

# GUÍA DE ORIENTACIÓN, INFORMACIÓN Y BÚSQUEDA DE EMPLEO DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE PANAMÁ



**Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral**  
Dirección General de Empleo

República de Panamá, agosto de 2007

**Este documento es propiedad del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral de la República de Panamá y ha sido elaborado por su Dirección General de Empleo.**

**Dirección General de Empleo, equipo responsable:**

- Javier Smith, Director General de Empleo
- Jorge Gasnell, Subdirector General de Empleo
- Benedicta Castillo de Montenegro, Asistencia Ejecutiva Técnica
- Ernesto Fuentes, Jefe del Departamento de Mano de Obra
- Erick Rodríguez, Jefe del Departamento de Integración Socioeconómica de Personas con Discapacidad

**Coordinación de la Asistencia en MITRADEL:**

- Benedicta Castillo de Montenegro, Asistencia Ejecutiva Técnica

**Equipo encargado de la elaboración del trabajo:**

- Benedicta Castillo de Montenegro
- Diana de García
- Joana Durango
- Natalie Vallarino
- Juan Miguel de Pablo Urban

**Grupo colaborador:**

- D.G. Empleo, Sede Central: Marisol de Osorio, Mirna Olmos, Elvia Rosa Ruiz, Shirley Bonitto, Elis del Castillo, Sauri Buenaño, Ana Teresa Meneses, Esther Valencia.
- Oficinas Regionales SERPE: Yahaira Moreno, Yessenia Solís, Miguel Cubilla, Ariel E. Gracia, Anayansi Rodríguez, Silka Pérez, José Luís Quijano, Marissa Álvarez, Bernarda de Vargas, Mara Rodríguez.
- Oficina de Zona Libre de Colón: Ester de Muñoz.
- INADEH: Larissa Rodríguez.
- MEDUCA: Lourdes Zeballos, Delis Escudero.
- Escuela Taller de Panamá: Griselda E. Bolaños.
- Escuela Taller de Colón: Edith Maria Castillo.
- Agenda Económica de la Mujer: Nereida Ruiz.

**Coordinación técnica del equipo de trabajo:**

- Juan Miguel de Pablo Urban, Asistencia Técnica del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España y del Servicio Andaluz de Empleo (SAE) de la Junta de Andalucía.

**Dirección del Programa de Formación Ocupacional e Inserción Laboral (FOIL) en Panamá:**

- Salvador Muñoz Martínez.

**Coordinación Regional del Programa de Formación Ocupacional e Inserción Laboral (FOIL):**

- Ignacio Nicolau Ibarra.



Panamá, 31 de agosto de 2007.

**Este trabajo ha sido desarrollado dentro del Programa de Formación Ocupacional e Inserción Laboral de la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI) con la colaboración del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España y del Servicio Andaluz de Empleo de la Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía.**

## INDICE

### Introducción

1. La Orientación Ocupacional en el Servicio Público de Empleo de la República de Panamá (SERPE)
2. Proceso de implantación funcional del área de Orientación Ocupacional: niveles de actuación.
3. La orientación ocupacional en la atención a personas con discapacidad
4. Procedimiento de gestión
5. Objetivos generales y específicos de la Guía
6. Actuaciones que se desarrollan
7. Personas usuarias
8. Guía de Orientación Ocupacional
  - 1) Justificación
  - 2) Definición de Orientación Ocupacional
  - 3) Objetivos
  - 4) Metodología
  - 5) Personas usuarias
  - 6) Fases del proceso de orientación
    - 1.- Entrevista de acogida
    - 2.- Entrevistas personalizadas
    - 3.- Devolución de resultados
    - 4.- Seguimiento y monitoreo
9. Guía de Información Profesional
  - 1) Justificación
  - 2) Definición de Orientación Ocupacional
  - 3) Objetivos
  - 4) Metodología
  - 5) Personas usuarias
  - 6) Módulos elaborados de Información Profesional
10. Guía de Búsqueda de Empleo
  - 1) Justificación
  - 2) Definición
  - 3) Objetivos
  - 4) Metodología
  - 5) Personas usuarias
  - 6) Módulo 1: ¿Dónde buscar empleo?
  - 7) Módulo 2: ¿Cómo buscar empleo?
  - 8) Módulo 3: ¿Con qué instrumentos cuento?
  - 9) Módulo 4: ¿Qué puedo encontrar?
- Transparencias
11. Referencias bibliográficas y documentales

## Presentación

Un servicio público de empleo es una herramienta imprescindible para poder conocer la realidad del mercado de trabajo de un país. Gracias al proceso de intermediación y vinculación entre las personas que ofrecen empleo y las personas que lo demandan, del registro de los puestos de trabajo ofertados como vacantes y de las ocupaciones que presentan las personas demandantes de empleo, se obtiene información crucial que permite acceder a las necesidades de personas trabajadoras y de las empresas así como planificar acciones y programas que corrijan los desequilibrios observados, es decir, permite el desarrollo de políticas activas de empleo.

El Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, a través de la Dirección General de Empleo, realiza una apuesta importante para poner en marcha un Servicio Público de Empleo, el SERPE, como un medio para que la población panameña reciba una atención de calidad en el acceso al mundo del trabajo y en la facilitación de mano de obra adecuada para las empresas que así lo requieren. En esta dirección se ha iniciado un sólido proceso de modernización del Servicio Público de Empleo con énfasis en su desconcentración y descentralización, con la apertura o mejora de oficinas de empleo, con la actualización de los aplicativos informáticos de gestión de empleo, con el diseño e implementación del Observatorio del Mercado Laboral, la realización de estudios sobre el mercado de trabajo y sobre las necesidades de capacitación en el país y la elaboración de manuales sobre el modelo estructural y funcional del SERPE.

En el presente año 2007, se ha procedido a avanzar un paso más en el proceso descrito, con el desarrollo del área de Orientación Ocupacional, al objeto de ofrecer a la población usuaria del SERPE una atención más profesional y especializada, con la implementación de los procesos de orientación ocupacional, información profesional y desarrollo de habilidades en búsqueda de empleo. Con la participación y colaboración del Programa de Formación Ocupacional e Inserción Laboral (FOIL), que la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI) desarrolla en Centroamérica y República Dominicana, y del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, a través de sus asistencias técnicas, se está fortaleciendo las capacidades técnicas y humanas del SERPE, y consiguiendo notables avances en los objetivos que el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral tiene establecidos.

*Por una nueva cultura laboral*  
*Javier Smith*  
*Director General de Empleo*

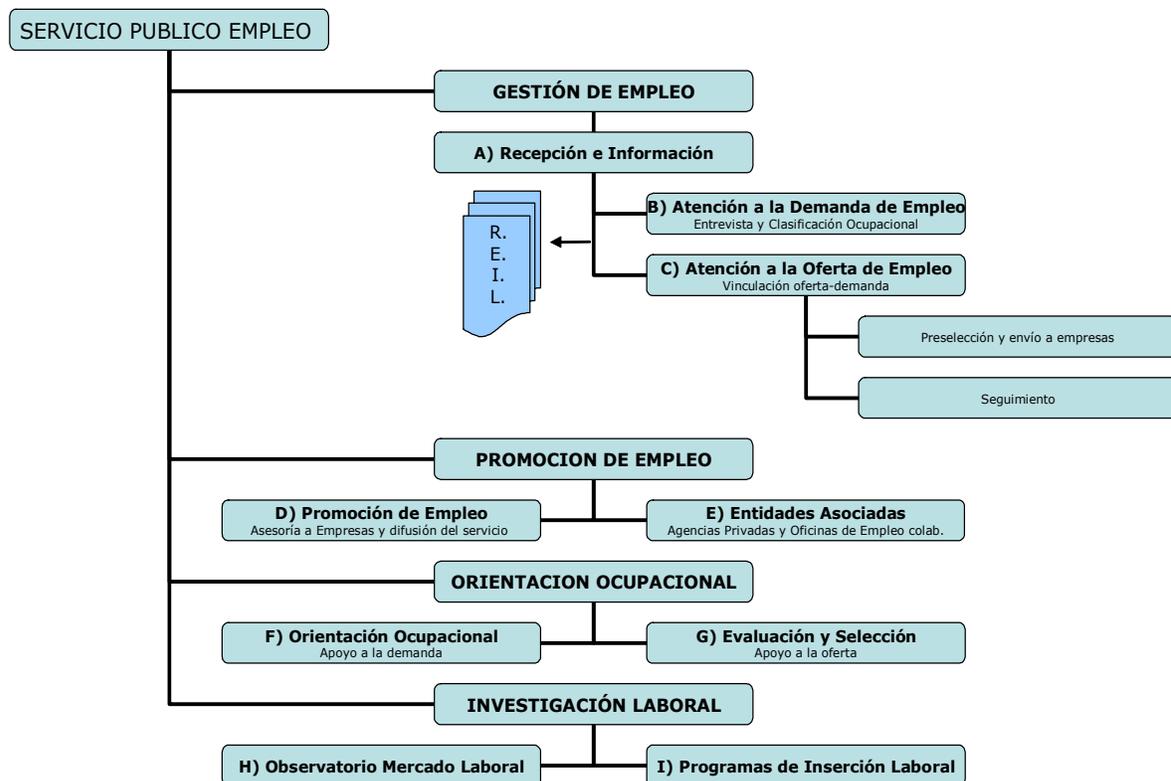
## 1. La Orientación Laboral en el Servicio Público de Empleo de la República de Panamá (SERPE)

Las áreas funcionales definidas en el Manual del Servicio Público de Empleo de la República de Panamá, SERPE (2006), son las siguientes:

- A) Gestión de Empleo
- B) Promoción de Empleo
- C) Orientación Ocupacional
- D) Investigación Laboral.

El gráfico funcional establecido en el plan de modernización del SERPE (2006) es el que a continuación se destaca:

### Propuesta Unificada: FUNCIONES

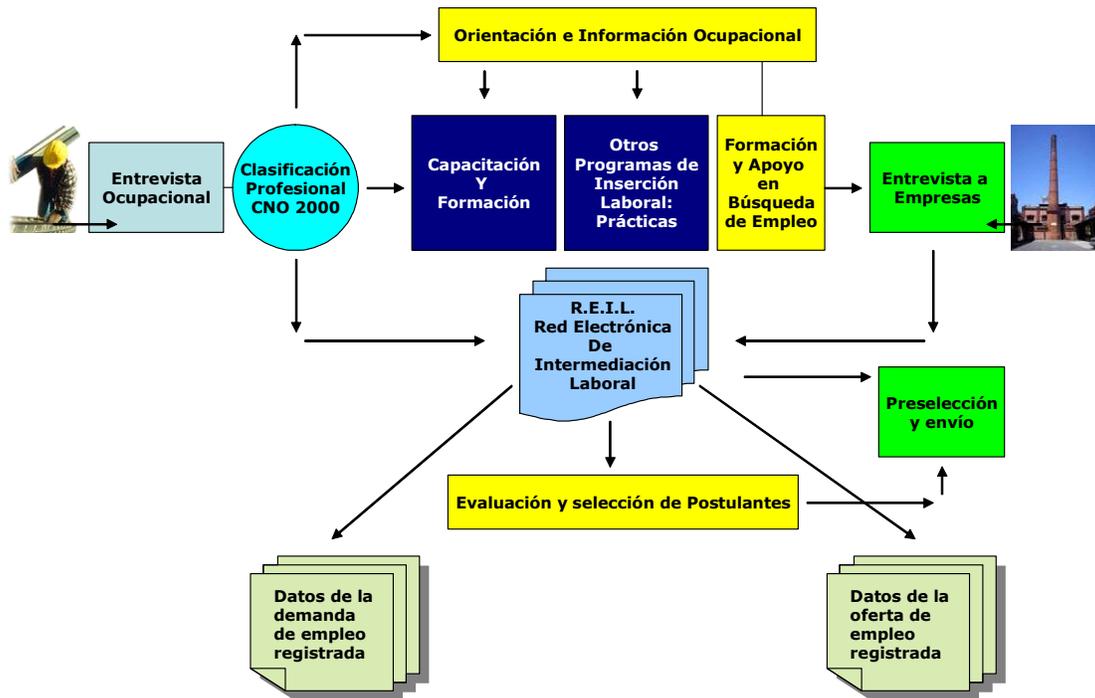


El área de Orientación Ocupacional es la encargada de los procesos de apoyo y acompañamiento a las personas demandantes de empleo en su toma de decisiones a nivel profesional, en los procesos de búsqueda activa de empleo y en los de motivación e información para la mejora de la inserción laboral de las personas inscritas en el Servicio Público de Empleo, a su vez, realiza evaluaciones profesionales y procesos de selección técnica como apoyo a la captación y envío de personas candidatas a las vacantes presentadas por las empresas. Incluye dos subáreas: la de orientación ocupacional y la de evaluación y selección.

- A) Subárea de **Orientación Ocupacional**: Es la encargada de los procesos de información y orientación profesional a las personas demandantes de empleo así como de la realización de actuaciones para la mejora de la ocupabilidad de las personas inscritas en el Servicio Público de Empleo.
- Realiza acciones de información profesional a personas demandantes de empleo sobre mercado de trabajo, salidas profesionales, capacitación y empleo.
  - Realiza acciones de orientación ocupacional, vocacional y laboral, para facilitar la toma de decisiones de las personas que lo requieren.
  - Realiza acciones de apoyo a los procesos de búsqueda activa de empleo, con la formación en técnicas de búsqueda de empleo y en la constitución de grupos de búsqueda activa de trabajo.
  - Realiza acciones de motivación y apoyo a la inserción laboral de personas demandantes de empleo.
- B) Subárea de **Evaluación y Selección**: Es la encargada de realizar evaluaciones profesionales de las personas candidatas a vacantes presentadas en el servicio así como de procesos de selección técnica de recursos humanos para apoyar a las empresas y facilitar una mejor vinculación y encaje de las personas candidatas en los puestos ofertados.
- Evalúa profesionalmente a personas demandantes de empleo para conocer su nivel de calificación en la ocupación.
  - Realiza procesos técnicos de selección de personal para cubrir vacantes con la mayor eficacia y adecuación.
  - Realiza informes de las necesidades de capacitación detectadas así como de la necesidad de establecer programas de habilidades para la inserción sociolaboral de las personas demandantes de empleo.

Estos procesos pueden ser observados en el gráfico siguiente, donde se destaca la participación del área de Orientación Ocupacional (marcadas en color amarillo) tanto en el ámbito de atención a la oferta como a la demanda de empleo.

## PROCESOS DE GESTIÓN DE EMPLEO



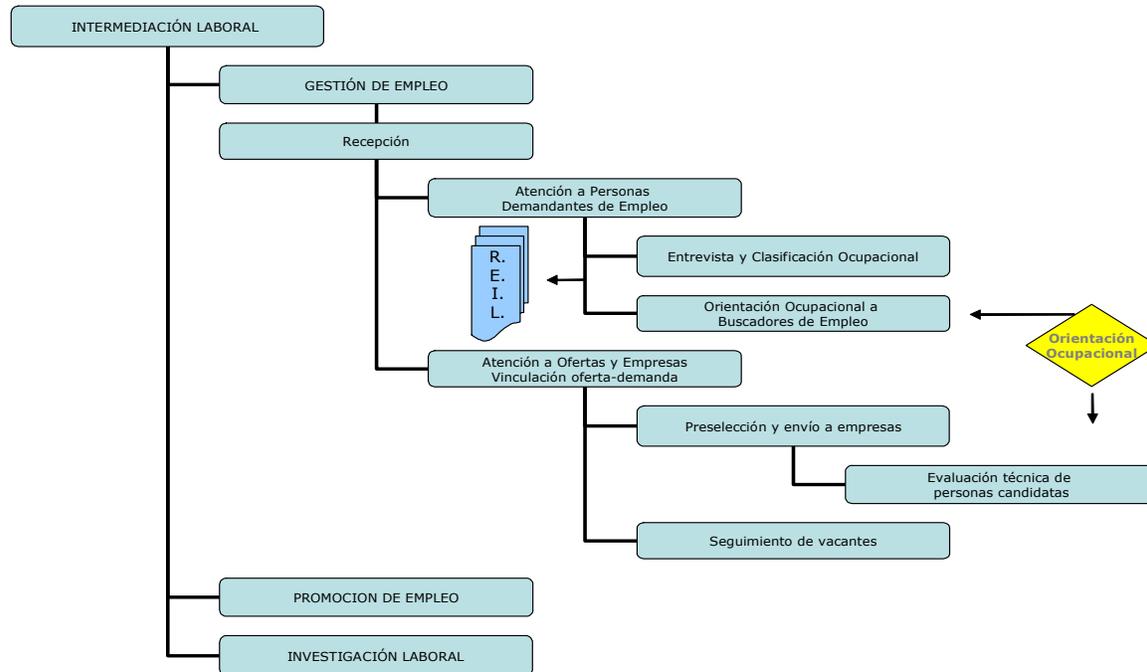
Para el proceso de implantación de las acciones de orientación ocupacional así como de evaluación y selección, y mientras no existiera el financiamiento para dotar a las Oficinas de Empleo del SERPE del recurso humano necesario, se estableció que el personal técnico de gestión de empleo fuera el encargado de incorporar estas actuaciones.

Los procesos de orientación ocupacional, toma de decisiones para la elección de una ocupación, información laboral, motivación y asesoramiento para la búsqueda activa de empleo, correspondería al personal que desarrolla las entrevistas ocupacionales.

La evaluación profesional y selección técnica de personal para cubrir ofertas de empleo registradas en el SERPE así como el asesoramiento de las personas candidatas en la mejora de su desempeño en las entrevistas de trabajo y en los procesos de selección, correspondería al personal que desarrolla el trabajo de preselección y envío.

En el siguiente gráfico se observa la primera fase de incorporación de actuaciones en materia de orientación ocupacional:

Propuesta Unificada: FUNCIONES  
1ª Fase de Implantación de los Procesos de Orientación Ocupacional



En el momento en que se posean los recursos necesarios se implementarán el área funcional de forma diferenciada, como aparece en el gráfico general del diseño del Servicio Público de Empleo.

## 2. Proceso de implantación funcional del área de Orientación Ocupacional: niveles de actuación

El área de Orientación Ocupacional se concibe como la encargada de asesorar, coordinar y ejecutar procesos de apoyo, consejería y acompañamiento a los buscadores de empleo sujetos de atención del SERPE y proyectos especiales de la DIGE, para coadyuvar en la toma de decisiones a nivel ocupacional y /o profesional, en la búsqueda activa de empleo, y en las acciones de motivación e información para la mejora de la inserción laboral, a su vez realiza evaluaciones profesionales en la selección técnica como apoyo a la captación y envío de personas preseleccionadas, candidatas a puestos vacantes presentados por la empresa.

Una vez propuesto el proceso de implantación y, conociendo los recursos asignado, se establecen diversos niveles de actuación:

**Nivel 1:** De facilitación de aquella información profesional oportuna sobre las opciones de las personas demandantes de empleo, detección de necesidades y expectativas de las personas usuarias así como eje de la derivación a otros servicios que fuesen requeridos. Se realiza en la entrevista ocupacional y en los procesos de preselección y envío a empresas. Es de abordaje rápido.

Se centra en las siguientes actividades:

- Recepción: Informa orienta y canaliza a personas usuarias para su atención en los diferentes servicios
  - o Informa y orienta sobre el SERPE y sus programas o proyectos
  - o Capta, entre las personas que están en el sistema y regresan al SERPE por no encontrar empleo, a las que requieran incorporarlas en acciones programadas de técnicas de búsqueda de empleo, registrando en el sistema el requerimiento del servicio y su atención.
- Atención a la demanda de empleo:
  - o Informa sobre los procesos de mejora de la inserción laboral de las personas desempleadas.
  - o Capta necesidades específicas de las personas buscadoras de empleo (por desconocimiento de su potencial, por presentar presentan desmotivación, falta de información sobre el mercado laboral, la importancia de su curriculum y de la entrevista de selección).
  - o Ubica candidatos en los diferentes talleres grupales programados, especialmente en los talleres de búsqueda de empleo (en coordinación con el Nivel 2).

- Detecta personas candidatas que no tienen posibilidades en el sector formal y que presentan interés y experiencia y/o conocimientos en una actividad microempresarial para la orientación en autogestión empresarial en coordinación con Jefaturas del Departamento.
- Atención a la oferta de empleo:
  - Coordina con el Nivel 2 para la realización de los talleres de búsqueda de empleo a personas usuarias inscritas en las ocupaciones mayormente demandadas por el sector empresarial y sujeto a preselección para envío a las empresas.
  - Orienta a las empresas a fin de potenciar a las personas trabajadoras inscritas en el SERPE, eliminando todo viso de discriminación para su inserción laboral.
  - Detecta personas candidatas que no preseleccionan para puestos en el sector formal pero que presenten interés y conocimientos en actividades microempresariales y/o de autogestión empresarial, canalizando a la Jefatura del Departamento para la coordinación del apoyo pertinente.

**Nivel 2:** De coordinación y ejecución de sesiones informativas, jornadas y talleres grupales a personas demandantes de empleo o en transición al mundo del trabajo, atención personalizada especializada de personas buscadoras de empleo que así lo necesiten y participación en los procesos de evaluación y selección de candidatos para vacantes y/o preselección a colectivos de alto nivel ejecutivo.

Se centra en las siguientes actividades:

- Programa, imparte y evalúa jornadas de información, inducción y orientación profesional a diferentes colectivos:
  - Talleres grupales específicos según las necesidades detectadas en personas buscadoras de empleo (información, motivación, planificación y desarrollo de habilidades)
    - Técnicas de búsqueda de empleo
    - Inducción a SERPE
    - Información sobre mercado laboral, ocupaciones, oferta de capacitación, etc.
  - Talleres para personas egresadas o graduandos de colegios secundarios y universidades, en coordinación con la Jefatura del Departamento y las Oficinas Regionales, con apoyo interinstitucional o extrainstitucional.
  - Talleres de inducción e información a personas demandantes de empleo sobre proyectos de la DIGE ajustados a sus necesidades y/o requerimientos.

- Orienta ocupacionalmente, de forma personalizada y especializada, a personas demandantes de empleo que requieran apoyo intensivo en los procesos de planificación, información, motivación y desarrollo de habilidades en la búsqueda de empleo.
- Evalúa a personas demandantes de empleo para conocer sus capacidades y recursos así como realiza la selección técnica de personal para vacantes presentadas en el SERPE y de proyectos especiales.
- Coordina con los diferentes Departamentos de la DIGE para inclusión de la población vulnerable en cualquiera de sus acepciones para su planificación programática.
- Asesora, capacita y coordina técnicamente la labor de orientación ocupacional del personal técnico de empleo.
- Potencia la labor de la orientación ocupacional para el empleo con diferentes instituciones (departamentos de psicología de universidades, departamentos de recursos humanos) en bien de la comunidad.

### **3. Aplicación de la orientación ocupacional en la atención a personas con discapacidad**

La Orientación Ocupacional en el Departamento de Integración Socioeconómica de las Personas con Discapacidad se establece de forma integral en el proceso de atención, es decir, inserta en el proceso de entrevista ocupacional, de preparación al mundo del trabajo y en el proceso de selección y adecuación al desarrollo de los puestos de trabajo vacantes. La intervención requiere de un equipo de profesionales técnicos con formación académica y experiencia práctica en el área de discapacidad y rehabilitación que complemente la acción orientadora con el conocimiento de los diferentes tipos de handicaps y de sus procesos de adaptación e inserción laboral de las personas afectadas por discapacidad.

#### **Proceso de orientación ocupacional de la persona con discapacidad**

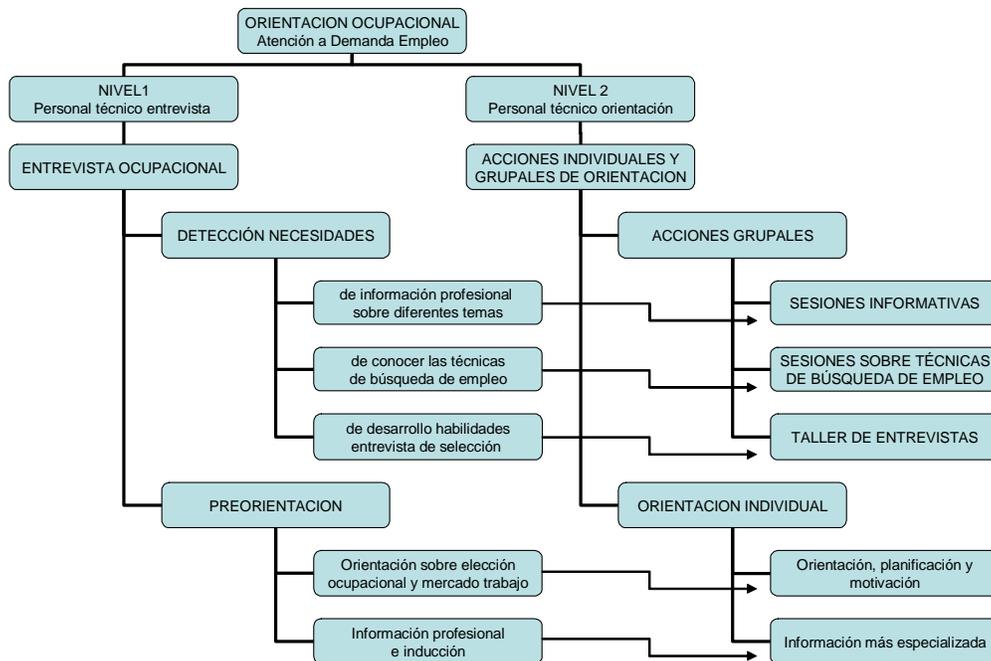
- Realiza la entrevista inicial de forma más completa que la realizada a personas demandantes de empleo sin discapacidad. Además de la captación de los datos personales, socioeconómicos, formación académica, experiencia laboral, aspiraciones ocupacionales y salariales incluye la recepción de la hoja de vida de la persona buscadora de empleo, diagnóstico médico y cartas de referencia laboral en caso de que estas existan, esta información obtenida es registrada en la base de datos del sistema de intermediación laboral.
- Interpreta los informes médicos, pronósticos laborales e informes psicoeducativos de la persona buscadora de empleo con discapacidad.
- Orienta sobre aspectos legales, derechos y deberes laborales a las personas buscadoras de empleo.
- Orienta sobre las demandas del mercado laboral, según el interés, perfil, capacidades y limitaciones de la persona buscadora de empleo
- Brinda asesoría individualizada a la persona buscadora de empleo de las necesidades de capacitación, formación y orientación según el tipo de empleo buscado y sus capacidades, así como proporciona información sobre diferentes centros, instituciones y asociaciones de y para personas con discapacidad en las cuales se puede recibir dicha capacitación y formación.
- Asesora sobre la elaboración de hoja de vida, comportamiento en una entrevista de trabajo, conductas laborales y técnicas de búsqueda de empleo.
- Brinda asesoría a nivel técnico sobre las recomendaciones y adaptaciones laborales en caso de que sean necesarias

- Realiza jornadas de orientación ocupacional en grupos de personas buscadoras de empleo con discapacidad.

#### 4. Procedimiento de gestión

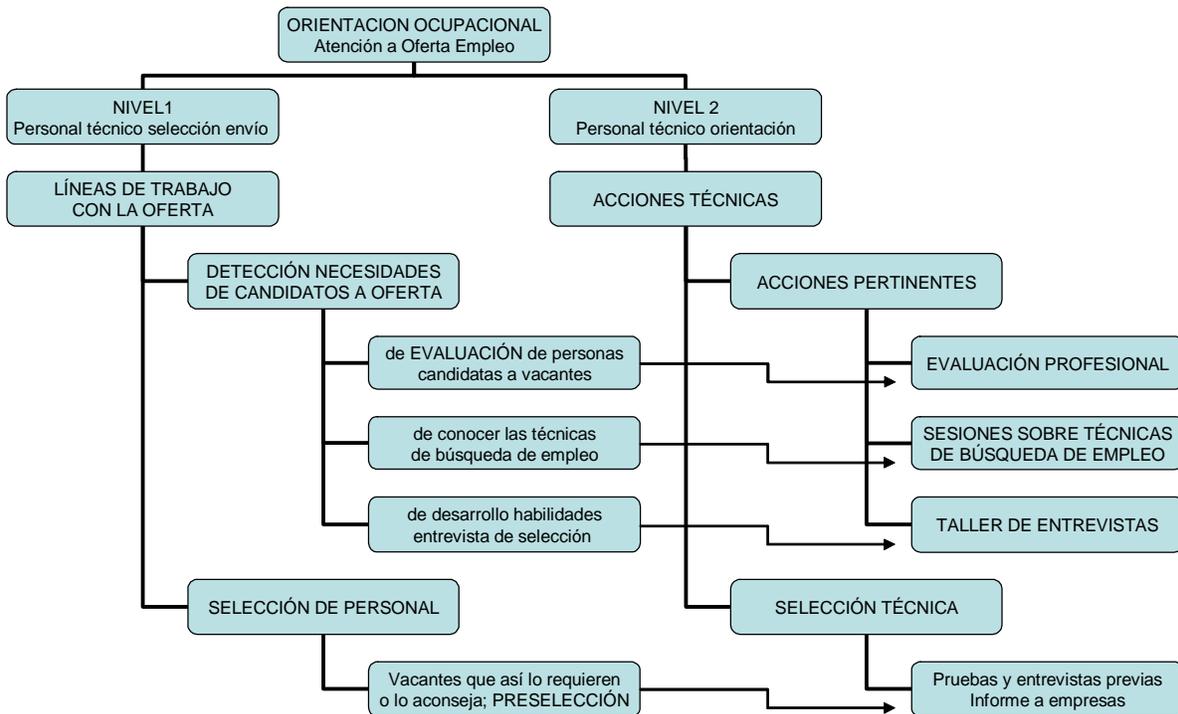
El procedimiento de gestión en el área funcional de Orientación Ocupacional, como se ha mencionado anteriormente, se dirige a través de las áreas de Atención a la Demanda y Atención a la Oferta, en los niveles de atención previa (Nivel 1) y atención especializada (Nivel 2). Se pueden observar las líneas de flujo que son acordes a cada una de las vías.

En el caso de la atención a la demanda de empleo, queda claro que es la entrevista ocupacional inicial el elemento primordial para establecer qué tipo de acciones se desarrollarán de forma directa y cuáles serán derivadas a atención especializada. La tarea más importante es realizar una adecuada detección de necesidades que permita discriminar, entre los servicios posibles, aquellos que son susceptibles de ser ofrecidos.



Además del proceso de detección de necesidades, se podrán desarrollar actuaciones directas de información u orientación profesional sí como de inducción al SERPE. En el caso de que las actuaciones requieran un trabajo más exhaustivo, mayor tiempo o especialización, serán derivados a Nivel 2. En el caso de las Oficinas Regionales, y mientras no exista personal suficiente de orientación, se desarrollarán las acciones de nivel 1 y aquellas de nivel 2 que se consideren oportunas (sesiones de inducción al SERPE, técnicas de búsqueda de empleo...).

En el área de Atención a la Oferta, igualmente se preestablecen los cauces de detección de necesidades de los demandantes en función de las ofertas y vacantes existentes, así como la determinación de la oportunidad para realizar procesos de selección técnica si las vacantes así lo requieren.



## 5. Objetivos generales y específicos de la Guía

### - Objetivos Generales

1. Facilitar el proceso de orientación ocupacional al personal técnico del Servicio Público de Empleo (SERPE).
2. Sistematizar las acciones utilizadas en orientación ocupacional de las personas usuarias del servicio público de empleo.

### - Objetivos Específicos

1. Describir los pasos a seguir en cada una de las acciones de orientación ocupacional y seguimiento de las personas usuarias del servicio público de empleo.
2. Sistematizar la planificación y organización de las secciones informativas jornadas y taller grupales dirigidas a colectivos en transición al mundo del trabajo
3. Brindar al personal técnico del SERPE instrumentos para una atención especializada a personas buscadoras de empleo que lo necesiten.
4. Brindar al personal técnico del SERPE instrumentos para orientar ocupacionalmente a las personas demandantes de empleo que así lo requieran.
5. Establecer pautas y procedimientos para dirigir inducción a grupos interesados en proyectos especiales en el área de inserción laboral.
6. Descentralizar las acciones de orientación ocupacional a nivel de las oficinas regionales del SERPE a través del personal técnico del SERPE.
7. Proporcionar el mejoramiento profesional del personal técnico del SERPE en la temática sobre orientación profesional para el empleo.

## 6. Actuaciones que se desarrollan

- Orientación ocupacional individualizada
- Información y desarrollo de habilidades en búsqueda de empleo
  - o Sesión informativa de técnicas de búsqueda de empleo

- Taller de entrevista
- Información profesional
  - Inducción al SERPE
  - Información profesional a centros educativos
  - Otras

## 7. Personas usuarias

- En general, personas desempleadas inscritas en las Oficinas de Empleo del Servicio Público de Empleo (SERPE).
- En particular:
  - personas que no tienen definido sus objetivos profesionales, es decir, no saben qué ocupación elegir ni en qué pueden trabajar.
  - Personas que necesitan cambiar de ocupación debido a las exigencias del mercado laboral.
  - Personas que requieren un replanteamiento de su proyecto vocacional-ocupacional.
  - Personas que requieren información profesional actualizada del mercado de trabajo, de la oferta de capacitación, de los recursos existentes, de las ocupaciones, etc. para su toma de decisiones al objeto de mejorar su ocupabilidad y acelerar su inserción laboral.
  - Personas que requieren desarrollar habilidades en la búsqueda activa de empleo.
  - Personas que desconocen las técnicas de búsqueda de empleo.
  - Personas desempleadas que se encuentran desmotivadas en su actividad de búsqueda de empleo.
- Personas que están en proceso de capacitación o formación y próximos a incorporarse al mercado laboral.
- Personas egresadas de la formación profesional y técnica.
- Personas egresadas de la formación universitaria.

## GUIA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL

## 8. Guía de Orientación Ocupacional

### 1. JUSTIFICACIÓN

El desarrollo y modernización de los servicios públicos de empleo en Centroamérica, y especialmente el proceso desarrollado en los últimos años por el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral de la República de Panamá en el diseño, estructura, funciones e implementación del SERPE, Servicio Público de Empleo, ha supuesto concentrar esfuerzos en la elaboración de materiales y productos que incidan en la mejora de la ocupabilidad de las personas demandantes de empleo así como en una atención más planificada para cubrir las vacantes que la oferta de empleo genera.

En la línea de estos esfuerzos, se presenta la Guía de Orientación Ocupacional, al objeto de facilitar a las personas demandantes de empleo panameñas la toma de decisiones para la inserción laboral, el acceso a elecciones ocupacionales y profesionales ajustadas al mercado de trabajo y el desarrollo de itinerarios individualizados de inserción profesional basados en un asesoramiento personalizado que incremente la eficacia y el éxito en la obtención de empleo. Esta Guía ha utilizado material de la Guía de Orientación Vocacional – Ocupacional elaborada por el Sistema Nacional de Información, Orientación e Intermediación de Empleo de Costa Rica y editada en San José de Costa Rica en noviembre del año 2002 y desarrollada por el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y el Ministerio de Trabajo de Costa Rica, dentro de la asistencia técnica del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España y bajo el respaldo del Proyecto de Modernización de las Administraciones del Trabajo en América Central, Belice, Panamá y República Dominicana (OIT). Igualmente se ha empleado copiosa documentación elaborada por Juan Miguel de Pablo, Salvador Montilla, Rafael Piqueras y Magdalena Vila, personal experto en orientación laboral de diferentes Servicios Públicos de Empleo de España (ver referencias bibliográficas) del Módulo de Orientación Laboral del Master de Servicios Públicos de Empleo de la Universidad de Zaragoza y que se encuentra en proceso de elaboración, propugnado por el Programa FOIL.

De donde el contexto socioeconómico nos presenta un mercado de trabajo dinámico, cambiante, que presenta situaciones de inestabilidad para las personas demandantes de empleo, lo que supone que se ha de contar con instrumentos que apoyen los procesos de inserción laboral de estas personas que buscan empleo. El desarrollo de habilidades y la transmisión de conocimientos sobre el acceso al mundo de trabajo y el empleo se convierten en herramientas imprescindibles.

Con este objetivo el SERPE, Servicio Público de Empleo de la República de Panamá, ha realizado esta Guía de Orientación Ocupacional usando como apoyo materiales muy diversos, en especial documentación y guías semejantes desarrollados por los Servicios Públicos de Empleo en España, adaptándolo a la realidad panameña. De esta forma se desean fomentar sistemas de cooperación horizontal donde los productos elaborados en un país pueden ser utilizados, previa adaptación, por otros países del entorno. De igual forma, se rentabilizan los programas de cooperación internacional, concretamente de la participación del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España en el Programa de Formación Ocupacional e Inserción Laboral (FOIL) de la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI) para Centroamérica y República Dominicana ya que dentro de una de sus asistencias técnicas se desarrolla y diseña este producto.

## 2. DEFINICIÓN DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL

La Orientación Profesional es el proceso que permite a las personas obtener un mayor conocimiento de sí mismas, de sus intereses, actitudes, motivaciones, valores, necesidades, competencias y un mejor y más amplio conocimiento del Mercado Laboral, es decir de las circunstancias y condiciones que rodean las diferentes ocupaciones.

Por lo tanto abarca la ejecución de programas de asesoramiento y atención individual tendentes a facilitar competencias personales y profesionales con el fin de mejorar la empleabilidad de las personas demandantes de empleo.

El desarrollo de esta actividad supone un trabajo de acompañamiento de la población beneficiaria en los procesos de reflexión sobre su situación laboral, por lo que se introduce un modelo de tutoría permanente con las personas participantes en la elaboración de sus respectivos proyectos personales de formación, capacitación y empleo para que logren desenvolverse en el mundo del trabajo, generen y desarrollen competencias para tener cada vez mayores posibilidades de empleo y fortalezcan su autonomía personal.

En este apartado también es importante tomar en cuenta la recomendación 150 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la cual establece, que la Orientación Profesional tiene por objeto descubrir y desarrollar las aptitudes humanas para una vida activa productiva y satisfactoria, así como mejorar las aptitudes individuales para comprender individual o colectivamente lo que concierne a las condiciones de trabajo y al medio social e influir sobre ellos.

### 3. OBJETIVOS

#### a) Objetivo general

- ◆ Facilitar a las personas participantes las herramientas necesarias para la definición y construcción de un proyecto ocupacional personalizado, mediante la identificación de competencias y recursos para la empleabilidad.

#### b) Objetivos específicos

- ◆ Facilitar a la persona demandante de empleo el autoconocimiento para el desarrollo de su proyecto ocupacional así como la puesta en marcha de sus recursos y competencias.
- ◆ Identificar y conocer los factores externos que inciden en su proyecto ocupacional.
- ◆ Propiciar la toma de decisiones de las personas que accedan al Servicio Público de Empleo (SERPE).
- ◆ Acompañar a la persona demandante de empleo en el proceso de inserción laboral a través de la elaboración de proyectos personales e itinerarios individuales donde se integran actuaciones de mejora de la ocupabilidad.
- ◆ Derivar a las personas demandantes de empleo hacia acciones, programas o actuaciones para incrementar su empleabilidad.

### 4. METODOLOGÍA

Se acepta el planteamiento metodológico del denominado Sistema Facilitador de Inserción, desarrollado en los Servicios Públicos de Empleo españoles (Tutoría Individualizada, 2000), por tres razones fundamentales:

- se trata de una propuesta acorde con el planteamiento general que se desea de una orientación profesional más centrada en los recursos y competencias de las personas usuarias que en modelos correctivos o centrados en las carencias y dificultades,
- expone de una manera sencilla y consistente los elementos a trabajar en la relación personal técnico – persona usuaria en el proceso orientador

- existen investigaciones que señalan la bondad del diseño metodológico.

El marco de intervención es esencialmente individual, aunque los objetivos a cumplir puedan ser apoyados con actuaciones grupales.

El proceso debe recoger todo el conjunto de medidas que consigan posicionar mejor a las personas demandantes de empleo en el mercado de trabajo. Se entiende la orientación ocupacional como el acompañamiento individualizado de forma permanente dentro del proceso de inserción. Este acompañamiento debe ser integral e incorporar aspectos personales, intereses y las necesidades de las personas usuarias, y debe permitir la construcción por cada persona orientada de su propio proyecto ocupacional de inserción laboral.

El modelo propuesto gira en torno a la construcción de itinerarios individualizados como metodología más adecuada por su flexibilidad, versatilidad y adaptabilidad a las necesidades de las personas demandantes de empleo.

Por otra parte, ese itinerario debe permitir la organización integrada de los diferentes programas o actuaciones existentes en el país (capacitación, prácticas, información...), al objeto de obtener una mejora de la ocupabilidad y rentabilizar los recursos existentes.

El modelo metodológico de intervención es el enfoque Centrado en los Recursos. Este enfoque plantea que ayudar a las personas a resolver problemas implica que las energías del personal encargado de la consejería de orientación se deben centrar en los recursos de las personas más que en sus carencias, en sus fuerzas más que en sus debilidades y en sus posibilidades más que en sus limitaciones.

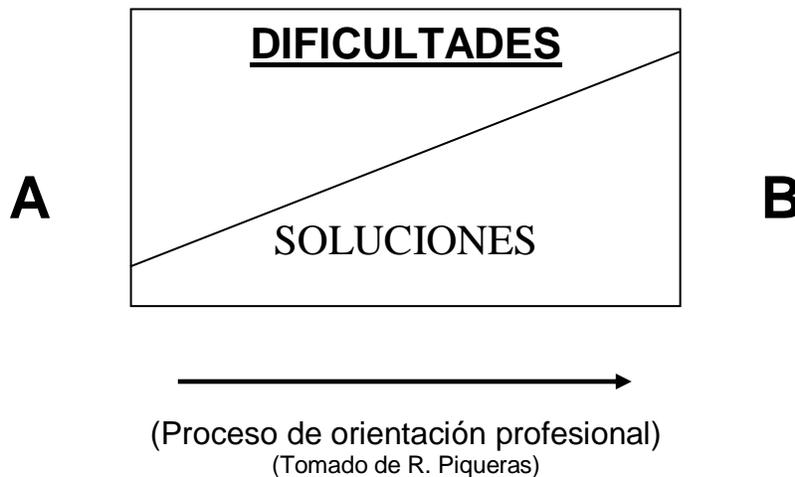
Las premisas más importantes del enfoque centrado en soluciones son:

- Todas las personas poseen recursos con los que afrontar situaciones.
- Las personas siempre pueden cambiar.
- Los cambios son más fácilmente realizables desde los recursos.

Las consecuencias de este enfoque han sido muy positivas ya que los clientes conseguían los objetivos mucho antes que con otros modelos. Además, al utilizarse los propios recursos del cliente, los cambios eran estables y podían extenderse a otros ámbitos de su vida. Se obtenían también dos ventajas adicionales: no había que invertir tiempo investigando las causas del problema ni

convencer o entrenar al cliente para que hiciera cosas extrañas a su propio repertorio de actuación.

Si se observa lo que aparece en la siguiente figura como situación A: el problema es enorme y la solución (las cosas que hace bien) algo insignificante.



El objetivo de nuestros clientes es conseguir un panorama más parecido a la situación B, en la que se cuenta con más soluciones que dificultades y podrá afrontar la búsqueda de empleo con mayores garantías de éxito. Como personal técnico se puede optar, al menos, por dos opciones:

- analizar lo que ha ido mal hasta ahora y bloquear lo que no da resultado ofreciendo nuevas alternativas y modelos de actuación; o bien,
- explorar las soluciones, buscar aquellas pequeñas cosas que ya se han puesto en práctica, aunque sea de forma esporádica, y que son eficaces, aumentándolas y potenciándolas lo más posible.

A nuestro entender ambas opciones pueden llevarnos a conseguir el mismo objetivo pero la segunda presenta algunas ventajas:

- **Es más rápido:** No requiere tanto tiempo, partimos de las soluciones encontradas, requiere un menor esfuerzo describirlo y simplifica el trabajo del personal técnico.
- **Es más motivador:** Hablar de lo positivo influye en el ánimo y favorece la colaboración y la aparición de alternativas de trabajo. Al resaltar los logros de las personas desempleadas, estas pueden sentir que lo que han hecho tiene valor y, por consiguiente, animarse a repetirlo.

- **Es más fácil:** Utilizar los recursos de quienes demandan empleo no requiere que se sometan a un duro proceso de aprendizaje, se usan las cosas que ya hacen bien y se aumentan, al ritmo que marque la propia persona usuaria.

El trabajo centrado en las soluciones constituye un cambio radical en la actitud de los profesionales de la psicología en general y de la Orientación Profesional en particular. El foco de atención cambia y puede aplicarse en multitud de entrevistas individuales o en el trabajo con grupos.

Se piensa que si el foco de atención del personal técnico orientador es buscar déficits, carencias o problemas en las personas desempleadas para intentar solucionarlas. Si, en cambio, se buscan los recursos y las soluciones, se podrá incrementar el registro de soluciones personales y creativas que las personas podrán utilizar en su futuro.

## 5. PERSONAS USUARIAS

- Personas que no tienen claro su objetivo profesional, es decir, no saben qué ocupación elegir ni en qué pueden trabajar.
- Personas con objetivos profesionales no definidos; por ejemplo, alguien que le gustaría trabajar en determinada actividad pero que considera que no tiene las competencias personales y profesionales para desempeñarse en ésta.
- Personas que necesitan cambiar de ocupación debido a las exigencias del mercado laboral.
- Personas que desean o requieren un replanteamiento de su proyecto ocupacional.
- Personas que están en proceso de búsqueda de empleo.

## 6. FASES DEL PROCESO DE ORIENTACIÓN

### 1) ENTREVISTA DE ACOGIDA (incluida dentro de la Entrevista Ocupacional de Atención a la Demanda, Nivel 1)

#### Objetivo

- Informar a la persona usuaria del proceso de orientación ocupacional que se desarrolla en el SERPE así como de las posibles acciones a desarrollar.
- Detectar necesidades y recursos de las personas desempleadas.

#### Recogida de información

- \* ¿Se presenta de forma voluntaria para ser atendida en orientación, solicita empleo solamente o busca ser derivado a otras acciones?
- \* Interés y motivación demostrada.
- \* Contrastar sus datos personales con los datos de la inscripción como demandante de empleo en la REIL en el caso de ser demandante de empleo ya inscrito.
- \* Explicación de los programas, acciones que se pueden llevar a cabo, horarios...
- \* Analizar posibles perfiles de acceso:
  - De su inscripción como persona que demanda empleo, se deducen oportunidades de mejora de su currículum que deberían trabajarse,
  - Del área de Atención a la Oferta de Empleo por haber sido rechazado en puestos de trabajo de forma reiterada.
  - Tras finalizar otra acción de formación, capacitación o empleo, que requiera o solicite seguir con su itinerario para facilitar su inserción (ha acabado un curso de capacitación y necesita preparar su currículum de nuevo, preparar las entrevistas de trabajo...).

### 2) ENTREVISTAS PERSONALIZADAS (Nivel 2)

#### a) DETERMINACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL Y COMPETENCIAL

#### Objetivo

- Valorar los siguientes aspectos:

- Expectativas y objetivos profesionales (seguir estudiando, o iniciarse en el mercado laboral)
- Proyecto profesional establecido
- Valoración de las competencias comunicativas
- Valoración de actitudes
- Identificación de intereses profesionales
- Conocimientos de los itinerarios de capacitación y empleo del mercado laboral
- Competencias personales y profesionales en el ámbito laboral
- Búsqueda de empleo (¿tiene estrategias preparadas?)
- Disponibilidad (horarios, traslados, turnos...)

Se ha de poner énfasis en dos aspectos:

1.- El **perfil profesional** que viene determinado por la formación y la experiencia de la persona, los conocimientos adquiridos, las aptitudes, las habilidades, los rasgos de personalidad y las motivaciones e intereses profesionales

- Formación: Nivel conseguido de educación formal, toda la formación y capacitación complementaria, conocimiento de idiomas, computación, cursos de perfeccionamiento o de iniciación, licencias de vehículos.
- Experiencia: Puestos donde se ha trabajado, actividades desarrolladas en contextos diferentes al mundo del trabajo (asociaciones deportivas, religiosas, culturales), prácticas realizadas en época de estudios.
- Conocimientos: Adquiridos en procesos de formación o a través de las experiencias vitales de cada persona (viajes, familia, entorno....)
- Aptitudes: Capacidades potenciales para realizar algún tipo de actividad. Las aptitudes se establecen como intelectuales, físicas, motrices.
- Habilidades: Disposición para realizar una determinada tarea o actividad. Las habilidades pueden ser heredadas o bien adquiridas mediante aprendizaje.
- Personalidad: Conjunto de pensamientos, sentimientos y conductas que presenta una persona.
- Motivación: preferencias de cada persona en relación a aspectos relacionados con el mundo del trabajo.

- Intereses profesionales- preferencias de una persona hacia determinadas ocupaciones o campos profesionales.

Todos estos aspectos determinan **el perfil profesional** y ayuda en el proceso de orientación ocupacional a determinar cuales son las líneas profesionales que ofrece una persona en el mercado laboral así como conocer cuales son los puestos de trabajo que estaría dispuesta a aceptar.

Para definir el perfil, la persona usuaria debe dar respuesta, con el apoyo del personal técnico de orientación, a las siguientes preguntas:

- ¿Qué quiero hacer? (intereses y motivaciones)
- ¿Qué puedo aportar? (formación, experiencia, rasgos de personalidad, conocimientos, habilidades, aptitudes)
- ¿Qué disponibilidad tengo? (condiciones laborales: movilidad geográfica, horarios, salario.)
- ¿Qué información tengo? (conocimiento del mercado laboral de la zona)

A partir de esta información es posible profundizar en el segundo aspecto de importancia: la ocupabilidad.

**2.- El análisis de la ocupabilidad:** Hay muchos factores ocupacionales: las competencias profesionales, las competencias personales, los aspectos personales, los aspectos laborales, los aspectos sociales, las actitudes de la persona, el entorno social y económico. No se han de analizar estos factores individualmente sino de forma integrada, para que permita determinar la ocupabilidad de la persona usuaria.

## b) DIAGNÓSTICO OCUPACIONAL

Consiste en el análisis y síntesis de toda la información recogida. En este caso se han de contrastar las hipótesis con las personas usuarias, debiendo interpretarse de forma efectiva toda la información recibida a lo largo del proceso de orientación integrando y correlacionando los resultados.

Se puede obtener, así, un perfil base de la persona orientada consistente en el guión de los recursos y carencias que determinan las líneas a trabajar

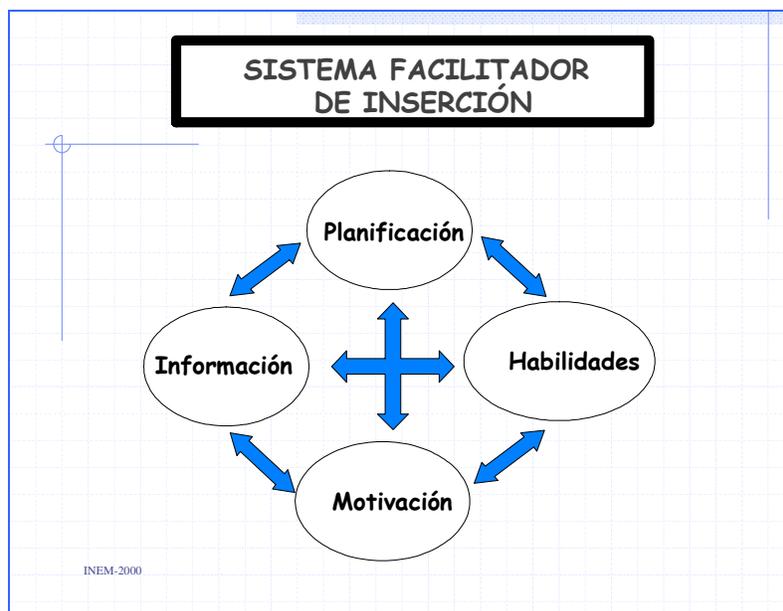
### c) TRABAJAR DESDE EL SISTEMA FACILITADOR DE INSERCIÓN

Siguiendo a Piqueras (2007), se utilizarán dos herramientas básicas de trabajo:

- una que ayude a ordenar los elementos fundamentales implicados en el proceso de orientación profesional que denominamos **sistema facilitador de inserción**.
- otro segundo elemento consistente es una línea predominante de intervención que integre las técnicas o ejercicios que planteamos en las entrevistas y que denominamos **enfoque centrado en los recursos**.

Los componentes del Sistema Facilitar de Inserción incluye la percepción del trabajo orientador como una adecuada integración de los siguientes cuatro elementos:

- PLANIFICACIÓN
- INFORMACIÓN
- HABILIDADES
- MOTIVACIÓN



(Gráfico tomado de R. Piqueras y S. Montilla)

## - PLANIFICACIÓN:

La búsqueda activa de empleo es una actividad primordial para mejorar la ocupabilidad y obtener mayores probabilidades para conseguir un empleo.

De ahí, que en el trabajo cara a cara con las personas usuarias se haya de potenciar los procesos de planificación, en definitiva, la construcción de metas dirigidas a mejorar la empleabilidad, incluyendo todas aquellas acciones destinadas a favorecer la programación de actividades de inserción y la construcción de objetivos profesionales alcanzables. Conseguir que las personas demandantes de empleo usuarias del SERPE sean capaces de programar, fijar objetivos y hacer un seguimiento de los mismos, es algo imprescindible.

La persona sujeto de orientación laboral requiere formular metas que permitan y determinen las decisiones y las conductas que vaya a desarrollar. En los planteamientos clásicos de la orientación laboral se apostaba por la construcción de objetivos a largo plazo, en contraposición a la propuesta que se realiza en el Modelo Centrado en los Recursos, que insiste en la construcción de metas a corto plazo como medio para mantener los niveles motivacionales y la sensación de logro de las personas usuarias del Servicio Público de Empleo. Se entiende que establecer objetivos alcanzables incluye todo un sistema de conductas, pensamientos y sentimientos que se interrelacionan para mantener la frustrante actividad de buscar trabajo.

En el inicio del proceso orientador, es aconsejable determinar con la persona usuaria pequeñas metas que, bien estructuradas y secuencializadas, conformarían una programación de búsqueda de empleo, cuyo cumplimiento será más fácil de ejecutar y, por tanto, se considerarán como avances o logros que la sitúan más cerca del empleo.

Las características que deben reunir estas metas son las siguientes:

1ª- Ser pequeñas y concretas, es decir, que deben incluir pequeñas actividades o acciones, simples y de ejecución posible. Deben ser fácilmente contrastables, que permitan comprobar los avances y que funcionen como indicadores objetivos de evaluación. El establecimiento de objetivos concretos permite que el usuario identifique sus propios avances, apoyando su autonomía en la búsqueda de empleo.

2ª- Formuladas preferentemente como conductas, es decir, como cosas a realizar antes que como pensamientos o sensaciones.

3ª- Deben ser relevantes para las propias personas usuarias, es decir, que los propios sujetos de orientación deben ser quienes los determinen. En ningún caso, deben ser impuestos por el personal técnico de orientación. Es preferente que sean las propias personas quienes descubran y planteen los pasos que van a realizar, que elijan por dónde empezar o qué tarea realizar. En este sentido es importante mantener una postura de curiosidad sincera y neutral, preguntar e insistir en lo que el demandante quiere hacer.

4ª- Deben de ser formuladas en positivo, es decir, no como cosas que no realizará (ejemplo: "no me quedaré en mi casa") sino que expresen aquellas cosas que quiere empezar a hacer: "Saldré a buscar trabajo". En todo caso se trata de buscar objetivos que nos permitan mirar al futuro, que planteen cosas a conseguir y no a evitar o dejar de hacer.

5ª- Deben ser fácilmente alcanzables, ni tan fáciles que estén ya dadas, ni tan improbables que sean imposibles de conseguir. Trabajaremos de esta forma a lo largo de todo el proceso, que se dará por finalizado, una vez que el demandante de empleo considere que puede afrontar autónomamente su búsqueda de empleo.

La realización de estas conductas concretas, generan un proceso motivador en el desarrollo de las actividades de búsqueda de empleo, generando expectativas positivas, motivación y orientación al logro, sobre todo si la persona usuaria siente el logro personal que esa actividad implica.

Es preciso que el personal técnico sea paciente para facilitar la emergencia de metas y evitar imponer ideas o posibilidades que muy difícilmente serán las asumidas por las personas que son atendidas. Para ello, además de una postura de sincera curiosidad y de acompañamiento cálido, pueden usarse técnicas específicas (técnica de la escala).

- Técnicas fundamentales: Las técnicas fundamentales que permiten apoyar el proceso de establecer metas y objetivos de inserción, son varias: la pregunta milagro o la técnica de la bola de cristal, la Técnica de la Escala. Se va a describir esta última.

Su utilización nos ofrece una analogía comprensible para casi todos los niveles culturales que ayuda a clarificar el camino hacia el empleo, su formulación puede ser así: "Suponiendo que el 0 es qué no tiene absolutamente ninguna

posibilidad de conseguir un puesto de trabajo y el 10 que está seguro de lograr una colocación adecuada, usted, ¿dónde se situaría?" (a alternativas del tipo: "si puntuación 0 es que no ha realizado ni obtenido nada de lo que pretende respecto a su profesión, y 10 que ha obtenido todo lo que desearía, ¿dónde se situaría en este momento?").

Se recomienda previamente:

- obtener información suficiente de sus experiencias, logros y recursos utilizados con anterioridad, al objeto de partir de una situación donde ya aparecieron soluciones,
- conseguir que la persona desempleada exprese su acuerdo para participar de este ejercicio, se puede preguntar o comentar: "Para ayudarle necesito, primero, pedirle ayuda. ¿Podría ayudarme?". Una vez que ha aceptado es más fácil obtener respuestas adecuadas.

Tras obtener la colaboración, y se haya explicitado la valoración por la persona desempleada (por ejemplo: 4), se puede preguntar: "Imagine que nos viésemos dentro de dos semanas y yo volviera a realizarle la misma pregunta. Y usted, me dice: 4,2. ¿Qué habrá ocurrido en esas semanas para que se haya ampliado la puntuación?".

Todas las cosas que manifieste posibles serán metas para trabajar en el proceso de planificación.

Las posibilidades de trabajar con esta información son casi inagotables. Se puede usar para:

- buscar logros o excepciones para motivación ("¿qué cosas hizo para llegar al 4?"),
- para planificar los siguientes pasos ("¿cuál será su próxima actuación para subir medio punto?"),
- para valorar y afianzar los avances conseguidos ("La última vez que se lo pregunté, dijo 3, ¿qué cosas de las que ha hecho le han convencido de que ha conseguido acercarle al objetivo un punto?"),
- incluso puede usarse en situaciones de retroceso ("las dificultades que me comenta le hacen pensar en un alejamiento del objetivo del 6 al 4. Me parece muy valiente por su parte que no haya tirado la toalla ¿qué ha hecho para no retroceder más?").

## - INFORMACIÓN:

El manejo de la información también es uno de los ejes de la orientación laboral. Hace referencia a aquellas actuaciones que ayudan a las personas usuarias a conseguir datos y conocimientos para afrontar la búsqueda de empleo o su desarrollo profesional de una forma más completa y eficaz. Sin embargo, la autonomía en la gestión de la información es una clave fundamental. Es más importante conseguir que la propia persona buscadora de empleo sepa encontrar las mejores fuentes de información o que distinga si son informaciones veraces y adecuadas que facilitársela de forma directa.

En este sentido cobra un gran protagonismo el uso de las nuevas tecnologías de la información. La frase “todo está en la red” tiene un significado especialmente acertado cuando hablamos de información laboral: las empresas, las ofertas de trabajo, modelos de currículum, direcciones de interés, bolsas de empleo, etc.

De todas formas, el personal técnico de orientación debe tener información completa y ordenada de las diferentes áreas de competencia (mercado de trabajo, oferta de capacitación, ocupaciones, recursos, servicios...), pero es importante que se sepa hacer un uso idóneo de esta, ya que sólo la información buscada y requerida adquiere el valor adecuado.

## - HABILIDADES:

El proceso de inserción laboral o de desarrollo profesional implica la realización de actuaciones variadas. Algunas de estas actividades requieren cierto conocimiento y competencia en su manejo y, por tanto, no siempre son dominadas por las personas buscadoras de empleo.

Se pueden encontrar profesionales cualificados y bien informados que tienen serias dificultades para superar una entrevista de selección o redactar su vida laboral. El trabajo con las habilidades incluiría aquellas acciones de orientación que suponen el entrenamiento de las técnicas de búsqueda de empleo más adecuadas para la inserción laboral de la persona demandante de empleo.

También se incluyen aquellas habilidades, más de orden transversal, que tienen que ver con la comunicación, el trabajo en equipo o la resolución de problemas.

## - MOTIVACIÓN:

Ha sido quizás el elemento menos desarrollado hasta estos últimos años, donde ha cobrado una gran importancia tanto en los itinerarios personalizados de inserción como en el trabajo con grupos de personas desempleadas. Parece un hecho aceptado por todos los profesionales de la orientación que sin motivación es difícil desarrollar habilidades, conseguir información o planificar nuestro desarrollo laboral.

El trabajo que más se ha desarrollado se ha basado en fomentar actitudes positivas de búsqueda de empleo en aquellas personas que muestran desánimo a partir del trabajo con sus expectativas.

En este ámbito se intenta trabajar con las soluciones eficaces que le ayudarán a construir un itinerario de inserción exitoso. Se hace una interpretación lo más amplia posible del concepto de solución, incluyendo no sólo los avances o logros de su pasado sino todo aquello que sea susceptible de calificarse como recurso: habilidades, cualidades, fuentes de información, conocidos, etc. y que se puede observar en nuestros clientes. La técnica de trabajo con los recursos consiste en buscar intencionadamente todos aquellos aspectos que podemos utilizar para generar expectativas positivas en las personas desempleadas. Para trabajar con estos recursos atenderemos a tres tareas fundamentales:

- Localizar los recursos de inserción,
- ampliarlos y
- atribuir el control de los mismos al usuario.

### 1º- Localizar los recursos de inserción:

Cuando se trata de formular metas y objetivos, y se conversa en la descripción de lo que se quiere conseguir, las personas atendidas se dan cuenta de que alguna de esas cosas ya la consiguieron en alguna ocasión anterior. Esos éxitos casi olvidados son soluciones eficaces antes aplicadas aunque fuera de forma esporádica o poco consistente. Son por lo tanto, un buen material de trabajo.

Un recurso muy útil es hablar de cosas que han ocurrido en un pasado. Al tratarse de acontecimientos ocurridos hace relativamente poco tiempo, contamos con más información de pequeños detalles y conexiones colaterales que si hubieran acontecido hace mucho tiempo. Se preguntaría sobre aquellos

acontecimientos que han sido exitosos recientemente, de la forma más concreta posible. Se puede empezar:

- utilizando preguntas abiertas:
  - "Cuénteme qué ha pasado estos últimos días...",
- frases que den por supuesto su éxito:
  - "¿Qué cosas ha conseguido hacer esta semana?",  
"¿Cuántas horas ha logrado dedicar a buscar empleo?",  
"¿Qué es lo último que ha visto en la prensa sobre ofertas de trabajo?".

Otra buena ocasión de encontrar excepciones es cuando se cuenta el historial profesional. Cualquier ocasión en la que se obtuvo un empleo o una simple entrevista en alguna empresa puede resultar un material adecuado de trabajo. Esto acontecimientos suelen localizarse en el pasado y, a veces son difíciles de recordar con viveza. Se pueden plantear preguntas del tipo: "¿cómo consiguió su último empleo?, ¿fue seleccionado/a alguna vez para un curso de formación?, ¿por qué cree que le eligieron precisamente a usted?, ¿qué hizo para que le llamaran para esa oferta de empleo?..."

Mientras se conversa con la persona desempleada, se adopta una postura de escucha activa, aceptando todo el relato, pero prestando una especial atención a cualquier dato o comentario que permita que la conversación gire hacia aspectos positivos o exitosos de la experiencia de búsqueda de empleo. En este sentido, se identificará cualquier información de la persona demandante de empleo que se refiera a:

- Logros específicos de empleo: Si han conseguido alguna vez un puesto de trabajo, así como todas aquellas experiencias que puedan interpretarse como un paso hacia el empleo (contestaciones al envío de hojas de vida, realizar cursos de capacitación, leer la prensa, etc.)
- Apoyos sociales: Personas, instituciones, asociaciones, etc. que les están ayudando o pueden serles útiles para conseguir los objetivos planteados.
- Pensamientos de éxito: Valoraciones positivas sobre los temas relacionados con los objetivos profesionales del presente, del pasado y sus expectativas de futuro (me salió bien el examen, soy muy tenaz en lo que me propongo, quiero superarme,...).
- Experiencias paralelas de logro: Trabajos voluntarios, colaboraciones con amistades o colegas, actividades que requieren responsabilidad, organización de grupos o actividades,

actividades que requieren esfuerzo, tareas domésticas, cuidado de personas, aficiones, etc.

- Recursos personales: Cualidades personales, capacidades comunicativas, habilidades, valores, convicciones, etc.

## 2º- Ampliar los recursos

Cuando se localiza alguno de estos elementos se procurará ampliarlos lo más posible. Se trata de recrear las situaciones exitosas o los recursos adoptando una postura de sincera curiosidad. No se debe señalar con euforia estos acontecimientos, intentando convencer a la persona desempleada de que las cosas no son tan malas (“¿Lo ve? ¡Consiguió una entrevista! Es un fenómeno ¿Se da cuenta como no todo es negro?”); tiene que ser ella la que nos convenza de ello. Para ello conviene transmitir un cierto escepticismo (“¿Cómo es eso de que el año pasado le llamaron a una entrevista? Cuénteme con detalle qué hizo”).

La ampliación se puede realizar recurriendo a:

- Personas relacionadas con el recurso o logro (“¿Qué otras personas podrían haberse interesado?, ¿A quién le contó que aprobó el primer examen?”).
- Situaciones diferentes (“¿En qué otras situaciones se muestra simpática?, ¿A qué otra actividad se parecerá su puesto de trabajo?”).
- Hacia el pasado (“¿Cómo aprendió a hacer entrevistas?, ¿Cómo se enteró de que había una vacante en esa empresa?”).
- Hacia el futuro (“¿Cuando va a intentarlo otra vez?, ¿Cómo se va a vestir para la entrevista?”).

Cuando en la conversación surja algo que pueda considerarse potencialmente excepcional, hay que detenerse y marcarlo. Si el personal técnico se decide a señalar un posible recurso tiene que asegurarse de que puede ser aceptado por la visión de mundo del cliente, no se puede forzar. Imaginemos una persona demandante de empleo que nos comenta, por ejemplo, que lleva tres años enviando sus hojas de vida sin conseguir ninguna entrevista y sólo se han dignado en contestarle con amables disculpas en dos ocasiones. Podríamos caer en la tentación de lanzarnos a convencerle de que esas dos ocasiones eran avances positivos y que había conseguido un valiosísimo primer contacto con el mundo empresarial. El demandante, probablemente, defenderá su interpretación de la realidad y argumentará que fue por casualidad o que esas empresas eran de las que siempre contestan igual. La postura más adecuada es de sincera aceptación y de curiosidad: "Vaya, es desalentador, tres años esforzándose para conseguir

dos respuestas.... ¿cómo conseguía seguir adelante? ¿Cómo consiguió las direcciones de tantas empresas?" o "Me llama la atención que dos empresas te respondieran ¿qué hiciste diferente en esas dos ocasiones?".

### 3º- Atribuir el control de los recursos a las personas usuarias.

Uno de los elementos más importantes a la hora de conseguir que los logros localizados y ampliados cumplan una función motivadora y ayuden a mantener las conductas de búsqueda de empleo, es la atribución del mérito a la persona usuaria.

Atribuir correctamente el mérito, implica un cuidadoso uso del lenguaje, ya que es muy fácil caer en la atribución directa de logro que, en muchas ocasiones, provoca una reacción contraria. El halago es peligroso ya que no se construye en la conversación sino que se impone, por ello, es preferible una atribución indirecta, que se deduce de las intervenciones realizadas por el personal orientador a lo largo de la conversación en forma de "lenguaje presuposicional", haciendo comentarios que incluyan atribuciones de logro: "¿Cómo hace para que le reciban en las empresas?, ¿Cómo consiguió el nombre del jefe de personal?, ¿Qué hizo para salir del bache cuando le despidieron?".

Las formulaciones del tipo "Qué" o "Cómo hiciste o harás...." son las más adecuadas para atribuir el control ya que identifican a la persona usuaria como la principal responsable de la acción. Todo el trabajo de intervención técnica puede quedar en nada si no se consigue que la persona orientada considere que ese pequeño éxito, esa excepción, es algo atribuible a su esfuerzo, algo que ella puede controlar y no una casualidad o el fruto del trabajo del personal técnico de orientación.

No hay que olvidar que se trabaja con una orientación de futuro, para que la persona demandante de empleo salga de la Oficina de Empleo y haga cosas que le faciliten la consecución de un empleo. De poco sirve conseguir que cambie su punto de vista sobre lo que ha hecho hasta ahora o que consiga valorar positivamente sus esfuerzos, si considera que haga lo que haga no lo conseguirá o que encontrar empleo va a depender de la suerte, de la situación económica o de las personas conocidas o que, cuando llegue su oportunidad, lo va a hacer fatal. Hablar de las creencias de las personas desempleadas sobre si lo que hacen influye en las posibilidades de conseguir empleo es lo mismo que hablar de si la persona tiene los recursos y las capacidades para afrontar y solucionar los problemas que en su inserción laboral se presenten.

## - Técnicas fundamentales

Las técnicas fundamentales que permiten apoyar el proceso de localizar recursos, ampliarlos y atribuir logro, son las siguientes:

### a) Uso presuposicional del lenguaje.

Se trata del uso de formulaciones que dan por supuesto aspectos positivos, éxitos o logros de nuestras personas usuarias. A lo largo de las conversaciones con quienes demandan empleo, podemos introducir frases que transmitan confianza en el éxito de nuestros clientes. Cuando recibimos a las personas desempleadas se pregunta qué cosas han hecho -no ¿ha hecho algo?-, cuando responden, por ejemplo, que le enviaron a una oferta de la oficina de empleo, se le puede preguntar qué cualidades tiene o qué hizo para que le consideraran adecuada para ese puesto; se da por supuesto que las cosas que hizo le han ayudado a acercarse a sus metas.

Esta técnica puede ser utilizada buscando metas o amplificando recursos, pero en realidad, puede estar presente en toda la interacción con las personas usuarias tanto en situación de entrevista individual como en la de grupo.

Se considera indispensable que, desde el principio, se transmita el mensaje de que son los propios usuarios y usuarias quienes van a conseguir el trabajo y de que, eso, va a depender de lo que hagan y de cómo lo hagan. Son formulaciones que dan por hecho logros del usuario, tanto pasados como futuros, en que las situaciones meta han sido alcanzadas. Además su uso dirigido al futuro puede desarrollar expectativas de éxito y ayudarnos a atribuir control a nuestros usuarios.

### b) Proyección al futuro.

En términos generales, hablar de futuro es más práctico que hablar del pasado, sobre todo cuando las personas usuarias mantienen una valoración muy negativa de su experiencia anterior y observamos dificultades para modificar sus atribuciones o creencias negativas. Pensar en un futuro laboral adecuado a nuestros clientes y transmitirlo con optimismo aumenta las probabilidades de éxito.

En concreto, la proyección al futuro es una recreación imaginaria donde la persona usuaria considera que sus dificultades han desaparecido. Esta técnica podrá ser utilizada para salir de situaciones paralizantes, en las que la persona orientada se centra en las dificultades y es incapaz de fijar unos objetivos a conseguir. Mediante la conversación y el uso presuposicional del lenguaje, se construye una situación futura imaginaria exitosa y se investigan los recursos útiles que puedan operativizarse en términos de metas a conseguir. Con la aplicación de esta técnica se logra que las personas usuarias se sitúen mentalmente en lo que quiere alcanzar (sus metas). Se trata de recordar todo aquello que el demandante hacía en la situación imaginaria y que le resultaba útil, redefiniéndolo en términos de objetivos.

### 3) DEVOLUCION DE RESULTADOS

Se puede realizar una devolución formal de resultados del proceso si es un acto puntual o una consulta específica y así se aconseje. Esta devolución de información debe ser de forma individual. Se comentan los datos significativos recogidos (en especial las capacidades y recursos detectados), los objetivos y metas propuestas y la planificación de acciones a realizar para conseguir dichos objetivos así como la programación o planificación de las intervenciones y actividades a realizar durante el proceso.

Esto supone establecer y comunicar las posibles derivaciones a otras actuaciones (por ejemplo, cursos de capacitación, sesiones informativas de técnicas de búsqueda de empleo, talleres de entrevistas, programas especiales...).

Lo más habitual, en un servicio de orientación profesional para el empleo, es que no se produzca una devolución de resultados sino que la orientación funciona como un proceso abierto de intervención cuya duración es la que la persona demandante de empleo precise. Lo más habitual es mantener entrevistas individuales, de forma periódica, donde acompañar a la persona usuaria y organizar las derivaciones a las otras actuaciones de mejora de la ocupabilidad.

### 4) SEGUIMIENTO Y MONITOREO

Consiste en el establecimiento de un sistema de monitoreo que permita conocer el cumplimiento de metas que cada persona orientada va desarrollando y que facilite una evaluación de las intervenciones realizadas desde el área de

Orientación Ocupacional del SERPE. Este seguimiento permite, a la vez, establecer elementos de corrección y ajuste de las actuaciones desarrolladas así como planificar el diseño e implementación de otras acciones adecuadas a las necesidades de las personas desempleadas inscritas en las Oficinas de Empleo.

Uno de los aspectos que menos se han desarrollado en la orientación profesional es la evaluación de sus resultados y el seguimiento continuado de las personas usuarias. Es importante mantener referentes en los procesos de inserción y establecer medidas que permitan una atención de calidad y permanente en los Servicios Públicos de Empleo.

Se habla pues de un servicio completo de orientación, continuo y centrado en la ciudadanía. Esta tendencia a hacer de la persona usuaria el centro de atención, ofrecerle el auténtico protagonismo en la construcción de su itinerario de inserción, de su proyecto personal, ha marcado fuertemente los últimos años de desarrollo en el mundo de los servicios de empleo y se ha extendido a otros ámbitos muy relacionados como son la educación y la formación profesional.

## GUIA DE INFORMACIÓN PROFESIONAL

## 9. Guía de Información Profesional

### 1. JUSTIFICACIÓN

El desarrollo y modernización de los servicios públicos de empleo en Centroamérica, y especialmente el proceso desarrollado en los últimos años por el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral de la República de Panamá en el diseño, estructura, funciones e implementación del SERPE, Servicio Público de Empleo, ha supuesto concentrar esfuerzos en la elaboración de materiales y productos que incidan en la mejora de la ocupabilidad de las personas demandantes de empleo así como en una atención más planificada para cubrir las vacantes que la oferta de empleo genera.

En la línea de estos esfuerzos, se presenta la Guía de Información Profesional, al objeto de facilitar a las personas demandantes de empleo panameñas el acceso a la información necesaria para la toma de decisiones en sus procesos de inserción laboral. Esta Guía ha utilizado material variado, tanto de las Guías de Información Profesional (Mercado de Trabajo y Oferta de Capacitación) elaboradas por el Sistema Nacional de Información, Orientación e Intermediación de Empleo de Costa Rica y editada en San José de Costa Rica en noviembre del año 2002 y desarrollada por el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y el Ministerio de Trabajo de Costa Rica, dentro de la asistencia técnica del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España y bajo el respaldo del Proyecto de Modernización de las Administraciones del Trabajo en América Central, Belice, Panamá y República Dominicana (OIT). Igualmente se ha empleado documentación elaborada por los Servicios Públicos de Empleo de España (ver referencias bibliográficas) y especialmente los materiales elaborados por Magdalena Vila Figareda para el Master de Servicios Públicos de Empleo de la Universidad de Zaragoza y que se encuentra en proceso de ejecución, propugnado por el Programa FOIL.

El actual contexto socioeconómico nos presenta un mercado de trabajo dinámico, cambiante, que presenta situaciones de inestabilidad para las personas demandantes de empleo, lo que supone que se ha de contar con instrumentos que apoyen los procesos de inserción laboral de estas personas que buscan empleo. El acceso a información actualizada sobre el mercado de trabajo, sobre los recursos existentes, sobre la oferta de capacitación, sobre los programas y actuaciones del SERPE, son imprescindibles para que las personas desempleadas accedan en las mejores condiciones al mundo del trabajo y el empleo.

Con este objetivo el SERPE, Servicio Público de Empleo de la República de Panamá, ha realizado esta Guía de Información Profesional usando como apoyo materiales muy diversos, en especial documentación y guías semejantes desarrolladas por los Servicios Públicos de Empleo en España, adaptándola a la realidad panameña. De esta forma se desean fomentar sistemas de cooperación horizontal donde los productos elaborados en un país puedan ser utilizados, previa adaptación, por otros países del entorno. De igual forma, se rentabilizan los programas de cooperación internacional, concretamente de la participación del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España en el Programa de Formación Ocupacional e Inserción Laboral (FOIL) de la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI) para Centroamérica y República Dominicana ya que dentro de una de sus asistencias técnicas se desarrolla y diseña este producto.

## 2. DEFINICIÓN DE INFORMACIÓN PROFESIONAL

La Información Profesional es el proceso a través del cual las personas usuarias del Servicio Público de Empleo obtienen un mayor conocimiento del mercado de trabajo, de sus circunstancias y condiciones, de las opciones más oportunas para conseguir una inserción laboral rápida para mejorar su capacidad de toma de decisiones al respecto.

El desarrollo de esta actividad se puede agrupar por grandes grupos de contenido, que no son excluyentes y que pueden ser ampliados en función de las necesidades de las personas que demandan empleo y de los objetivos que el SERPE establezca.

Se pueden establecer, de forma general, lo siguientes contenidos generales:

- a) Mercado de trabajo y su evolución: fluctuaciones, oferta y demanda de empleo, ocupaciones más demandadas y ofertadas, etc.
- b) Oferta de capacitación y educación: acciones formativas programadas por familias o áreas profesionales, requisitos de acceso y opciones probables de inserción tras la finalización de los diferentes cursos de capacitación, acceso a educación de adultos y a la formación técnica profesional del Ministerio de Educación.
- c) Servicio Público de Empleo: requisitos de acceso, cartera de servicios que ofrece.

- d) Recursos de empleo: sectoriales y territoriales, condiciones de acceso, programas de inserción laboral activos, servicios colaterales de apoyo al empleo, servicios sociales de apoyo.
- e) Ocupaciones: contenidos de las ocupaciones, aptitudes y capacidades que requieren, formas de acceso, titulaciones obtenidas.
- f) Información laboral: contratos, tipos de contratos, derechos y deberes de los trabajadores, sistemas de protección al trabajo.

### 3. OBJETIVOS

#### a) Objetivo general

- ◆ Facilitar, a las personas buscadoras de empleo, información veraz y actualizada que les permita tomar decisiones informadas, definir y construir sus proyectos personales de inserción, y acceder de forma igualitaria a todas las opciones y recursos existentes para su acceso al empleo.

#### b) Objetivos específicos

- ◆ Facilitar, a la persona demandante de empleo, conocimiento sobre las fuentes de información y recursos existentes para acceder a la información que se requiera de forma autónoma.
- ◆ Facilitar, a la persona demandante de empleo, información sobre el mercado de trabajo y de su evolución.
- ◆ Facilitar, a la persona demandante de empleo, información sobre la oferta educativa, de formación y de capacitación presente en el país y sus condiciones de acceso.
- ◆ Facilitar, a la persona demandante de empleo, información sobre las ocupaciones, recursos y servicios que existen en el entorno para apoyar su búsqueda de empleo, elección de ocupación y acceso al trabajo.

### 4. METODOLOGÍA

Se ha de tener en cuenta que el proceso de información profesional se asemeja a los procesos de formación y capacitación por lo que se recurre a los planteamientos y esquemas desarrollados en torno a la metodología didáctica.

La necesidad de utilizar un método para la búsqueda y tratamiento de la información es primordial ya que garantiza poseer los datos más pertinentes y adecuados para la programación, impartición y evaluación de las sesiones informativas.

Como todo método de trabajo, un método para el diseño de una acción informativa permite una mayor eficacia en su desarrollo. Recordemos que la búsqueda de información no es la búsqueda de documentación. Los documentos tienen categoría de fuente de información y forma parte del segundo estadio del método que se propone.

Dividimos el **proceso de diseño de una acción informativa** para el empleo en 4 fases:

<b>(1) ORGANIZAR</b>	<p><u>ORGANIZACIÓN DE LA ACCIÓN INFORMATIVA</u></p> <p>De acuerdo con el módulo a impartir tendremos que organizar la información a desarrollar de acuerdo con los objetivos a conseguir, las personas usuarias a quien dirigiremos la acción, el contenido informativo, la forma de transmitir la información y los recursos (humanos, metodológicos y materiales) a utilizar para las sesiones</p>
<b>(2) BUSCAR</b>	<p><u>BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN. FUENTES</u></p> <p>Debemos buscar la información a desarrollar recurriendo a las fuentes más adecuadas y tratar la información con el objetivo de facilitarla de forma ordenada, actualizada y adecuada a las necesidades del colectivo a la cual dirigiremos</p>
<b>(3) IMPARTIR</b>	<p><u>COMUNICACIÓN DE LA INFORMACIÓN</u> (impartición de acciones informativas)</p> <p>Procederemos a impartir la sesión informativa con la metodología didáctica necesaria y adecuada al colectivo destinatario</p>
<b>(4) EVALUAR</b>	<p><u>EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN</u></p> <p>El proceso de orientación es básico para detectar el grado de adecuación entre los objetivos. Procedimiento y colectivo destinatario. No olvidemos la evaluación del material didáctico y el que podemos o no facilitar a los usuarios</p>

(Tomado de Magdalena Vila)

## (A) ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- Estructurar **de forma ordenada** el desarrollo de la sesión informativa en función de:

Organización de la información	Cuestiones de apoyo para desarrollar la sesión informativa	Puntos clave
OBJETIVOS	¿Por qué?, ¿para qué informamos?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es el primer planteamiento en el diseño de la acción</li> <li>• Finalidad de la sesión (contexto)</li> <li>• Qué información deben tener las personas usuarias al finalizar la sesión - evaluación-</li> </ul>
PERSONAS USUARIAS	¿A quién va dirigida la sesión?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características de las personas usuarias</li> <li>• Acción individual/grupal</li> <li>• Tipología: homogéneos o heterogéneos</li> <li>• Conocer su “historial profesional – hoja de vida”</li> <li>• Tamaño, en caso de grupo</li> </ul>
PERSONAL TÉCNICO DE ORIENTACIÓN	¿Quién debe realizar la sesión?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quien es más adecuado en relación al contenido a impartir</li> <li>• Habilidad docente</li> <li>• Saber (conocimiento) Saber hacer (método) Saber ser (conducta)</li> </ul>
CONTENIDO	¿Qué?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptado al grupo</li> <li>• Ordenado (secuencia lógica)</li> <li>• Integrado ( en el procesos de enseñanza-aprendizaje)</li> <li>• Estructurado en fases</li> </ul>

Organización de la información	Cuestiones de apoyo para desarrollar la sesión informativa	Puntos clave
FORMA	¿Cómo?	Concreción de la sesión Tiempo: ¿Cuánto va a durar la sesión? Cada 2 horas 10 minutos de descanso Espacio: ¿Cómo debemos distribuir el espacio?- Pensar en la metodología Método: de acuerdo al contenido y al grupo
RECURSOS	¿Con qué?	Instrumentos y materiales. Ojo con la cantidad y calidad

## (B) BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

La búsqueda de información es una necesidad permanente para el personal dedicado a las funciones de orientación, a nivel técnico y/o pedagógico, ya que permite conocer y comprender mejor el entorno, siendo imprescindible la utilización de un método de trabajo en función del objetivo a alcanzar.

Búsqueda de información	Cuestiones de apoyo para desarrollar la sesión informativa	Puntos clave
MÉTODO	¿Cómo?	* Básico en la búsqueda de información * Seguir expresamente las etapas
FUENTES	¿Dónde?	Accesibilidad Contraste Eficiencia
TRATAMIENTO	¿De qué modo? ¿Con qué?	Pensar en la difusión y en la transferibilidad

### Etapas:

- 1- Delimitación y formulación de la información a buscar (¿qué, para qué, y para quién?).

Ayuda a decidir, a tomar una decisión al respecto. Qué información se busca, para qué tema, para quién la necesitamos, qué envergadura...

## 2- Estudiar el contexto

Dónde se inserta la información que se busca. ¿Necesita adecuación?

## 3- Caracterización de la información a buscar

- a. Información general
- b. Información puntual
- c. Información estadística
- d. Relatos de experiencias
- e. Observaciones de situaciones de trabajo

4- Jerarquización de temas y subtemas en relación al objetivo de búsqueda de información (delimitación del campo). Priorizar siempre en relación al objetivo de búsqueda.

5- Definición de los medios disponibles para efectuar la búsqueda informativa.

Se selecciona en relación con la formulación del objetivo de búsqueda de información, teniendo en cuenta las características de la información y de los medios disponibles en base a:

### - Organismos y personas

- centros de documentación servicios de información
- organismos públicos y privados
- contactos personales y profesionales

### - Publicaciones (tendríamos que hacer un listado)

- Gráficas (libros, prensa, revistas, informes...)
- Informativas (bancos y bases de datos)
- Audiovisuales

## **(C)- PROGRAMACIÓN DE LAS ACCIONES DE INFORMACIÓN**

Se trata de facilitar a la persona usuaria de la información para el empleo previamente seleccionada y organizada.

Los contenidos de información profesional para el empleo pueden organizarse a la carta, dependiendo del objetivo de cada sesión y de las

necesidades de la población beneficiaria. De esta forma podrán crearse tantos módulos informativos como necesidades de información existan, eligiendo las unidades informativas concretas de cada uno de ellos.

Para cada uno de los módulos informativos se puede confeccionar una guía. El contenido específico se debe confeccionar de acuerdo al entorno particular y puede presentarse como contenido único, adaptándolo a las necesidades de los y las participantes tanto en contenido como en la transcripción de la información. Se permite “crear” acciones informativas a la carta adecuándolas a colectivos, entornos y demandas concretas.

### **Estructura de un Modulo Informativo**

Modulo de:

- 📁 PRESENTACION DE LA GUIA
- 📁 DEFINICION. CONCEPTOS. GLOSARIO
- 📁 OBJETIVOS
- 📁 COLECTIVO DESTINATARIO
- 📁 CONTENIDOS
- 📁 DURACIÓN
- 📁 METODOLOGIA
- 📁 RECOMENDACIONES TÉCNICAS
- 📁 EVALUACIÓN
- 📁 MATERIAL DIDÁCTICO: PowerPoint...
- 📁 ANEXOS: Legislación, trípticos informativos

### **Ficha de Planificación**

Sirve de base metodológica para la impartición de la acción informativa y de soporte para quien se encarga de impartirla.

### Estructura:

- Objetivos: se definirá la finalidad de la acción informativa concreta.
- Tiempo: se distribuirá el tiempo total de la acción asignando tiempos concretos a las unidades parciales de información..
- Contenido: se relacionará desglosando todos los temas que se tratarán en la sesión.
- Metodología: se especificará la forma en que se lleva a término la impartición de la información en cada una de las partes.
- Material: se relacionarán los recursos necesarios para desarrollar la acción.
- Glosario: se definirán los términos más utilizados en la acción para facilitar la comprensión y asimilación homogénea por todas las personas usuarias.
- Evaluación: se describirán las herramientas utilizadas.

SESION INFORMATIVA	Denominación			FECHA
OBJETIVOS				
CONTENIDOS	TIEMPO	METODOLOGIA	RECURSOS	
EVALUACIÓN				OBSERVACIONES

## (D) IMPARTICIÓN - METODOLOGIA DIDACTICA

Metodología didáctica es el conjunto de estrategias, recursos y habilidades necesarias para la impartición de una acción informativa o formativa. Las estrategias para facilitar la información no son otra cosa que la planificación de las formas en que las personas usuarias deben “aprender” y que les conducirán al objetivo.

Para ello se pueden combinar los diferentes métodos, técnicas y procesos que pueden ser utilizados así como los materiales, equipos e instrumentos empleados en la acción informativa. Se puede observar en el siguiente cuadro:

Estrategias	Métodos
	Recursos didácticos
Habilidades docentes	Dirección de grupos
	Comunicación

## MÉTODOS

Durante el proceso de información es posible utilizar un gran número de métodos de enseñanza diferenciados por el objetivo que persiguen y por el grado de participación que dan a las personas usuarias en su relación con la persona que imparte. Las técnicas más utilizadas en sesiones informativas:

- lección magistral o conferencia
- técnicas de discusión de grupo ( foro, pequeños grupos de discusión, panel)
- método del caso

### Lección magistral o conferencia

Se caracteriza porque la información se transmite mediante comunicaciones unidireccionales del personal técnico de orientación. Corresponde a la situación más habitual de un o una ponente que explica un tema dentro del aula o en una

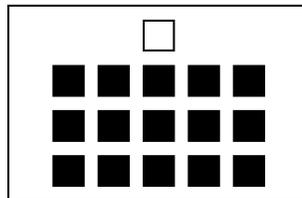
conferencia. En ese caso, el peso de la información recae especialmente en el o la ponente, mientras que los participantes adoptan una posición pasiva como meros receptores.

**Objetivo general:** Transmitir información

**Tamaño grupo:** Grande

**Tiempo:** de 60 a 90 minutos

**Organización formal:**



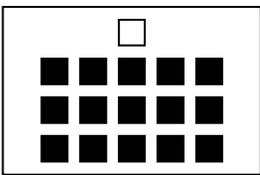
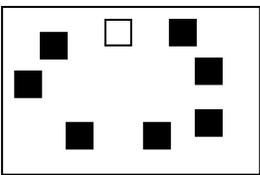
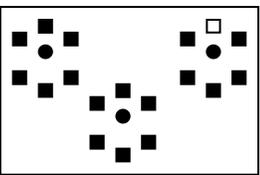
**Observaciones:** Este método ofrece como ventaja fundamental la posibilidad de transmitir conocimientos en muy poco tiempo a un amplio número de personas. Por el contrario ofrece dificultades para comprobar dichos conocimientos y para captar y mantener la atención de los usuarios

### Discusión de grupo

Se utiliza con el objetivo de intercambiar información y adopta la forma de debate, discusión de grupo o seminario.

En este caso el peso del proceso recae en los participantes, lo que produce mayor implicación, convirtiendo al personal técnico del área de orientación ocupacional en personal facilitador del grupo. Cuando se pretende generar un mayor nivel de aprendizaje y desarrollo de habilidades es aconsejable el uso de métodos activos y participativos porque permiten mejor asimilación.

El número de personas usuarias que componen el grupo deberá ser pequeño necesariamente, mientras que en el caso de la lección magistral puede ser numeroso.

	<b>FORO</b>	<b>PEQUEÑO GRUPO DE DISCUSIÓN</b>	<b>PANEL</b>
<b>TÉCNICA</b>	El grupo en su totalidad discute informalmente un tema o problema conducido por un/a coordinador/a	Un grupo reducido trata un tema en discusión informal con la ayuda activa y estimulante de un/a animador/a-coordinador/a	Un equipo de personas expertas discuten un tema en forma de diálogo o conversación ante un grupo
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Permitir la libre expresión de ideas y opiniones de todos los miembros de un grupo en un clima informal de mínimas	Promover intercambio de ideas y opiniones sobre un problema o tomar una decisión	Información y discusión informal sobre una temática
<b>TAMAÑO GRUPO</b>	Grande	Pequeño	Grande
<b>TIEMPO</b>	60-90'	45-60'	60'
<b>ORGANIZACIÓN FORMAL</b>			
<b>OBSERVACIONES</b>	La desventaja de este método respecto del anterior es que aumenta el tiempo requerido para la información, puesto que cuanto más participativo sea el sistema, más tiempo se necesita al multiplicarse éste por el número de participantes.		

## Método del caso

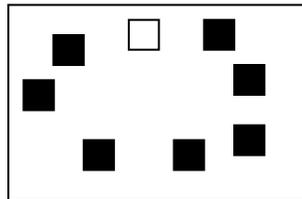
Consiste en plantear a las personas usuarias una situación que podría darse en su búsqueda de información y a la que deberán dar solución utilizando los conocimientos que han aprendido. Se emplea especialmente utilizable para desarrollar habilidades a partir de los conocimientos adquiridos, sobre todo en contenidos que implica resolución de problemas o toma de decisiones. La principal dificultad de este método es introducir en el caso exactamente la información que el usuario necesita para resolverlo, ni más ni menos.

**Objetivo general:** Aprendizaje de toma de decisiones a partir de datos por medio de la práctica de decisiones simuladas

**Tamaño grupo:** Pequeño de 10 a 20 personas

**Tiempo:** de 60 a 120 minutos (prever descanso)

**Organización formal:**



**Observaciones:** En esta metodología, la participación de personal técnico se limita a preparar el material que se va a entregar a las personas participantes, a vigilar y a corregir las soluciones propuestas. Es la persona usuaria quien realiza un papel verdaderamente activo en adquisición de la información. Esta metodología permite operar con grupos grandes que se subdividen de acuerdo a las distintas fases de la técnica.

## RECURSOS DIDÁCTICOS

Existen toda una serie de recursos que utilizan elementos simbólicos (gráficos, tablas, planos...), cuya utilización está enmarcada por el contenido concreto de cada acción. Otros materiales incluyen medios auditivos o visuales, o a la combinación de ambos.

Relación de recursos más utilizados:

<u>Gráficos:</u>	Pizarra
	Transparencias
	Papelógrafo
<u>Audiovisuales:</u>	diapositivas,
	grabación en video o dvd
	documentos en vídeo dvd

Las ventajas de utilizar medios audiovisuales y/o gráficos son numerosas porque ayudan a aumentar y mantener la atención del público, mejoran la estructuración de la información, evitan repeticiones, reducen el tiempo de exposición oral, ayudan a centrar la atención en la parte que se esté desarrollando en ese momento y permite recordar mejor los contenidos. Sin embargo si no se utilizan adecuadamente pueden generar distracción, confundir al público (si lo que se expone no coincide con lo que se dice). Las ayudas visuales y/o graficas deben completar el mensaje oral.

## GRAFICOS

### **Pizarra**

Es uno de los medios de apoyo imprescindibles para escribir, dibujar y hacer referencias.

Focaliza la atención.

Se utiliza para trabajar elementos no estructurados que pueden ser cambiados a lo largo de la sesión.

Permite corregir con facilidad.

No llenar la pizarra de texto.

Cuidar el tamaño y calidad de la letra colocarse a un lado para no obstaculizar.

Tener en cuenta los reflejos de luz.

Diferenciar los temas con tizas/rotuladores de colores.

Al finalizar borrar siempre la pizarra.

Existen pizarras electrónicas con fotocopiadora.

### **Transparencias**

Para utilizar textos y esquemas.

No es necesario apagar la luz.

Permite hablar frente al auditorio.

Se puede señalar y escribir sobre la transparencia.

El contenido debe ser, en lo posible, breve.

Se pueden utilizar colores.

Letra clara y de tamaño adecuado.

Presentación estética.

Se puede dosificar la información tapando una parte con un folio.

### **Presentaciones desde PC (PowerPoint, etc...)**

Es uno de los medios mas utilizados actualmente para presentaciones. Permite mayor flexibilidad que las transparencias, las diapositivas y el video. Puede combinar más de un elemento. Es un complemento del discurso. Lo hemos de utilizar como recurso, de forma concreta, concisa y clara.

### **Papelógrafo**

Cuaderno grande de hojas blancas en posición vertical.

Permanencia de la información.

Visión global de qué y cómo de lo expuesto.

Exige una exposición estructurada de los contenidos.

Reglas similares que en la pizarra.

## AUDIOVISUALES

### **Diapositivas**

Utilizar preferentemente con imágenes y no con texto.

La luz apagada puede focalizar la atención.

Dificulta tomar notas.

Comentar cada diapositiva.

Parar y encender la luz cuando sea necesario.

Fomentar la participación del grupo.

Tener dispuestas las diapositivas en orden y orientación.

Exponer una cantidad mínima de diapositivas.

Tiempo de exposición breve (favorece la atención por el cambio de estímulo).

No ponerlas después de comer.

Diapositivas en blanco: se puede escribir o dibujar para luego proyectar.

### **Grabación en video o dvd**

Se utiliza para grabaciones de ensayos de conducta o role playings.

Puede intimidar y sorprender.

Exige habilidades de dramatización.

Siempre hay que ver las filmaciones.

Parar y comentar.  
Corta duración.  
Exige preparación técnica para utilizarlo.  
Sintonizar previamente video y TV.

## HABILIDADES DOCENTES

- La utilización de una u otra técnica de dinámica de grupos dependerá de distintas variables a considerar en la acción:
  - Los **objetivos** que se persiguen: La definición de los objetivos es previa a la elección de la técnica, ya que si bien todas promueven la participación del grupo, algunas buscan la creatividad (tormenta de ideas) mientras que otras buscan la rapidez.
  - El **dominio que el personal técnico de orientación** tiene sobre la técnica: Su eficacia depende tanto de los conocimientos que se tengan sobre la estructura, dinámica, posibilidades y riesgos de la técnica a utilizar como de la habilidad personal de quien la maneje y del control que tenga sobre distintas situaciones que se puedan presentar.
  - La **Madurez del grupo**: Para que sean efectivas estas técnicas necesitan un clima de confianza y seguridad dentro de la clase y una actitud de cooperación y escucha. Conviene empezar utilizando técnicas que requieran poca implicación personal para utilizar después poco a poco otras emocionalmente más complejas.
  - El **tamaño del grupo**: Se debe trabajar con grupos pequeños, ya que se fomenta más la cohesión y la participación. En grupos numerosos conviene utilizar técnicas de subgrupos compartiendo al final las distintas soluciones
- Se debe canalizar toda la energía del grupo para lograr que todos sus miembros participen en la consecución de los objetivos.

Para ello, además de su propia **motivación**, debe manejar tres **aspectos relativos al grupo** de participantes:

- Respeto a la tarea  
Se tiene que centrar (reconducir) al grupo para que no olvide cuáles son los objetivos establecidos en la sesión. Cuando observe una desviación, centrará de nuevo el tema con naturalidad, orientando y motivando. Es importante que esto se haga, tanto para el grupo de personas participantes, como para cada uno de los individuos que lo

componen; para ello, se ofrecerá retroinformación sobre las tareas que cada cual realiza e intentará que reflexionen sobre sus descubrimientos personales (utilizar el método interrogativo). Esto permite obtener información sobre los puntos que no quedan claros y obtener conclusiones sobre lo aprendido .

- Respecto a las normas  
Con el fin de evitar desviaciones en el comportamiento del grupo hacia el objetivo y para evitar malentendidos posteriores, al inicio de la sesión, durante la presentación se debe especificar tanto el OBJETIVO que se pretende como las NORMAS (“intendencia) que van a regir. Se hablará de la duración, metodología, espacio, descansos...) Una vez establecidas deben ser respetadas por todo el grupo y especialmente por la persona encargada de facilitar el trabajo.
- Respecto a las relaciones entre sus miembros  
Uno de los aspectos que definen al líder de un grupo es su sociabilidad; por tanto, si se quiere dirigir eficazmente a un grupo se deberá prestar especial atención a las relaciones interpersonales que se producen entre todos sus componentes. Se tratará de fomentar un clima de confianza que facilite la comprensión de la información (aprendizaje). Para ello se deben reforzar las actitudes de colaboración, de dialogo y participación, de exposición de ideas...

## **(E) EVALUACIÓN**

Proceso mediante el cual comprobamos si se ha conseguido el objetivo propuesto en cada una de las acciones informativas. Se precisa realizar preguntas a los y las participantes para comprobar que la información facilitada ha sido asimilada. Pueden realizarse a lo largo de la sesión informativa y al final como una forma de establecer información del nivel de comprensión del grupo y poder establecer correcciones sobre la marcha.

Igualmente se pueden elaborar cuestionarios sobre el nivel de satisfacción de las personas participantes en cuanto al tema seleccionado, la adecuación de los contenidos para su proceso de inserción, la adecuación de la metodología empleada, sugerencias de mejoras, etc...

## 5. PERSONAS USUARIAS

- Personas que se incorporan al Servicio Público de Empleo (SERPE) por primera vez.
- Personas jóvenes inscritas como demandantes de empleo.
- Personas egresadas de la educación formal que se van a incorporar al mercado de trabajo.
- Personas que requieren información para elegir ocupación.
- Personas que requieren tomar decisiones sobre su búsqueda de empleo y su proceso de inserción laboral.
- Personas desempleadas que carecen de información profesional de cualquier tipo.

## 6. MODULOS ELABORADOS DE INFORMACIÓN PROFESIONAL

La Dirección General de Empleo, a través del SERPE, desarrolla diferentes módulos de información profesional, con contenidos diversos que se adaptan a la población beneficiaria en función de las necesidades detectadas. El proceso de información profesional requiere, por tanto, una estrategia muy flexible en el diseño e implementación de las acciones de información profesional para el empleo que permita adecuarse a los momentos, las necesidades y los objetivos que se establezcan en cada momento.

De ahí que se propone, en la presente Guía, un diseño metodológico que permita realizar planificaciones a la carta, es decir, que permita programar actuaciones cuando sea necesario.

El SERPE, a través de su personal técnico, desarrollará otras actuaciones para la transmisión de información profesional en otros contenidos (por ejemplo, mercado de trabajo, oferta de capacitación, programa de inserción laboral y todos aquellos que se precisen. Estos módulos irán acompañados de presentaciones acordes a los contenidos que, de igual forma, serán elaboradas desde el área de Orientación Ocupacional.

Se proponen, en esta Guía, dos sesiones informativas tipo:

- 1) la difusión del Servicio Público de Empleo (SERPE)

- 2) la promoción e inducción hacia el empleo y la orientación como vehículo en centros educativos y universidades, para personas egresadas o que finalizan ciclos educativos.

### Módulo de Información Profesional: INDUCCIÓN A SERPE

**Objetivo:** Orientar a la persona buscadora de empleo a promoverse laboralmente a través del SERPE

CONTENIDO	MÉTODO	ACTIVIDAD	MATERIAL	TIEMPO
Apertura	Expositivo- Participativo	Charla Explicativa	Multimedia	5 min.
Que es el SERPE				5 min.
Objetivos del SERPE				7 min.
Políticas y Principios Reguladores				15min.
Instrumentos				15min.
Beneficios que brinda: -Personas - Empresas -Sociedad - Otras Instituciones				15min.
Como acceder al SERPE -Requisitos -Hacer uso correcto del servicio manteniéndose en contacto.				20min.
Despedida				8min.
				<b>90 min.</b>

## Módulo de Información Profesional: JORNADAS ORIENTACION PROFESIONAL CENTROS EDUCATIVOS

**Objetivo:** Proporcionar a Estudiantes graduandos de colegios secundarios interesados, herramientas básicas para iniciarse en el mundo laboral.

CONTENIDO	MÉTODO	ACTIVIDAD	MATERIAL	TIEMPO
Apertura	Expositivo	Charla Conferencia	Multimedia	5 min.
¿Qué ofrece el MITRADEL a través del SERPE?				20 min.
Mercado de Trabajo: perfil del trabajador que solicita la empresa				30 min.
Deberes y Derechos del Trabajador				20 min.
Micro empresa y la Autogestión				30 min.
Evaluación y Cierre				5 min.
				<b>110 min.</b>

Nota: Se requiere expositores con dominio y experiencia en manejo de la temática. Son jornadas externas.

## Jornadas de Orientación Ocupacional

### Objetivos:

Ofrecer orientación ocupacional a estudiantes graduandos de colegios secundarios, vocacionales y técnicos del país así como universidades públicas y privadas.

- Proporcionar a los estudiantes orientación básica con guía para la búsqueda de empleo.
- Poner a disposición de los estudiantes el SERPE
- Informar a los estudiantes sobre las alternativas ocupacionales y /o proyectos de empleo.
- Brindar a los interesados conocimientos prácticos y experiencias viables, relacionadas con el empresario y autogestión, ofrecer orientación sobre deberes y derechos del trabajador.

Local: Auditorio de colegios / universidades ½ jornada, vespertino matutino.

## GUIA DE BÚSQUEDA DE EMPLEO

La presente Guía de Técnicas de Búsqueda de Empleo es una adaptación de la realizada por las instituciones del Sistema Nacional de Información, Orientación e Intermediación de Empleo de Costa Rica, editado en San José de Costa Rica en noviembre del año 2002; desarrollado por el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y el Ministerio de Trabajo de Costa Rica, dentro de la asistencia técnica del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España y bajo el respaldo del Proyecto de Modernización de las Administraciones del Trabajo en América Central, Belice, Panamá y República Dominicana (OIT) así como de la adaptación realizada durante el año 2003 por parte del Ministerio de Trabajo y Previsión Social de El Salvador.

Esta Guía es propiedad del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral de la República de Panamá.

## 10. Guía de Búsqueda de Empleo

### 1. JUSTIFICACIÓN

El desarrollo y modernización de los servicios públicos de empleo en Centroamérica, y especialmente el proceso desarrollado en los últimos años por el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral de la República de Panamá en el diseño, estructura, funciones e implementación del SERPE, Servicio Público de Empleo, ha supuesto concentrar esfuerzos en la elaboración de materiales y productos que incidan en la mejora de la ocupabilidad de las personas demandantes de empleo así como en una atención más ajustada para cubrir las vacantes que la oferta de empleo genera.

En la línea de estos esfuerzos, se presenta la Guía de Técnicas de Búsqueda de Empleo, al objeto de facilitar a las personas demandantes de empleo panameñas el conocimiento de las técnicas e instrumentos necesarios para la realización de procesos exitosos de búsqueda de trabajo.

El actual contexto socioeconómico nos presenta un mercado de trabajo dinámico, cambiante, que presenta situaciones de inestabilidad para las personas demandantes de empleo, lo que supone que se ha de contar con instrumentos que apoyen los procesos de inserción laboral de estas personas que buscan empleo. El desarrollo de habilidades y la transmisión de conocimientos sobre el acceso al mundo de trabajo y el empleo se convierten en herramientas imprescindibles.

Con este objetivo el SERPE, Servicio Público de Empleo de la República de Panamá, ha realizado una adaptación de:

- la guía que inicialmente fue elaborada por el Sistema Nacional de Información, Orientación e Intermediación de Empleo de Costa Rica y editada en San José de Costa Rica en noviembre del año 2002 y desarrollada por el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y el Ministerio de Trabajo de Costa Rica, dentro de la asistencia técnica del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España y bajo el respaldo del Proyecto de Modernización de las Administraciones del Trabajo en América Central, Belice, Panamá y República Dominicana (OIT)
- así como su posterior adaptación, en el año 2003, por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social de la República de El Salvador, en el marco de estas mismas asistencias.

Se sugiere así adaptar el contenido de estas Guías a la realidad panameña dentro del SERPE, como una herramienta más para facilitar el incremento de la

ocupabilidad de las personas desempleadas. De esta forma se da cauce a sistemas de cooperación horizontal donde los productos elaborados en un país pueden ser utilizados, previa adaptación, por otros países del entorno. De igual forma, se rentabilizan los programas de cooperación internacional, concretamente de la participación del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España en el Programa de Formación Ocupacional e Inserción Laboral (FOIL) de la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI) para Centroamérica y República Dominicana ya que dentro de una de sus asistencias técnicas se desarrolla y diseña este producto.

## 2. DEFINICIÓN DE BÚSQUEDA DE EMPLEO

Proceso que permite a la persona demandante de empleo conocer los servicios de intermediación, el uso de instrumentos y la aplicación de habilidades para un acceso ágil y oportuno al empleo.

## 3. OBJETIVOS

### a) Objetivos generales:

- Facilitar a la persona demandante de empleo, el conocimiento de métodos e instrumentos que apoyen su proceso de búsqueda de manera organizada y efectiva.
- Entrenar a la persona demandante de empleo en las técnicas y habilidades básicas que le permita un mejor desenvolvimiento en la búsqueda de éste.

### b) Objetivos específicos:

1. Proporcionar información a la persona demandante de empleo acerca de los servicios de intermediación de empleo existentes en el país.
2. Suministrar información acerca de los métodos que le permita a la persona demandante de empleo buscar las fuentes de trabajo.
3. Coadyuvar con la persona demandante de empleo en el uso correcto de los instrumentos para la búsqueda de empleo.

4. Fomentar en la persona demandante de empleo estrategias a seguir antes y durante el proceso de selección de personal: pruebas y entrevistas.

#### 4. METODOLOGÍA

Se trabajará por medio de una sesión informativa grupal en cuyos módulos se promoverá la participación activa de la población demandante de empleo. Cuando así se requiera estos módulos podrán utilizarse para el asesoramiento individual.

En el siguiente cuadro se describen las especificaciones técnicas del formato seleccionado. Permite a la persona facilitadora el desarrollo de los contenidos, el método y las actividades que implican; además, la planificación del tiempo. A continuación se presenta el diseño de la metodología de la sesión informativa.

##### Metodología empleada: SESIÓN INFORMATIVA

**Objetivo:** Brindar información general a las personas interesadas sobre las distintas herramientas de búsqueda de empleo

CONTENIDO	MÉTODO	ACTIVIDAD	MATERIAL	TIEMPO
Motivación Presentación	Expositivo Participativo	Ejercicio presentación.	Transp..01	5' 15'
Módulo 1: ¿Dónde buscar empleo?	Expositivo	-	Transp. 02 a 06	10'
Módulo 2: ¿Cómo buscar empleo?	Expositivo	-	07 a 21	20'
Módulo 3: ¿Con qué instrumentos cuento?	Expositivo	-	22 a 33	25'
Módulo 4: ¿Qué puedo encontrar?	Expositivo	-	34 a 46	30'
Evaluación y cierre	Participativa	Pedir retroalimentación	Transp.47	15'
				<b>2:00 Horas</b>

### Metodología empleada: TALLER DE ENTREVISTA

**Objetivo:** Desarrollar habilidades y facilitar herramientas a las personas desempleadas para el desarrollo de entrevistas en procesos de selección de personal.

CONTENIDO	MÉTODO	ACTIVIDAD	MATERIAL	TIEMPO
Presentación				15 min.
¿Qué es la Entrevista?	Expositivo	Charla Explicativa	Multimedia	10 min.
Preparación para la Entrevista	Participativo	Preguntas y Respuestas Dirigidas	Papelógrafo, Rotafolio	30 min.
Fases de la Entrevista	Expositivo – Participativo	Mesa Cuadrada	Multimedia	20 min.
Tipos Entrevista: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directa o Dirigida</li> <li>• Libre o no Directa</li> <li>• Mixta</li> <li>• Tensión o de Choque.</li> </ul>	Expositivo Taller	Taller		60 min.
Recomendaciones para la Entrevista	Expositivo - Participativo	Ejercicio		30 min.
Despedida				5 min.
				<b>2,50 horas</b>

A continuación se presentan los módulos que conforman la guía y sus herramientas.

### **Módulo 1: ¿DÓNDE BUSCAR EMPLEO?**

Se trabajará por medio de contenidos de información, en las cuales se contemplan los servicios de intermediación de empleo legales existentes en el país.

### **Módulo 2: ¿CÓMO BUSCAR EMPLEO?**

Se refiere a los diferentes métodos de búsqueda de empleo de uso común en el medio, tomando en cuenta las características individuales y necesidades de las personas oferentes de empleo.

### **Módulo 3: ¿CON QUÉ INSTRUMENTOS CUENTO?**

La aplicación de los diferentes instrumentos para el apoyo en la búsqueda de empleo organizada y efectiva.

### **Módulo 4: ¿QUÉ PUEDO ENCONTRAR?**

Reflexionar acerca de los diferentes procesos de reclutamiento y selección de las diferentes instituciones, tomando en cuenta la valoración de currículum en recursos humanos, las diferentes pruebas profesionales y psicotécnicas que se realizan, las entrevistas de empleo y criterios para la selección de personal.

## **5. PERSONAS USUARIAS**

- Personas que están en proceso de capacitación o formación y próximos a incorporarse al mercado laboral.
- Personas demandantes de empleo capacitadas y/o formadas profesionalmente para incorporarse al mercado laboral.
- Toda persona demandante de empleo que lo requiera.

## MÓDULO 1 ¿DÓNDE BUSCAR EMPLEO?

## MÓDULO 1: ¿DÓNDE BUSCAR EMPLEO?

### OBJETIVO

Suministrar a la persona buscadora de empleo información precisa sobre las instituciones, organizaciones o empresas que ofrecen servicios de intermediación de empleo existentes en el país.

### INTRODUCCIÓN

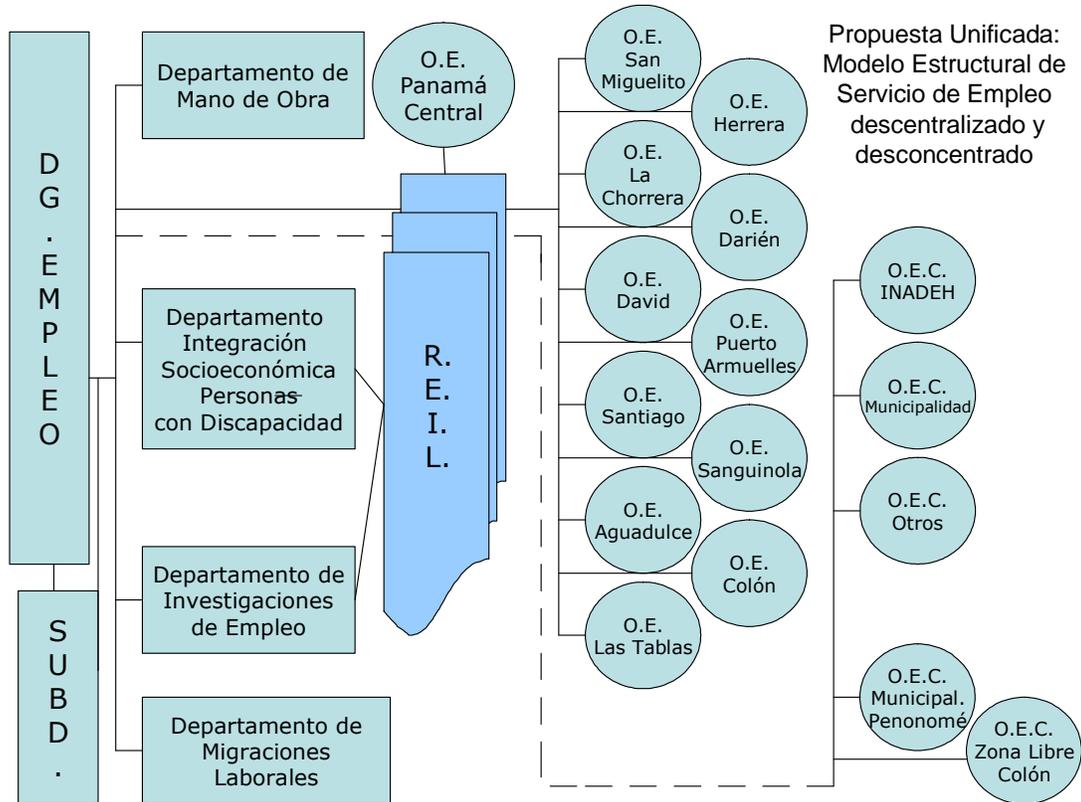
En el proceso de búsqueda de empleo se hace necesario contar con información precisa acerca de las diferentes instituciones intermediarias que ofrecen la posibilidad de una colocación laboral a la persona demandante. Es por esta razón que se presenta el siguiente módulo, para apoyar dicho proceso y presentar una gama de probabilidades que permitan detectar las necesidades laborales que el mercado de trabajo ofrece (*Usar T-02*).

Para efectos de este estudio, se denominan, Instituciones Intermediarias, a toda entidad pública o privada, que sin mediar fines de lucro, logra un acercamiento oportuno entre las personas demandantes de empleo y las oferentes de éste (*Usar T-03*).

### INSTITUCIONES INTERMEDIARIAS

La red de instituciones conectadas con el SERPE permite la interrelación de personas empleadoras, trabajadoras e instituciones de formación e intermediación de empleo. Esta red tiene como función principal la de facilitar el acceso al mayor número servicio a todos los ciudadanos y ciudadanas con independencia de la zona geográfica donde habite (rural, urbana, cercana o alejada de las ciudades) y de las circunstancias particulares o especiales que presenten (discapacidad, género, jóvenes, adultos mayores...), promoviendo el acceso al empleo sin discriminación alguna, y facilitando la igualdad de oportunidades”.

Dicha RED está constituida por las siguientes Instituciones Intermediarias (*Usar T-04, 05 Y 06*):



## 1.- EL MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL. Dirección General de Empleo.

A través de la Dirección General de Empleo, y sus departamentos, se ofrece el SERPE, con el cual se promueve la base de datos de personas que demandan empleo y de las empresas que solicitan vacantes. La Red Electrónica de Intermediación Laboral (REIL) es el sistema utilizado para brindar facilidades a las personas trabajadoras, sin ninguna excepción, para su registro y promoción en el mercado laboral. De igual modo, las empresas legalmente constituidas pueden satisfacer sus necesidades de personal solicitando al SERPE personas buscadoras de empleo que cumplen los requisitos de los puestos de trabajo ofertados.

El Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral está potenciando el área de empleo de sus Oficinas Regionales, para facilitar el acceso de un mayor número de personas a los servicios de empleo y así ampliar la cobertura territorial del Servicio Público de Empleo.

<b>Provincia</b>	<b>Oficina de Empleo</b>	<b>Dirección y teléfono</b>
Panamá	Sede Central	Edificio Plaza Edison, 5º piso Avenida Ricardo J. Alfaro. Panamá Telf. 560 1100 – 560 1200
Panamá	Regional de Panamá Oeste	Plaza Italia, local nº 9 La Chorrera Telf. 253 4900
Panamá	Regional de Panamá Este	C/ Córdoba, diagonal al Esnem Chepo Telf. 296 8358 – 296 8451
Panamá	Regional de San Miguelito	Centro Comercial La Estación, Planta baja, local nº 8 Panamá Telf. 560 1322 – 560 1323
Colón	Regional de Colón	Calle 11 y Meléndez, Edificio Antiguo Ciro. Colón Telf. 475 1700 – 475 1702
Coclé	Regional de Coclé	Avda. Sebastián Sucre, Edif. frente Juzgados Trabajo. Aguadulce Telf. 997 4272 – 997 7271
Herrera	Regional de Herrera	Calle Aminta Burgos de Amado y 30 de diciembre, Edif. Mª Lourdes. Chitré Telf. 996 4395 – 996 4975
Los Santos	Regional de Los Santos	C/ Belisario Porras al lado del Restaurante Los Portales, 2º piso Las Tablas Telf. 994 0177
Veraguas	Regional de Veraguas	Calle 10, Edificio Albarellos Santiago Telf. 998 0870 – 998 2643
Chiriquí	Regional de Chiriquí	Calle Primera y C Norte, al lado de la Biblioteca Pública. David Telf. 775 4250 – 775 4683
Puerto Armuelles	Regional de Puerto Armuelles	Edificio Municipal, frente a Mercado Público Puerto Armuelles Telf. 770 7405
Bocas del Toro	Regional de Bocas del Toro	Finca 13, detrás de Texaco Changuinola Telf. 758 8806 – 758 6616

## 2.- INSTITUCIONES INTERMEDIARIAS: EL SERPE

El Servicio Público de Empleo (SERPE) lo constituye el conjunto de instituciones públicas que ofrecen los servicios de intermediación en el empleo y de formación laboral en el país, instituciones interconectadas e integradas a través del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral y de su plataforma electrónica REIL. Se pretende, en un plazo razonable, ampliar y fortalecer la REIL, mediante la desconcentración y descentralización del SERPE, a través de convenios con otras instituciones que implementen oficinas de empleo colaboradores vinculadas al SERPE.

Dentro de las instituciones previstas para que desarrollen actuaciones de intermediación o implementen Oficinas de Empleo colaboradoras, se encuentra el INADEH (Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano), institución de gobierno encargada de los procesos de capacitación para el trabajo de la población trabajadora. El INADEH es el organismo que desarrolla toda la oferta formativa y de capacitación en el país y que reúne todos los recursos para el desarrollo de estas actividades. De la misma forma, se podrán desarrollar convenios par implementar Oficinas de Empleo en las municipalidades que así lo deseen o en otras instituciones como la Oficina de Colocación de Zona Libre de Colón.

La relación de centros de capacitación del INADEH en el territorio de la República de Panamá es la siguiente:

Provincia	Centro de Capacitación	Teléfono
BOCAS DEL TORO	CHIRIQUÍ GRANDE	756-9472 238-2360
	CHANGUINOLA	758-9186 238-2312
CHIRIQUÍ	DAVID	774-3228 238-2390
	LAS LAJAS	727-0865
COCLÉ	PENONOMÉ	997-9275
COLÓN	PUERTO ESCONDIDO	449-0680 238-2391
	NAÚTICO PESQUERO	441-9380
DARIEN	ARIMAE	238-2305
HERRERA	CHITRÉ	996-4309 238-2392
KUNA YALA	ISLA MIR-YA	238-2368
LOS SANTOS	GUARARÉ	994-4174

VERAGUAS	SANTIAGO	958-7717 238-2396
	EL BONGO DE MONTIJO	999-8222 238-2308
PANAMÁ	TOCUMEN	238-2300
	LA CHORRERA	244-2773 238-2394
	CHEPO	296-7415 238-2313
	EXCELENCIA EN LA TECNOLOGÍA INDIA-PANAMÁ	317-1033

El Departamento de Integración Socioeconómica de Personas con Discapacidad de la DIGE, incluida en el SERPE, atiende a las personas buscadoras de empleo con discapacidad promoviendo su potencial, concienciando a las personas empleadoras en la necesidad de inclusión laboral de las personas con discapacidad, mediante la evolución funcional del aspirante, la entrevista estructurada de empleo y la orientación ocupacional individualizada. Así también mantiene estrecha relación con las organizaciones de y para personas con discapacidad, para el uso del servicio y crear conciencia de las necesidades de capacitación, formación así como para orientar sobre la demanda del mercado laboral.

### 3.- AGENCIAS PRIVADAS DE COLOCACIÓN

La Ley 44 de 12 de agosto de 1995 permite la constitución de agencias privadas de colocación de empleados con fines lucrativos; y la misma ley autoriza al Órgano Ejecutivo para que reglamente el funcionamiento de estas agencias en base a los convenios de la Organización Internacional de Trabajo (OIT), ratificado por Panamá.

El Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, a través de la Dirección General de Empleos se encarga de supervisar y fiscalizar las Agencias Privadas de Colocación, con fines lucrativos, que se instalan en la República de Panamá.

#### ¿Que son las agencias privadas de colocación?

Las Agencias Privadas de Colocación son empresas privadas que, con o sin fines lucro y de manera particular; desarrollan su actividad en el ámbito de la intermediación laboral. Deben colaborar con el Ministerio de Trabajo y Desarrollo

Laboral; en las políticas de generación, promoción y colocación de personas buscadoras de empleo.

Al igual que el Servicio Público de Empleo tienen una doble finalidad, el de ayudar a los trabajadores y trabajadoras a encontrar empleo, así como también a las personas empleadoras a la contratación de las personas apropiadas.

En la actualidad, las Agencias de Colocación autorizadas en la República de Panamá, son numerosas. Para obtener información actualizada, las personas interesadas se deberán dirigir a la Dirección General de Empleo para solicitar listado de las Agencias Privadas con autorización administrativa. Es preciso recordar, que deben ser gratuitas para las personas buscadoras de empleo aunque sí pueden cobrar por sus servicios a las empresas que recurran a ellas para obtener personal.

#### 4.- OTROS ENTES

CENTRO DE COLOCACIÓN Y CAPACITACIÓN DE ZONA LIBRE DE COLÓN  
Calle Décima, Avenida del Frente, COLON  
Teléfono 475-9582 y 475-9583  
Email: [centro\\_colocacion@zolicol.org](mailto:centro_colocacion@zolicol.org)

## MÓDULO 2 ¿CÓMO BUSCAR EMPLEO?

## MÓDULO 2 ¿CÓMO BUSCAR EMPLEO?

### OBJETIVO

Fomentar en las personas buscadoras de empleo, el conocimiento de los diferentes métodos de búsqueda de empleo (*Usar T-07 y 08*).

### MÉTODOS FORMALES DE BÚSQUEDA DE EMPLEO

Son el conjunto de medios que permiten organizar y desarrollar la búsqueda de empleo, donde se menciona (*Usar T-09*):

#### 1) Servicio Público de Empleo (SERPE) (*Usar T-10 al T-13*)

El Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral a través de la Dirección General de Empleo y las Oficinas Regionales del MITRADEL así como las Oficinas de Empleo iniciadas con otras instituciones públicas dentro de la red adscrita al SERPE ofrece servicios de intermediación laboral al objeto de facilitar a las personas buscadoras de empleo el acceso a las vacantes que las empresas solicitan.

Los **documentos** que se requieren para realizar la inscripción en el SERPE son los siguientes:

- Personas Demandantes de Empleo:
  - Hoja de Vida o Currículo Vital
  - Copia del Diploma o Certificados Escolares
  - Copia de Referencias laborales (si ha laborado)
  - Cédula de Identidad personal.
  
- Personas Trabajadoras del Mar:
  - Hoja de vida o Currículum Vitae
  - Copia de Diploma o Certificados escolares
  - Copia de Documentos que lo acrediten como marino

- Copia de los 4 cursos reglamentarios (Primeros Auxilios, Control de Incendios, Supervivencia en el Mar, Seguridad personal y responsabilidad social).
  - Copia de Referencias Laborales (si ha trabajado).
  - Copia de Pasaporte Vigente.
- Personas con Discapacidad:
- Hoja de Vida o Currículum Vitae
  - Cédula de identidad personal
  - Copia de Diploma o Certificados de estudios
  - Copia de Referencias Laborales (si ha laborado)
  - Diagnóstico Médico o Informe del IPHE.

### ¿Qué te ofrece el SERPE?

- Inscripción en base de datos de buscadores de empleo
- Para opción de trabajar (ver ofertas vigentes) o actualizaciones, se recomienda hacer visitas periódicas
- Intermediación Laboral
- Orientación e información ocupacional
- Participar en proyectos de apoyo a la inserción laboral

### Ventajas

- Reducción considerable de tiempo y dinero.
- Contar con un servicio gratuito de empleo ajustado al perfil profesional de la persona buscadora de empleo.
- Servicio ofrecido a todas las personas sin distinción de sexo, estado civil, edad o religión.

### Desventajas

- Al ser un servicio público y gratuito no es obligatorio para las partes, hacer uso de éste.

## 2) Medios de comunicación (Usar T-14)

### - Periódicos locales

El periódico es el medio de comunicación que recopila la mayor información sobre empleo. En este se encuentran diferentes ofertas de empleo o de formación, pero también información económica, proyectos de investigación y desarrollo, programa de actuación de las distintas administraciones, jornadas, ferias, productos, otros. Ello permite a una persona interesada en la búsqueda de empleo valorar una serie de opciones por las cuales optar o ideas para iniciar su proyecto de trabajo personal.

### Ventajas

- El analizar este medio y prestarle su debida atención a cada una de las secciones permite contar con mayor información sobre la actualidad nacional e internacional.
- Brinda información sobre la oferta, requisitos, características del puesto ofertado que le permita tomar una decisión.

### Desventajas

- Existen diferentes medios de prensa y no todas las personas tienen acceso a ellos, por cuanto no son gratuitos.

## - Anuncios escritos

### Anuncios escritos

Son un medio de los más utilizados por las empresas para el proceso de reclutamiento de personas (*Usar T-15*).

Ejemplo nº 1:

### **EMPRESA LIDER EN EL MERCADO, REQUIERE EL SIGUIENTE PERSONAL:**

#### **VENEDORES AL POR MAYOR**

- \* **Conocimientos generales en algunas de las siguientes Líneas: Llantas, baterías, repuestos, accesorios, Hidráulica, Abrasivos.**
- \* **Con carro propio.**

#### **PERSONAL PARA TALLER**

- \* **Jefe de taller, Asesores de servicio, Mecánicos Generales, Alineadores, Muffleros y Llanteros**
- \* **Experiencia Comprobable.**

Las personas interesadas deben enviar su hoja de vida actualizada a: [recursoshumanos@empresa.com.pa](mailto:recursoshumanos@empresa.com.pa) o llamar al 230-5555 para cita.

Ejemplo nº 2:

## **GRUPO CONTABLE NECESITA ASISTENTE DE CONTABILIDAD**

### **Requisitos:**

- + Formación en el área contable**
- + Ciclo completo de contabilidad**
- + Manejo de Peachtree, quikbook y paquete de Office**
  - + Manejo del Internet Explorer**
  - + Conocimiento de Inglés**
  - + Responsable y Organizado/a**
  - + Experiencia no necesaria**

**Interesados/as favor traer hojas de vida a Vía Ricardo J. Alfaro,  
Plaza Horizonte, Oficina 321 o enviar a [grupocontable@tranet.net](mailto:grupocontable@tranet.net)  
Teléfonos: 321-8876 ó 321 6754. Salario Ofrecido para la posición  
\$350.00.**

### Sugerencias

- Brindar atención especial a los anuncios, dedicándole el tiempo y los recursos necesarios. Ello por cuanto son ofertas que demuestran responsabilidad y compromiso.
- El hecho de no contar con todos los requisitos para un determinado puesto no debe ser una limitante para continuar con el proceso. Este proceso esta conformado por diversos pasos, documentación requerida, entrevistas, pruebas. En la documentación el currículum vital es uno de los elementos importantes.
- En la selección se valoran también otros aspectos personales que son tomados en cuenta al final de ésta Guía.

- En muchos casos no existe la persona ideal para el puesto y las empresas se deciden por aquella que, en su conjunto, se adapta mejor a los requisitos del puesto y de la empresa o Institución.

### **- Anuncios radiales y televisivos**

Es uno de los medios utilizados por las empresas o instituciones para informar a la ciudadanía sobre las demandas y ofertas de trabajo.

#### Ventajas

- Es un medio que llega a la mayoría de la población.
- Es un servicio gratuito para la persona que busca empleo.

#### Desventajas

- La mayoría no brinda información específica sobre la demanda y oferta de empleo.
- No todo el tiempo se tiene acceso a ellos.

### **- Internet**

Es una herramienta que permite a la persona que busca empleo presentar la información de su Currículo Vital, a diferentes direcciones de manera virtual, en el ámbito nacional e internacional. Además permite conocer las demandas y necesidades del mercado laboral (*Usar T-16*).

Es un medio de los más actualizados en el campo de la información y la comunicación. Su utilidad es cada vez más creciente ya que facilita a la persona usuaria contar desde su lugar de residencia o trabajo con la información en forma ágil, directa y diversificada.

#### Sugerencias

- Prepare el currículum vital y la carta de presentación.

- Tener presente que su interés es lograr una ubicación laboral, por tanto no envíe currículum vital a lugares que no son concordante con sus expectativas, formación, otros.
- La duración de un currículum vital en una base de datos es de aproximadamente seis meses, no la renueve antes, ya que lo que se hará es duplicarlo y confundir a la empresa usuaria.

### Ventajas

- Facilita información de todo tipo de empresas, productos, sectores productivos, economía, personas usuarias a quien va dirigido, entre otros.
- Permite información de la mayoría de los organismos públicos, acerca de empleo, programas de formación, ayudas y subvenciones, información general, otros.
- Brinda la posibilidad de insertar el currículum vitae en la hoja web y gestionar una búsqueda de empleo, o acceder a ofertas de empresas en el ámbito mundial.
- Permite un acceso a la información en forma rápida y económica.
- Las empresas pueden acceder a un número ilimitado de currículum a cualquier hora del día.

### Desventajas

- No todas las personas cuentan con el sistema para acceder a Internet.
- No es accesible para todas las personas.
- Requiere capacitación.
- La información no siempre está actualizada.

### **- Otros medios informativos**

Asociaciones profesionales, pizarras informativas, centros religiosos, universidades, colegios, entre otros.

### Ventajas

- Llega directamente a las personas interesadas, amigas o familiares.

### Desventajas

- Información que no se actualiza constantemente.
- No toda la información proviene de una fuente fidedigna.

## MÉTODOS INFORMALES PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO

Existen dos métodos informales y básicos de búsqueda de empleo (*Usa T-17*):

1. Redes familiares y amistades.
2. Contacto directo de la persona con la empresa o institución.

Ambas están basadas en una de las reglas más importantes para la búsqueda de empleo: no esperar que se abra una vacante sino centrarse en la posibilidad de futuras vacantes.

## REDES FAMILIARES Y AMISTADES

Parte de los empleos son otorgados a alguien que la persona empleadora conoce antes de que la vacante sea formalmente “abierta”. Por tanto, al ser una alternativa que tiene mucha efectividad es necesario consolidar esos contactos y desarrollar otros nuevos con el fin de establecer cadenas. Para ello, deben tenerse presente las siguientes recomendaciones (*Usar T-18*):

- **Elaborar una lista de personas que conoce:**

Esta lista debe tener claramente definido su objetivo:

- Lista de amistades.
- Lista de familiares.
- Lista de personas que asistió con usted a la escuela, colegio, universidad, otro.
- Lista de personas de su grupo social, deportivo o cultural.
- Lista de personas de su mismo gremio.
- Lista de personal desempleado.
- Lista de su grupo religioso.
- Otros.

- **Establecer contacto con ellos de manera sistemática e inmediata**

Cada persona es un contacto para usted. Puede que algunas sean de menor utilidad, pero no por ello se debe descartar ya que podría recibir ayuda de la persona que menos lo espera.

- **Presentarse de la manera correcta**

Comenzar con sus amistades y familiares. Indicarles que está buscando empleo y que necesita de su ayuda. Tener la mayor claridad posible con respecto a lo que se está buscando y a las habilidades, conocimientos y experiencias que posee.

- **Pedirles información**

Es posible que tengan conocimiento de alguna vacante en el campo de su interés. Si es así solicitar los detalles y proceder de inmediato.

## **CONTACTO DIRECTO DE LA PERSONA CON LA EMPRESA O INSTITUCIÓN (AUTOCANDIDATURA)**

### **¿QUÉ ES?**

**REALIZAR UNA BÚSQUEDA  
DE EMPLEO SIN  
INTERMEDIARIOS.**

### **¿QUÉ SE LOGRA?**

- **ELIMINAR COMPETENCIAS.**
- **SER INCORPORADO EN LA LISTA POTENCIAL DE DEMANDANTES EN LA EMPRESA O INSTITUCIÓN.**
- **RECOPILAR INFORMACIÓN ACERCA DE DIRECCIONES, EMPRESAS, INSTITUCIONES MÉTODOS DE SELECCIÓN, OTROS.**

### **¿CÓMO USARLO?**

**CONFECCIONAR UN LISTADO DE EMPRESAS O INSTITUCIONES PARA  
INICIAR LA BÚSQUEDA DE EMPLEO**

*(Usar T-19 y T-20)*

Este método requiere del establecimiento de un contacto directo con la empresa o institución y, en muchos casos, permite que quien efectúa la entrevista tenga una percepción general acerca de la persona candidata. Pueden usarse diferentes vías (*Usar T-21*):

VÍAS	FORMA DE HACERLO
CARTA	REDACTAR UNA CARTA DE PRESENTACIÓN QUE ACOMPAÑE AL CURRÍCULUM VITAE.
TELÉFONO	CONCERTAR UNA ENTREVISTA CON LA PERSONA IDÓNEA.
PERSONALMENTE	VISITAR LA EMPRESA O INSTITUCIÓN.
ANUNCIARSE	<p><b>¿DÓNDE?</b> PRENSA, COLEGIOS PROFESIONALES, TABLONES DE ANUNCIOS, INTERNET, FAX, OTROS.</p> <p><b>¿CÓMO?</b> INDICANDO LA PROFESIÓN, EXPERIENCIA, HABILIDADES, TÍTULOS, CONDICIONES DE TRABAJO, DIRECCIÓN Y TELÉFONO.</p>

Tener presente que se desea una entrevista, aunque en el momento no haya vacantes. Si el momento no es el más conveniente, solicitar una cita para otra fecha.

## MÓDULO 3 ¿CON QUÉ INSTRUMENTOS TENGO?

## MÓDULO 3

### ¿CON QUÉ INSTRUMENTOS TENGO?

#### OBJETIVO

Que la persona demandante de empleo organice su estrategia de búsqueda, mediante el conocimiento y manejo de los medios e instrumentos necesarios.

#### INTRODUCCIÓN

Cuando se está en el proceso de búsqueda de empleo las personas necesitan establecer una planificación de su trabajo como buscadora de empleo y sustentarse en una serie de herramientas, documentos, imprescindibles para una búsqueda eficaz y ágil.

El módulo a continuación presentado contiene la información sobre estos elementos necesarios y útiles, como son: **la agenda de búsqueda, la carta de solicitud y el currículum vitae**; estos se presentan para que la búsqueda de un empleo se inicie y culmine con éxito.

#### INSTRUMENTOS

Son aquellas herramientas básicas que pueden ser utilizadas por las personas para realizar el trámite de documentos de índole personal, cuando pretendan trabajar. Garantizan la habilidad para gestionar la documentación personal reglamentaria, el procedimiento de llenar fórmulas, además de agilizar el proceso de solicitud de empleo.

Entre estas se pueden mencionar (*Usar T-22*):

- Agenda de Búsqueda de Empleo
- Carta de Solicitud de Empleo
- Currículum Vitae
- Cartas de Recomendación
- Formulario de Solicitud de Empleo

## LA AGENDA DE BÚSQUEDA DE EMPLEO

La agenda de búsqueda de empleo se define como una herramienta de trabajo, en la cual la persona anota de manera sistemática las actividades que va a realizar tales como: envío del currículum vitae, empresas por visitar, ofrecimiento para determinado puesto de trabajo y fuentes de información (*Usar T-23, T-24 y T-25*).

Conviene que la persona elabore su propio archivo donde guarde las cartas, nombres, direcciones de las empresas, números telefónicos, nombre de la persona con la que se contactó para el envío de la solicitud, entre otras.

Entre los objetivos de la agenda para la búsqueda de empleo están:

- Elegir un método determinado para organizar el tiempo para la búsqueda de empleo
- Planificar y organizar las actividades con el propósito de no olvidar acciones previstas entre ellas: **¿qué voy a hacer?, ¿cuándo lo voy a hacer?**
- Medir los resultados, hacer el seguimiento y comprobar si el método de búsqueda es operativo.

La agenda, debe funcionar como una herramienta flexible, que se pueda transformar, agregando contenidos nuevos de acuerdo con las necesidades y expectativas que vayan surgiendo.

Es muy importante que la persona desarrolle la capacidad en cuanto a la toma de decisiones para que pueda evaluar sus preferencias.

La agenda se debe convertir en un apoyo a las tareas de búsqueda de empleo y en el posterior seguimiento de ésta.

### Modelo de actividades por realizar en la búsqueda de empleo

1. Revisión de periódicos (Mi Diario, La Prensa, La Estrella de Panamá, El Siglo, La Crítica, etc.).
2. Hacer llamadas telefónicas para pedir mayor información acerca de los puestos de trabajo.
3. Coordinar entrevistas de empleo: solicitar hora, nombre de la persona entrevistadora y posibles documentos que se deben presentar.

4. Elaborar el currículum vitae y la carta de presentación.
5. Preparar copias de certificados, cursos u otros documentos.

## LA CARTA DE SOLICITUD DE EMPLEO

Es una comunicación formal que se presenta ante la empresa o institución empleadora; su propósito fundamental es lograr el puesto que la persona está solicitando, así como suscitar el interés de la persona o empresa que ofrece empleo.

La carta de solicitud de empleo debe poseer las siguientes características (*Usar T-26, T-27, T-28 y T-29*):

- **CLARA:** El mensaje debe ser entendido por quien la lee.
- **BREVE:** El número de palabras debe ser el mínimo que garantice un mensaje claro y completo.
- **POSITIVA:** Debe ser redactada con un lenguaje positivo.

## PRESENTACIÓN DE LA CARTA

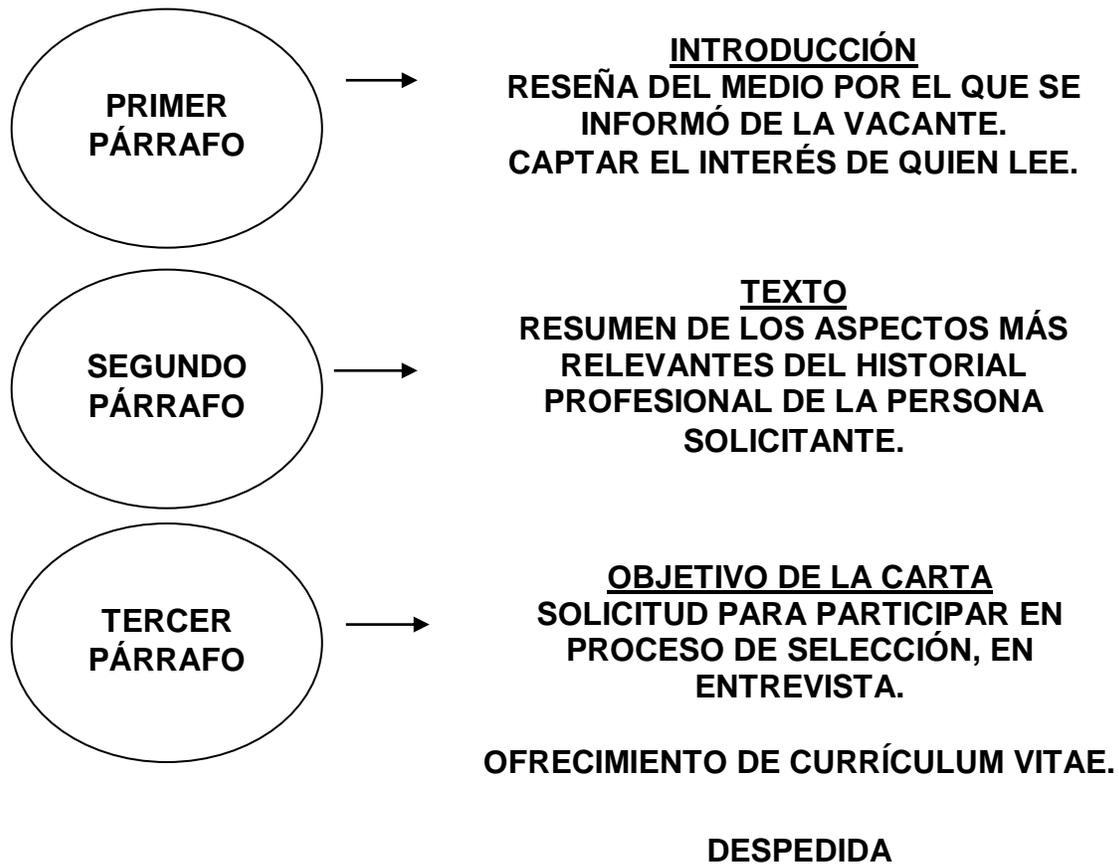
Se recomienda que la carta de solicitud de empleo o de presentación siga las siguientes especificaciones:

- Papel para carta.
- Evitar las siglas y abreviaturas.
- Evitar las frases que empiecen con el pronombre yo.
- Utilizar un solo tipo de letra.
- Redactar la carta ubicándose en el lugar de quien la lee.
- Dirigir la carta a una persona específica y con poder para efectuar la contratación.
- Ser digitada a computadora.
- Por cada idea debe redactarse un párrafo.
- Evitar la repetición de palabras o frases en un mismo párrafo.
- Su presentación estética debe ser nítida.

- Revisar que contenga una excelente ortografía.
- La carta no se debe fotocopiar. Incluir fecha y firma.
- No se engrapa la carta al currículum vitae.
- No debe exceder de una página.

Si es posible, facilitarla a otra persona para que la lea y dé la opinión en cuanto a su claridad, redacción y contenido.

### PLANIFICACIÓN DE UNA CARTA DE SOLICITUD DE EMPLEO O PRESENTACIÓN



## GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE UNA CARTA DE SOLICITUD DE EMPLEO

FECHA: Panamá, 15 de agosto del 2007

<b>DESTINATARIO:</b>	Señora: Nombre Puesto Panamá (República de Panamá)		
<b>SALUDO:</b>	Estimada señora:		
<b>INTRODUCCIÓN:</b>	Estando interesado en... En relación con el anuncio publicado... Leí en el periódico... He leído con interés...		
<b>TEXTO:</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">           Me gradué en... donde obtuve el título de...            Los estudios realizados en...            He trabajado durante...            La experiencia que he obtenido como...         </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">           Le expreso mi disposición para brindar los aportes...            Si lo considera necesario estoy en la mayor disposición...            Le sugiero se sirva brindarme la oportunidad...         </td> </tr> </table>	Me gradué en... donde obtuve el título de... Los estudios realizados en... He trabajado durante... La experiencia que he obtenido como...	Le expreso mi disposición para brindar los aportes... Si lo considera necesario estoy en la mayor disposición... Le sugiero se sirva brindarme la oportunidad...
Me gradué en... donde obtuve el título de... Los estudios realizados en... He trabajado durante... La experiencia que he obtenido como...			
Le expreso mi disposición para brindar los aportes... Si lo considera necesario estoy en la mayor disposición... Le sugiero se sirva brindarme la oportunidad...			
<b>DESPEDIDA:</b>	En la seguridad de una acogida favorable... Hago propicia la oportunidad para expresarle mi agradecimiento por su amable atención...		

## MODELO DE CARTA DE SOLICITUD DE EMPLEO

Panamá, 15 de agosto de 2007

Señor

.....  
Gerente Recursos Humanos  
Universidad Tecnológica de Panamá

Estimado señor:

En relación con el anuncio publicado en el diario La Prensa, en donde se solicita una profesional en docencia para la cátedra de Administración de Cursos Informáticos, considero ser la persona indicada para ocupar el puesto.

Poseo una Maestría en Administración Educativa, además he laborado como profesora universitaria en este campo; así mismo, mis competencias personales como la capacidad de trabajar en equipo, la responsabilidad y la puntualidad son características que me impulsan a desear formar parte de tal prestigiosa universidad que representa.

Tengo a bien adjuntarle mi currículum y ponerme a su disposición para asistir a entrevistas, someterme a pruebas, exámenes de competencias que estime necesario para optar por la vacante.

En la seguridad de una acogida favorable me despido de usted,

Atentamente,

## MODELO DE SOLICITUD DE EMPLEO

Panamá, 18 de agosto de 2007

Señora

.....

Gerente Recursos Humanos  
Empresa  
Colón

Estimada Señora:

Me enteré por un periódico local que en su empresa existe una vacante en el Departamento de Equipos Médicos. Me agradecería ser tomada en cuenta para ocupar este puesto.

Considero que los estudios realizados durante tres años en la especialidad de electromecánica en el Instituto Tecnológico de Panamá y mi experiencia laboral en Reparación de Equipos Electromédicos me acreditan para cumplir con los requisitos solicitados por su empresa.

Sería de gran placer para mí, formar parte del equipo de trabajo de su entidad y colaborar con la misma aportando mis conocimientos y experiencia.

Atentamente,

Alvaro Torres Torres

## MODELO DE CARTA DE PRESENTACIÓN DE CURRÍCULUM VITAE

Panamá, 18 de agosto de 2007

Señora,.....  
Gerente de Recursos Humanos  
(Nombre la empresa)  
David

Estimada Señora:

Para mí es grato presentar a tan importante empresa mi Currículum Vitae, con el objetivo de ser considerado para desempeñar el puesto de Dependiente en el Departamento de.....

Sería un placer par mí formar parte del equipo de trabajo y poder contar con los beneficios que otorgan al personal que labora para usted.

De ser contratado sería un colaborador incondicional para la entidad.

Atentamente,

.....

## CARTA DE RECOMENDACIÓN

Tiene como fin brindar información de cualidades, habilidades y destrezas de la persona que se postula para puestos vacantes. Generalmente elaboran estas cartas aquellas personas que han tenido contacto en el trabajo o han brindado formación profesional a las personas recomendadas en dichas cartas.

Las cartas de recomendación cumplen con su propósito cuanto contienen información específica acerca del o la postulante y no un comentario general acerca de su carácter.

## SOLICITUD DE EMPLEO

Este documento contiene una serie de preguntas que se relacionan, tanto con datos personales y socio-económicos como con conocimientos, educación, experiencia laboral, disponibilidad para el puesto. De ahí que es importante conocer el significado de algunas preguntas o palabras, para llenarla con pulcritud y precisión.

Siempre se debe llevar por escrito en una hoja, las fechas de inicio y término de cada curso realizado, nombre de la institución donde lo realizó y ubicación de ésta, así como todos los datos de las personas que se anotarán como referencia, preferiblemente que no sean parientes.

## EL CURRÍCULUM VITAE

### ¿QUÉ ES UN CURRÍCULUM VITAE?

Es el resumen escrito y organizado de los datos personales, experiencia laboral, recomendaciones, y otros datos, presentados con el fin de obtener un empleo determinado (*Usar T-30, T-31, T-32 y T-33*).

### ¿Para qué sirve?

Sirve para que el empresario, la empresaria o la persona que realice la selección de personal analice si las características individuales y la formación del candidato o candidata se ajustan a las necesidades del puesto de trabajo que se pretende cubrir.

Es importante tener presente que un currículum vitae por sí solo no le hará obtener un puesto de trabajo, pero sí servirá para conseguir una entrevista personal.

### **Recomendaciones:**

Es la primera impresión formal que llega a la persona empleadora, por lo tanto conviene seguir las siguientes recomendaciones:

- Preparar el currículum vitae de manera concisa, breve tomando en cuenta los siguientes aspectos que se detallan, u organizado la redacción de manera que impacte a la persona que lo recibirá.
- Destacar las aptitudes y conocimientos que más se ajustan al puesto solicitado.
- Debe tener buena ortografía
- Debe ser digitado con un solo tipo de letra y en color negro.
- Debe ser breve. Utilizar entre una y dos páginas, en este último caso, en la parte superior de la segunda página debe aparecer el nombre de la persona oferente de empleo.
- Los títulos y subtítulos deben ir en negrita. La palabra CURRÍCULUM VITAE con letra tamaño dieciséis, los subtítulos con letra tamaño catorce. La información restante debe ser escrita con letra tamaño doce.
- Debe presentarse estéticamente pulcro.
- Usar papel de calidad.
- Se recomienda que el número de teléfono que incluye no sea cambiado y que exista alguna persona que lo atienda durante el tiempo necesario.

### **ESTRUCTURA DEL CURRÍCULUM VITAE**

Cuando se elabora un currículum vitae es necesario que contenga la siguiente información:

#### **DATOS PERSONALES**

- Nombre y apellidos. Escríbalo con mayúscula resaltándolo con negrita, con el fin de que quede presente en la mente de quien lee.

- Número de Cédula.
- Fecha de nacimiento.
- Domicilio.
- Número de teléfono (indicar al menos dos).
- Correo electrónico o fax.

### **FORMACIÓN ACADÉMICA**

- Se deben incluir estudios realizados, títulos. Se deben escribir en orden cronológico de mayor grado académico al menor, no incluya estudios primarios esto se hace solamente cuando no hay estudios superiores.
- Organice la información de la siguiente forma:

Ejemplo:

Año Estudio	Institución	Título
1996-2001	Artes y Oficios	Bachiller Industrial Construcción

#### **Otros Estudios:**

Haga referencia a todos aquellos cursos que estén relacionados con la especialidad y organícelos por fecha en que se realizó el curso, se debe indicar la duración, la institución que lo ofreció y el título obtenido.

Ejemplo:

Duración	Institución	Título
2001	INADEH	Panadero

### **EXPERIENCIA PROFESIONAL**

En este apartado se debe escribir las experiencias laborales relacionadas con la vacante. Es importante mencionar sólo los últimos cinco trabajos realizados; sin embargo, debe tener mucho cuidado de que el número de empresas donde ha laborado no exceda al tiempo trabajado, pues esto puede indicar inestabilidad laboral; dicha condición no es bien valorada por las personas contratantes.

### **CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES**

Se deben anotar todos los aspectos importantes de la persona buscadora de empleo que puedan resultar de interés para la empresa. Ejemplo: dominio de Word, Excel e Internet, atención a clientes.

### **IDIOMAS**

Se debe anotar el nivel de conocimiento que se tiene del idioma o idiomas que se citen.

Ejemplo: Leer, escribir, hablar.

### **REFERENCIAS PERSONALES**

Las referencias deben ser de las personas aludidas y que puedan dar información de su vida personal.

## CURRÍCULUM VITAE

### DATOS PERSONALES

**Nombre y Apellidos:** Lucas Alex Jaramillo O.  
**Número de Cédula:** 8-671-974  
**Fecha de Nacimiento:** 03 de junio de 1973  
**Dirección:** calle Nueva, casa n° 2, Chilibre  
**Número de Teléfono:** 268-8514  
**Correo Electrónico:** ccastrom@yahoo.sv

### FORMACIÓN ACADÉMICA

1988-1994 Universidad Tecnológica Ingeniería Industrial  
1982-1987 Instituto Francisco Morazán Bachiller en Ciencias

### OTROS ESTUDIOS

1996-1998 Centro Cultural Técnico Inglés  
1998-2000 Computer Data Center Computación

### EXPERIENCIA PROFESIONAL

1995-2000 JKL, Asesoría de Empresas. Técnico de Recursos Humanos (reclutamiento, selección y capacitación de personal).  
2001-2002 Investigaciones Antropológicas S.A. Responsable de adquirir fondos para el patrimonio de las investigaciones de la Región Central Oriental.

### CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

Windows, Word, Excel, Internet

### Referencias

- Karla Mendoza Trejos 301-0312  
- Bélgica Hoo 502-0024  
- Ana Veliz 300-5445.

## CURRÍCULUM VITAE

### **DATOS PERSONALES**

**Nombre y Apellidos:** Maria Del Carmen Pérez  
**Numero de Cédula** 3-451-876  
**Fecha de Nacimiento:** 17 de marzo de 1975  
**Dirección:** Margarita, casa No.12, Colón  
**Número de Teléfono:** 441-1433  
**Licencia de conducir:** Particular

### **FORMACIÓN ACADÉMICA**

1996-2002 Universidad Tecnológica Técnico en Mecánico Automotriz  
1989-1999 Escuela Rufo A. Garay Bachiller industrial en Mecánica Automotriz

### **OTROS ESTUDIOS**

1999-2002 INADEH Inglés Básico  
1998-1999 INADEH Informática

### **EXPERIENCIA PROFESIONAL**

Aunque no tengo experiencia laboral, de brindarme la oportunidad para trabajar con ustedes, les aseguro que sería una excelente colaboradora, pues mi deseo de superación, responsabilidad y capacidad de trabajo en equipo me facilitarán un buen desempeño.

### **CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES**

Reparación de motores, manejo de computadoras e internet.

### **REFERENCIAS**

- Arnoldo Pérez Calvo 310-0670
- Judith Mong 233-1572

## HOJA DE VIDA

**JEAN CARLOS GARCÍA P.**

### **DATOS PERSONALES**

**Cédula:** 4-800-108  
**Dirección:** S.Miguelito, Valle del Rey, Sector 2, Casa 50  
**Número de Teléfono:** 321-0500 casa, 266-1522 Aníbal (vecino),  
6768-3723 (propio)  
**Fecha de Nacimiento:** 17 de marzo de 1975  
**Correo Electrónico:** jean@hotmail.com  
**Estado Civil:** casado  
**Fecha de nacimiento:** 13 de octubre de 1986 (20 años)  
**Nacionalidad:** Panameño

### **EDUCACIÓN**

Primaria	Escuela Elisa Chiari	Certificado Estudios Primarios
Secundaria	Instituto Comerc. Bolívar	Bachiller en Comercio
Universidad	Universidad Panamá	2º año de Lic. en Contabilidad

### **CURSOS**

Peachtree, Word, Excel

### **CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES**

Computadora (Word, Excel, Peachtree, Power Point, Internet), fac, copiadoras, máquina de escribir eléctrica.

### **EXPERIENCIA PROFESIONAL**

Supermercados La Reina	Abastecedor de carnes y productos frescos
Creaciones La Maravilla	Oficinista (envío fax, copias, archivo documentos, contestar teléfono), limpieza de oficinas, mensajería externa e interna.

### **REFERENCIAS**

- Irma González	266-1310
- Carmen Herrera	260-6222
- Rolando Pitti	560-2032

## MÓDULO 4 ¿QUÉ PUEDO ENCONTRAR?

## MÓDULO 4

### ¿QUÉ PUEDO ENCONTRAR?

#### OBJETIVO

Fomentar en la persona buscadora de empleo de empleo estrategias a seguir antes y durante el proceso de selección de personal: pruebas y entrevistas.

#### INTRODUCCIÓN

Cuando una persona es preseleccionada para un trabajo determinado, es importante que conozca las distintas fases del proceso al cual podría someterse. Esto puede determinar el logro del objetivo final de obtener el empleo (*Usar T-34*).

En el presente módulo se incluyen los elementos fundamentales para hacerle frente al proceso de preselección, donde se hace referencia a los aspectos relevantes en torno a las pruebas utilizadas en la entrevista de trabajo y la selección de personal.

#### Contenidos

Para iniciar exitosamente este módulo, es necesario que la persona responsable de llevarlo a cabo, llámese personal facilitador, pueda realizar un diagnóstico de las expectativas, conocimientos y experiencias que posee el grupo participante en torno a esta etapa del proceso de búsqueda de empleo.

Este diagnóstico servirá además, para que la persona facilitadora utilice las propias experiencias de los buscadores de empleo como ejemplo, así como las ayudas cercanas a estos.

Algunas preguntas para realizar el diagnóstico pueden ser:

- Si han realizado pruebas de selección: ¿Cómo eran? ¿Para qué creen que sirven?
- Si han realizado entrevistas: ¿Quién se las hizo: personal especializado o la propia empresa?
- ¿Cómo se sintieron en la entrevista?

- ¿Qué opinión tienen acerca de las preguntas planteadas?

## ANÁLISIS DEL PROCESO DE SELECCIÓN

Para clarificar el proceso de selección, es importante tomar en cuenta el punto de vista de la persona empleadora o de la empresa; es decir de la otra parte del mencionado proceso de elección, mediante la etapa que va desde su inicio hasta el final (*Usar T-35*).

La selección de personal es uno de las actividades propias de la gestión de recursos humanos dentro de la empresa; puede definirse como el proceso de recolección de información y evaluación de candidaturas relativas a un puesto de trabajo para una empresa concreta, cuyo fin es valorar el grado de idoneidad para llegar a una decisión de contratación.

Éste se concibe como un hecho integrado en la planificación general de recursos humanos dentro de la empresa, destinado al análisis y estimación del potencial humano con que cuenta la empresa y sus necesidades.

Si del análisis se deduce que el potencial humano es insuficiente, se recurre a políticas de reclutamiento y selección externas, en las cuales se utilizan:

- Técnicas de reclutamiento: Se define como la fase previa a la selección, cuyo objetivo es la búsqueda de personas oferentes adecuadas a las necesidades de la empresa.
- Técnicas de selección: Se refiere al proceso técnico para seleccionar la persona adecuada al puesto.
- Técnicas de inducción: Se refiere a la integración de las personas seleccionadas a la empresa.

## PRUEBAS UTILIZADAS EN LA SELECCIÓN LABORAL

Las pruebas constituyen un conjunto de exámenes que se administran a los potenciales candidatos y candidatas a un puesto de trabajo durante un proceso de selección (*Usar T-36 y T-37*).

Su objetivo es la predicción de la conducta laboral futura del individuo. En este tipo de evaluaciones, las personas entrevistadas determinan la capacidad de reacción y aptitud para el puesto. La atención y la concentración son, por consiguiente, fundamentales tanto en el puesto pretendido como en la manera de enfrentarlas.

Generalmente no se emplea un único cuestionario, sino una batería que intenta evaluar todas aquellas variables que, se dé por demostrado, pueden influir en el correcto desempeño de un trabajo concreto.

Las pruebas habituales en un proceso selectivo son: Psicotécnicas y Profesionales.

## **PRUEBAS PSICOTÉCNICAS**

Son las que sirven para evaluar el potencial del candidato o candidata. Las pruebas o cuestionarios psicotécnicos están especialmente diseñados para apreciar aptitudes o capacidades, así como rasgos de personalidad, intereses, valores profesionales, entre otros.

Dado que la variedad de los cuestionarios en el mercado es enorme, a continuación se presentan aquellos que son más utilizados en el proceso de selección laboral:

### *Tests de Inteligencia:*

Mediante los tests de inteligencia general se pretende determinar la capacidad que tienen los candidatos y candidatas para comprender y resolver problemas de tipo abstracto, lo que se considera un indicador de la eficacia en las distintas áreas profesionales. Se plantean problemas de dificultad creciente.

### *Tests de Aptitudes:*

Las pruebas de aptitud, también llamadas de habilidad o capacidad, miden el rendimiento de una persona en un área determinada. Permiten escoger y contratar a aquella persona que presente una mayor capacidad, es decir, que posea mejores aptitudes para realizar mejor y más rápidamente el trabajo de que se trate.

Estos tests de aptitudes utilizan preguntas con respuestas cerradas, que tienen un límite de tiempo durante el que se debe resolver el máximo número de problemas planteados en la prueba. El tipo de cuestionario y el nivel utilizado depende del puesto y de la empresa que ofrece el empleo.

Existen diferentes tipos de estos instrumentos, entre ellos:

**Razonamiento abstracto:** Mide la capacidad para extraer conclusiones a partir de datos concretos, utilizando la lógica deductiva.

**Aptitud verbal:** Valora la capacidad para comprender y expresarse oralmente o por escrito; utilización correcta del idioma, fluidez verbal, buen nivel de vocabulario, entre otros.

**Aptitud numérica:** Estima la capacidad para comprender y trabajar con operaciones numéricas.

**Aptitud espacial:** Aprecia la habilidad para diferenciar formas, volúmenes, distancias, posiciones en el espacio, y para representar mentalmente figuras y objetos en dos o tres dimensiones.

**Aptitud manipulativa:** Observa la habilidad para realizar todo tipo de trabajo en el que se utilicen las manos y en el que requiera destreza y precisión de movimientos.

**Atención concentración:** Evalúa la capacidad de la persona para estar atenta, mientras se realiza una tarea repetitiva y monótona.

En realidad, hay tantos tests como aptitudes se puedan definir. Algunos son específicos y miden una sola aptitud y otros evalúan simultáneamente varias aptitudes.

### Tests de Personalidad

Intentan aislar y cuantificar el nivel o grado en que aparecen determinados factores de personalidad en las personas diferenciadas entre sí. Se clasifican en dos grandes grupos: índices o cuestionarios y tests proyectivos.

**Índices o cuestionarios:** Consiste en un listado de preguntas cerradas con pocas opciones de respuesta (2 o 3). La información que se obtiene se estructura

en un perfil de rasgos diferenciales de personalidad (estabilidad emocional, introversión/extroversión, independencia, autoritarismo, etc.). Normalmente plantean opciones de respuesta de tipo “verdadero – falso – no estoy segura o seguro”.

Para este tipo de prueba se recomienda seguir las instrucciones, mostrar sinceridad en las respuestas, no dar respuestas muy extremas y trabajar de prisa sin dejar preguntas por responder.

**Tests proyectivos:** Son instrumentos de respuesta abierta que implican una identificación personal con la pregunta o problema por resolver, “proyectando” la propia personalidad en la respuesta.

Es importante mencionar que las respuestas poco corrientes o exageradas se pueden interpretar como conductas excéntricas o poco adaptadas, pero depende del puesto de trabajo.

Como parte de los tests proyectivos se incluye la *GRAFOLOGÍA*, la cual se ha utilizado en los últimos años como información adicional. Se basa en el estudio de la escritura del candidato o candidata, en la redacción de la carta de presentación o algún otro documento presentado en el proceso selectivo.

Para este tipo de prueba se recomienda mantener la página ordenada, con los márgenes regulares, con líneas horizontales o moderadamente ascendentes, la escritura debe ser legible e incluir la firma.

## PRUEBAS PROFESIONALES

Las pruebas profesionales son ejercicios que evalúan los conocimientos necesarios para desarrollar una actividad concreta. Evalúan las competencias y destrezas para una actividad determinada. Es posible que se solicite el desarrollo de un informe, proyecto o investigación, reparar o montar un aparato o buscar solución a un problema concreto.

La utilización de estas pruebas se justifican cuando las tareas que requiere el puesto son específicas o técnicas.

Las pruebas se pueden plantear de diferentes maneras: exámenes orales, escritos y exámenes prácticos. Su aplicación se extiende ampliamente entre

puestos de nivel medio de diversas especialidades académicas, laborales y oficios profesionales.

## RECOMENDACIONES GENERALES PARA REALIZAR LAS PRUEBAS DE SELECCIÓN DE PERSONAL

- Presentarse a la realización de las pruebas en condición descansada y relajada.
- Procurar llegar con el tiempo suficiente (5 – 10 minutos) antes de la prueba.
- Asegurarse de llevar material de escritura (lápiz–lapicero–borrador), aunque esto suele ser proporcionado en el lugar de la prueba.
- La apariencia externa debe ser la adecuada, aunque éste no sea el día de la entrevista personal.
- Escuchar y leer atentamente las instrucciones. Aprovechar cuando la persona encargada de realizar la prueba permita hacer preguntas para plantearle sus dudas. Una vez iniciada la aplicación, procurar no formular ninguna pregunta.
- Los tests de aptitudes e inteligencia general tienen un tiempo limitado de realización; por lo tanto, comience a trabajar cuando le den la señal, no pierda el tiempo.
- En los tests proyectivos, debe mostrarse autenticidad, no intentar dar una imagen falsa de su personalidad.
- No desanimarse si al finalizar el tiempo concedido, no se han respondido todas las preguntas.
- No dedicar demasiado tiempo a una pregunta. Si no se logra responder, pasar a la siguiente.
- proyectar una imagen segura, ganadora y optimista.

## LA ENTREVISTA

La entrevista es una de las últimas etapas del proceso de búsqueda de empleo (*Usar T-38*).

De acuerdo con los intereses de la empresa y el puesto por el que se participa, la entrevista tiene como objetivo valorar la experiencia laboral, los intereses, la formación, los rasgos de personalidad y la apariencia personal de los candidatos y

candidatas. Se analiza, además, la capacidad de integración tanto al puesto de trabajo como a la empresa y al grupo de trabajo.

## **Tipos de Entrevista**

Existe una gran variedad de tipos de entrevista, éstas pueden combinarse entre sí, dependiendo de la manera en que se adopte el diálogo (*Usar T-39, T-40 y T-41*).

### *Directa o Dirigida:*

Se basa en una serie de preguntas y respuestas estructuradas de acuerdo con un formulario. La persona entrevistadora hace preguntas y el candidato o candidata las responde, configurando un proceso meramente mecánico. Quien entrevista desempeña un papel activo, mientras que el entrevistado o la entrevistada se limita a responder. Garantiza una cierta “objetividad”, ya que se formulan las mismas preguntas a todos los sujetos entrevistados. Sin embargo, éste es un proceso tan rígido que impide que la persona exprese sus puntos fuertes, con lo cual se pierde de vista las particularidades de cada persona. A este tipo de entrevista también se le conoce como “Estructurada”.

### *Libre o No Directiva:*

Se trata de una entrevista no estructurada. Permite que la persona que entrevista formule preguntas no previstas durante la conversación; los temas se van abordando a medida que surge el diálogo. No hay respuestas concretas. Es menos “objetiva” que la anterior, pero posibilita un ambiente menos tenso, donde la persona entrevistada puede expresarse con mayor facilidad. Su principal inconveniente es el papel activo que se le exige al sujeto entrevistado, ya que todo lo que no surja de éste, no constará. Su uso se recomienda para puestos que requieren una gran capacidad de estructuración, iniciativa y facilidad de palabra del candidato o candidata. Este tipo de entrevista también es conocida como “No Estructurada”.

### *Mixta:*

Utiliza preguntas estructuradas y no estructuradas. Las preguntas cubren determinados campos, tales como datos personales, historial laboral, entre otros. Este tipo de entrevista se adapta a cada persona y suele ser la más utilizada. Se recomienda al sujeto de la entrevista no extenderse en las respuestas, para lo cual

debe concretar y relacionar sus respuestas con el puesto a que se opta. Este tipo de entrevista es conocida como “Semi-estructurada”.

### Tensionadas o de Choque:

Son entrevistas en las que la persona que entrevista adopta una postura hostil, pues el objetivo de ésta es valorar cómo el candidato reacciona ante situaciones de estrés o tensión. En este sentido se puede considerar más una prueba situacional que una entrevista. Con esta técnica se pretenden observar actitudes en cuanto a la paciencia, discreción y seguridad personal. Es difícil reaccionar de modo adecuado ante estas situaciones; sin embargo, se recomienda no dejar que se pisoteen los derechos, pero sin adoptar la misma postura irrespetuosa de quien efectúa la entrevista. Lo importante es no caer en la trampa y no tomar actitudes agresivas, arrogantes o derrotistas.

### **Individuales y grupales**

Las entrevistas de selección de personal, pueden dividirse en individuales y entrevistas en grupo. Las primeras son aquellas a las que ya se ha hecho referencia y las del segundo tipo se dan cuando existe un gran número de candidatos y candidatas, a éstas se les ha denominado:

### Dinámica de Grupo o Colectiva:

Con este tipo de entrevista se buscan personas que se desenvuelvan bien en situaciones de grupo. Se evalúa la capacidad de trabajo en equipo, la iniciativa, la resistencia a la fatiga, la seguridad, la capacidad de comunicación, la persuasión y el liderazgo, entre otros (*Usar T-42*).

Generalmente se trata de una discusión de grupo en la que una serie de personas, de cinco a diez, discuten libremente sobre varios temas.

En este tipo de situación, se recomienda:

- no monopolizar la charla
- no guardar silencio durante toda la reunión
- no polemizar en exceso
- no criticar las preguntas
- no salirse del tema
- apoyar otros puntos de vista
- pensar siempre antes de hablar

Es importante recordar que una entrevista de selección implica una evaluación, independientemente del tipo, por lo que es necesario mantener siempre la atención.

## Preparación para la entrevista

Es necesario tomar en cuenta que durante la entrevista, no sólo se van a evaluar los aspectos técnicos y/o profesionales, sino también aquellos aspectos que van a depender de la manera de comportarse, de ahí la importancia de la preparación para esta etapa.

La forma en que se dará la evaluación para algún trabajo depende de la serenidad y el aplomo para contestar las diferentes preguntas, al igual que el contenido de las respuestas es crucial para crear una excelente impresión.

Se debe recordar que todas las preguntas tienen un objetivo, pues las personas que entrevistan necesitan conocer al buscador de empleo en el menor tiempo posible para poder tomar una decisión; es por ello que recurren a ciertas preguntas que aunque parezcan absurdas, tienen una razón de ser.

La entrevista se puede comparar con una venta, en este caso de aptitudes y como en toda venta, se deben conocer las necesidades del comprador con el fin de facilitar algunos momentos de la entrevista.

Una entrevista no es un examen en donde todas las interrogantes van dirigidas a una sola persona y ellos deciden si pasa o se reprueba, es un examen mutuo, donde ambas personas se conocen a ver si deciden trabajar juntas.

Por todo lo anterior, es necesario que la entrevista no se deje a la improvisación, por lo que se necesita (*Usar T-43*):

1. Llevar el currículum, con una presentación uniforme, ordenada, atractiva y conocer muy bien lo que se indica en él.
2. Procurar obtener la mayor información acerca del lugar donde se va a buscar empleo; como por ejemplo, tipos de bienes o servicios que ofrece, en qué consiste el puesto al que se postula, etc.
3. Confiar en sí y demostrar capacidad para afrontar los desafíos que lleva implícito el puesto.
4. Sonreír cuando entre, dar la mano a la persona que realiza la entrevista.

5. No tomar asiento antes de que se lo ofrezcan.
6. Mostrar atención y concentración, pues la situación es seria y debe manifestarse en todo momento que así lo considera.
7. Ser puntual, siempre se debe procurar llegar 10 ó 15 minutos antes de la hora fijada para la entrevista.
8. Elegir la ropa más adecuada para la circunstancia.
9. Es importante manifestar interés y buena opinión de la empresa durante la entrevista.
10. Sentarse correctamente, sin dejar de manifestar su atención a lo que le dicen.
11. No interrumpir al entrevistador.
12. Llegar al lugar donde se va a llevar a cabo la entrevista, anunciarse con quien corresponda y aprovechar el tiempo de espera para repasar mentalmente algunas posibles preguntas.

### Fases de la entrevista

1. **Saludo:** Es la primera impresión que se da a quien realiza la entrevista. Procurar tomar en cuenta (*Usar T-44*):
  - a. Esperar que el entrevistador o la entrevistadora se dirija al sujeto de la entrevista. No llevar la iniciativa y dejar que la persona que realiza la entrevista asuma ese papel.
  - b. Estrechar la mano cordialmente y saludar con naturalidad.
  - c. Mantener una actitud positiva.
2. **Charla introductoria:** Le corresponde a la persona que entrevista, consiste en un diálogo sobre temas de carácter general, normalmente intrascendentes, cuyo objetivo es romper el hielo y ayudar a dominar o reducir el estado de ansiedad del candidato o de la candidata:
  - A. ES UN MOMENTO PARA EMPEZAR A CONOCER AL ENTREVISTADOR O A LA ENTREVISTADORA
  - b. Relajarse y contestar con naturalidad.
3. **Conversación sobre el puesto:** Aquí se discuten todos los aspectos relacionados con el puesto de trabajo.

La información puede ser solicitada de diferentes maneras, el tipo de pregunta condiciona el tipo de respuesta. Por lo que es importante que se distinga entre:

- a. Preguntas abiertas: Éstas dejan la posibilidad de responder de manera personal y amplia; se puede preguntar, por ejemplo: “¿Qué opina de este trabajo?”
  - b. Preguntas cerradas: exigen un sí o un no; o bien limitan al candidato o candidata las posibilidades de respuesta. Por ejemplo: “¿Por qué quiere trabajar con nosotros?”
4. **Despejar interrogantes:** Se puede preguntar o consultar acerca de cualquier duda relacionada con el lugar de trabajo, las condiciones de trabajo y el proceso de selección. Hacer este tipo de interrogantes es importante porque con ellas se demuestra interés por el puesto de trabajo y, además, se muestran los conocimientos relacionados con el puesto.
5. **Despedida:** Antes de despedirse, agradecer el tiempo brindado, despedirse amablemente y pensar que lo estarán observando hasta el último momento. Es importante dejar la puerta abierta para un encuentro posterior, aunque la entrevista pueda haber sido en apariencia negativa.
- A. NO PEDIR AL ENTREVISTADOR O ENTREVISTADORA QUE SE PRONUNCIE SOBRE CÓMO LO HA HECHO, POR EJEMPLO: “¿CÓMO ESTUVE?”, “¿QUÉ LE PARECÍ?” ESTE TIPO DE PREGUNTAS SÓLO DEMUESTRAN INSEGURIDAD.
  - B. NO FORZAR LA SITUACIÓN PIDIENDO UNA CONCRECIÓN EXCESIVA EN CUANTO A LA DECISIÓN DE LA PERSONA QUE REALIZA LA ENTREVISTA.

## Recomendaciones para la entrevista (Usar T-45 y T-46)

### Comportamiento verbal:

**QUÉ DECIR Y CÓMO** ante cualquier pregunta:

- ☞ Cuidar el tono de voz, volumen y claridad.

- ☞ No se debe tutear, ni vosear al entrevistador o entrevistadora a no ser que se le pida expresamente.
- ☞ Construir frases de manera lógica.
- ☞ Tratar de no emplear muletillas.
- ☞ Escuchar bien antes de contestar y, en caso de tener alguna duda, pedir aclaración sin precipitarse en las respuestas.
- ☞ Dejar que sea el sujeto que efectúa la entrevista quien lleve la iniciativa y marque las normas o pautas.
- ☞ Utilizar un lenguaje correcto, elaborado y seguro.
- ☞ Evitar los enfrentamientos; en todo momento se deben considerar las preguntas como una oportunidad para demostrar ser la persona adecuada.
- ☞ No hablar mucho para alargar la entrevista, esto no favorece.
- ☞ Relacionar las respuestas con el trabajo por el que se opta.
- ☞ Hacer preguntas relacionadas con el puesto, la empresa o fábrica.
- ☞ Buscar en todo momento dar la sensación de que no se va “suplicando” por el trabajo; en su lugar expresar interés por éste.
- ☞ No olvidar que el objetivo es “venderse” y quien realiza la entrevista es el posible comprador.

### ***Comportamiento no verbal:***

Aquí se tratan aquellos aspectos que comprenden el comportamiento en una entrevista; se toman en cuenta los elementos comunicadores no verbales.  
**¿CÓMO ACTÚA? ¿QUÉ HACE?**

**LA MIRADA:** No distraerse, mirar a los ojos; el contacto visual implica el inicio de una posible interacción. Mirar a quien efectúa la entrevista de frente y procurar sonreír levemente.

**LA SONRISA:** Conviene sonreír de vez en cuando para comunicar que se es una persona agradable.

**LA POSTURA CORPORAL:** Adoptar una postura cómoda que permita resistir la entrevista sin estar cambiando a cada momento de posición; es importante despertar una impresión de energía y vitalidad. No apoyar los codos en la mesa. No mostrarse impaciente.

**LAS MANOS:** Evitar movimientos excesivos que puedan restar credibilidad a los argumentos; las manos se pueden utilizar en ocasiones como herramienta para ilustrar ideas o acciones.

**LAS MANÍAS:** Dan impresión de inseguridad y nerviosismo, como por ejemplo: tocarse el pelo, mover el pie, jugar con objetos, entre otros. Por lo que es importante tratar de evitarlos.

## 11. Referencias bibliográficas y documentales

AECI (Agencia Española de Cooperación Internacional). *Programa de Cooperación Regional con Centroamérica: Plan de Acción para la Formación Ocupacional e Inserción Laboral*. Madrid, 2004.

ALTUNA URCELAY, A. (1997): "Las ideas de la Terapia Centrada en Soluciones en contextos no clínicos. El trabajo desarrollado con demandantes de empleo sin objetivo profesional: El Plan Personal de Empleo y Formación". Comunicación presentada en el Congreso Internacional de Terapia Familiar Breve. Salamanca. Universidad Pontificia de Salamanca.

ALVAREZ ALONSO, J.L. y PRIESCA BALBÍN, P. (1994): *Técnicas y estrategias para la búsqueda de empleo: Manual del demandante de empleo*. Avilés. Fondo de Formación.

ARAÑA; ALCANTARA, A. y GRUPO 3 (1999): *Labora II: Manual de orientación para el empleo. Teoría y práctica*.

ALVARO ESTRAMIANA, J.L. (1992): *Desempleo y bienestar psicológico*. Madrid: Ed. Siglo XXI.

ANDERSON, H. y GOOLISHIAN, H. (1992): "El experto es el cliente: la ignorancia como enfoque terapéutico". En McNAMEE, S. y GERGEN, K.J. (1992): *La terapia como construcción social*. Barcelona, Ed. Paidós (1996).

BLANCH, J.M. (1990): *Del viejo al nuevo paro: un análisis psicológico y social*. Barcelona, Ed. PPU.

BUENDÍA VIDAL, J. (1987): *Autoestima, depresión y paro laboral*. Valencia: Ed. Nau Llibres

CC.OO. (2007): *Guía formativa para facilitar el acceso al mercado laboral de personas en riesgo de exclusión social por razón de género*. Proyecto EQUAL "Enlaces", 2007.

COMISIÓN EUROPEA (1994): *Guía europea para los consejeros de orientación*. Bruselas.

CONSEJERÍA DE EMPLEO Y DESARROLLO TECNOLÓGICO (2002): *La orientación profesional en el Programa "Andalucía Orienta"*. Sevilla, 2002.

CONSEJERÍA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO (1995): *Inserción laboral de jóvenes desfavorecidos*. Sevilla, Programa "Petra II". Dirección General de Cooperativas. Junta de Andalucía.

CONSEJERÍA DE INDUSTRIA, TURISMO Y EMPLEO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS (1993): *Guía de orientación profesional del alumno*. Programa "Acción" Iniciativa Euroform.

DE PABLO URBAN, J.M. (1986). "Hipótesis sobre las consecuencias psicopatológicas y sociales del desempleo". *Apuntes de psicología*, 18, 5-9.

DE PABLO URBAN, J.M. (1987). "El papel del psicólogo en la lucha contra el desempleo". *Apuntes de psicología*, 22, 7-13.

- DE PABLO URBAN, J.M. (1995): "Sistemas humanos e inserción socioprofesional: la construcción de una realidad para el empleo". *Revista Sistémica*, nº 0. Págs. 119-128.
- DE PABLO URBAN, J.M. (1996): "Desarrollo de los aspectos personales para la ocupación una metodología para el cambio con grupos de desempleados". *Revista de Intervención Psicosocial*. Volumen V, n.15. Págs. 75-101.
- DE PABLO URBAN, J.M. y VILLAREAL MARQUINEZ, K. (2005): *Programa de Cooperación Regional con Centroamérica: Diagnóstico Regional sobre la Formación Ocupacional e Inserción Laboral. Resumen Ejecutivo*. AEI, Madrid, 2005.
- DEL RIO, E.; JOVER, D. y RIESCO, L. (1990): *Formación y empleo*. Barcelona: Ed. Paidós, 1991.
- FOREM (1995): *MOBILE: Módulos de orientación, búsqueda, información y localización de empleo*. Madrid, Comisiones Obreras.
- FRAGO, E.; JOVER, D.; LÓPEZ, V.M.; MÁRQUEZ, F. y MORA, G. (1999): *Trabajar para vivir: una propuesta innovadora de inserción sociolaboral*. Ed. Miranguano – Grupo Promocions.
- GARRIDO FERNANDEZ, M. (1986): *El modelo de padre en paro y el rendimiento escolar*. Caja de Ahorros de Jerez.
- GARRIDO FERNANDEZ, M. (1990): "El desempleo y sus efectos en la dinámica familiar". *Familia. Revista de Ciencias y Orientación Familiar*. Nº 1, pp. 63-89.
- GARRIDO FERNANDEZ, M. (1991): *Perfiles diferenciales de personalidad patológica en desempleados: un estudio empírico y psicodinámico*. Salamanca, Universidad Pontificia de Salamanca. Facultad de Psicología (resumen tesis doctoral).
- IFES (1994): *Cómo elegir profesión y formación profesional*. Madrid.
- INEM, INSTITUTO DE LA MUJER... (1994): *Descubre otras profesiones*. Madrid, Iniciativa Comunitaria NOW.
- INSTITUTO DE LA MUJER (1993): *GIRA, Grupos de Incorporación y Reincorporación a la Actividad*. Madrid, Instituto de la Mujer - FSE.
- INSTITUTO DE LA MUJER (1995): *NOVA, Orientación para la formación innovadora de las mujeres*. Madrid, Instituto de la Mujer - FSE.
- JOVER, D. y MARQUEZ, F. (1988): *Formación, inserción y empleo juvenil*. Madrid: Ed. Popular.
- LIKADI (1995): *Guía OPEM*. Instituto Andaluz de la Mujer, Sevilla.
- MINISTERIO DE TRABAJO Y DESARROLLO LABORAL (2006): *SERPE: El Servicio Público de Empleo en la República de Panamá. Programa FOIL*. Panamá.
- MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (2003): *Técnicas de búsqueda de empleo*. Dirección General de Previsión Social y Empleo, San Salvador (El Salvador).

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL – (1988): *Información profesional: opciones al terminar los distintos ciclos del sistema educativo*. Madrid: INEM

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL Y MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES – (1990): *MABEM: Manual de acción para la búsqueda de empleo de la mujer*. Madrid: INEM e Instituto de la Mujer.

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL – (1995): *Desarrollo de los Aspectos Personales para la Ocupación (DAPO)*. Acciones IOBE, Madrid: INEM

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL – (1995): *Plan Personal de Empleo y Formación*. Acciones IOBE, Madrid: INEM.

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL – (1995): *Búsqueda activa de empleo*. Acciones IOBE, Madrid: INEM.

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL – (1995): *Información Profesional para el empleo*. Acciones IOBE, Madrid: INEM.

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL – (1997) 2ª ed.: *Desarrollo de los Aspectos Personales para la Ocupación (DAPO)*. Acciones IOBE, Madrid: INEM

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL – (1997) 2ª ed.: *Plan Personal de Empleo y Formación (PPEF)*. Acciones IOBE, Madrid: INEM.

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL – (1997): *Plan Personal de Empleo y Formación (Fichas Ocupacionales I)*. Acciones IOBE, Madrid: INEM.

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL – (1997): *Plan Personal de Empleo y Formación (Fichas Ocupacionales II)*. Acciones IOBE, Madrid: INEM.

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL – (1997): *Búsqueda activa de empleo: Grupos de Búsqueda (BAE-G)*. Acciones IOBE, Madrid: INEM.

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL – (1997): *Búsqueda activa de empleo: Sesión de Motivación (BAE-m)*. Acciones IOBE, Madrid: INEM.

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL – (1997): *Búsqueda activa de empleo: Taller de Entrevistas (BAE-TE)*. Acciones IOBE, Madrid: INEM.

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL – (1997): *Búsqueda activa de empleo: Seguimiento y apoyo de usuarios de acciones IOBE (SIOBE)*. Acciones IOBE, Madrid: INEM.

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL – (1997): *Información Profesional para el empleo – IPE-(j)*. Acciones IOBE, Madrid: INEM.

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL – (1997): *Información Profesional para el Empleo – Formación: IPE (f)*. Acciones IOBE, Madrid: INEM.

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL – (1997): *Información Profesional para el Empleo – INEM: IPE (i)*. Acciones IOBE, Madrid: INEM.

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL – (1997): *Información Profesional para el Empleo – Mercado de Trabajo: IPE (m)*. Acciones IOBE, Madrid: INEM.

- MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL – (1997): *Información Profesional para el Empleo – Servicios: IPE (s)*. Acciones IOBE, Madrid: INEM.
- MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL – (1999): *TI: Tutoría Individualizada*. Acciones IOBE, Madrid: INEM.
- MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL – (2000) 2ª ed.: *TI: Tutoría Individualizada*. Acciones OPE, Madrid: INEM.
- MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL – (2000) 3ª ed.: *DAPO: Desarrollo de los Aspectos Personales para la Ocupación*. Acciones OPE, Madrid: INEM.
- MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL – (2000) 2ª ed.: *Búsqueda activa de empleo: Grupos de Búsqueda (BAE-G)*. Acciones OPE, Madrid: INEM.
- MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL – (2000) 2ª ed.: *Búsqueda activa de empleo: Taller de Entrevistas (BAE-TE)*. Acciones OPE, Madrid: INEM.
- MONTILLA, S. (2003): “Orientación profesional para el empleo: un esquema de trabajo multidimensional”. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, nº 19, pp. 25-57.
- MONTILLA, S. (2005): “Diferencias individuales de los desempleados y constructos motivacionales: una relación de interdependencia predictora del desempleo estructural”. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, nº 21, pp. 269-297.
- O’HANLON, W.H. y WEINER-DAVIS, M. (1988): *En busca de soluciones*. Barcelona, Ed. Paidós (1990).
- OIT (2002) 2ª ed.: *Orientación vocacional-ocupacional*. INA, San José (Costa Rica).
- OIT (2002) 2ª ed.: *Técnicas de búsqueda de empleo*. INA, San José (Costa Rica).
- OIT (2002) 2ª ed.: *Información profesional sobre el mercado de trabajo*. INA, San José (Costa Rica).
- OIT (2002) 2ª ed.: *Información de oferta educativa para la formación y capacitación en Costa Rica*. INA, San José (Costa Rica).
- ORTEGA, D.; RASCADO, E.; JIMENEZ, M.; GARCÍA, F. y MARTÍNEZ, A. (2004): *Manual metodológico de acompañamiento para la incorporación social y laboral*. Málaga, Programa EQUAL “Aproxímate”, Asociación Arrabal AID.
- PEIRÓ, J.M. y MORET, D. (1987): *Socialización laboral y desempleo juvenil: la transición de la Escuela al Trabajo*. Valencia: Ed. Nau Llibres.
- PIQUERAS, R. y RODRÍGUEZ, A. (1997): “Orientación Profesional centrada en las soluciones”. *Revista de Intervención Psicosocial*, Vol. 6, nº 3. Págs. 317-337.
- PIQUERAS, R. y RODRÍGUEZ, A. (1998): “Evaluación del cambio de actitudes en búsqueda de empleo”. Comunicación presentada en IV Congreso Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.

- PIQUERAS, R. y RODRÍGUEZ, A. (1999): “Las expectativas de control percibido en la búsqueda de empleo: datos preliminares”. Comunicación presentada en XX Congreso Nacional de Terapia Familiar, Cádiz.
- PIQUERAS, R. (2003): “Motivación de búsqueda de empleo”. En *Guías sobre Aspectos Generales para el Desarrollo de las Acciones de Orientación Laboral*. Junta de Castilla y León, 2003.
- PIQUERAS, R., RODRÍGUEZ, A. y RUEDA, c. (2007): “Expectativas y duración del desempleo”. Pendiente de publicación en *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- RODRÍGUEZ MOREJÓN, A. (1994): *Un modelo de agencia humana para analizar el cambio en psicoterapia. Las expectativas de control percibido en terapia sistémica breve*. Tesis doctoral. Universidad Pontificia de Salamanca, Facultad de Psicología.
- ROJO, M. (1990): “Mujer y Empleo: acabemos con el desencuentro”. *Trabajo en femenino*, nº 4, pp. 31-36.
- SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO (2006): “Alcineo. Manual de apoyo a la orientación con personas inmigrantes”. Sevilla.
- TORREGROSA, R.; BERGERE, J. y ALVARO ESTRAMIANA, J.L. (1989): *Juventud, Trabajo y Desempleo: un análisis psicosociológico*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- VARIOS (2000): *Metodología de trabajo en el proyecto “Renova”: un acercamiento al empowerment*. Ayuntamiento de Sevilla – FSE.

## TRANSPARENCIAS



# EL TRABAJO DE BUSCAR EMPLEO



Dirección General de Empleo  
Servicio Público de Empleo (SERPE)

Técnicas de Búsqueda de Empleo

1



## TÉCNICAS DE BÚSQUEDA DE EMPLEO

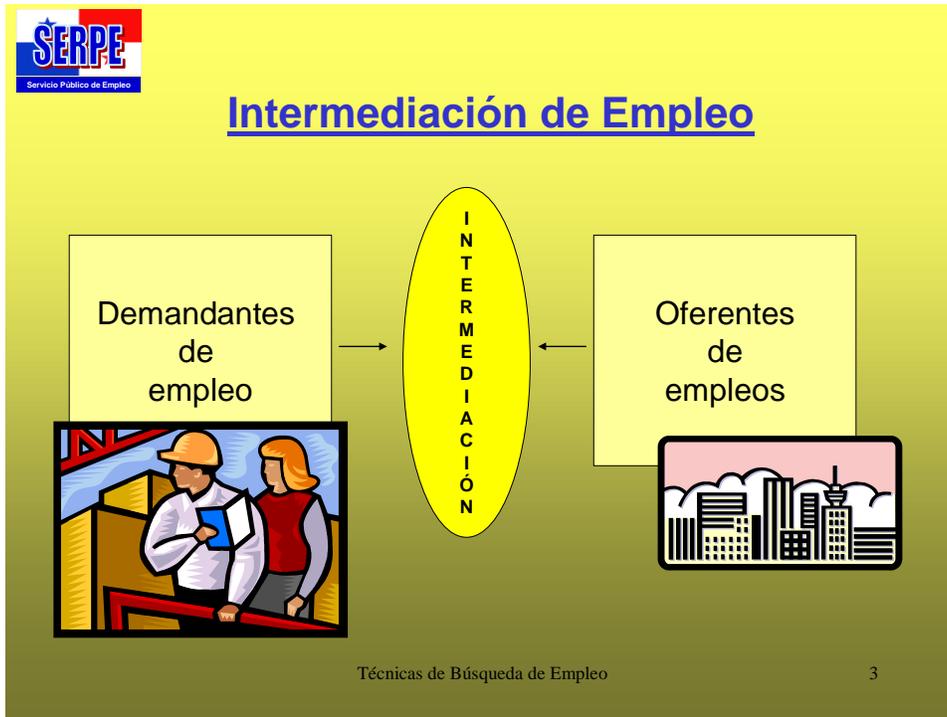


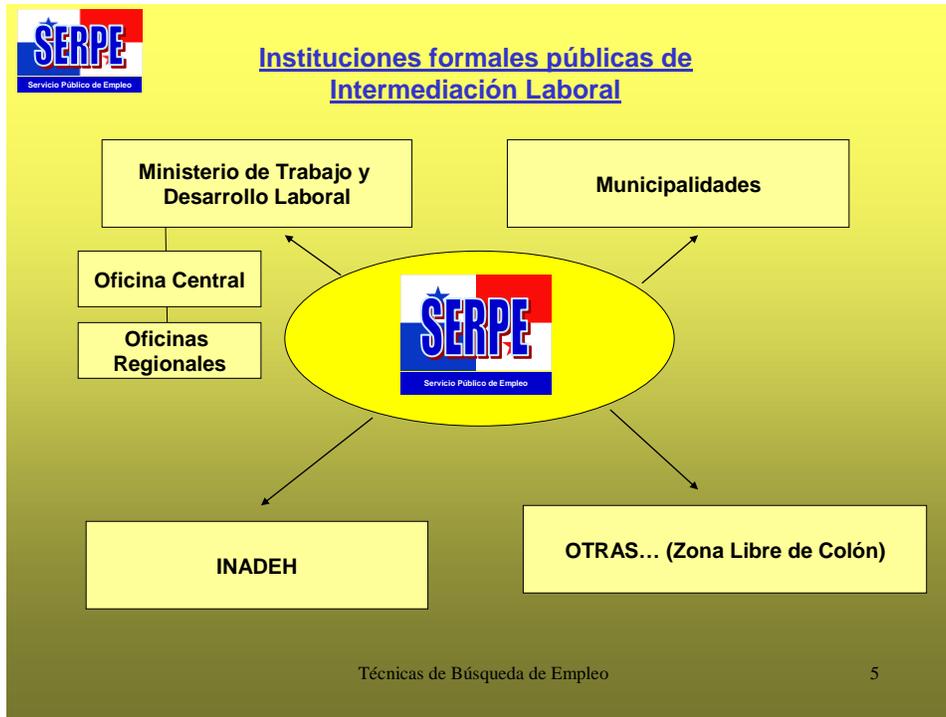
•Módulo 1:

¿DÓNDE BUSCAR  
EMPLEO?

Técnicas de Búsqueda de Empleo

2







**TÉCNICAS DE BÚSQUEDA DE EMPLEO**



- **Módulo 2:**

**¿CÓMO BUSCAR EMPLEO?**

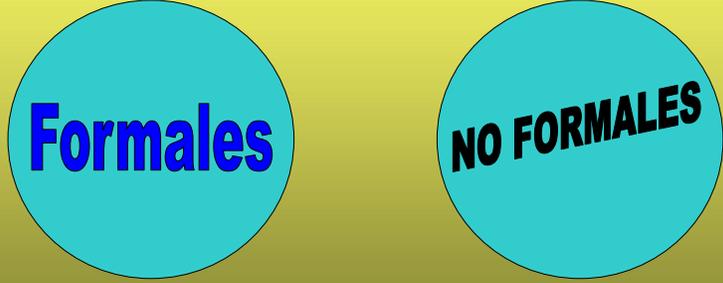
Técnicas de Búsqueda de Empleo 7



**¿CÓMO BUSCAR EMPLEO?**

---

MÉTODOS DE BÚSQUEDA DE EMPLEO



Técnicas de Búsqueda de Empleo 8

## Métodos Formales



- SERPE, Servicio Público de Empleo



- MEDIOS DE COMUNICACIÓN IMPRESOS (prensa, revistas, anuncios).



- ANUNCIOS RADIALES Y TELEVISIVOS.



- INTERNET



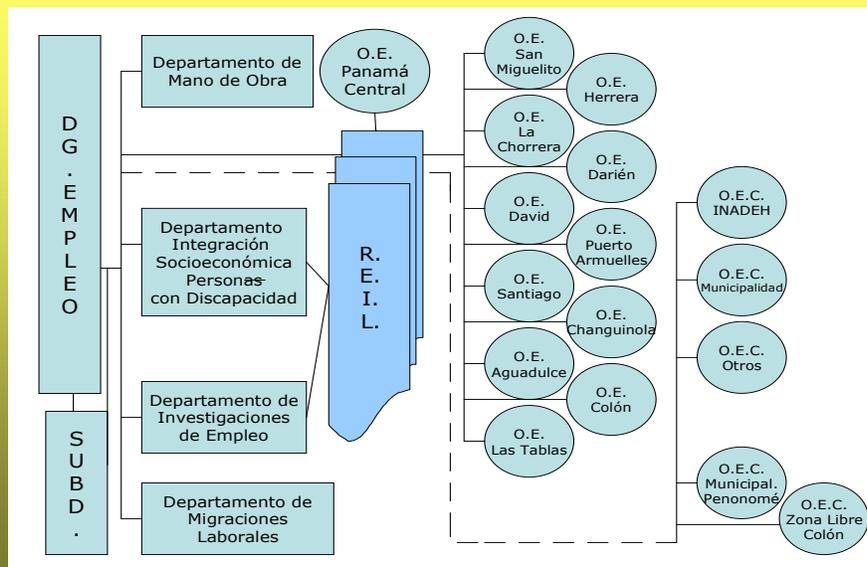
- OTROS (asociaciones profesionales, universidades, institutos tecnológicos, agencias de colocación, centros de formación profesional, iglesias...)

Técnicas de Búsqueda de Empleo

9

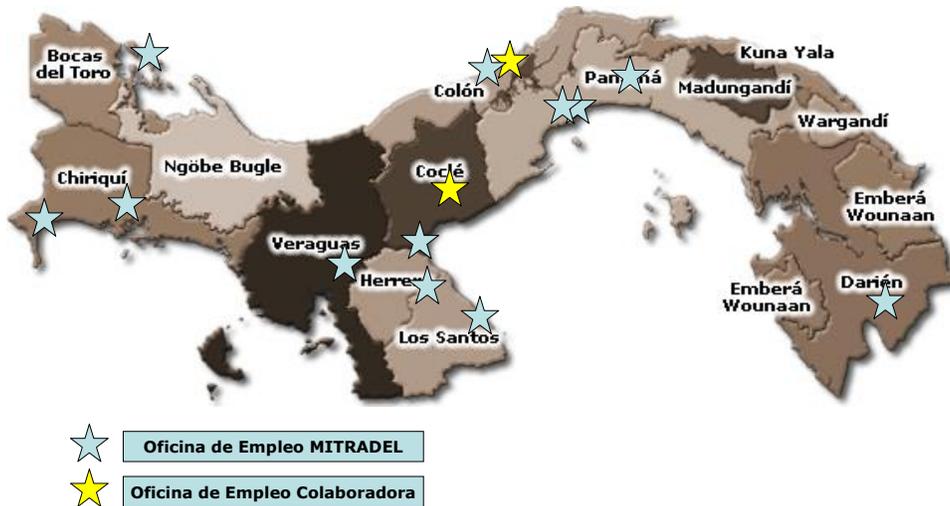


## Red de Oficinas de Empleo previstas





## Red de Oficinas de Empleo previstas



## SERPE

### Servicio Público de Empleo



- ¿DÓNDE ESTÁN LAS INSTITUCIONES DE LA RED?
  - Oficinas de Empleo en su Sede Central y Oficinas Regionales
  - Oficinas de Empleo colaboradoras
- ¿QUÉ NECESITA?
  - Hoja de Vida o Currículo Vital
  - Copia del Diploma o Certificados Escolares
  - Copia Referencias laborales (si ha laborado)
  - Cédula de Identidad personal.
- ¿QUÉ TE OFRECE?:
  - Inscripción en la base de datos nacional
  - Para opción de trabajar (ver ofertas vigentes) o actualizaciones se recomienda hacer visitas periódicas
  - Intermediación laboral
  - Orientación e información laboral

## **SERPE**

### *Servicio Público de Empleo*

- **VENTAJAS**

- Servicio público y gratuito.
- Brinda información de puestos vacantes.
- Orienta sobre las condiciones en que debe presentarse a la entrevista.
- Ofrece al empresario un servicio de intermediación de empleo, evitando el costo de la publicación, las largas filas, reclutando el personal idóneo.
- Reducción considerable de tiempo y dinero.
- Servicio ofrecido a todas las personas sin distinción de sexo, estado civil, edad o religión.



- **DESVENTAJAS**

- Al ser un servicio público y gratuito no es obligante para las partes.

Técnicas de Búsqueda de Empleo

13



### *Medios de Comunicación Impresos*

**PERIÓDICOS LOCALES**  
(guías de empleo o  
clasificados)

**ANUNCIOS** (Hojas volantes,  
carteles, pancartas...)



Técnicas de Búsqueda de Empleo

14



**Anuncios de Prensa**



**Esquivel Productos S.A**

IMPORTANTE EMPRESA NACIONAL FABRICANTE DE PRODUCTOS DE CONSERVAS UBICADA EN COLÓN DESEA CONTRATAR UNA

**SECRETARIA EJECUTIVA**

Se responsabilizará de las funciones operativas y secretariales de la oficina con el objeto de facilitar la labor gerencial. El cargo tiene como áreas de responsabilidad: correspondencia, atención telefónica, manejo de agenda, archivo, coordinación de mensajería y servicio y atención a visitantes.

**REQUISITOS.**  
Edad entre 18 años en adelante  
Titulo que lo faculte extendido por una institución de prestigio reconocida  
Excelente presentación personal  
Experiencia mínima de 3 años en cargos afines  
Dominio del idioma inglés y paquetes de sistemas informáticos  
Trabajar bajo presión

**OFRECEMOS**

Salario atractivo  
Capacitación para su desarrollo profesional

Las personas interesadas pueden enviar su currículum al apartado 6654-1000 Colón, o al teléfono 224-2536 al fax 265-4434 o a caja # 3 de este periódico.

LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA- SECTOR- PUESTO.

PUESTO OFERTADO

FUNCIONES A REALIZAR

REQUISITOS

COMPENSACIONES

DIRECCION Y REFERENCIA

Técnicas de Búsqueda de Empleo 15



**INTERNET**

Páginas web de las agencias de colocación

Páginas web de las empresas



Técnicas de Búsqueda de Empleo 16

 **SERPE**  
Servicio Público de Empleo

## Métodos No Formales

- **Redes de familiares y amigos.**
- **Contacto directo con la empresa.**



Técnicas de Búsqueda de Empleo 17

 **SERPE**  
Servicio Público de Empleo

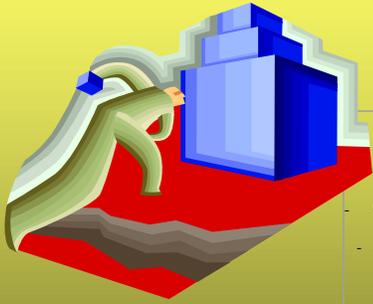
## Redes familiares y amigos



Técnicas de Búsqueda de Empleo 18



# Contacto Directo



**¿QUÉ ES ?**

REALIZAR UNA BÚSQUEDA DE EMPLEO SIN INTERMEDIARIOS.

**¿QUÉ SE OBTIENE?**

- ELIMINAR COMPETENCIAS
- SER INCORPORADO EN LA LISTA POTENCIAL DE OFERENTES EN LA EMPRESA O INSTITUCION
- RECOPILAS INFORMACION SOBRE DIRECCIONES, EMPRESAS, INSTITUCIONES METODOS DE SELECCIÓN, OTROS

**¿CÓMO USARLO?**

ELABORA UN LISTADO DE EMPRESAS O INSTITUCIONES PARA INICIAR TU BÚSQUEDA DE EMPLEO

Técnicas de Búsqueda de Empleo 20



# Contacto Directo

VIAS	FORMA DE HACERLO
<b>CARTA</b> 	REDACTE UNA CARTA DE PRESENTACIÓN QUE ACOMPAÑE AL CURRÍCULUM VITAE
 <b>TELEFONO</b>	CONCERTAR UNA ENTREVISTA CON LA PERSONA ADECUADA
<b>PERSONALMENTE</b>	REALIZAR UNA VISITA A LA EMPRESA O INSTITUCIÓN
<b>ANUNCIARSE A SI MISMO</b>  	<b>¿DÓNDE?</b> PRENSA (Periódicos) , GREMIOS DE PROFESIONALES, MURALES, INTERNET, OTROS.  <b>¿CÓMO?</b> INDICANDO LA PROFESIÓN, FORMA DE CONTACTO...

Técnicas de Búsqueda de Empleo 21



## TÉCNICAS DE BÚSQUEDA DE EMPLEO



**• Módulo 3:**

**¿CÓN QUÉ INSTRUMENTOS CUENTO?**

Técnicas de Búsqueda de Empleo 22





## Recomendaciones para elaborar la Agenda

- Organizar el tiempo de búsqueda
- Planificar y programar las actividades que se van a desarrollar.
- Llevar un control de los resultados obtenidos



**¡ Recuerda anotar las acciones a realizar !**

Técnicas de Búsqueda de Empleo 25



**BREVE**

**POSITIVA**

**CARDINAL**

**CLARA Y CONCISA**

**CARACTERÍSTICAS DE UNA CARTA DE PRESENTACIÓN O SOLICITUD**

Técnicas de Búsqueda de Empleo 26

Panamá, 15 de agosto de 2007

Señor  
.....  
Gerente Recursos Humanos  
Universidad Tecnológica de Panamá

Estimado señor:  
En relación con el anuncio publicado en el diario La Prensa, en donde se solicita una profesional en docencia para la cátedra de Administración de Cursos Informáticos, considero ser la persona indicada para ocupar el puesto.

Poseo una Maestría en Administración Educativa, además he laborado como profesora universitaria en este campo; así mismo, mis competencias personales como la capacidad de trabajar en equipo, la responsabilidad y la puntualidad son características que me impulsan a desear formar parte de tal prestigiosa universidad que representa.

Tengo a bien adjuntarle mi currículum y ponerme a su disposición para asistir a entrevistas, someterme a pruebas, exámenes de competencias que estime necesario para optar por la vacante.

En seguridad de una acogida favorable me despido de usted,

Atentamente,  
Licda. Mirna Mariana Olmos

  
Modelo de  
Carta  
REQUERIDA



Técnicas de Búsqueda de Empleo 27

Colón, 18 de agosto de 2007

Señora  
.....  
Gerente Recursos Humanos  
Empresa  
Colón

Estimada Señora:

Me enteré por un periódico local que en su empresa existe una vacante en el Departamento de Equipos Médicos. Me agradecería ser tomada en cuenta para ocupar este puesto.

Considero que los estudios realizados durante tres años en la especialidad de electromecánica en Instituto Tecnológico de Panamá y mi experiencia laboral en Reparación de Equipos Electromédicos me acreditan para cumplir con los requisitos solicitados por su empresa.

Sería de gran placer para mí, formar parte del equipo de trabajo de su entidad y colaborar con la misma aportando mis conocimientos y experiencia.

Atentamente,  
Álvaro Torres Torres

  
Modelo de  
Carta  
REFERIDA



Técnicas de Búsqueda de Empleo 28

David, 18 de agosto de 2007

Señora,.....  
Gerente de Recursos Humanos  
(Nombre la empresa)  
David

Estimada Señora:

Me es grato presentar a tan importante empresa mi Currículo Vital, con el objetivo de ser considerado para desempeñar el puesto de Dependiente en el Departamento de.....

Sería un placer par mí formar parte del equipo de trabajo y poder contar con los beneficios que otorgan al personal que labora para usted.

De ser contratado sería un colaborador incondicional para la entidad.

Atentamente,  
.....

### Modelo de Carta para adjuntar CURRICULUM VITAE

Técnicas de Búsqueda de Empleo 29





**Modelo de  
CURRICULUM  
VITAE**



**CURRICULUM VITAE**

**DATOS PERSONALES**  
 Nombre y Apellidos: Maria Del Carmen Pérez  
 Numero de Cédula: 3-451-876  
 Fecha de Nacimiento: 17 de marzo de 1975  
 Dirección: Margarita, casa No.12, Colón  
 Número de Teléfono: 441-1433  
 Licencia de conducir: Particular

**FORMACIÓN ACADÉMICA**  
 1996-2002 Univ. Tecnológica - Técnico Mecánico Automotriz  
 1989-1999 Escuela Rufo A.Garay - Bachiller industrial  
 Mecánica Automotriz

**OTROS ESTUDIOS**  
 1999-2002 INADEH Inglés Básico  
 1998-1999 INADEH Informática

**EXPERIENCIA PROFESIONAL**  
 Aunque no tengo experiencia laboral, de brindarme la oportunidad para trabajar con ustedes, les aseguro que sería una excelente colaboradora, pues mi deseo de superación, responsabilidad y capacidad de trabajo en equipo me facilitarán un buen desempeño.

**CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES**  
 Reparación de motores, manejo de computadoras e internet.

**REFERENCIAS**  
 Arnoldo Pérez Calvo 310-0670  
 Judith Mong 233-1572

Técni



**Modelo de  
CURRICULUM  
VITAE**



**CURRICULUM VITAE**

**DATOS PERSONALES**  
 Nombre y Apellidos: Lucas Alex Jaramillo O.  
 Número de Cédula: 8-671-974  
 Fecha de Nacimiento: 03 de junio de 1973  
 Dirección: calle Nueva, casa n° 2, Chilibre  
 Número de Teléfono: 268-8514  
 Correo Electrónico: ccastrom@yahoo.sv

**FORMACIÓN ACADÉMICA**  
 1988-1994 Univers.Tecnológica Ingeniería Industrial  
 1982-1987 Instit.Francisco Morazán Bachiller en Ciencias

**OTROS ESTUDIOS**  
 1996-1998 Centro Cultural Técnico Inglés  
 1998-2000 Computer Data Center Computación

**EXPERIENCIA PROFESIONAL**  
 JKL, Asesoría de Empresas. Técnico de Recursos Humanos (reclutamiento, selección y capacitación personal).  
 2001-2002 Investigaciones Antropológicas S.A. Responsable de adquirir fondos para el patrimonio de las investigaciones de la Región Central Oriental.

**CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES** windows, word, Excel, Internet

**Referencias**  
 - Karla Mendoza Trejos 301-0312  
 - Bélgica Hoo 502-0024  
 - Ana Veliz 300-5445.

Técni



**Modelo de  
CURRICULUM  
VITAE**



**HOJA DE VIDA**  
*JEAN CARLOS GARCÍA P.*

**DATOS PERSONALES**  
**Cédula:** 4-800-108  
**Dirección:** S. Miguelito, Valle del Rey, Sector 2, casa 50  
**Número de Teléfono:** 321-0500 casa, 266-1522 Anibal (vecino), 6768-3723 (propio)  
**Fecha de Nacimiento:** 17 de marzo de 1975  
**Correo Electrónico:** jean@hotmail.com  
**Estado Civil:** casado  
**Fecha de nacimiento:** 13 de octubre de 1986 (20 años)  
**Nacionalidad:** Panameño

**EDUCACIÓN**  
Primaria Escuela Elisa Chiari Certificado Estudios Primarios  
Secundaria Insti.Comercial Bolívar Bachiller en Comercio  
Universidad Universidad Panamá 2º año de Lic. en Contabilidad

**CURSOS** Peachtree, Word, Excel

**CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES**  
Computadora (Word, Excel, Peachtree, Power Point, Internet), fac, copiadoras, máquina de escribir eléctrica.

**EXPERIENCIA PROFESIONAL**  
Supermercados La Reina Abastecedor de carnes y productos frescos  
Creaciones La Maravilla Oficinista (envío fax, copias, archivo documentos, contestar teléfono), limpieza de oficinas, mensajería externa e interna.

**REFERENCIAS**

Irma González	266-1310
Carmen Herrera	260-6222
Rolando Pitti	560-2032



**TÉCNICAS DE BÚSQUEDA DE EMPLEO**



- **Módulo 4:**

**¿QUÉ PUEDO ENCONTRAR?**

Técnicas de Búsqueda de Empleo 34



 **SERPE**  
Servicio Público de Empleo

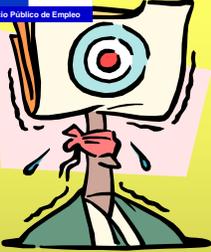
## RECOMENDACIONES PARA LAS PRUEBAS



- Presentarse con anticipación (unos 10 minutos antes)
- Llevar material de escritura (lapicero, borrador...)
- Vestirse de forma adecuada
- Escuche y lea atentamente las instrucciones
- Inicie el trabajo cuando se le indique
- No pierda tiempo
- Aproveche el espacio destinado para las preguntas

Técnicas de Búsqueda de Empleo 37

 **SERPE**  
Servicio Público de Empleo



## LA ENTREVISTA

### OBJETIVO



- Valorar la experiencia laboral, intereses, formación, rasgos de personalidad y la apariencia personal de la población en búsqueda de empleo.

Analizar la capacidad de integración tanto al puesto de trabajo como a la empresa y a los compañeros/as.

Técnicas de Búsqueda de Empleo 38



SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO



## TIPOS DE ENTREVISTA INDIVIDUAL

- 1. Directa o Dirigida (Estructurada)**

Serie de preguntas y respuestas estructuradas de acuerdo a un formulario.
- 2. Libre (No estructurada)**

No se presentan preguntas previamente elaboradas. Permite el diálogo.

Técnicas de Búsqueda de Empleo 39



SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO



- 3. Mixta - Semi-estructurada**

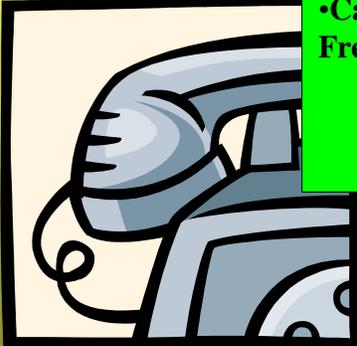
Utiliza preguntas estructuradas y no estructuradas. Suele ser la más utilizada.
- 4. Tensionadas o de choque**

El objetivo es observar como el candidato/a reacciona ante una situación de estrés o tensión. Se considera más una prueba situacional que una entrevista.

Técnicas de Búsqueda de Empleo 40

 **SERPE**  
Servicio Público de Empleo

### 5. Entrevista Telefónica



•Cada día se utiliza con mayor Frecuencia para corroborar y ampliar información del Curriculum Vitae.

Técnicas de Búsqueda de Empleo 41

 **SERPE**  
Servicio Público de Empleo

## TÉCNICAS GRUPALES DE SELECCIÓN

### 1. Dinámica de Grupo o Colectiva.



Discusión de grupo en la que una serie de personas (5 o 10) discuten libremente sobre varios temas.



**Recomendaciones para entrevista grupal:**

- No monopolizar la charla
- No guardar silencio durante toda la reunión.
- No polemizar en exceso.
- No salirse del tema
- Apoyar otros puntos de vista

Técnicas de Búsqueda de Empleo 42



## PREPARACIÓN PARA LA ENTREVISTA

- Presentarse con el currículum vitae.
- Prevenir las preguntas que puedan hacerle (puntos débiles y fuertes de su personalidad).
- Prepare sus respuestas.
- Obtenga información sobre la empresa y puesto al que postula.
- Sea puntual
- Cuide su aspecto personal en función del puesto solicitado.
- Tenga claras sus cualidades, destrezas y conocimientos relacionados con el puesto.

Técnicas de Búsqueda de Empleo

43



## FASES DE LA ENTREVISTA



**SALUDO**

**CHARLA  
INTRODUCTORIA**

**CONVERSACIÓN  
SOBRE EL PUESTO**

**DESPEJAR  
INTERROGANTES**

**DESPEDIDA**

Técnicas de Búsqueda de Empleo

44



## RECOMENDACIONES DURANTE LA ENTREVISTA

### QUÉ DECIR Y CÓMO

- Conteste de forma positiva
- Utilice un lenguaje correcto, elaborado y seguro
- Cuide su tono de voz
- No se debe tutear al entrevistador/a
- Trate de no emplear muletillas
- Relacione las respuestas con el trabajo por el que opta.



Técnicas de Búsqueda de Empleo

45



### CÓMO ACTUAR Y QUÉ HACER

- De la mano con firmeza pero sin exagerar.
- Busque una postura cómoda que evite estar constantemente en movimiento.
- Mantenga un contacto visual con el entrevistador/a.
- La sonrisa facilita la comunicación.
- Evite los tics o manías.
- Escuche atentamente las preguntas del entrevistador/a.



Técnicas de Búsqueda de Empleo

46



Ministerio de Trabajo y  
Desarrollo Laboral  
República de Panamá

**SERPE**  
Servicio Público de Empleo

**Muchas gracias...**

Técnicas de Búsqueda de Empleo 47