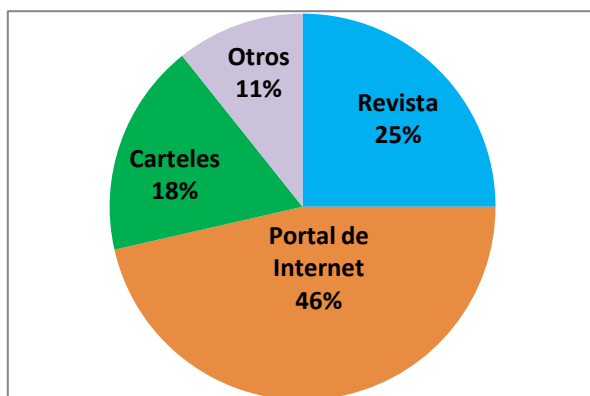
1. ¿A través de que medio se enteró usted del SEET o de la oferta de empleo?

Revista Portal de internet Carteles Otros _____

Tabulación

X	F(x)	%
Revista	14	25%
Portal de internet	26	46%
Carteles	10	18%
Otros	6	11%

Gráfica



Interpretación

En esta primera pregunta que se aplicó a un total de 56 buscadores de empleo se determinó que un 46% de ellos se enteró de la oferta de empleo a través del portal de internet, 25% en la revista que se publica cada mes, el 18% por medio de carteles instalados en la institución y 11% se enteró por otro medio los cuales dijeron que fue a través de un amigo y por iniciativa propia.

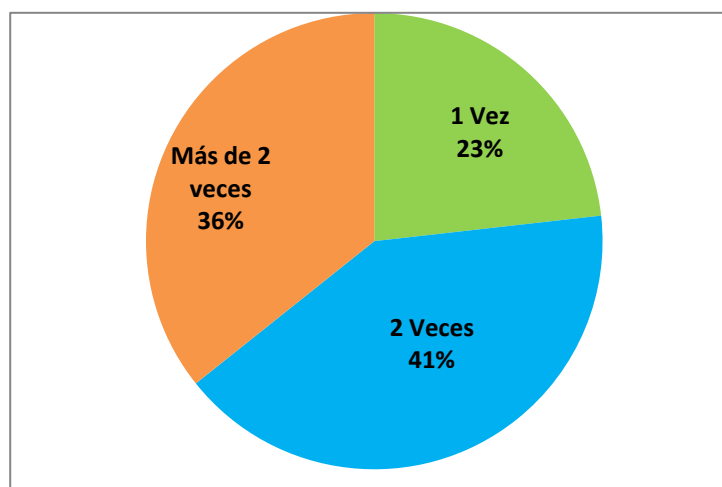
2. ¿Cuántas veces ha recurrido al SEET?

- 1 vez 2 veces Más de 2 veces.

Tabulación

X	F(x)	%
1 Vez	13	23%
2 Veces	23	41%
Más de 2 veces	20	36%

Gráfica



Interpretación

Se determinó que un total del 41% de los encuestados ha realizado consultas de empleo 2 veces, mientras que un 36% ha acudido más de 2 veces y tan solo el 23% ha recurrido una vez. Dando a entender que el buscador de empleo no encontró un trabajo estable puesto que ha acudido más de una vez.

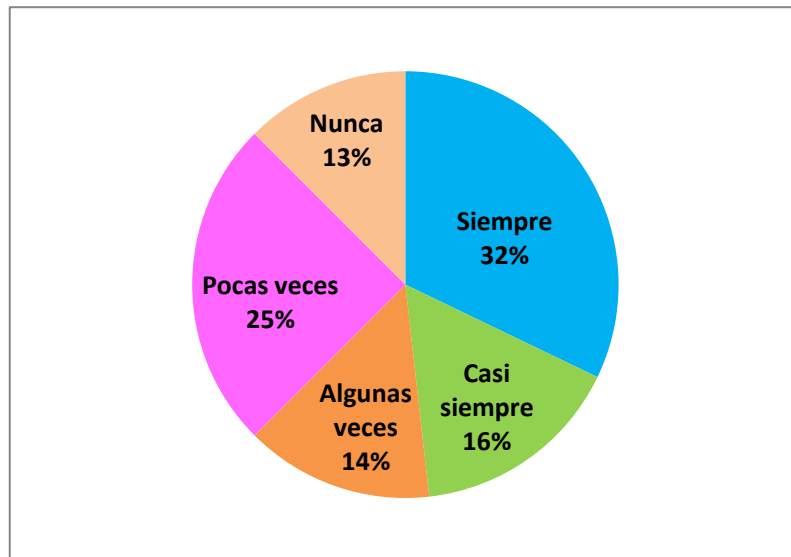
3. ¿Cuando he recurrido al SEET he logrado asistir a varias entrevistas para empleos?

- Siempre Casi siempre Algunas veces Pocas veces Nunca

Tabulación

X	F(x)	%
Siempre	18	32%
Casi siempre	9	16%
Algunas veces	8	14%
Pocas veces	14	25%
Nunca	7	13%

Gráfica



Interpretación

Se demostró que un 32% de los encuestados ha sido enviado a las empresas para que sean entrevistados puesto que ellos cumplieron con los requisitos que especificaba el puesto.

4. ¿Las vacantes a las que he sido enviado son adecuadas para mis conocimientos y experiencia?

Siempre Casi siempre Algunas veces Pocas veces Nunca

Tabulación

X	F(x)	%
Siempre	9	16%
Casi siempre	13	23%
Algunas veces	10	18%
Pocas veces	15	27%
Nunca	9	16%

Gráfica



Interpretación

La mayoría de los encuestados mostraron que las veces que se les ha enviado a las empresas pocas veces las vacantes cubren sus expectativas ya que no aplican sus conocimientos y experiencias de trabajo y las realizan solo por obtener un ingreso.

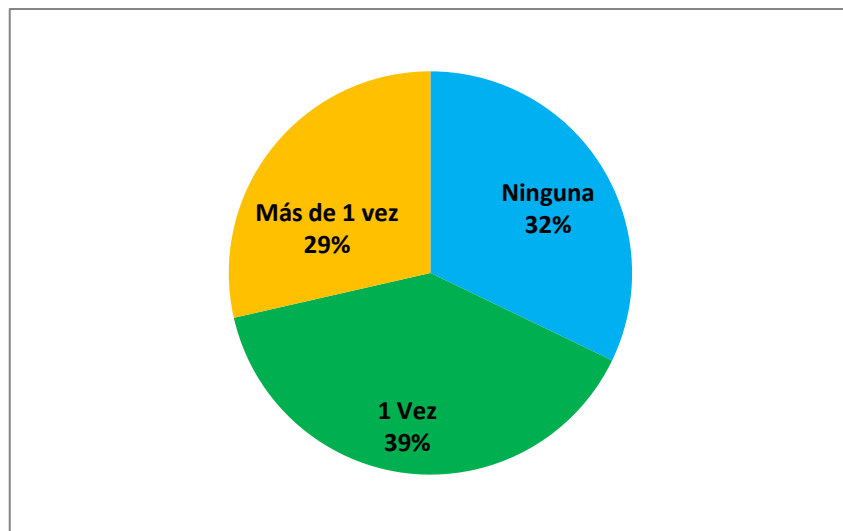
5. ¿Las veces que he recurrido al SEET he logrado conseguir empleo?

Ninguna 1 vez más de 1 vez

Tabulación

X	F(x)	%
Ninguna	18	32%
1 Vez	22	39%
Mas de 1 vez	16	29%

Gráfica



Interpretación

El resultado de esta pregunta demuestra que el 39% de los encuestados ha logrado conseguir empleo al menos una vez, ya que fue seleccionado por las empresas que ofrecían vacantes y por haber cubierto los requisitos para desempeñar dicho empleo.

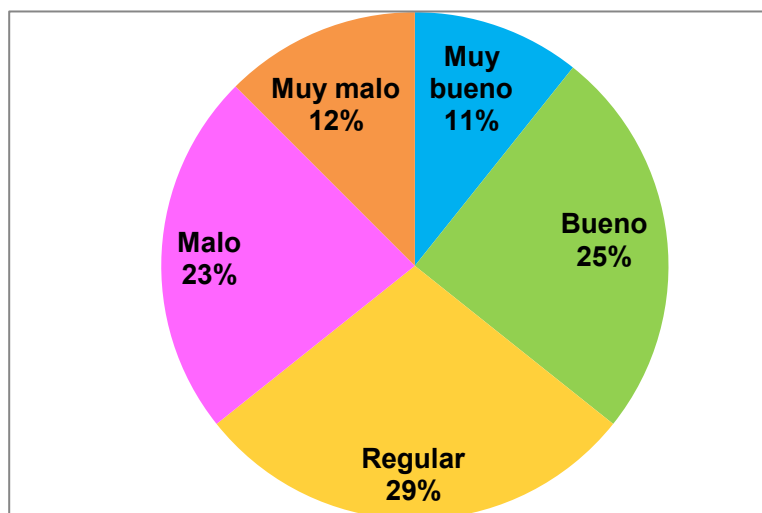
6. ¿Como considera el servicio que ofrece el SEET?

Muy bueno Bueno Ni bueno, ni malo Malo Muy malo

Tabulación

X	F(x)	%
Muy bueno	6	11%
Bueno	14	25%
Regular	16	29%
Malo	13	23%
Muy malo	7	12%

Gráfica



Interpretación

En esta pregunta la mayoría de los encuestados respondió que el servicio que ofrece el SEET es regular, lo cual resulta deficiente ya que da a relucir que la institución tiene mucho que mejorar en el trato que se le da a los buscadores de empleo.

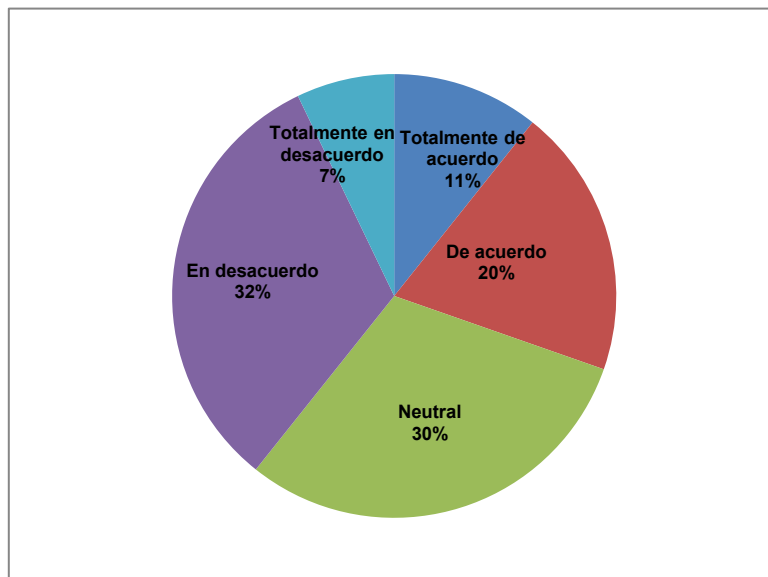
7. ¿Considera que el personal que labora en el SEET está realmente capacitado?

- Totalmente de acuerdo De acuerdo Neutral En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo.

Tabulación

X	F(x)	%
Totalmente de acuerdo	6	11%
De acuerdo	11	20%
Neutral	17	30%
En desacuerdo	18	32%
Totalmente en desacuerdo	4	7%

Gráfica



Interpretación

Del total de los encuestados el 32% consideran que el personal que labora en el SEET no se encuentra realmente capacitado para realizar las funciones que les son implementadas.

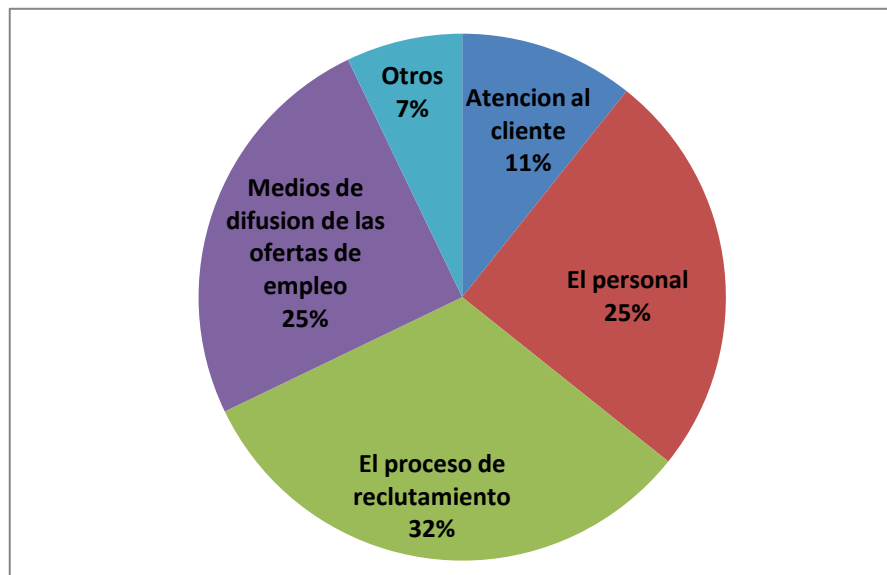
8. ¿Que mejoraría de esta institución?

- Atención al cliente El personal El proceso de reclutamiento
 Medios de difusión de las ofertas de empleo Otros___

Tabulación

X	F(x)	%
Atención al cliente	6	11%
El personal	14	25%
El proceso de reclutamiento	18	32%
Medios de difusión de las ofertas de empleo	14	25%
Otros	4	7%

Gráfica



Interpretación

- El 32% de los encuestados consideran que mejorarían el proceso de reclutamiento por que es un proceso muy tardado y deficiente consideran que debería ver mas agilidad en la realización en este proceso.

- En cuanto al personal el 25% consideran que lo mejoraría porque la mayoría de las personas encargadas de este proceso ya son personas adulta por ejemplo la persona que esta en la entrada ya es una señora pasada de los 50 años de edad, su trabajo es estar parada todo el día lo cual hace que su trabajo sea cansado y no rinda el 100% en sus tareas.

Así como ella hay 3 personas más adultas que no tienen buena visibilidad lo cual hace tardado el servicio pues dificulta la rapidez en el proceso.

- El otro 25% mejoraría los medios de difusión de las ofertas de empleo pues consideran que es importante que la institución tenga cuidado con lo que publican pues las ofertas de empleo mostradas en los diversos medios de difusión ya fueron llenadas y cuando pasan a pedir informe sobre esa vacante les informan que ya fueron ocupadas lo cual es molesto.

- El 11% de los encuestados consideran que mejorarían la atención al cliente pues no hay orden al ser atendidos.

- El 7% restante consideran que mejorarían las instalaciones y/o mobiliario de la institución pues se encuentran en pésimas condiciones desde la pintura del mobiliario pues tiene un olor a humedad, de igual forma las máquinas con las que operan para darse de alta están obsoletas lo cual hace tardado el proceso de reclutamiento.

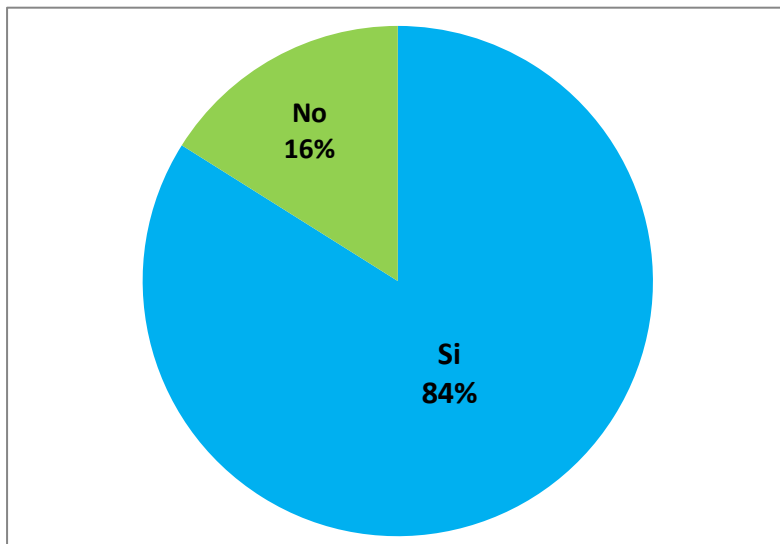
9. ¿Volvería al SEET en busca de un empleo?

- Si No

Tabulación

X	F(x)	%
Si	47	84%
No	9	16%

Gráfica



Interpretación

En esta pregunta el 84% respondió que si volvería al SEET en busca pues no tienen otra opción para encontrar un empleo y si tuvieran otra opción el SEET pasaría a último plano, mientras que el 16% respondieron que no volverían porque es muy tardado el proceso y no es la imagen que tenían de la institución pues consideran deficiente su proceso de reclutamiento.

10. ¿Considera que existe algún tipo de discriminación o favoritismo en esta institución?

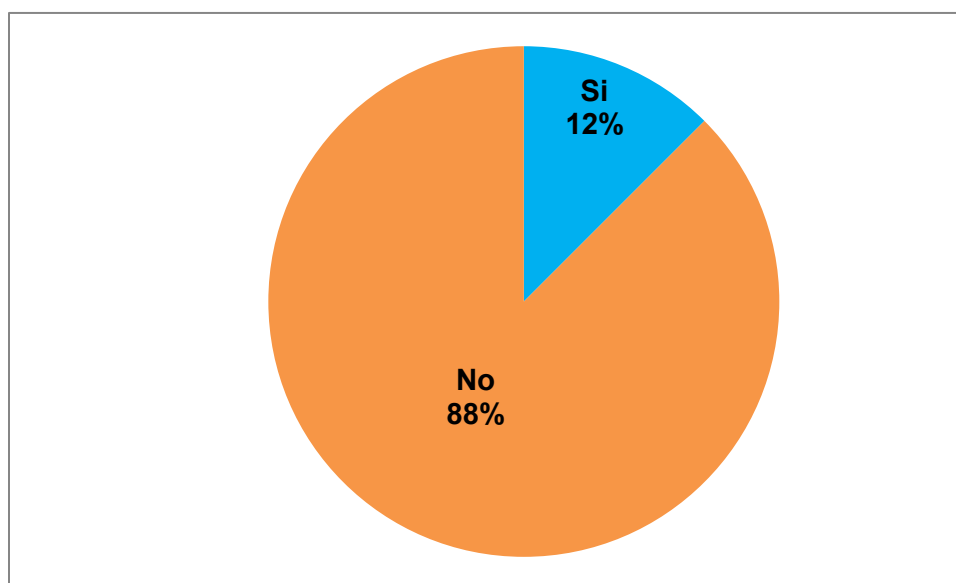
Si

No

Tabulación

X	F(x)	%
Si	7	12%
No	49	88%

Gráfica



Interpretación

La mayoría de los encuestados consideran que en la institución no existe discriminación mucho menos favoritismo pues se dieron cuenta que todos son atendidos y tratados por igual.

Sin embargo el 12% de los encuestados respondieron que si existe discriminación y favoritismo pues consideran que le dan más prioridad a los de nivel licenciatura dejándolo a ellos en espera.

5.2 RECLUTADORES

1. ¿Los medios por los cuáles se dan a conocer las vacantes son los más adecuados?

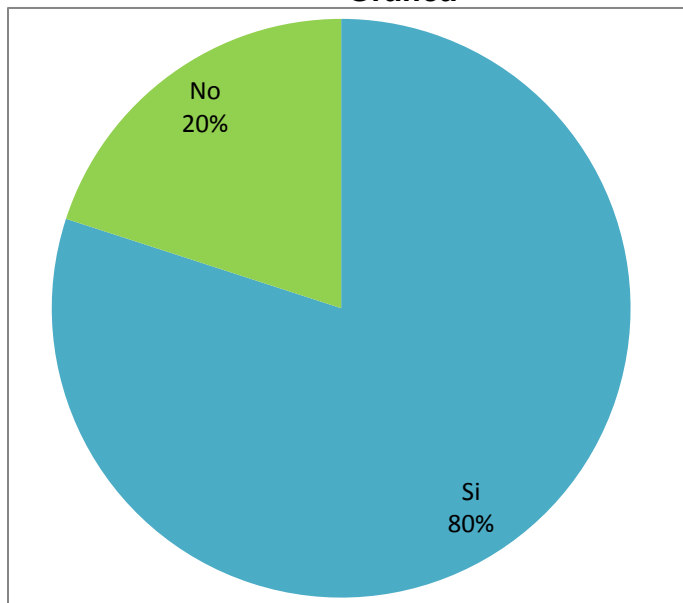
Si

No

Tabulación

X	F(x)	%
Si	8	80%
No	2	20%

Gráfica



Interpretación

La respuesta a esta pregunta fue que los medios por los cuales se dan a conocer las vacantes son en su mayoría las más adecuadas por que cuenta con diversos medios como: la revista, el portal de internet, entre otros el único medio por el cual no se dan a conocer es a través del periódico por que es un medio muy costoso para la institución.

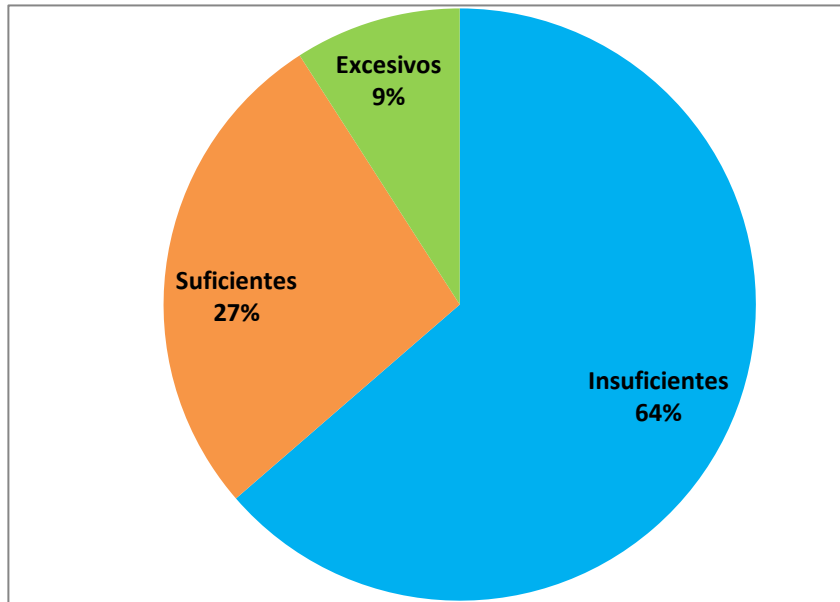
2. Considera que los requisitos de documentación que se le piden a los buscadores de empleo son:

- Insuficientes Suficientes Excesivos

Tabulación

X	F(x)	%
Insuficiente	7	64%
Suficientes	3	27%
Excesivos	1	9%

Gráfica



Interpretación

Los reclutadores en su mayoría responden que la documentación es insuficiente pues se debe de tener más información sobre el buscador de empleo que facilite su colocación.

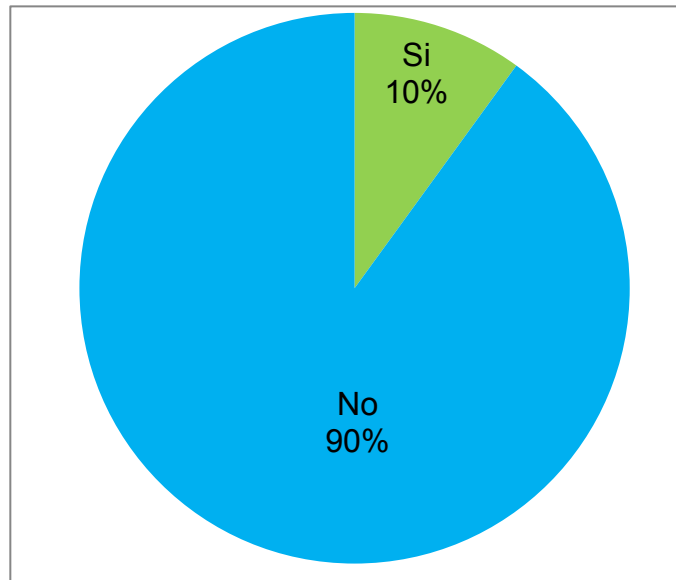
3. ¿Considera que el formato de solicitud de empleo es el adecuado para los diversos niveles de estudio de las vacantes?

Si No

Tabulación

X	F(x)	%
Si	1	10%
No	9	90%

Gráfica



Interpretación

El 90% de los reclutadores respondió que no basta solamente con la solicitud de empleo para los diversos niveles de estudio pues existen puestos que necesitan de mucha información, para los niveles profesionales mencionan que sería mejor que estos presentaran su Curriculum vitae pues muestra información mas detallada sobre el perfil académico y laboral del buscador de empleo.

4. ¿Qué dificultades encuentra normalmente en la ejecución de su trabajo?

- Demora en la colocación de un puesto cuando los buscadores no cumplen las especificaciones.
- Llegan muchos buscadores de empleo y no se da abasto para atenderlos a todos.
- Falta de comunicación entre el personal de la institución.
- No hay muchas ofertas de empleo por parte de las empresas y en muchas ocasiones solo se encuentran por temporadas
- La mayoría de los buscadores de empleo son estudiantes que no pueden cubrir un horario específico de trabajo porque estudian.
- No hay actualización oportuna sobre las vacantes que se ofrecen.
- El lugar de trabajo esta muy reducido.

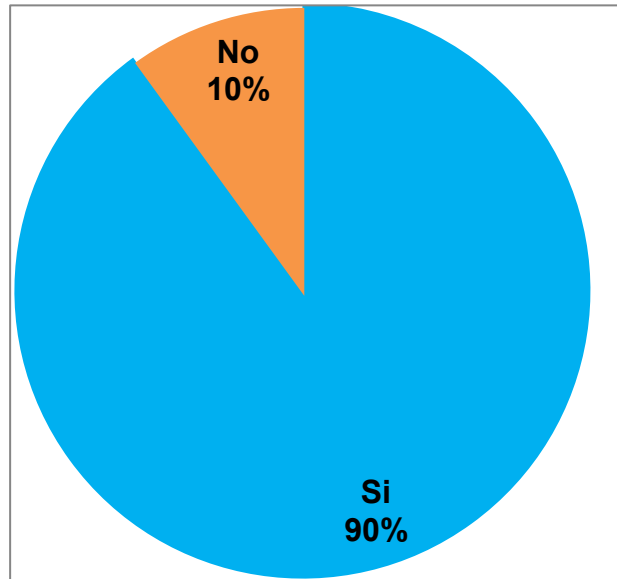
5. ¿Considera que el proceso de reclutamiento necesita de mejoras?

- Si No

Tabulación

X	F(x)	%
Si	9	90%
No	1	10%

Gráfica



Interpretación

Se necesita de mejoras porque los reclutadores consideran que es muy tardado el proceso, además que el personal no cuenta con la capacitación suficiente para la realización de sus actividades, por ejemplo la persona que está encargada de apoyar a los buscadores a capturar los datos ya es una persona de edad avanzada, que no tiene conocimiento de la actividad que realiza lo cual tropieza el proceso.

CONCLUSIÓN

La presente tesis tuvo como objetivo conocer el proceso que realiza el Servicio Estatal de Empleo del Estado de Tabasco la cual se detectando a través de encuestas aplicadas donde se mostraron las fallas del proceso.

Así mismo conocer los medios que utiliza esta institución para publicar las vacantes como lo es el servicio de vinculación directa y a través de internet.

La importancia de este servicio que se ofrece ayuda en gran manera a la tasa de desempleo que existe dentro del Estado, ya que el problema que presenta en cuanto al índice nacional es alta la cual se ve dificultada por que las empresas contratan personal fuera de este Estado.

Los resultados que se obtuvieron en dichas encuestas sirvieron para realizar propuestas que ayudarán en gran manera a tener más eficiencia y eficacia al recurrir a este servicio.

Se determinó que los usuarios recurren más de una vez a esta institución a pesar de las condiciones que presenta este servicio ya que es totalmente gratuito y no tienen otra opción que regresar.

Dentro de las propuestas que se hacen y considero se debería ser mas énfasis es la falta de comunicación que existe entre los empleados, lo cual dificulta este proceso en la que cual debe existir más relación ya que la cultura laboral que maneja esta institución es muy deficiente.

El SEET tiene mucho que mejorar y sobre todo poner en práctica estas propuestas ya que sirven de mejora tanto para el personal que labora en la institución como para los usuarios, para que se tenga un mejor concepto como institución y así cumplir con sus objetivos.

PROPUESTAS

- **Capacitación constante de sus empleados**

Se hace esta propuesta con el fin de que los empleados sean más eficientes y eficaces en la realización de sus tareas porque les hace falta capacitación en temas como atención al cliente y manejo de computadoras al personal de apoyo.

- **Actualización veraz y oportuna de las ofertas de empleo que permita tener datos oportunos de las vacantes ofrecida en los diversos medios de difusión que maneja la institución.**

Se determino esta propuesta debido a que la información publicada en los diversos medios de difusión no es oportuna ya que las ofertas de empleo han sido cubiertas y aún aparecen registradas como vacantes.

- **Integración de más módulos para la atención de los buscadores de empleo.**

Se hace esta propuesta debido a que los módulos para que se atiendan a los buscadores de empleo no abastecen lo cual hace más tardado el proceso.

- **Proponer a las empresas programas que apoyen a estudiantes para que estos puedan desarrollarse en el ámbito laboral.**

Se sugiere este apoyo a las empresas ya que la mayoría de los buscadores de empleo son estudiantes que tienen el conocimiento para desempeñar un puesto, pero no son contratados por no poder cumplir tiempo completo con la empresa.

- **Se sugiere un mejor acondicionamiento del lugar de trabajo esto incluye la infraestructura como el material de trabajo.**

Esto se debe a que los materiales de trabajo, por ejemplo las maquinas son obsoletas y no tienen mantenimiento constante lo cual dificulta la captura de algún dato, así como la infraestructura del área de vinculación, la cual resulta demasiado reducida en relación a la gente que recibe.

- **Desarrollar una mejor comunicación entre los empleados ya que existe ausencia de trabajo en equipo.**

Esto se sugiere porque no existe mucha comunicación entre los empleados, ya que existen rivalidades entre ellos.

- **Se sugiere que se diseñe un formato de solicitud de empleo con datos que sean los apropiados para que sean enviados a entrevista a las empresas.**

Esta sugerencia se hace porque solicitan documentación que no es necesaria al momento de reclutar, como en el caso de copia del acta de nacimiento, que no queda registrada en el sistema y que no es empleada durante el proceso. ANEXO (A-1)

- **Diseñar un formato donde se publiquen las vacantes localizadas en el acceso a la institución.**

Esto se debe a que la lista de vacantes que se coloca en la entrada de la institución no es muy visible y esta mal distribuida. ANEXO (A-2)

BIBLIOGRAFÍA

1. Arias, F., Administración de recursos humanos, editorial Trillas, México, 2003.
2. Cicero, M. y Moreno, S., Teoría y técnica de la entrevista, editorial Impromar, México, 2000.
3. Baca G, Evaluación de proyectos, editorial Mc Graw Hill, México, 5^a edición, 2006.
4. Baptista, L., Fernández, C., y Hernández, S., Metodología de la investigación, editorial Mc Graw Hill, México, 2006
5. Bohlander G, administración de recursos humanos, editorial Thompson, México, 2007.
6. Butteriss M, reinventando recursos humanos, editorial Edipe, México, 2000.
7. Chiavenato I, administración de recursos humanos, editorial Mac Graw Hill. México, 8^a Edición, 2007.
8. Chiavenato I, gestión del talento humano, editorial Mc Graw Hill, México, 1^a Edición, 2002.
9. Cooper, reclutamiento y selección, editorial Parainfo, México, 2004.
10. Dessler G, Administración de personal, editorial Prentice. México, 6^a Edición, 2001.
11. Grados, J. Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal, editorial Manual moderno. México, 2003.

12. Grados, J. y Sánchez E., La entrevista en las organizaciones, editorial Manual moderno, México, 2004.
13. Llanos R., J., Integración de recursos humanos, editorial Trillas, México, 2005.
14. Pastor, Estadística básica, editorial Trillas, México, 2001.
15. Robbins S., C., administración, editorial Pearson. México, 2008.
16. Reyes A, Administración Del Personal Relaciones Humanas, Editorial Limusa, México, 1ª Edición, 1ª Parte, 2002.
17. Rodríguez Valencia J, administración Moderna Del Personal, Editorial Thompson, México, 6ª Edición, 2002.
18. Tyson Y. Administración de personal, editorial Trillas, México 1995.
19. Valle R, La gestión de recursos humanos, editorial Mc Graw Hill, México, 1999.
20. Werther B, Jr. Administración Del Personal y Recursos Humanos, Editorial Mc Graw Hill, México, 2002.
21. Wilson Jr., Cazadores de cabeza, Editorial Océano, México, 2000.

ANEXOS



BUSCADORES DE EMPLEO

Universidad de sotavento

Fecha: / /

Edad: _____ sexo: _____ Grado de estudio: _____

Buenos días (Tardes):

El siguiente cuestionario servirá para elaborar una tesis profesional acerca del proceso de reclutamiento en el SEET servicio estatal de empleo de Tabasco, para ello necesitas responder las siguientes preguntas las cuales serán confidenciales y anónimas.

Te pedimos que contestes este cuestionario con la mayor sinceridad posible.

Si NO PUEDE contestar una pregunta o si la pregunta no tiene sentido para usted, por favor pregúntele a la persona que le entregó este cuestionario.

1. ¿ A través de que medio se enteró usted del SEET o de la oferta de empleo?

- Revista
- Portal de internet
- Carteles
- Otros _____

2. ¿ Cuantas veces ha recurrido al SEET?

- 1 vez
- 2 veces
- Más de 2 veces.
-

3. Cuando he recurrido al SEET he logrado asistir a varias entrevistas para empleos

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Pocas veces
- Nunca

4. Las vacantes a las que he sido enviado son adecuadas para mis conocimientos y experiencia.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Pocas veces
- Nunca

5. Las veces que he recurrido al SEET he logrado conseguir empleo

- Ninguna
- 1 vez
- Mas de 1 vez

6. Como considera el servicio que ofrece el SEET?

- Muy bueno
- Bueno
- Ni bueno, ni malo
- Malo
- Muy malo

7. Considera que el personal que labora en el SEET esta realmente capacitado?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo.

8. Que mejoraría de esta institución?

- Atención al cliente
- El personal
- El proceso de reclutamiento
- Medios de difusión de las ofertas de empleo.
- Otros _____

¿Por qué?

9. ¿Volvería al SEET en busca de un empleo?

- Si
- No

¿Por qué?

10. ¿Considera que existe algún tipo de discriminación o favoritismo en esta institución?

- Si
- No

¿Por qué?



Edad: _____ sexo: _____ Antigüedad en el puesto: _____

Buenos días (Tardes):

El siguiente cuestionario servirá para elaborar una tesis profesional acerca del proceso de reclutamiento en el SEET servicio estatal de empleo de Tabasco, para ello necesitas responder las siguientes preguntas las cuales serán confidenciales y anónimas.

Te pedimos que contestes este cuestionario con la mayor sinceridad posible.

Si NO PUEDE contestar una pregunta o si la pregunta no tiene sentido para usted, por favor pregúntele a la persona que le entregó este cuestionario.

6. ¿Los medios por los cuales se dan a conocer las vacantes son los más adecuados?

- Si
- No

¿Por qué?

7. Considera que los requisitos de documentación que se le piden a los buscadores de empleo son:

- Insuficientes
- Suficientes
- Excesivos

¿Por qué?

8. ¿Considera que el formato de solicitud de empleo es el adecuado para los diversos niveles de estudio de las vacantes?

- Si
- No

¿Por qué?

9. ¿Qué dificultades se encuentra normalmente en la ejecución de su trabajo?

-

10. ¿Considera que el proceso de reclutamiento necesita de mejoras?

¿Cuales?

- Si
- No

SOLICITUD DE EMPLEO (A-1)

DATOS DEL BUSCADOR DE EMPLEO

SEET

NOMBRE COMPLETO: _____

EDAD: _____ **SEXO:** _____ **NACIONALIDAD:** _____

DIRECCIÓN: _____

ESCOLARIDAD: _____

ESTADO CIVIL: _____

TELÉFONO: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

EXPERIENCIA LABORAL:

FORMATO DE PUBLICACIÓN DE VACANTES (A-2)

OFERTAS DE EMPLEO

PUESTO	EMPRESA	NUMERO DE VACANTES	SEXO	REQUISITO