



**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO  
NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga  
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

## **PROYECTO DE TITULACIÓN**

*REALIZACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS  
CON RESPECTO AL PROCESO DE RECLUTAMIENTO*

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
*INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL*

**PRESENTA:**

*MARÍA MARLEN GABINO MARTINEZ*

**ASESOR:**

*ALICIA MARTINEZ RUIZ*

Mayo



Ricardo  
**2022 Flores**  
Año de  
**Magón**  
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

## **CAPÍTULO 1: PRELIMINARES**

### **2. Agradecimientos.**

Primero que nada, quiero agradecer a Dios por darme vida para terminar mi carrera profesional, a mis padres por cada esfuerzo y sacrificio, por darme la oportunidad de seguir estudiando hasta obtener un título profesional, este logro también es para ellos, porque sin ellos, yo no estaría aquí ahora. A mi madre siempre, por impulsarme emocionalmente y nunca permitir que me doblegara, a mi padre por desvelarse haciendo tareas y trabajos a mi lado, a mis hermanos por impulsarme a ser el mejor ejemplo sin duda alguna siempre serán mi motor.

Gracias también a mis compañeros de carrera, por compartir sus conocimientos conmigo y por nunca ser egoístas en ningún sentido, por apoyarme, educarme para ser una persona disciplinada y comprometida.

Gracias a mis amigos de universidad, por hacer más amenos los momentos de estrés, por siempre estar para mí, por aconsejarme y enseñarme que la vida con amigos siempre es más bonita. A mi mejor amiga de la universidad, por siempre ser mi mejor guerrera, por siempre ser mi pilar y el apoyo más grande, por no soltar nunca mi mano a pesar de todo lo malo que atravesamos, el cariño y el agradecimiento que tendré siempre para ella serán infinitos.

También quiero agradecer a mis profesores, por darnos las herramientas y los conocimientos necesarios para enfrentarnos al mundo laboral, por siempre tratar de abrirnos los ojos y darnos una visión más amplia de a lo que tendremos que enfrentarnos. Gracias al director de la institución por las oportunidades que nos facilitó para nuestro desarrollo profesional.

De igual modo, agradezco infinitamente a todas las personas que creyeron en mí y en mis capacidades, a mi novio por ser siempre mi mejor elemento, por crearme siempre una visión más amplia de la vida y de todo lo que soy capaz de hacer, a mis tíos, por nunca darme la espalda y estar ahí siempre que necesitaba, a mis jefes de trabajo, por ayudarme a pulir mis cualidades y hacer de mí una mejor persona, tanto personal como profesionalmente.

Atte: María Marlen Gabino Martínez

### **3. Resumen.**

El presente documento de residencias, se trabajó a lo largo de 5 meses dentro de la empresa TLT Servicios Generales del Factor Humano S.A de C.V.

La empresa donde el residente está desarrollando sus conocimientos está enfocada en proveer servicios especializados en el factor humano, los procesos que TLT lleva a cabo se adecúan a cualquiera de las necesidades de cada organización.

El informe que se presenta consta de la elaboración de un manual de procedimientos para el área de recursos humanos operacionales, especialmente de todo lo que se encuentra y se vive día con día dentro del área de reclutamiento, los pasos a seguir para cada tipo de reclutamiento, ya sea masivo para puestos operativos, o especializado (Headhunting) para puestos administrativos.

La finalidad del proyecto de residencias es efficientar el área de recursos humanos operacionales mediante las capacitaciones, se espera que el manual de operaciones a implementar facilite e incremente los conocimientos de los colaboradores. De igual manera que sirva como base y apoyo para los nuevos y futuros ingresos.

La necesidad de implementar dicho manual de procedimientos surge a partir de la demanda operativa de los servicios vs el tiempo para recibir capacitación constante, por lo tanto cada uno de los instructivos podrán ser consultados en cualquier momento por quienes tengan alguna duda al respecto de cualquier proceso dentro del área de reclutamiento en el departamento de recursos humanos operacionales.

## INDICE

CAPÍTULO 1: PRELIMINARES.....	II
2. Agradecimientos. ....	II
3. Resumen. ....	III
Lista de Tablas .....	5
Lista de Figuras .....	5
CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO .....	6
5.- Introducción.....	6
6. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente. ....	7
7. Problemas a resolver, priorizándolos. ....	12
8. Justificación.....	13
9. Objetivos (General y Específicos).....	14
CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO.....	15
10. Marco Teórico (fundamentos teóricos). ....	15
CAPÍTULO 4: DESARROLLO .....	19
11. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas. ....	19
Cronograma de actividades.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CAPÍTULO 5: RESULTADOS .....	22
12. Resultados.....	23
CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES.....	75
13. Conclusiones del Proyecto .....	75
CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS.....	76
14. Competencias desarrolladas y/o aplicadas. ....	76
CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN.....	77
15. Fuentes de información .....	77
CAPÍTULO 9: ANEXOS.....	78
17. Anexos.....	78

## ***Lista de Tablas***

Tabla 1. Cronograma de actividades.....	78
---	----

## ***Lista de Figuras***

Ilustración 1. Organigrama.....	10
Ilustración 2. Estructura de un manual de procedimientos .....	16
Ilustración 3. Ejemplo de un instructivo .....	17
Ilustración 4. Ejemplo de un mapeo de proceso.....	18
Ilustración 5: Logo de la compañía.....	23
Ilustración 6: Instructivo de vinculaciones con municipios. ....	25
Ilustración 7: Instructivo para reclutamientos masivos.....	29
Ilustración 8: Instructivo para reclutamiento especializado .....	32
Ilustración 9: Instructivo de difusión de vacantes .....	38
Ilustración 10: Instructivo de difusión de llenado de matriz de candidatos.....	46
Ilustración 11: Instructivo de pruebas psicométricas .....	52
Ilustración 12: Instructivo de seguimiento con el cliente .....	57
Ilustración 12: Instructivo de seguimiento con el candidato. ....	61
Ilustración 13: Flujograma headhunting .....	66
Ilustración 14: Flujograma reclutamiento masivo.....	68
Ilustración 15: Flujograma llenado de matriz de candidatos. ....	69
Ilustración 16: Flujograma vinculaciones con municipios. ....	70
Ilustración 17: Flujograma pruebas psicométricas.....	71
Ilustración 18: Flujograma seguimiento con el cliente. ....	72
Ilustración 19: Flujograma seguimiento con el candidato. ....	73
Ilustración 20: Flujograma difusión de vacantes.....	74
Ilustración 21: Carta de aceptación .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## ***CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO***

### **5.- Introducción**

Los manuales de procedimiento son documentos indispensables para cualquier tipo y tamaño de empresa. Refleja la política, organización, procedimientos de trabajo y de control de cualquier área en específico de la compañía.

- Un manual de procedimiento es importante puesto que contribuye y facilita una acción planificada y eficiente del proceso de capacitación del área de recursos humanos operacionales.
- Permite la formación de personal nuevo.
- Induce el desarrollo de un ambiente de trabajo conducente a establecer una conducta responsable y participativa del personal y al cumplimiento de los deberes establecidos.

El desarrollo de este documento tiene como principal objetivo establecer y determinar actividades a desarrollar en el corto y mediano plazo dentro de la empresa de residencias para así generar un apoyo en el que la institución se pueda basar para implementar algún programa de capacitación. Asimismo al largo plazo la empresa espera tener este manual de procedimientos como base para la certificación en ISO 9001, ya que las capacitaciones son necesarias para alcanzar conocimientos que le permitan al colaborador tener un mayor rendimiento dentro de la organización.

## **6. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.**

*TLT SERVICIOS GENRALES DEL FACTOR HUMANO S.A DE C.V*

TLT SERVICIOS GENERALES DEL FACOR HUMANO denominación que debería ir seguida de las palabras SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, en su acrónimo S.A DE C.V es una empresa dedicada al servicio de empresas PyMEs y Macro principalmente en el estado de Aguascalientes.

Fundada en Mayo 2019, orgullosamente hidrocálida, el equipo de trabajo cuenta con más de 15 años de experiencia en el ramo, la empresa se adecua a las necesidades específicas de cada empresa mediante entrevistas previas, requisiciones con RFQ y en campo que facilita la sinergia con los clientes.

TLT es una compañía enfocada en proveer servicios especializados en el factor humano. Sus procesos se adecúan a las necesidades de cada organización. Eficientar, optimizar y gestionar el factor humano de cada organización mediante procedimientos que garanticen y fortalezcan el clima laboral con la finalidad de mejorar la productividad.

### **MISIÓN:**

Eficientar, optimizar y gestionar el factor humano de cada organización mediante procedimientos que garanticen y fortalezcan el clima laboral con la finalidad de mejorar la productividad.

### **VISIÓN:**

Ser una compañía líder en la administración del factor humano, comprendiendo, renovándonos y adaptándonos a las necesidades particulares de cada organización.

## SERVICIOS

- Servicios especializados

Reclutamos y administramos a tu personal, contratados dentro de nuestra nómina y llevando el control sobre las obligaciones fiscales-patronales.

- Administración de Nómina

Administramos y calculamos todo lo que derive de tus obligaciones nominales y que estén bajo tu registro patronal. Nómina, pre nómina, SUA, etc.

- Capacitación y Certificaciones

Creemos en la capacitación y desarrollo del personal, por eso, contamos con diversos cursos que se adecuan a tus DNC's y regulaciones de la STPS. Te apoyamos con la revisión pre certificación (CTPAT, ISO, IATF 16949), para que logre tus objetivos.

- Head Hunting

Encontramos talento, a través de búsquedas y procedimientos a detalle, filtros adecuados y pruebas suficientes (psicometrías, polígrafos, etc) para asegurar a candidatos específicos a sus necesidades, desde habilidades técnicas y desarrollo humano.

- Reclutamiento

Comprendemos la situación actual, los altos niveles de rotación por lo que nuestra metodología se concentra no solo en los perfiles de cada candidato, sino en generar un engagement para con tu empresa desde el primer contacto.

- Consultorías Laborales

Cuidamos los detalles legales-laborales en tus procedimientos, aseguramos que tu organización cumpla con las regulaciones legales ante cualquier contingencia laboral. Registro de REPSE. Gestionamos y asesoramos el trámite para el REPSE.

- Desarrollo Organizacional

Medimos el desempeño del factor humano de tu organización mediante diversas actividades como; Team Buildings, Assessment, labor environment, etc.

- Proyectos

Independientemente del ERP que tu empresa utilice, sabemos que el uso de Excel está presente en todo momento, sin embargo entendemos que muchas ocasiones la información que se maneja llega a tener errores o no cuadra con otros reportes, te



ayudamos a generar un sistema unificado para las áreas que necesites mediante Excel y VBA Macros, donde se reduce significativamente el tiempo para generar reportes así como los errores de dedo o de procedimiento.

La empresa cuenta con tres departamentos, finanzas, ventas y operaciones, básicamente, solo el departamento de ventas, que se encarga de conseguir los clientes y el departamento de operaciones el encargado de llevar a cabo las requisiciones del cliente.



# ORGANIGRAMA TLT

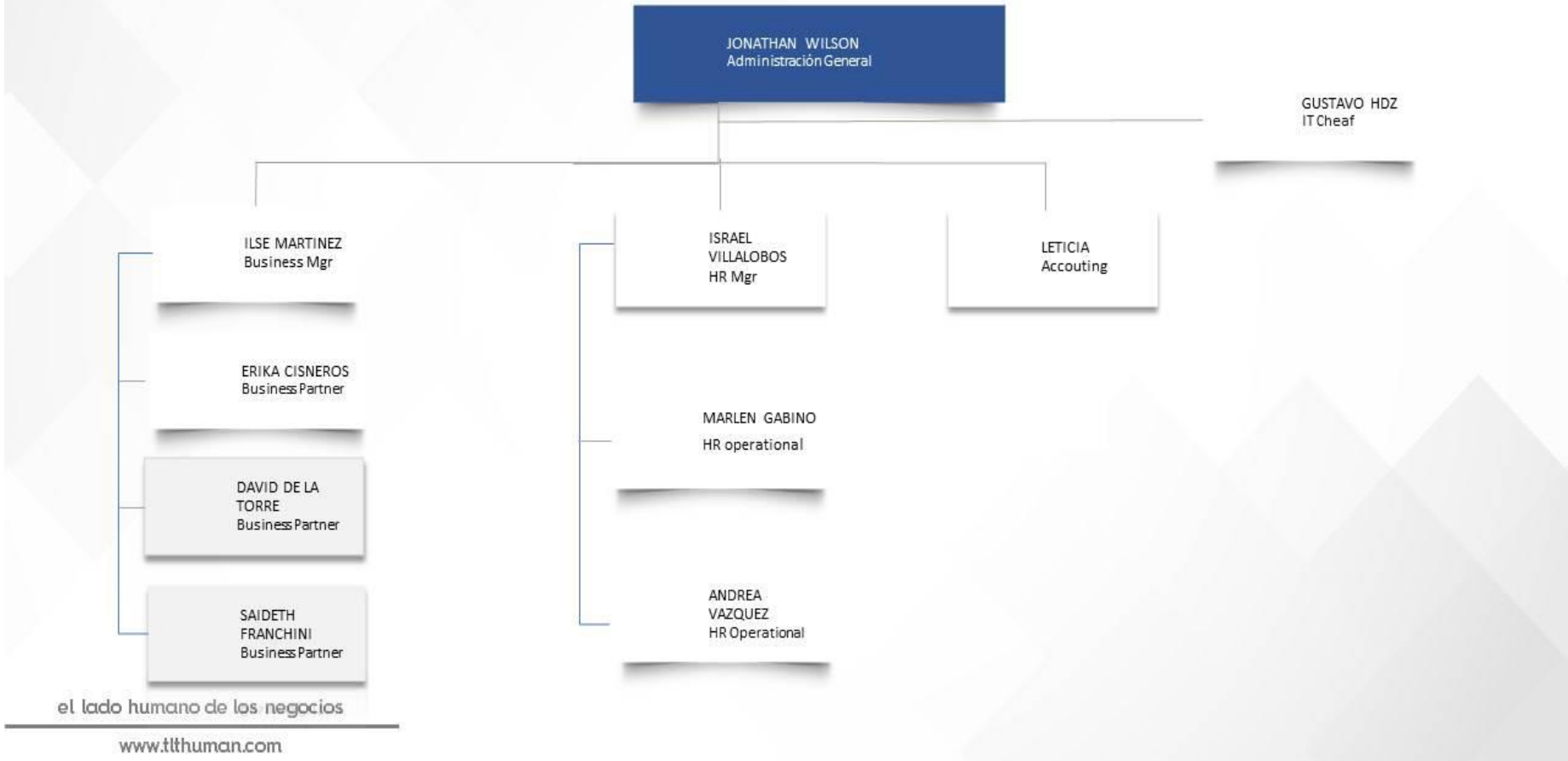


Ilustración 1. Organigrama

El área en la que se desarrollará el becario, es en Recursos Humanos operacionales, donde se adentra para conocer los procesos y las funcionalidades del mismo, de tal modo que se pueda desarrollar exitosamente el proyecto de residencias, el cual, trata de satisfacer las necesidades de dicho departamento, debido a que la empresa está creciendo a pasos agigantados se ha visto la necesidad de ampliarlo, es por ello que para facilitar el periodo de capacitaciones, se implementará un manual de procedimientos del proceso de reclutamientos masivos y especializados.

### **7. Problemas a resolver, priorizándolos.**

Actualmente la empresa no cuenta con el tiempo adecuado para capacitaciones por la demanda de proyectos a entregar, por lo tanto se vio la necesidad de iniciar con un manual de procesos y procedimientos para el área de reclutamiento masivo y especializado, ya que este es el servicio que más demanda el mercado.

El problema en este caso, se deriva de las capacitaciones, ya que no se tiene estructurado adecuadamente ni plasmado el proceso para el cual se tiene que trabajar, es decir, el personal que se encargaba de ello iba aprendiendo sobre la marcha, no porque existiera algo ya establecido que sirviera como base para desarrollar las actividades de la manera más adecuada.

El departamento de recursos humanos operacionales, inicialmente era conformado por una sola persona, está misma es el director general en cuanto se reactivó la industria por tema de pandemia, TLT comenzó a crecer rápidamente, por lo que el director general no podía completar las operaciones, por ello se tomó la decisión de contratar a un becario, en este caso, su servidora, pero a medida que pasaban los días comenzaban a llegar más proyectos, es por ello que se contrató más personal.

## **8. Justificación**

Actualmente TLT Servicios Generales del Factor Humano, se encuentra en su auge, es decir, está creciendo de manera muy rápida y esporádica, por lo que se tiene contemplado, contratar más personal encargados del área de operaciones, es por ello que se necesita estandarizar el proceso de reclutamiento, para ahorro de tiempo y dinero en cuestiones de capacitación. Además de implementar una guía o base para los futuros colaboradores de la empresa.

Asimismo de que los colaboradores que llevan están área, les resulte más fácil y práctico el hecho de aclarar duda, enriquecer sus conocimientos, y en general, establecer un proceso para el desarrollo del departamento de reclutamiento, etc.

El residente en dicho proyecto desarrollará habilidades que le permitan identificar los problemas de manera muy rápida, del mismo modo la resolución de dichas problemáticas y en general, el poder dar orden a las áreas estratégicas que las empresas necesiten.

## **9. Objetivos (General y Específicos)**

### **Objetivo general**

Realizar un manual de procesos y procedimientos del área de operaciones para su posterior ejecución realizando el mapeo de los instructivos.

### **Objetivos específicos**

- Realizar el instructivo sobre las vinculaciones que se han hecho en municipios del estado para los reclutamientos operacionales (puesto de operario).
- Realizar un instructivo de reclutamiento operacional, según la Descripción general del puesto a cubrir, esto según cada especificación del cliente.
- Realizar un instructivo de headhunting (reclutamiento especializado) para vacantes administrativas, especializadas o gerenciales.
- Instructivo de difusión para las vacantes, considerando el medio adecuado según la descripción de la vacante.
- Realizar un instructivo de llenado de matriz de los candidatos, en el cual se registren los datos generales y conocimientos de la persona.
- Realizar un instructivo de psicometrías, en el cual se muestren las pruebas psicométricas del candidato con la finalidad de resumir información al cliente.
- Realizar un instructivo de seguimiento con el cliente, considerando que le pareció el perfil del candidato, que le falto o en su caso si da el visto bueno para ser contratado.
- Realizar el instructivo de seguimiento del candidato en el cual se vea plasmadas las inquietudes, dudas que el cliente le hizo saber.
- Llevar a cabo cada uno de los instructivos, con las vacantes que se tienen activas y considerar si se tiene rendimiento o no para adaptarlo.
- Enviar instructivos para revisión con el comité pertinente, para dar el visto bueno y así anexarlos al manual de procedimientos

## ***CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO***

### **10. Marco Teórico.**

La elaboración, aplicación e implementación de un manual de procedimientos, es fundamental en la estructura organizacional, ya que, con esta herramienta se identifican los propósitos y necesidades de la empresa.

En esta ocasión será una guía para el reclutamiento de personal, describiendo paso a paso lo que se tiene que hacer para captar el candidato idóneo para cada vacante, con el fin de lograr los objetivos trazados por la organización de manera eficaz y eficiente por ejemplo en caso de los reclutamientos masivos, cumplir con un porcentaje de personas contratadas por semana.

### **Definiciones de un manual de procedimientos.**

Las siguientes definiciones muestran desde diferentes perspectivas lo que significa un manual de procedimientos.

- El manual de procedimientos es un documento del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización. (Vergara, 2017)
- El manual de procedimientos es una herramienta indispensable para la implementación del sistema de control interno, en este se deben incluir todas las actividades a realizar y establecer las responsabilidades de los funcionarios implicados para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. (Gómez, 2020)

## Objetivos de un manual de procedimientos

Los manuales de procedimientos tienen el objetivo de:

- Facilitan la capacitación y adiestramiento del personal.
- Especifican las capacidades y responsabilidades de cada puesto de trabajo, departamento o de la organización toda.
- Proporcionan una visión integral de los procesos que componen las labores de la empresa u organización.
- Componen el historial de procedimientos de la organización, ganando luego valor documental.
- Permiten la evaluación del desempeño de los trabajadores en base al ideal esperado por la empresa.

(Equipo editorial, Etecé, 2021)

## Estructura básica de un manual de procedimiento

Un manual de procedimientos es una expresión analítica de los procedimientos administrativos, a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo, de manera sistemática y cronológica. Es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso, además de que la implementación de este manual sirve para aumentar la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo. (Frías, 2009)



Ilustración 2. Estructura de un manual de procedimientos



## Definición de instructivo.

### Definición 1:

Un instructivo es una herramienta que describe de manera ordenada y clara los pasos a seguir para realizar una determinada acción o tarea. En otras palabras, los instructivos son guías que sirven para que una persona logre cumplir correctamente un objetivo determinado. (González, 2021)

### Definición 2:

Los textos instructivos apuntan a orientar las acciones que debe realizar el lector. Lo habitual es que estén destinados a la resolución de alguna problemática, por lo general vinculada al funcionamiento de algo o al desarrollo de un proceso. (Definición de instructivo — Definicion.de, s. f.)

## Ejemplo de un instructivo



Ilustración 3. Ejemplo de un instructivo

## Definición de mapeo de proceso

El mapeo ayuda a la empresa para ver claramente los puntos fuertes, las debilidades (puntos que necesitan ser mejorados, tales como la complejidad de la operación, costos altos, obstáculos, fallos de integración, actividades redundantes, tareas de bajo valor añadido, trabajos duplicados, exceso de documentación, homologaciones, etc.), además

de ser una excelente manera de mejorar la comprensión de los procesos y aumentar el rendimiento del negocio. (Oliveira, 2018)

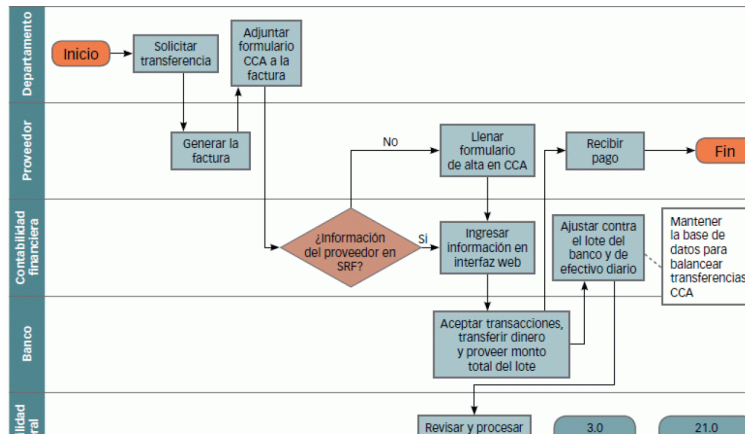


Ilustración 4. Ejemplo de un mapeo de proceso.

## **CAPÍTULO 4: DESARROLLO**

### **11. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.**

La decisión de implementar un manual de procedimientos, surge de la necesidad de la empresa TLT Servicios Generales del Factor Humano S.A de C.V en cuanto a capacitaciones.

Junto con los asesores de la empresa, se llevó a cabo la implementación de un plan identificado puntos clave para tener dicho proyecto en el plazo establecido, que son entre 4 y 5 meses.

Para llevar a cabo dicho manual de procedimientos, se involucró en él todo el personal del departamento de recursos humanos operacionales, ya que el beneficio será para todos, para poder consultar información en cualquier momento.

#### **Manual de procedimientos**

Para la empresa TLT Servicios Generales, es una herramienta en el cual se ve representado el proceso para el área de reclutamiento, dado que este es de dos tipos, se trata de priorizar ambos, ya que para el cliente, atender y cubrir sus vacantes es de vital importancia y entre más rápido y eficiente sea el proceso mucho mejor.

De ahí parte la necesidad de tener un manual en el cual el encargado del área se pueda basar sin capacitación o bien, en el cual el encargado de las capacitaciones puede partir algunos de sus temas.

#### **Actividades a realizar**

1. Instructivo sobre las vinculaciones que se han hecho en municipios del estado para los reclutamientos operacionales (puesto de operario).

En él se plasmará todo el proceso que se tiene que seguir para que los municipios den de alta las vacantes de TLT Servicios Generales en su bolsa de empleo, con esto se espera tener permanencia y un mayor headcount (número de personas) para cubrir las vacantes masivas y especializadas.

2. Instructivo de reclutamiento operacional, según la Descripción general del puesto a cubrir, esto según cada especificación del cliente.

En este documento se especificará, el proceso que hay que seguir para definir las actividades y responsabilidades a realizar con el fin de cumplir satisfactoriamente el proceso para reclutamiento masivo. Desde los medios a publicar la vacante, hasta el guion para entrevista con los candidatos.

3. Instructivo de headhunting (reclutamiento especializado) para vacantes administrativas, especializadas o gerenciales.

En este documento se especificará, el proceso que hay que seguir para definir las actividades y responsabilidades a realizar con el fin de cumplir satisfactoriamente el proceso para reclutamiento especializado. Desde los medios a publicar la vacante, hasta el guion para entrevista con los candidatos, en este proceso son entrevistas más profundas, ya que se requiere un perfil específico para cubrir las vacantes.

4. Instructivo de difusión para las vacantes, considerando el medio adecuado según la descripción de la vacante.

Se establecerá que medio de comunicación es más efectivo para cada tipo de reclutamiento, ya que se determinará el sector de la población al que va dirigido, por ejemplo: Un puesto de operario no se va a publicar en LinkedIn, ya que en este portal no se encuentra personal para ese perfil.

5. Instructivo de llenado de matriz de los candidatos, en el cual se registren los datos generales y conocimientos de la persona.

Se llevará a cabo una base de datos en la cual se plasmarán los datos del candidato, en este instructivo se detallarán las actividades que tendrá que realizar el responsable, como llenar la información y donde encontrar a estos candidatos.

6. Instructivo de psicometrías, en el cual se muestren las pruebas psicométricas del candidato con la finalidad de resumir información al cliente.

Se mostrará el procedimiento que tendrá que realizar el responsable para aplicar e interpretar las pruebas psicométricas para los candidatos en vacantes de

Headhunting (reclutamiento especializado) ya que de ellos se espera tener una idea del tipo de persona y habilidades que tiene para desarrollarse en los puestos solicitados.

7. Instructivo de seguimiento con el cliente, considerando que le pareció el perfil del candidato, que le falto o en su caso si da el visto bueno para ser contratado.

En este instructivo se determinará un guion para hablar con el cliente y preguntar información sobre los candidatos postulados para su vacante. En retroalimentación, identificar algún perfil que le haya gustado, para sobre de eso, llevar las siguientes búsquedas y entrevistas de candidatos.

8. Instructivo de seguimiento del candidato en el cual se vea plasmadas las inquietudes, dudas que el cliente le hizo saber.

Establecer un guion de entrevista con el candidato enviado al cliente, para que nos de alguna retroalimentación de lo que el cliente busca en sí, que no le pareció de él y que actitudes se puedan mejorar, para de este modo tener una guía del perfil que le gustaría más al cliente.

9. Llevar a cabo cada uno de los instructivos, con las vacantes que se tienen activas y considerar si se tiene rendimiento o no para adaptarlo.

Poner a prueba cada uno de los instructivos y determinar si son aptos para que cualquier persona que los lea, entienda y pueda llevar a cabo el procedimiento de reclutamiento masivo y head Hunting (reclutamiento especializado).

10. Enviar instructivos para revisión con el comité pertinente, para dar el visto bueno y así anexarlos al manual de procedimientos.

En el visto bueno del comité, se llevan a cabo los mapeos de cada instructivo.

## ***CAPÍTULO 5: RESULTADOS***

Dentro de la empresa TLT servicios generales del factor humano es muy importante crear programas de capacitación para los colaboradores, por tal motivo se pretende llevar un control y una organización en el departamento de reclutamiento, con fechas establecidas y programas determinados, según corresponda en las áreas estratégicas, es decir, programar capacitación para el personal enfocado al área de reclutamiento masivo y también llevar un programa para reclutamientos especializados (Headhunting).

La compañía donde se llevó a cabo la elaboración de este proyecto de residencias, no contaba con ningún documento que sirviera como base o guía para los colaboradores, simplemente, el gerente de la empresa daba una breve explicación de lo que se tenía que hacer, y cada uno de los encargados del área iba puliendo está parte a su manera.

Como problemática, también se tenía que el gerente la mayor parte de las veces no tenía el tiempo suficiente para aclarar dudas de los colaboradores y así, recurrían a las personas de otro departamento para su apoyo y de tal manera se incumplía también el objetivo jerárquico de la empresa. Al implementar el manual de procedimientos, cuando algún colaborador, tenía alguna duda al respecto, se dirigían rápidamente al manual para disipar cualquier duda.

Con la implementación de dicho manual de procedimientos, se espera tener una eficiencia en los colaboradores del 55% al 60% para que tengan un conocimiento más profundo y que cualquier persona que quiera realizar algún procedimiento del área de reclutamiento, pueda hacerlo de manera autónoma y al momento de su capacitación tenga un conocimiento base.

## **12. Resultados**

Durante el desarrollo del problema dentro de la empresa TLT servicios generales del factor humano S.A de C.V, se plasma en el siguiente manual de procedimientos.



Ilustración 5: Logo de la compañía

Dentro de la empresa TLT servicios generales del factor humano, se desarrollaron varios instructivos que en conjunto, conformarían un manual de procedimientos para el área de operaciones de recursos humanos (reclutamiento).

1. En el primer instructivo que se llevó a cabo (Ilustración 6: Instructivo de vinculaciones con municipios, que se muestra a continuación) se plasma el procedimiento a seguir para generar de manera efectiva, la vinculación con municipios para tener personal, para reclutamientos masivos.
2. Para el segundo instructivo (Ilustración 7: Instructivo para reclutamiento masivo) se ve reflejado el procedimiento que tiene que realizar el personal a cargo de los reclutamientos masivos, esto con el fin de filtrar a los candidatos y darles la mayor información, para poder interpretar sus reacciones y así, se considere si ese personal tiene el perfil adecuado para la vacante solicitada.
3. Para el tercer instructivo (Ilustración 8: Instructivo para reclutamiento especializado Head Hunting) se tiene por objetivo el definir las actividades a realizar dentro del proceso de reclutamiento, con el fin de cumplir satisfactoriamente el proceso de reclutamiento especializado (head Hunting) y así poder satisfacer las necesidades del cliente.
4. Para el instructivo número cuatro (Ilustración 9: Instructivo para difusión de vacantes) se pretende definir todas las actividades y responsabilidades a realizar, con el fin de cumplir satisfactoriamente el proceso para difusión de cada una de las vacantes, estableciendo los medios por el cual se va a llegar al personal que se necesita para cubrir las vacantes.
5. En el instructivo número cinco (Ilustración 10: Instructivo de llenado de matriz de candidatos) se espera definir las actividades y responsabilidades a realizar con el fin de que todos los encargados del área de recursos humanos operacionales tengan acceso a la matriz de candidatos y la puedan consultar en cualquier momento.

6. Para el instructivo número seis (Ilustración 11: Instructivo de pruebas psicométricas) se pretende definir las actividades y responsabilidades a realizar con el fin de enviar al cliente la información resumida sobre lo que se observó en entrevistas con el candidato.
7. Para el instructivo número siete (Ilustración 12: Instructivo de seguimiento con el cliente) se espera definir las actividades y responsabilidades a realizar con el fin de asegurar que los requerimientos de los clientes sean cumplidos a través de un reclutamiento eficaz.
8. En el instructivo número ocho (Ilustración 13: Instructivo de seguimiento con el candidato) se espera definir las actividades y responsabilidades a realizar con el fin de asegurar la permanencia del candidato en la empresa contratado.



### 1. Objetivo

Establecer contacto directo empresa-municipio generando alianza y poder difundir las diferentes vacantes disponibles a través de la bolsa de trabajo de cada entidad.

### 2. Alcance

Aplica todo el departamento de recursos humanos operacionales.

### 3. Definiciones:

Bolsa de trabajo: Registro de ofertas y peticiones de empleo que tiene una institución, empresa, centro de estudios, etc., para ofertar trabajo.

Vacante de TALENT: En ella se plasman los requerimientos del cliente sobre la vacantes solicitada.

### 4. Lineamientos Generales:

- 4.1 Los medios de comunicación con el personal de los municipios son: verbal, vía telefónica, correo electrónico y mensajería instantánea.
- 4.2 Cualquier tipo de comunicación (verbal y/o escrita) debe realizarse con cordialidad, respeto y la atención debida, reflejando los valores de la compañía.
- 4.3 Todo personal de la empresa debe abstenerse de divulgar información no autorizada a terceros.
- 4.4 Investigar el número de teléfono de cada dependencia por cualquier medio (google, Facebook, etc.)
- 4.5 Utilizar el presente lineamiento para llamadas iniciales (cold calls).

### Introducción A (con referencia):

(Regularmente al contactar a las bolsas de empleo, no existen números de extensión por lo que debemos solicitar hablar a recepción y que ellos nos transfieran la llamada con el departamento de desarrollo económico/social.)

*Buenos días/tardes/noches, ¿podría comunicarme por favor al departamento de desarrollo económico/social?  
(Facilitan extensión o comunican directamente)*

*Buenos día/tardes/noches*

*- Le habla \_\_\_\_\_ de la empresa TALENT HUMAN. ¿Con quién tengo el gusto?*

*- Hola ¿que tal? (nombre de la persona). Nosotros somos una empresa dedicada al factor humano, damos servicio de reclutamiento masivo a las empresas. El objetivo de mi llamada es para solicitarle información e iniciar un convenio de colaboración con su dependencia, de tal modo que se nos permita publicar nuestras vacantes activas en su bolsa de trabajo.*

*\*Solicitan información para hacer el registro de la empresa.*

*- Muy bien, entonces para el alta de las vacantes ¿tendrá algún correo que me pueda facilitar para enviarle la información?, (Nombre de la persona) ¿Cabrán la posibilidad de que podamos asistir a su municipio para realizar reclutamientos ahí directamente?*

*¿Qué día nos podría recibir?*

*Muy bien, muchas gracias entonces nos vemos el día \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_.*

Ilustración 6: Instructivo de vinculaciones con municipios.

*¿Tendría de favor, algún número de teléfono y/o extensión que me pueda facilitar para dar seguimiento y estar en contacto?*

**Cierre:**

*Perfecto, gracias, entonces de mi parte sería todo, (nombre de la persona) cualquier cosa estamos en contacto a este mismo número o a mi personal, es \_\_\_\_\_. Gracias nuevamente por tomar mi llamada. Seguimos en contacto.*

Ilustración 6: Instructivo de vinculaciones con municipios.

### 5. Instructivo

Ítem	Actividad	Responsable
1	<b>Buscar</b> número de teléfono de las dependencias municipales.	<b>RH OPERACIONAL</b>
2	<b>Realizar</b> llamada telefónica para crear la vinculación	
3	<b>Proporcionar</b> información de la empresa para que se dé de alta en su bolsa de trabajo.	
4	<b>Facilitar</b> la descripción general del puesto y el perfil del candidato	
5	<b>Recibir</b> retroalimentación de la bolsa de empleo.	
6	<b>Verificar</b> el cumplimiento del <b>DN.01.02 instructivo de vinculaciones en municipios (bolsas de trabajo)</b>	
7	<b>Conservar</b> los registros generados como se indica en el procedimiento bajo el documento <b>Lista de vinculaciones municipios</b>	

### 6. Historial de Cambios

Edición No.	Fecha de implementación	Escrito Por	Cambios
0	18.09.2021	Marlen Gabino	Nueva Emisión
1			
2			
3			

Ilustración 6: Instructivo de vinculaciones con municipios.

7. Revisión y Aprobación

Realizó

*Gabino Mtz. Marlen.*  
**MARLEN GABINO**

Revisó

*[Signature]*  
**ILSE NAYELI MARTINEZ**

Aprobó

*[Signature]*  
**JONATHAN WILSON**

Fecha: *28/10/21*

Firma en Documento Original

Ilustración 6: Instructivo de vinculaciones con municipios.



**1. Objetivo**

Definir las actividades y responsabilidades a realizar con el fin de cumplir satisfactoriamente el proceso para reclutamiento masivo.

**2. Alcance**

Aplica todos los asociados de TALENT que tengan relación con el candidato.

**3. Definiciones:**

Comunicación: Es la interacción entre el candidato y el personal donde existe un emisor, receptor y una retroalimentación del mensaje a transmitir.

Candidato: Es la persona interesada en cualquiera de las vacantes publicadas por TALENT.

Medio de contacto: Es la forma en la que el candidato se da cuenta de la vacante, redes sociales (Facebook o whatsApp) página web o en alguna bolsa de empleo.

**4. Lineamientos Generales:**

- 4.1 Los medios de comunicación con el cliente son: verbal (vía telefónica) o mediante redes sociales (Facebook o WhatsApp)
- 4.2 Toda comunicación que involucre acuerdos para citas de entrevistas, debe quedar reflejado en la base de datos según corresponda.
- 4.3 Cualquier tipo de comunicación con el candidato (verbal ó escrito) debe realizarse con cordialidad, respeto y la atención debida, reflejando los valores de la empresa.
- 4.4 Todo personal de la empresa debe abstenerse de divulgar información no autorizada a terceros.
- 4.5 Debe existir consistencia en el contenido reflejado en redes sociales (publicaciones de la vacante en grupos de Facebook, página oficial en Facebook de TALENT), página web, etc.
- 4.6 Recibir una reclamación del candidato implica escuchar atentamente a todos los detalles, solicitar un tiempo breve para recabar más información con el área operativa relacionada y enviar una respuesta con causa raíz, acciones correctivas y compensación según aplique lo antes posible.
- 4.7 Utilizar el siguiente lineamiento para llamadas iniciales o mensajes con el candidato.

**Introducción A (con referencia):**

*Buenos días/tardes/noches tengo el gusto con \_\_\_\_\_. Mi nombre es \_\_\_\_\_, le hablo de la empresa Talent, veo que te postulaste para la vacante de \_\_\_\_\_, ¿es correcto?*

*Si la respuesta es sí. ¿Te puedo hacer unas preguntas?*

*Si la respuesta es no. ¿Te interesa saber más de la vacante?, ¿te puedo hacer unas preguntas?*

*\*Hacer preguntas referentes al puesto a desarrollar*

*\*Comentar esquema de trabajo. ¿Tienes alguna duda respecto a eso?*

*\*Comentar lo que la empresa ofrece, salarios, prestaciones, etc. ¿Sobre esto tienes alguna duda?*

*Muy bien (nombre del candidato) tu perfil se adecua a la vacante, el siguiente paso es agendar una entrevista con el cliente, podría ser el día \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ ¿Puedes en esta fecha y horario?*

Ilustración 7: Instructivo para reclutamientos masivos



**Cierre A (hay interés):**

*Perfecto, entonces queda el día \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ en \_\_\_\_\_. ¿Tiene dónde anotar? Le proporcionaré la dirección a acudir. Nos vemos el día de mañana, que tenga buen día/tarde/noche.*

**Cierre B (no hay interés):**

*Entiendo la situación y agradezco su respuesta, igual si conoce a alguien que le pueda interesar la vacante, le puede decir que se comuniqué con nosotros a este mismo número, estamos a la orden, gracias que tenga buen día/tarde/noche.*

**5. Instructivo**

Ítem	Actividad	Responsable
1	<b>Recibir</b> llamadas del candidato solicitando información	Responsable de Proceso RH
2	<b>Recibir y enviar</b> mensajes de texto para dar información de las vacantes	
4	<b>Gestionar y agendar</b> entrevista cliente – candidato y dar seguimiento con ambos	
5	<b>Verificar</b> el cumplimiento del <b>DN.01.01 Instructivo de reclutamiento masivo</b>	
7	<b>Conservar</b> los registros generados como se indica en el procedimiento en la base de datos de cada vacante.	

**6. Historial de Cambios al formato DN.01.01**

Edición No.	Fecha de implementación	Escrito Por	Cambios
0	24.09.2021	Marlen Gabino	Nueva Emisión

Este documento es propiedad exclusiva de TALENT, sin su consentimiento no puede ser reproducido ó dado a terceras partes. Si es impreso, este es un documento no controlado. El usuario deberá verificar que sea una edición autorizada antes de usarlo.

Ilustración 7: Instructivo para reclutamientos masivos

Edición No.	Fecha de implementación	Escrito Por	Cambios
1			
2			
3			

**10. Revisión y Aprobación**


Realizó

*Gabino Mtz. Marlen.*  
**MARLEN GABINO**

Revisó

  
**NAYELI MARTINEZ**

Aprobó

  
**JONATHAN WILSON**

Fecha: *28/10/21*

Firma en Documento Original

Ilustración 7: Instructivo para reclutamientos masivos



**DN.01.03 Instructivo de reclutamiento especializado  
(headhunting)**

Edición 1

Página 1 de 6

**1. Objetivo**

Definir las actividades y responsabilidades a realizar con el fin de cumplir satisfactoriamente el proceso para reclutamiento especializado (headhunting) y así poder satisfacer las necesidades del cliente.

**2. Alcance**

Departamento de operaciones de TALENT Human.

**3. Definiciones:**

Comunicación: Es la interacción entre el candidato y el personal donde existe un emisor, receptor y una retroalimentación del mensaje a transmitir.

Candidato: Es la persona interesada en cualquiera de las vacantes publicadas por TALENT.

Medio de contacto: Es la forma en la que el candidato se da cuenta de la vacante, redes sociales (Facebook o LinkedIn) página web.

Entrevista: Reunión de dos o más personas (personal y/o virtual) para tratar algún asunto, generalmente profesional o de negocios.

**4. Lineamientos Generales:**

- 4.1 Los medios de comunicación con el candidato son: verbal (vía telefónica) o mediante redes sociales (Facebook o LinkedIn) y correo electrónico.
- 4.2 Toda comunicación que involucre acuerdos para citas de entrevistas, debe quedar reflejado en la base de datos llamada cartera de candidatos.
- 4.3 Cualquier tipo de comunicación con el candidato verbal o escrita debe realizarse con cordialidad, respeto y la atención debida, reflejando los valores de la empresa.
- 4.4 Todo personal de la empresa debe abstenerse de divulgar información no autorizada a terceros.
- 4.5 Debe existir claridad en el contenido reflejado en redes sociales (publicaciones de la vacante en grupos de Facebook, página oficial en Facebook de TALENT, página oficial de LinkedIn), página web, etc.
- 4.6 Recibir una reclamación del candidato implica escuchar atentamente a todos los detalles, solicitar un tiempo breve para recabar más información con el área operativa relacionada y enviar una respuesta con causa raíz, acciones correctivas y compensación según aplique lo antes posible.
- 4.7 Indagar en el CV de los candidatos que se hayan recibido por cualquier medio, utilizar el **lineamiento A** para este proceso.
- 4.8 Utilizar el **lineamiento B** para llamadas iniciales o mensajes con el candidato.
- 4.9 Utilizar el **lineamiento C** para entrevistas profundas con los candidatos.

Este documento es propiedad exclusiva de TALENT, sin su consentimiento no puede ser reproducido o dado a terceras partes.  
Si es impreso, este es un documento no controlado. El usuario deberá verificar que sea una edición autorizada antes de usarlo.

Ilustración 8: Instructivo para reclutamiento especializado





### Lineamiento A

#### Primer filtro

Antes de proceder a entrevistas, se debe tener en claro qué perfil se está buscando, según la vacante solicitada. Ejemplo: Para vacante de ventas, se buscará un candidato con experiencia en cierres y prospecciones, entre otras habilidades y aptitudes.

A continuación, se muestran los puntos más importantes a considerar para el primer filtro de los candidatos de la manera más adecuada.

- Edad.
- Escolaridad.
- Donde vive (no es tan relevante).
- Experiencia laboral.
  - Puestos similares a la vacante de TALENT.
  - Tiempo en cada trabajo.
- Permanencia en trabajo.

### Lineamiento B (con referencia):

#### Segundo filtro

Buenos días/tardes/noches con el Lic/Mtro: \_\_\_\_\_.

Le habla \_\_\_\_\_ de TALENT HUMAN hemos recibido su Curriculum vitae (CV) por su postulación para la vacante \_\_\_\_\_. ¿Es correcto?

El objetivo de mi llamada es para agendarle una entrevista vía zoom para que nos conozcamos un poco más y poder profundizar en su perfil.

¿Tendrá un espacio para su entrevista el día de hoy a las \_\_\_\_\_?

#### Cierre A

Si la respuesta es SI *Ok, perfecto, entonces al correo que tiene en su CV le voy a pasar la liga para la reunión, nos vemos entonces a las \_\_\_\_\_. ¡Gracias!*

#### Cierre B

Si la respuesta es NO *Muy bien, entiendo, entonces ¿Qué día podría?, ¿Le parece el día de mañana a las \_\_\_\_\_? Excelente, entonces nos vemos el día de mañana a las \_\_\_\_\_. Igual al correo que tiene en su CV le voy a pasar la liga para la reunión, ¡Gracias! Y hasta mañana.*


### Lineamiento C (con referencia):

#### Tercer filtro

Buenos días/tardes/noches, Lic/Ing (Nombre de la persona) ¿Cómo está?

Entes de entrar de lleno a la entrevista, permítame presentarme, mi nombre es \_\_\_\_\_, nosotros somos la empresa Talent Human, como tal somos una empresa dedicada al factor humano, en este caso, estamos

Ilustración 8: Instructivo para reclutamiento especializado

	<b>DN.01.03 Instructivo de reclutamiento especializado (headhunting)</b>	Edición 1
		Página 3 de 6

apoyando a nuestro cliente con el reclutamiento para esta vacante de (nombre de la vacante), por lo que, su contratación sería directamente con esta empresa.

Por el momento, el nombre de la compañía me lo voy a reservar, ya que por políticas internas, nuestro cliente nos solicita que sea de esta manera. Si pasa a un segundo filtro, yo le estaría facilitando, el nombre de la empresa, la dirección, con quien tendría que dirigirse para una segunda entrevista, ¿Está bien?

Ok Lic/Ing (Si tiene dos nombres, preguntar cómo le llamen)

- ¿Qué edad tiene?
- ¿Soltero?, ¿Casado?
- ¿Tiene hijos? Si la respuesta es sí, (preguntar cuantos y que edades tienen) la respuesta es NO (Continuar con entrevista)

Muy bien (nombre de la persona) en cuanto a experiencia laboral. ¿Actualmente estás trabajando?

Si la respuesta es SI ¿Cuánto tiempo tienes ahí?, ¿Cuáles son tus actividades?, ¿Cuánto ganas?, ¿Por qué motivo quieres cambiar de trabajo?

Si la respuesta es NO ¿Cuánto tiempo llevas desempleado?

Continuar con los antiguos trabajos y preguntar para cada uno (al menos los últimos cuatro empleos) ¿Cuánto tiempo tienes ahí?, ¿Cuáles son tus actividades?, ¿Cuánto ganas?, ¿cuál fue tu motivo de salida?

Hacer preguntas técnicas sobre el puesto (facilitadas regularmente por la empresa contratista)

Ejemplo: Si la vacante es para un montacarguista, se sugiere preguntar, ¿a qué distancia tienen que ir las uñas del suelo?, Cuando tienes que subir mercancía a algún camión ¿Cómo lo subes?, Cuando tienes que bajar mercancía ¿Cómo la bajas?

Ok, muy bien (Nombre del candidato) Sabiendo esto me gustaría saber si tienes alguna expectativa salarial, ¿de cuánto?

Comentar sobre sueldo, prestaciones y horarios que la empresa maneja. (Nombre del candidato) ¿Tienes alguna duda al respecto?

#### **Cierre A (el candidato es viable)**

Excelente (nombre del candidato) tu perfil me parece muy adecuado para el puesto que estamos solicitando, entonces, le voy a mandar tu CV al cliente para que te agende alguna entrevista con ellos. En un momento al correo electrónico que tienes en tu Curriculum te voy a enviar unas pruebas psicométricas, el test de Jackson (para puestos más operativos), que consta de dos documentos, un pdf donde vienen 120 preguntas y un Excel donde tendrás que registrar tus repuestas. Ejemplo: alguna pregunta dice, mis amigos dicen que soy muy divertido, entonces en el Excel tú me vas a registrar si es verdadero o falso, sobre esto ¿tienes alguna duda?

Si la respuesta es SI, volver a explicar.

Si la respuesta es NO, continuar con lo siguiente.

También te voy a mandar el test de cleaver (para puestos más administrativos) para este son bloques de cuatro cualidades, tú vas a registrar de ese bloque cual es la característica que más te distingue y cuál es la que menos te distingue.

Espero tus respuestas solo de los documentos de Excel.

De mi parte es todo (nombre del candidato) no sé si tu tengas alguna duda.

Si la respuesta es SÍ aclarar su duda.

Este documento es propiedad exclusiva de TALENT, sin su consentimiento no puede ser reproducido o dado a terceras partes. Si es impreso, este es un documento no controlado. El usuario deberá verificar que sea una edición autorizada antes de usarlo.

Ilustración 8: Instructivo para reclutamiento especializado

Si la respuesta es NO continuar.

*Muy bien entonces espero tus respuestas para poder generar tu informe y darle seguimiento con el cliente, gracias, que tengas bonito día/tarde/noche.*

**Cierre B (el candidato no es viable)**

*Perfecto (nombre del candidato) yo le voy a pasar tu CV al cliente para que lo evalúe y le pasaré mis observaciones de tu entrevista, él/ella se estaría comunicando contigo para una siguiente entrevista, después yo te estaría enviando unas pruebas psicométricas para generar un informe y que el cliente lo tenga a la mano.*

*De mi parte sería todo, no sé si tú tengas alguna duda (nombre del candidato)*

Si la respuesta es SÍ aclarar su duda.

Si la respuesta es NO continuar.

*Muy bien entonces te encargo estar al pendiente para darle seguimiento con el cliente, gracias, que tengas bonito día/tarde/noche.*

Si el candidato se consideró viable, enviar el CV al cliente para agendarle una cita para entrevista mediante correo electrónico y esperar respuestas del candidato para generar el informe de sus pruebas psicométricas e igual, enviarlo al cliente para que se consideren sus resultados al momento de tomar una decisión.

Ilustración 8: Instructivo para reclutamiento especializado

5. Instructivo

Ítem	Actividad	Responsable
1	<b>Difundir</b> la vacante en todos los medios (Facebook, WhatsApp, LinkedIn, página oficial de Talent, etc).	<b>Responsable de Proceso RH</b>
2	<b>Recibir</b> correos electrónicos relacionados con el candidato.	
3	<b>Realizar</b> el primer filtro de los curriculum recibidos.	
4	<b>Realizar</b> segundo filtro llamadas telefónicas para solicitar entrevista vía zoom.	
5	<b>Enviar</b> correo electrónico para entrevista.	
6	<b>Realizar</b> tercer filtro, entrevista profunda con el candidato.	
7	<b>Verificar</b> el cumplimiento del <b>DN.01.03 Instructivo de reclutamiento especializado (head Hunting)</b> .	
8	<b>Enviar</b> correo electrónico con el CV al cliente.	
9	<b>Enviar</b> pruebas psicométricas al candidato (seguir instructivo <b>DN.01.03 Instructivo de pruebas psicométricas</b> )	

6. Historial de Cambios

Edición No.	Fecha de implementación	Escrito Por	Cambios
0	28.10.21	Marlen Gabino	Nueva Emisión
1			
2			
3			

Este documento es propiedad exclusiva de TALENT, sin su consentimiento no puede ser reproducido o dado a terceras partes. Si es impreso, este es un documento no controlado. El usuario deberá verificar que sea una edición autorizada antes de usarlo.

Ilustración 8: Instructivo para reclutamiento especializado

**10. Revisión y Aprobación**

Realizó

*Gabino Martinez Marlen*  
**MARÍA MARLEN GABINO MTZ**

Revisó

*[Signature]*  
**ILSE NAYELI MARTINEZ**

Aprobó

*[Signature]*  
**JONATHAN WILSON**

Fecha:

Firma en Documento Original

  
 TLT Servicios Generales del  
 Factor Humano SA de CV  
 RFC: TSGT706311C9  
 Tel: 449-697-57-70  
 www.tlthuman.com

Ilustración 8: Instructivo para reclutamiento especializado



**1. Objetivo**

Definir las actividades y responsabilidades a realizar con el fin de cumplir satisfactoriamente el proceso para difusión de cada una de las vacantes, estableciendo los medios por el cual se va a llegar al personal que se necesita para cubrir las vacantes.

**2. Alcance**

Departamento de operaciones de Talent Human.

**3. Definiciones:**

Difusión: Hacer que un hecho, una noticia, una lengua, un conjunto de conocimientos, etc., llegue a conocimiento de muchas personas.

Medios de difusión: Grupos de trabajo de Facebook, bolsa de empleo de municipios, página oficial de Facebook TALENT, página web, LinkedIn, perifoneo, posteo, volanteo.

Vacante: Cargo o empleo que no está ocupado por nadie.

**4. Lineamientos Generales:**

- 4.1 Los medios de difusión para las vacantes son: Grupos de trabajo de Facebook, bolsa de empleo de municipios, página oficial de Facebook TALENT, página web, LinkedIn, perifoneo, posteo, volanteo.
- 4.2 Cualquier tipo de comunicación con el candidato (verbal ó escrito) debe realizarse con cordialidad, respeto y la atención debida, reflejando los valores de la empresa.
- 4.3 Todo personal de la empresa debe abstenerse de divulgar información no autorizada a terceros.
- 4.4 Debe existir claridad en el contenido reflejado en redes sociales (publicaciones de la vacante en grupos de Facebook, página oficial en Facebook de TALENT, página oficial de LinkedIn), página web, perifoneo, posteo, volanteo etc.
- 4.5 Recibir una reclamación del candidato implica escuchar atentamente a todos los detalles, solicitar un tiempo breve para recabar más información con el área operativa relacionada y enviar una respuesta con causa raíz, acciones correctivas y compensación según aplique lo antes posible.
- 4.6 Se deberá establecer información importante y relevante en cada una de las difusiones de las vacantes.
- 4.7 Se deberá seguir el presente lineamiento para la correcta difusión de las vacantes que oferta TALENT.

Ilustración 9: Instructivo de difusión de vacantes

**Lineamiento A (Puestos operativos)**

**Creación de flyer:**

1. Crear un flyer con una imagen alusiva al puesto que se tiene que ocupar.
2. Describir los sueldos y prestaciones que la empresa ofrece.
3. Plasmear los horarios que se manejen.
4. Colocar números de teléfono de contacto.

Ejemplo de flyer para reclutamiento masivo.



Para este tipo de puestos (reclutamientos masivos), la vacante se tendrá que publicar mediante bolsas de trabajo de Facebook, bolsas de trabajo de los municipios y página oficial de Facebook de TALENT.

En las publicaciones como tal, como descripción se tendrán que colocar los números de teléfono de contacto y alguna información adicional, como los requisitos indispensables para cubrir la vacante.

**Ilustración 9: Instructivo de difusión de vacantes**

**Creación de volantes:**

1. Crear un volante con el nombre del puesto en letras grandes.
2. Describir los sueldos y prestaciones que la empresa ofrece.
3. Plasmear los horarios que se manejen.
4. Colocar números de teléfono de contacto.
5. Se imprimen en hojas tamaño carta (cuatro volantes por hoja)



Ejemplo de volante para reclutamientos masivos

Los volantes se repartirán en tiendas de abarrotes o tianguis de diferentes colonias en Aguascalientes.

Ilustración 9: Instructivo de difusión de vacantes





**Creación de hawaianas:**

1. Crear un post con el nombre del puesto en letras grandes.
2. Describir las prestaciones que la empresa ofrece.
3. Plasmear los horarios que se manejen.
4. Colocar números de teléfono de contacto.
5. Se imprimen en hojas tamaño carta.

Ejemplo de hawaianas para reclutamientos masivos



Las hawaianas se pegarán en postes de energía eléctrica o en diversos comercios, con el permiso pertinente, en las diferentes colonias del estado de Aguascalientes.

**Creación de posters:**

6. Crear un post con el nombre del puesto en letras grandes.
7. Describir las prestaciones que la empresa ofrece.

Este documento es propiedad exclusiva de TALENT, sin su consentimiento no puede ser reproducido ó dado a terceras partes. Si es impreso, este es un documento no controlado. El usuario deberá verificar que sea una edición autorizada antes de usarlo.

Ilustración 9: Instructivo de difusión de vacantes



8. Plasmar los horarios que se manejen.
9. Colocar números de teléfono de contacto.
10. Se imprimen en hojas tamaño tabloide.

Ejemplo de post para reclutamiento masivo



#### Lineamiento B (Puestos especializados)

##### Creación de flyer:

1. Crear un flyer con una imagen alusiva al puesto que se tiene que ocupar.

Este documento es propiedad exclusiva de TALENT, sin su consentimiento no puede ser reproducido ó dado a terceras partes. Si es impreso, este es un documento no controlado. El usuario deberá verificar que sea una edición autorizada antes de usarlo.

Ilustración 9: Instructivo de difusión de vacantes



2. Describir los sueldos y prestaciones que la empresa ofrece.
3. Plasmear los horarios que se manejen.
4. Si es necesario que el personal cuente con alguna licenciatura
5. Colocar números de teléfono y correo electrónico de contacto.

Ejemplo de un flyer para reclutamiento especializado:



Para reclutamientos especializados (headhunting), la vacante se tendrá que publicar mediante la página oficial de TALENT, Facebook oficial de TALENT y LinkedIn.

Para la difusión de vacantes se crea a través de Facebook la publicación de empleo para que las personas interesadas puedan postularse anexando su CV. De esta manera el área de operaciones determinará si son candidatos viables o no.

Ilustración 9: Instructivo de difusión de vacantes

5. Instructivo

Ítem	Actividad	Responsable
1	<b>Solicitar</b> descripción general del puesto a cubrir.	<b>Responsable de Proceso RH</b>
2	<b>Revisar</b> sueldos, prestaciones y horarios del puesto a cubrir.	
3	<b>Crear</b> flyers, volantes, post o hawaianas según corresponda para el puesto a cubrir.	
4	<b>Difundir</b> la vacante en los medios establecidos	
6	<b>Verificar</b> el cumplimiento del <b>DN.01.04 Instructivo de difusión de vacantes.</b>	

6. Historial de Cambios

Edición No.	Fecha de implementación	Escrito Por	Cambios
0	01.11.21	Marlen Gabino	Nueva Emisión
1			
2			
3			

Ilustración 9: Instructivo de difusión de vacantes

**10. Revisión y Aprobación**

Realizó

*Gabino Martinez Marlen*  
**MARLEN GABINO MARTINEZ**

Revisó

*Ilse Nayeli Martinez*  
**ILSE NAYELI MARTINEZ**

Aprobó

*Jonathan Wilson*  
**JONATHAN WILSON**

Fecha:

Firma en Documento Original

  
**talent**  
 TLT Servicios Generales del  
 Factor humano S.A de C.V.  
 RFC: TSG190531JC9  
 Tel. 449-657-57-70  
 www.tlthuman.com

Ilustración 9: Instructivo de difusión de vacantes

### 1. Objetivo

Definir las actividades y responsabilidades a realizar a fin de que todos los encargados del área de recursos humanos operacionales tengan acceso a la matriz de candidatos y se puedan consultar en cualquier momento.

### 2. Alcance

Departamento de operaciones de Talent Human.

### 3. Definiciones:

Cartera de candidatos: Carpeta creada con el fin de tener un registro de todos los curriculum vitae que llegan por cualquier medio.

Matriz de candidatos: Registro del CV con nombre y el puesto que solicita, más adelante si es contactado y para que vacante y el seguimiento de cada uno.

### Lineamientos Generales:

- 3.1 Toda la información sobre avance en los procesos deberá quedar evidenciados y reflejados en los formatos correspondientes de Google drive (headhunting, reclutamientos masivos, capacitaciones, etc).
- 3.2 Cualquier tipo de comunicación con el candidato ya sea verbal o escrita debe realizarse con cordialidad, respeto y la atención debida, reflejando los valores de la empresa.
- 3.3 Todo personal de la empresa debe abstenerse de divulgar información no autorizada a terceros.
- 3.4 Debe existir consistencia en el contenido reflejado en las bases de datos y en las carpetas de CV.
- 3.5 Todas las bases de datos deben estar actualizadas, para dar un seguimiento oportuno y eficiente.

4. Alcance
5. Definiciones
6. Anexos
7. Anexos

Este documento es propiedad exclusiva de TALENT, sin su consentimiento no puede ser reproducido ó dado a terceras partes. Si es impreso, este es un documento no controlado. El usuario deberá verificar que sea una edición autorizada antes de usarlo.

Ilustración 10: Instructivo de difusión de llenado de matriz de candidatos

**Lineamientos para reclutamientos masivos.**

1. Para cada empresa que solicite reclutamientos masivos se debe crear una base de datos general que se llena según las llamadas o mensajes que lleguen para la vacante solicitada esta misma base nos servirá para filtrar a los candidatos seleccionados, rechazados y los motivos. Se anexa ejemplo.

Nº	Nombre completo	Número	EDAD	Ubicación	Virgen	Sexo	(Programa de Pasaporte Act)	(Pasaportes Analizados) Diarios, Pasaportes, Oportunos	¿Llamó?	Fecha a presentarse en WWW	Hora a Presentarse	COMENTARIO	¿ASISTE?	¿CONTINUÓ?	USU
1	RODRIGO DE JESUS RAMIREZ	445146454			S	M	CHOPER	NO		7/18/2021	8:30				
2	RODRIGO ANTONIO CALVAZOS GARCIA	445198877	24		S	M	CHOPER	NO		7/18/2021	8:30				
3	ARTURO PEREZ GARCIA	449428875	28		S	M	CHOPER	NO		7/18/2021	8:30	10:45:00 DE JULIO			
4	OSCAR SANCHEZ GARCIA	449375987	28		S	M	CHOPER	NO		7/18/2021	8:30				
5	AUBEN MARIA CALVAZOS				S	F	NO	NO		7/18/2021				SI	NO
6	JUAN CARLOS ALVAREZ MORA				S	M	NO	NO		7/18/2021					
7	JOSE DAVID RUIZ				S	M	NO	NO		7/18/2021				SI	SI
8	JOSE GUILLERMO PEREZ CALDERON				S	M	NO	NO		7/18/2021					
9	SEBASTIAN CALVAZOS				S	M	NO	NO		7/18/2021					
10	CARLOS SUAREZ MORA				S	M	NO	NO		7/18/2021				SI	SI
11	JOSE GUILLERMO CUBELPI GARCIA				S	M	NO	NO		7/18/2021					
12	RODRIGO MICHENER MARRINES				S	M	NO	NO		7/17/2021					
13	RICARDO ENRIQUE LÓPEZ GARCIA				S	M	NO	NO		7/18/2021					
14	ANDRÉS GÓMEZ RODRIGUEZ				S	M	NO	NO		7/18/2021					
15	GEORGINA PADILLA				S	F	NO	NO		7/18/2021					
16	JUAN ANTONIO RAMÍREZ MORA				S	M	NO	NO		7/18/2021					
17	MIGUEL ENRIQUE SALLA				S	M	NO	NO		8/7/2021				SI	
18	JUAN ANTONIO PEREZ SANCHEZ				S	M	NO	NO		7/18/2021					
19	LEONARDO GARCIA TERESA RODRIGUEZ				S	M	NO	NO		7/18/2021					NO
20	SUZELY RAMÍREZ				S	F	NO	NO		7/18/2021				SI	SI
21	JUAN CARLOS PEREZ GARCIA				S	M	NO	NO		7/18/2021					
22	CARLOS ALBERTO BAUTISTA				S	M	NO	NO		7/18/2021					NO
23	ROBERTO RAMÍREZ				S	M	NO	NO		7/18/2021					
24	LETICIA GARCIA				S	F	NO	NO		7/18/2021					
25	ALVARO PEREZ RODRIGUEZ				S	M	NO	NO		7/18/2021					
26	FERNANDO GARCIA MORA				S	M	NO	NO		7/18/2021					SI
27	JUAN CARLOS GARCIA DE LUJAN				S	M	NO	NO		7/18/2021					
28	JOSE DE J. BARRERA				S	M	NO	NO		7/18/2021					
29	JUAN CARLOS GARCIA GARCIA				S	M	NO	NO		7/18/2021					
30	JOSEPH GARCIA SANTIAGO GARCIA				S	M	NO	NO		7/18/2021					
31	JOSE RICARDO GARCIA				S	M	NO	NO		7/18/2021					
32	MIGUEL RIVERA SANCHEZ RODRIGUEZ				S	M	NO	NO		7/18/2021					
33	OSCAR SUAREZ MORA				S	M	NO	NO		7/18/2021					
34	JOSEPH GUILLERMO PEREZ GARCIA	449178882	47		S	M	CHOPER	NO		NO					
35	JOSE L. CALVAZOS GARCIA	82147498	31		S	M	CHOPER	NO		7/18/2021	8:30			NO	
36	OSCAR SUAREZ MORA	449375987	40		S	M	CHOPER	NO		8/28/2021	8:30	10:45:00 DE JULIO			
37	JOSE GUILLERMO PEREZ GARCIA	449375987	41		S	M	CHOPER	NO		8/28/2021	8:30	10:45:00 DE JULIO			

Se deben registrar los datos generales de cada candidato.

- Nombre completo.
- Número de teléfono.
- Edad.
- Si padece alguna enfermedad.

Se incluirán las características necesarias en la base de datos según el requerimiento del cliente para garantizar que se agoten debidamente los filtros.

Nº	Apellido	Nombre completo	Número	EDAD	Ubicación	(Programa de Pasaporte Act)	(Pasaportes Analizados) Diarios, Pasaportes, Oportunos	¿Llamó?	Fecha a presentarse en WWW	Hora a Presentarse	COMENTARIO	¿ASISTE?	¿CONTINUÓ?	USU	
1	1	TERESA JOSE ROSA DE ORTIZ	449 218 2758	21	HABERLANDIA MARIKEL	NO	NO		7/18/2021						
2	1	JOSE LUIS DE ANTONIO	449 482 7465	45	MORONA	NO	NO		4/05/21						
3	1	OSCAR GARCIA RAMIREZ	449 152 2519	21	EST. INDUSTRIAL LOS VILLAS 1125 B	NO	NO		4/05/21						
4	1	JOSE MARIANO ANDRÉS	449 144 5495	40	AV. DEL 4º 165	NO	NO		1/1	1/01/21					
5	1	RICARDO MARIANO PEREZ SUAREZ	449 347 9716	23	PERUQUERA	NO	NO		1/1	1/01/21					
6	1	JOSEPH SUAREZ	449 347 9716	45	ROMANA 200 INT. 1 VILLAS DEL RIO	NO	NO		1/1	1/01/21					
7	1	MARIA DE LA ESPERANZA	449 496 8279	18	VILLAS DEL RIO, LOS VILLAS DEL RIO	NO	NO		1/1	1/01/21					
8	1	LETICIA SUAREZ GARCIA	449 178 2334	24	CONCHA DEL AZÚCAR	NO	NO		1/1	1/01/21					
9	1	MARCELO SUAREZ SUAREZ	449 218 7275	54	VILLAS DEL RIO	NO	NO		1/1	1/01/21					
10	1	OSCAR SUAREZ SUAREZ SUAREZ	449 749 2377	32	COL. ESTUQUE GARCIA	NO	NO		1/1	1/01/21					
11	1	RODRIGO SUAREZ SUAREZ	449 112 5195	11	DOMOS VILLAS DE LA LUNA, URBAN DEL PUEBLO	NO	NO		1/1	1/01/21					
12	1	ANDREA SUAREZ SUAREZ SUAREZ	449 343 8933	28	HABERLANDIA DE AGUALENTE	NO	NO		1/1	1/01/21					
13	1	ANDREA SUAREZ SUAREZ SUAREZ	449 428 2325	18	VILLAS DEL RIO	NO	NO		1/1	1/01/21					
14	1	JUAN CARLOS DE LA ALHAMA	449 283 1442	28	VILLAS DEL RIO INT. 13	NO	NO		1/1	1/01/21					
15	1	DANIEL GÓMEZ SUAREZ	449 487 24 83	35	SAJON DE AGUALENTE	NO	NO		1/1	1/01/21					
16	1	OSCAR SUAREZ SUAREZ SUAREZ	449 479 5875	75	SAJON DE AGUALENTE	NO	NO		1/1	1/01/21					
17	1	OSCAR SUAREZ SUAREZ SUAREZ	449 340 9471	36	LOS LAURELES	NO	NO		1/1	1/01/21					
18	1	MARIA SUAREZ SUAREZ SUAREZ	449 340 9384	25	SAJON DE AGUALENTE	NO	NO		1/1	1/01/21					
19	1	MARCELO SUAREZ SUAREZ	449 238 8649	35	VILLAS DEL RIO	NO	NO		1/1	1/01/21					
20	1	OSCAR SUAREZ SUAREZ SUAREZ	449 383 6386	35	FOR. JUSTICIA	NO	NO		1/1	1/01/21					
21	1	MARIA SUAREZ SUAREZ SUAREZ	449 282 5847	28	VILLAS DEL RIO	NO	NO		1/1	1/01/21					
22	1	MARIA SUAREZ SUAREZ SUAREZ	449 177 8447	35	CONCHA DEL AZÚCAR	NO	NO		1/1	1/01/21					
23	1	MARIA SUAREZ SUAREZ SUAREZ	449 124 5025	30	CONCHA DEL AZÚCAR	NO	NO		1/1	1/01/21					
24	1	LUIS ANGELO SUAREZ SUAREZ	449 180 17 33	16	VILLAS DEL RIO	NO	NO		1/1	1/01/21					
25	1	ANDRÉS SUAREZ SUAREZ SUAREZ	449 134 8447	35	CALLE JIMÉNEZ SUAREZ LA FUENTE	NO	NO		1/1	1/01/21					
26	1	OSCAR SUAREZ SUAREZ SUAREZ	449 489 85 71	27	CONCHA DEL AZÚCAR	NO	NO		1/1	1/01/21					
27	1	ALFONSO SUAREZ SUAREZ SUAREZ	449 522 0943	20	CALLE PEDRO ANTONIO SANTOS 8120	NO	NO		1/1	1/01/21					
28	1	OSCAR SUAREZ SUAREZ SUAREZ	449 088 14 43	49	CALLE SAN JUAN DE SAN BERNARDO	NO	NO		1/1	1/01/21					
29	1	SALVADOR SUAREZ SUAREZ	449 321 34 40	35	REPARTICIÓN PUEBLO A ZONA DEL GUEPIL	NO	NO		1/1	1/01/21					
30	1	OSCAR SUAREZ SUAREZ SUAREZ	449 633 6489	35	VILLAS DEL RIO VILLAS DEL RIO	NO	NO		1/1	1/01/21					
31	1	JUAN SUAREZ SUAREZ SUAREZ	449 217 89 27	40	FOR. JUSTICIA	NO	NO		1/1	1/01/21					
32	1	OSCAR SUAREZ SUAREZ SUAREZ	449 152 23 08	35	VILLAS DEL RIO	NO	NO		1/1	1/01/21					
33	1	OSCAR SUAREZ SUAREZ SUAREZ	449 152 23 08	35	VILLAS DEL RIO	NO	NO		1/1	1/01/21					
34	1	OSCAR SUAREZ SUAREZ SUAREZ	449 132 34 15	12	GUAYO SUAREZ SUAREZ SUAREZ	NO	NO		1/1	1/01/21					
35	1	OSCAR SUAREZ SUAREZ SUAREZ	449 132 34 15	12	CONCHA DEL AZÚCAR	NO	NO		1/1	1/01/21					
36	1	JUAN SUAREZ SUAREZ SUAREZ	449 384 3964	28	INDUSTRIAL	NO	NO		1/1	1/01/21					
37	1	JUAN SUAREZ SUAREZ SUAREZ	449 132 34 15	12	INDUSTRIAL	NO	NO		1/1	1/01/21					

Este documento es propiedad exclusiva de TALENT, sin su consentimiento no puede ser reproducido o dado a terceras partes. Si es impreso, este es un documento no controlado. El usuario deberá verificar que sea una edición autorizada antes de usarlo.

Ilustración 10: Instructivo de difusión de llenado de matriz de candidatos

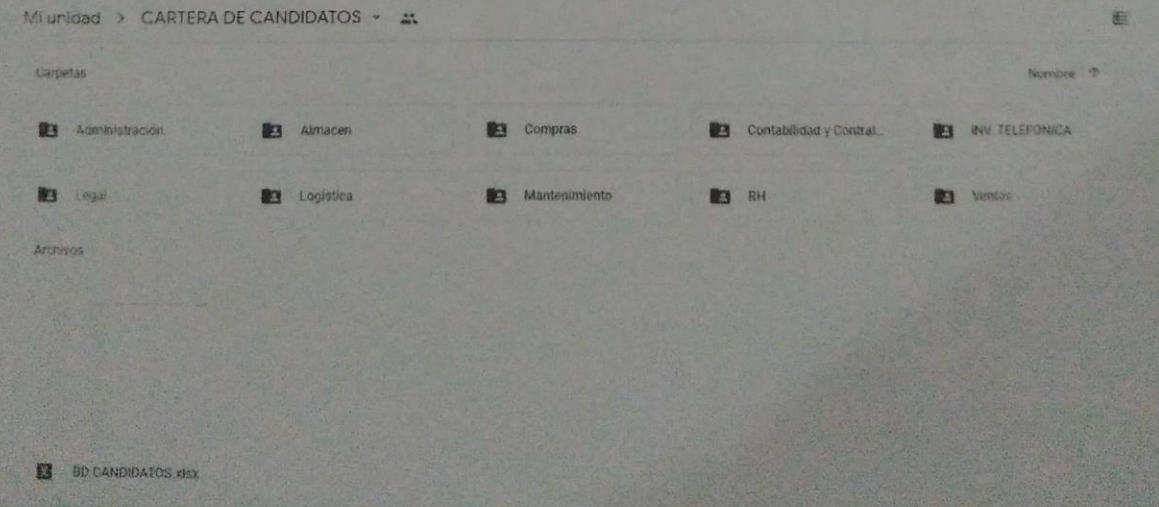
**Lineamientos para reclutamientos especializados.**

Para reclutamientos especializados (headhunting), se tiene una matriz de candidatos que se llena según los curriculum vitae van llegando (via correo electrónico, WhatsApp, LinkedIn, Facebook, portal TLT, SNE, etc.) se registra el nombre de la persona y la vacante a la que se postuló.

Se anexa ejemplo:

NO.	NOMBRE	PUESTO SOLICITADO	CONTACTADO	PARA CUAL VACANTE?	PARA QUE EMPRESA?	ZIVARLE?	COMENTARIO	CONTACTADO?
2	LUIS ROBERTO MORALES LUNA	AUX. DE ALMACEN						
4	OSWALDO PEREZ MORALES	AUX. DE ALMACEN						
7	KARL MORALES REYES	AUX. DE ALMACEN						
11	MARCOS ARTURO RAMON VERRUGAS	ALMACENISTA						
12	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA	SI	ALMACENISTA	TRANCY	NO	ACTUALMENTE TRABAJA	
13	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
14	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
15	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
16	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
17	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
18	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
19	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
20	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
21	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
22	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
23	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
24	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
25	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
26	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
27	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
28	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
29	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
30	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
31	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
32	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
33	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
34	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
35	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
36	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
37	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
38	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
39	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
40	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
41	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
42	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
43	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
44	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
45	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
46	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
47	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
48	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
49	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
50	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
51	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
52	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
53	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
54	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
55	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
56	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
57	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
58	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
59	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
60	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
61	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
62	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
63	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
64	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
65	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
66	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
67	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
68	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
69	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
70	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
71	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
72	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
73	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
74	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
75	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
76	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
77	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
78	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
79	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
80	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
81	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						
82	OSWALDO PEREZ MORALES	ALMACENISTA						

Adicional a la base de datos, los CV's se almacenan dentro de carpetas con perfiles similares al expertiz de cada una:



Este documento es propiedad exclusiva de TALENT, sin su consentimiento no puede ser reproducido ó dado a terceras partes. Si es impreso, este es un documento no controlado. El usuario deberá verificar que sea una edición autorizada antes de usarlo.

Ilustración 10: Instructivo de difusión de llenado de matriz de candidatos





El departamento de operaciones de TALENT, tienen acceso a esta información compartida de Google drive, para que las actualizaciones se realicen en tiempo real, con el fin de que todos los miembros tengan información fresca de los registros.

Orden	Actividad	Responsable
1	Recibir Formatos de los solicitantes informados	
2	Registrar datos en la matriz de candidatos según correspondencia	
3	Actualizar candidatos cuando se les haya presentado vacantes en la matriz de candidatos "vacantes en proceso"	
4	Consultar los candidatos que se encuentran en proceso de "vacantes en proceso"	Responsable del Proceso RR
5	Verificar el cumplimiento del DN.01.05 Instructivo de llenado de matriz de candidatos.	
7	Consultar los registros generados como se indica en el procedimiento.	

3. Actualidad de Candidatos

Edición No.	Fecha de implementación	Escrito Por	Cambios
1	01.11.21	Alfonso Salgado	Nueva Edición

Este documento es propiedad exclusiva de TALENT, sin su consentimiento no puede ser reproducido ó dado a terceras partes. Si es impreso, este es un documento no controlado. El usuario deberá verificar que sea una edición autorizada antes de usarlo.

Ilustración 10: Instructivo de difusión de llenado de matriz de candidatos

**4. Instructivo**

Ítem	Actividad	Responsable
1	<b>Recibir</b> llamadas de los solicitando información.	<b>Responsable de Proceso RH</b>
2	<b>Registrar</b> datos en la matriz de candidatos según corresponda.	
3	<b>Almacenar</b> curriculum vitae que llega por cualquier medio, en la matriz de candidatos "cartera de candidatos".	
4	<b>Conservar</b> los curriculum vitae en la carpeta de google drive "cartera de candidatos".	
6	<b>Verificar</b> el cumplimiento del <b>DN.01.05 Instructivo de llenado de matriz de candidatos.</b>	
7	<b>Conservar</b> los registros generados como se indica en el procedimiento.	

**5. Historial de Cambios**

Edición No.	Fecha de implementación	Escrito Por	Cambios
0	01.11.21	Marlen Gabino	Nueva Emisión
1			
2			
3			

Ilustración 10: Instructivo de difusión de llenado de matriz de candidatos

**10. Revisión y Aprobación**

Realizó *Gabino Martinez Marlen*  
MARLEN GABINO MARTINEZ

Revisó *[Signature]*  
ILSE NAYELI MARTINEZ

Aprobó *[Signature]*  
JONATHAN WILSON

Fecha:

Firma en Documento Original

  
**talent**  
 TLT Servicios Generales del  
 Factor Humano S.A de C.V.  
 RFC: T56190531J09  
 Tel: 449-457-57-79  
 www.tlthuman.com

Este documento es propiedad exclusiva de TALENT, sin su consentimiento no puede ser reproducido ó dado a terceras partes. Si es impreso, este es un documento no controlado. El usuario deberá verificar que sea una edición autorizada antes de usarlo.

Ilustración 10: Instructivo de difusión de llenado de matriz de candidatos

**1. Objetivo**

Definir las actividades y responsabilidades a realizar a fin de enviar al cliente información resumida sobre lo que se vio en entrevistas con el candidato.

**2. Alcance**

Aplica todos los asociados de TALENT que tengan relación con el cliente y el candidato.

**3. Definiciones:**

Pruebas psicométricas: Apoyan en la medición de características de los candidatos.

Candidato: El personal que aspira a algún puesto, grado, empleo, etc.

Ciente de TALENT: Es el elemento primordial de la Política de Calidad de TALENT, es aquel que al satisfacer sus requerimientos cumple una retribución económica.

Informe: Es un texto en el que se reporta información sobre un tema y se formulan conclusiones al respecto.

**4. Lineamientos Generales:**

- 4.1 Los medios de comunicación con el cliente y el candidato son: verbal, frente a frente, telefónica o por correo electrónico.
- 4.2 Cualquier tipo de comunicación con el cliente y el candidato verbal o escrito debe realizarse con cordialidad, respeto y la atención debida, reflejando los valores de la empresa.
- 4.3 Todo personal de la empresa debe abstenerse de divulgar información no autorizada a terceros.
- 4.4 Recibir una reclamación del cliente o el candidato implica escuchar atentamente a todos los detalles, solicitar un tiempo breve para recabar más información con el área operativa relacionada y enviar una respuesta con causa raíz, acciones correctivas y compensación según aplique lo antes posible.
- 4.5 Redactar información lo más clara y concisa dentro del informe para el cliente.
- 4.6 Poner especial atención al detalle de cada informe.

Ilustración 11: Instructivo de pruebas psicométricas

Para redactar el informe de psicometrías, se toma una hoja membretada en la que se escriba:

- Lugar y fecha (Alineado a la derecha).
- Nombre de la empresa cliente (alineado a la izquierda).
- Nombre de la persona que es el contacto (Alineado a la izquierda).
- Leyenda "Nos permitimos enviarle informe de candidato (a) para su vacante de (nombre de la vacante).
- Todas las imágenes obtenida de las pruebas psicométricas.
- El grafico de estabilidad laboral.
- Conclusión, crear una imagen viable del candidato, en la que el cliente se vea interesado en realizar entrevista.

A continuación se muestra un ejemplo de informe de candidato(a):

**talent**  
INFORME DE CANDIDATO (A)  
Aguascalientes, Ags, A 22 de Septiembre 2021

**TRANCY LOGISTICS MEXICO S.A. DE C.V.**  
Lic. Alejandra Mondragón

Nos permitimos enviarle informe de candidato (a) para su vacante de ALMACENISTA-CHOFER.

**CANDIDATO: JUAN CARLOS RODRIGUEZ PEDROZAI CONTACTO: 465 121 6255**

**RESULTADOS PRUEBA JACKSON**

LOGRO	AFINIDAD	AGRESION	RESISTENCIA	IMPULSIVIDAD	OBTEN
16	16	1	15	1	12
Aun con objetivos distantes trabaja para alcanzarlos	Tiende a asociarse con otros colegas al trabajo en equipo	Canaliza su agresión de manera adecuada	Acepta normas y autoridades con actitud crítica sin implicar conflicto	Logra cooperación y una adecuada motivación	Fortaleza física canaliza las presiones adecuadamente

449 655 5770 | www.talhuman.com | Adalberto Santacruz de Santiago 138. VNSA

Este documento es propiedad exclusiva de TALENT, sin su consentimiento no puede ser reproducido ó dado a terceras partes. Si es impreso, este es un documento no controlado. El usuario deberá verificar que sea una edición autorizada antes de usarlo.

Ilustración 11: Instructivo de pruebas psicométricas

el lado humano de los negocios

RESULTADOS PRUEBA GLEAVER

TEST CLEAVER		
ESTADO	PERFIL	DESCRIPCIÓN
Normal	Perfeccionismo	Esta persona tiende a ser un exigidor consigo mismo y los demás. Toma decisiones basadas en hechos conocidos o procedimientos establecidos. En todas sus actividades trata meticulosamente de apegarse a los estándares establecidos, ya sea por sí mismo o por los demás.
Motivado	Impulsivo	Esta persona es la que anima la mente a las emociones de ser: entusiasmado.
Prezioso	Concentración	Tiene a ser un individuo controlado y paciente. Se mueve con moderación y prematitación en la mayoría de las situaciones con cuidado y concentración.

Factores recomendaciones del cliente

ESTABILIDAD LABORAL (MESES)

Empresa	Estabilidad Laboral (Meses)
DBS SPM	4
SENATA TECHNOLOGIES	20
<b>Promedio</b>	<b>20 meses (1 año 8 meses)</b>

RENUNCIA

BAJA

449 655 5770

www.tlhuman.com

Adalberto Santacruz de Santiago 138, VNSA

el lado humano de los negocios

Juan Tavares es una persona con experiencia en el ramo, tiene conocimiento sobre importación y exportación (destinos Japón, Tailandia, España), pedimentos, facturación y tramites aduanales del 60%. Tiene un inglés conversacional y certificado B1. Tiene licenciatura en Ingeniería Industrial, con especialidad en logística y calidad.

Por ultimo enviar informe al cliente por correo electrónico y curriculum vitae al cliente, todos los informes deben ir convertidos en pdf con el nombre "informe psicométrías (nombre del candidato)"

Ilustración 11: Instructivo de pruebas psicométricas

**5. Instructivo**

Ítem	Actividad	Responsable
1	<b>Enviar</b> pruebas psicométricas al candidato por correo electrónico.	<b>Responsable de Proceso RH</b>
2	<b>Recibir</b> y <b>enviar</b> correos electrónicos relacionados con el cliente	
3	<b>Realizar</b> llamadas en frío para solicitar junta de presentación de servicios	
4	<b>Recibir</b> clientes en nuestras instalaciones	
5	<b>Recibir</b> reclamaciones del cliente.	
6	<b>Verificar</b> el cumplimiento del <b>DN.01.01 Instructivo de comunicación con el cliente.</b>	
7	<b>Conservar</b> los registros generados como se indica en el procedimiento	

**6. Historial de Cambios**


Edición No.	Fecha de implementación	Escrito Por	Cambios
0	13.10.2021	Marlen Gabino	Nueva Emisión
1			
2			
3			

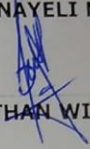
**10. Revisión y Aprobación**

Este documento es propiedad exclusiva de TALENT, sin su consentimiento no puede ser reproducido ó dado a terceras partes. Si es impreso, este es un documento no controlado. El usuario deberá verificar que sea una edición autorizada antes de usarlo.

Ilustración 11: Instructivo de pruebas psicométricas

Realizó Gabino Martinez Marlen.  
**MARLEN GABINO MARTINEZ**

Revisó   
**ILSE NAYELI MTZ**

Aprobó   
**JONATHAN WILSON**

Fecha:

Firma en Documento Original

  
TLT Servicios Generales del  
Factor humano S.A de C.V.  
RFC: TSG190531JC9  
Tel: 449-657-57-70  
www.tlthuman.com

Ilustración 11: Instructivo de pruebas psicométricas





**1. Objetivo**

Definir las actividades y responsabilidades a realizar a fin de asegurar que los requerimientos de los clientes sean cumplidos a través de un reclutamiento eficaz.

**2. Alcance**

Aplica todos los asociados de TALENT que tengan relación con el cliente y el candidato.

**3. Definiciones:**

Comunicación: Es la interacción entre el cliente y el proveedor donde existe un emisor, receptor y una retroalimentación del mensaje a transmitir.

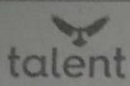
Cliente de TALENT: Es el elemento primordial de la Política de Calidad de TALENT, es aquel que al satisfacer sus requerimientos cumple una retribución económica.

Candidato de TALENT: Es la persona mediante la que se recibe una retribución económica a TALENT ya que al contribuir con sus conocimientos para cubrir las necesidades del cliente.

**4. Lineamientos Generales:**

- 4.1 Los medios de comunicación con el cliente son: verbal frente a frente, vía telefónica y mediante correo electrónico.
- 4.2 Toda comunicación que involucre acuerdos o compromisos relevantes a nuestros servicios deben quedar evidenciados y reflejados con el personal involucrado del departamento de ventas.
- 4.3 Cualquier tipo de comunicación con el cliente, verbal o escrita debe realizarse con cordialidad, respeto y la atención debida, reflejando los valores de la empresa.
- 4.4 Todo personal de la empresa debe abstenerse de divulgar información no autorizada a terceros.
- 4.5 Recibir una reclamación del cliente implica escuchar atentamente a todos los detalles, solicitar un tiempo breve para recabar más información con el área operativa relacionada y enviar una respuesta con causa raíz, acciones correctivas y compensación según aplique lo antes posible.
- 4.6 Utilizar el siguiente lineamiento para llamadas de seguimiento con el cliente sobre las postulaciones de los candidatos.

Ilustración 12: Instructivo de seguimiento con el cliente



**Lineamiento 1. Después de mandar a los candidatos a entrevista con el cliente.**

**Introducción A (con referencia):**

*Buenos días/tardes/noches Lic./ing (nombre del cliente)*

*Habla (nombre del reclutador) de TALENT HUMAN. ¿Cómo está?*

*El objetivo de mi llamada es para solicitarle información sobre el/los candidatos(as) que le mandamos para su vacante de (nombre de la vacante), el día \_\_\_\_\_.*

*¿Cómo les fue a los candidatos? ¿Habrá ya alguno que le haya gustado?*

**Cierre A (hay buenos candidatos/ninguno contratado):**

*Perfecto, entonces ¿a quien o a quienes descartaremos del proceso?*

*Muy bien, le enviare una nueva terna (tres personas) o alguna dupla (dos personas), tratare de tenerlas esta semana para que usted pueda tomar una decisión.*

*De mi parte sería todo Lic. /Ing., ¿no sé si usted tenga algún comentario adicional al respecto?*

*Muchas gracias por la retroalimentación, seguimos en contacto, que tenga buen día/tarde/noche.*

**Cierre B (Un candidato seleccionado):**

*Excelente Lic. /Ing. Entonces estaremos pasando los datos para facturación del servicio. Yo le hago llegar los datos que necesitamos y mi compañera (encargada de las facturaciones) le estaría enviando la factura. ¿No sé si tenga alguna duda sobre el pago, fechas, facturas?*

*Perfecto, igual cualquier cosa seguimos en contacto, muchísimas gracias, que tenga buen día/tarde/noche.*

**Lineamiento 2. Después de un mes de la contratación del candidato.**

*Buenos días/tardes/noches Lic. /Ing. (nombre del cliente)*

*Habla (nombre del reclutador) de TALENT HUMAN. ¿Cómo está?*

*El objetivo de mi llamada es para darle seguimiento a la contratación de (nombre del candidato contratado), ¿todo va bien? ¿Tendría algún comentario al respecto?*

*Muy bien Lic./ing, solo eso era mi cuestión, le agradezco haya tomado mi llamada, muchas gracias, que tenga buen día/tarde/noche.*

**5. Instructivo**

Ítem	Actividad	Responsable
1	<b>Realizar</b> llamadas con el cliente.	<b>Responsable de Proceso RH</b>
2	<b>Solicitar</b> información sobre los candidatos.	
3	<b>Reclutar</b> candidatos para cubrir la vacante (en caso de que aplique)	
4	<b>Solicitar</b> información sobre el candidato contratado (en caso de que aplique)	
5	<b>Requerir</b> información para pago de servicio.	
6	<b>Verificar</b> el cumplimiento del <b>DN.01.06 Instructivo de seguimiento con el cliente.</b>	
7	<b>Conservar</b> los registros generados como se indica en el procedimiento	

**6. Historial de Cambios**

Edición No.	Fecha de implementación	Escrito Por	Cambios
0	01.11.21	Marlen Gabino	Nueva Emisión
1			
2			
3			

Ilustración 12: Instructivo de seguimiento con el cliente

**10. Revisión y Aprobación**

Realizó

*Gabino Martinez Marlen*  
**MARLEN GABINO MARTÍNEZ**

Revisó

*[Signature]*  
**ILSE NAYELI MARTÍNEZ**

Aprobó

*[Signature]*  
**JONATHAN WILSON**

**Fecha:**

Firma en Documento Original

  
**talent**  
 TLT Servicios Generales del  
 Factor humano S.A de C.V.  
 RFC: TSG190531JC9  
 Tel: 449-657-57-70  
 www.tlthuman.com

Ilustración 12: Instructivo de seguimiento con el cliente

### 1. Objetivo

Definir las actividades y responsabilidades a realizar a fin de asegurar la permanencia de los candidatos en la empresa contratista.

### 2. Alcance

Aplica todos los asociados de TALENT del área de reclutamiento.

### 3. Definiciones:

Comunicación: Es la interacción entre el cliente y el proveedor donde existe un emisor, receptor y una retroalimentación del mensaje a transmitir.

Empresa contratista: Es el elemento primordial de la Política de Calidad de TALENT, es aquel que al satisfacer sus requerimientos cumple una retribución económica.

Candidato de TALENT: Es la persona mediante la que se recibe una retribución económica a TALENT ya que al contribuir con sus conocimientos para cubrir las necesidades del cliente.

### 4. Lineamientos Generales:

- 4.1 Los medios de comunicación con el candidato son: verbal frente a frente, vía telefónica y mediante correo electrónico.
- 4.2 Toda comunicación que involucre acuerdos o compromisos relevantes con el candidato debe quedar respaldados mediante algún correo electrónico.
- 4.3 Cualquier tipo de comunicación con el candidato, verbal o escrita debe realizarse con cordialidad, respeto y la atención debida, reflejando los valores de la empresa.
- 4.4 Todo personal de la empresa debe abstenerse de divulgar información no autorizada a terceros.
- 4.5 Recibir una reclamación del candidato implica escuchar atentamente a todos los detalles, solicitar un tiempo breve para recabar más información con el área operativa relacionada y enviar una respuesta con causa raíz, acciones correctivas y compensación según aplique lo antes posible.
- 4.6 Utilizar el siguiente lineamiento 1 para llamadas de seguimiento con el candidato sobre su postulación para alguna de las vacantes de TALENT.
- 4.7 Utilizar el lineamiento 2 para llamadas de seguimiento al mes, a los dos meses o a los tres meses de contratación

Ilustración 12: Instructivo de seguimiento con el candidato.

**Lineamiento 1. Después de mandar a los candidatos a entrevista con el cliente.****Introducción A (con referencia):**

*Buenos días/tardes/noches Lic/ing (nombre del candidato)*

*Habla (nombre del reclutador) de TALENT HUMAN. ¿Cómo está?*

*El objetivo de mi llamada es para saber ¿cómo le fue en su entrevista con en la empresa (nombre de la empresa a la que pertenece la vacante)?*

*¿Cómo se sintió durante el proceso?*

*¿Algún comentario que me quisiera proporcionar?*

**Cierre A (hay interés):**

*Perfecto, entonces seguimos en contacto para darle seguimiento a tu postulación, el lic/ing se pondrá en contacto conmigo cuando ya tenga algún seleccionado y si es usted, se lo haría saber de inmediato.*

*De mi parte sería todo Lic. /Ing., ¿no sé si usted tenga algún comentario adicional al respecto?*

*Muchas gracias por la retroalimentación, seguimos en contacto, que tenga buen día/tarde/noche.*

**Cierre B (No hay interes):**

*Muy bien (nombre del candidato) comprendo la situación y agradezco que haya tomado mi llamada.*

*De igual manera, vamos a dejar su CV en cartera para futuras vacantes a las que se pueda adecuar su perfil.*

*Seguimos en contacto, muchísimas gracias, que tenga buen día/tarde/noche.*

**Lineamiento 2. Después de un mes/dos meses/tres meses de la contratación del candidato.**

*Buenos días/tardes/noches Lic. /Ing. (nombre del cliente)*

*Habla (nombre del reclutador) de TALENT HUMAN. ¿Cómo está?*

*El objetivo de mi llamada es para darle seguimiento a su ingreso en la empresa (nombre de la empresa), ¿todo va bien?, ¿cómo se ha sentido en este tiempo?, ¿Tendría algún comentario al respecto?*

*Muy bien Lic./ing, solo eso era mi cuestión, le agradezco haya tomado mi llamada, muchas gracias, que tenga buen día/tarde/noche.*

Ilustración 12: Instructivo de seguimiento con el candidato.

**5. Instructivo**

Ítem	Actividad	Responsable
1	<b>Realizar</b> llamadas con el candidato.	<b>Responsable de Proceso RH</b>
2	<b>Solicitar</b> información sobre su proceso de entrevista.	
3	<b>Reclutar</b> al candidato en caso de ser seleccionado	
4	<b>Solicitar</b> información sobre su estancia en la empresa.	
6	<b>Verificar</b> el cumplimiento del <b>DN.01.08 Instructivo de seguimiento con el candidato.</b>	
7	<b>Conservar</b> los registros generados como se indica en el procedimiento	

**6. Historial de Cambios**

Edición No.	Fecha de implementación	Escrito Por	Cambios
0	08.11.21	Marlen Gabino	Nueva Emisión
1			
2			
3			

Ilustración 12: Instructivo de seguimiento con el candidato.



10. Revisión y Aprobación

Realizó

*Gabino Martinez Marlen*  
MARLEN GABINO MARTÍNEZ

Revisó

*[Signature]*  
ILSE NAYELI MARTÍNEZ

Aprobó

*[Signature]*  
JONATHAN WILSON

Fecha:

Firma en Documento Original

  
TLT Servicios Generales del  
Factor humano S.A de C.V.  
RFC: TSG190531JC9  
Tel: 449-657-57-70  
www.tlthuman.com

Ilustración 12: Instructivo de seguimiento con el candidato.



Para cada procedimiento, se anexa también un flujograma, en el que se plasmará el procedimiento en secuencia, es decir, para seguir paso por paso el procedimiento, muestra el inicio y el fin del proceso y quien sería la persona encargada de cada una de las actividades.

- Flujograma para el procedimiento headhunting (Ilustración 13).
- Flujograma para el procedimiento reclutamiento masivo (Ilustración 14).
- Flujograma para procedimiento llenado de matriz de candidatos (Ilustración 15).
- Flujograma para el procedimiento vinculaciones con municipios (Ilustración 16).
- Flujograma para el procedimiento de pruebas psicométricas (Ilustración 17)
- Flujograma para el procedimiento de seguimiento con el cliente (Ilustración 18).
- Flujograma para el procedimiento de seguimiento con el candidato (ilustración 19).
- Flujograma para el procedimiento para difusión de vacantes (Ilustración 20).

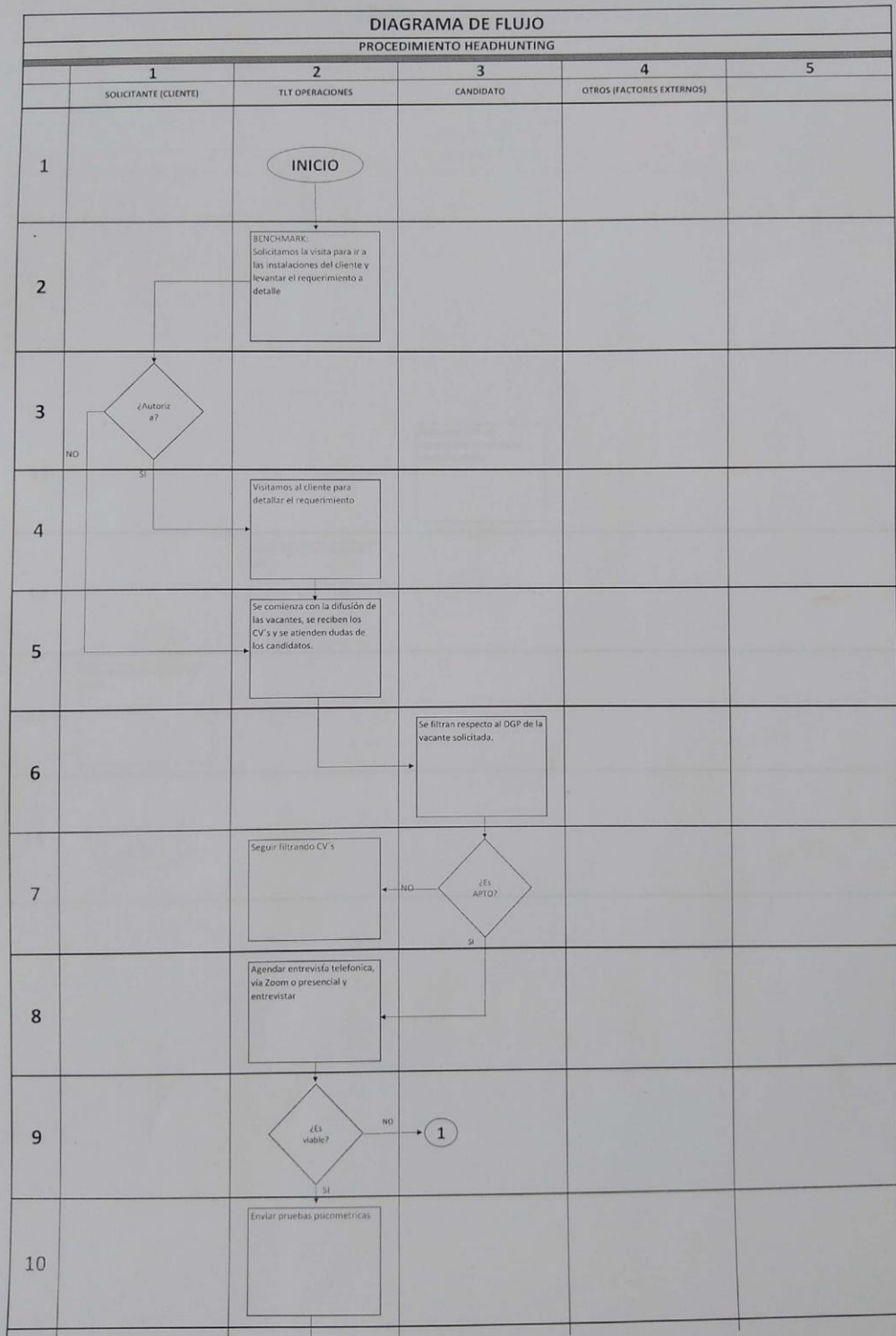


Ilustración 13: Flujograma headhunting

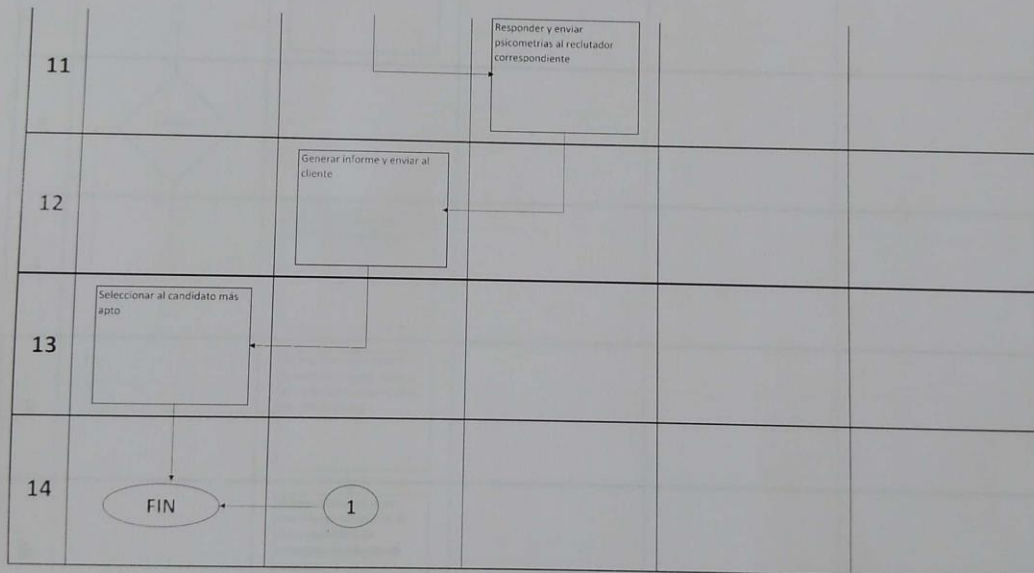


Ilustración 13: Flujograma headhunting

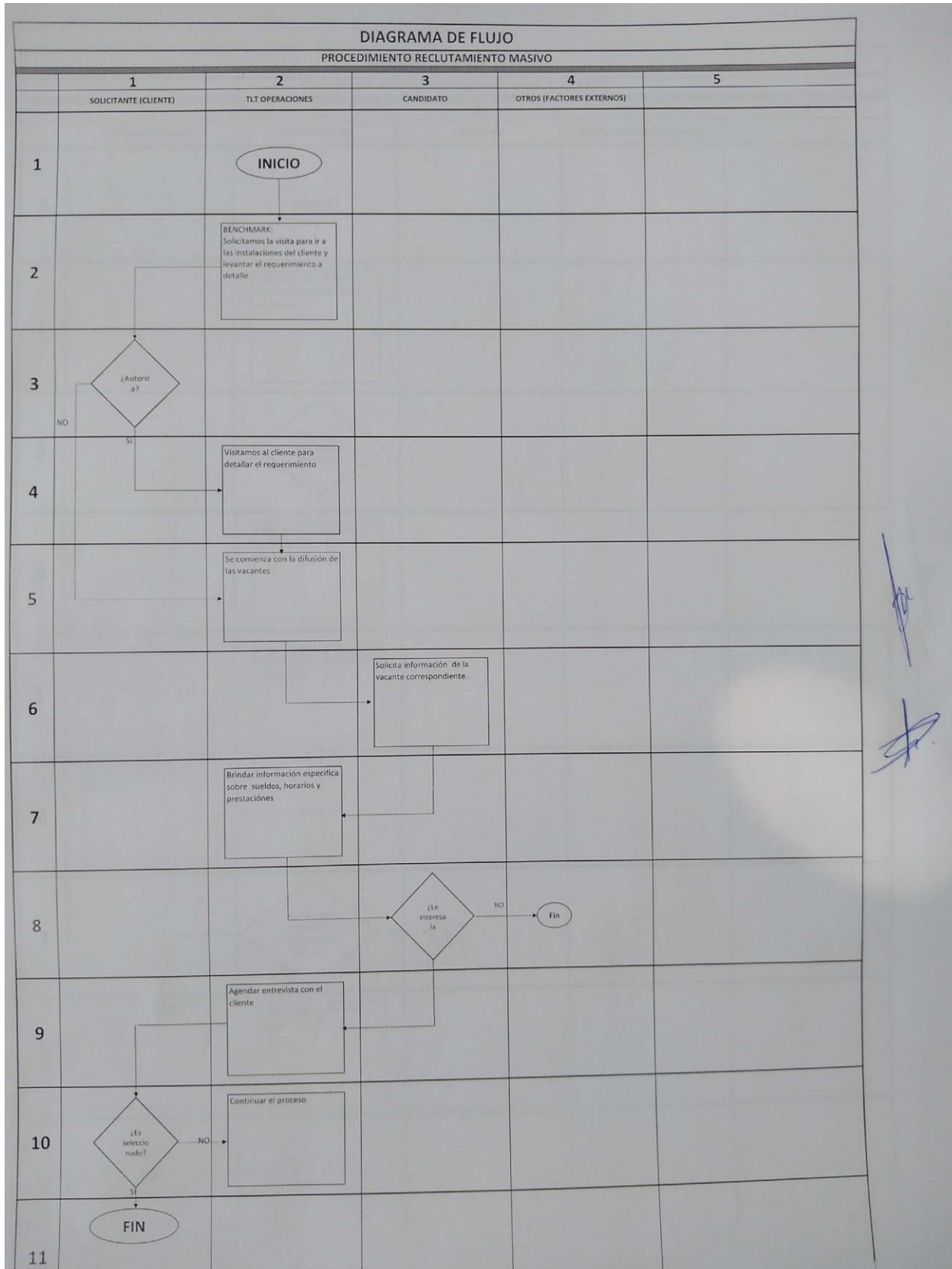


Ilustración 14: Flujograma reclutamiento masivo.

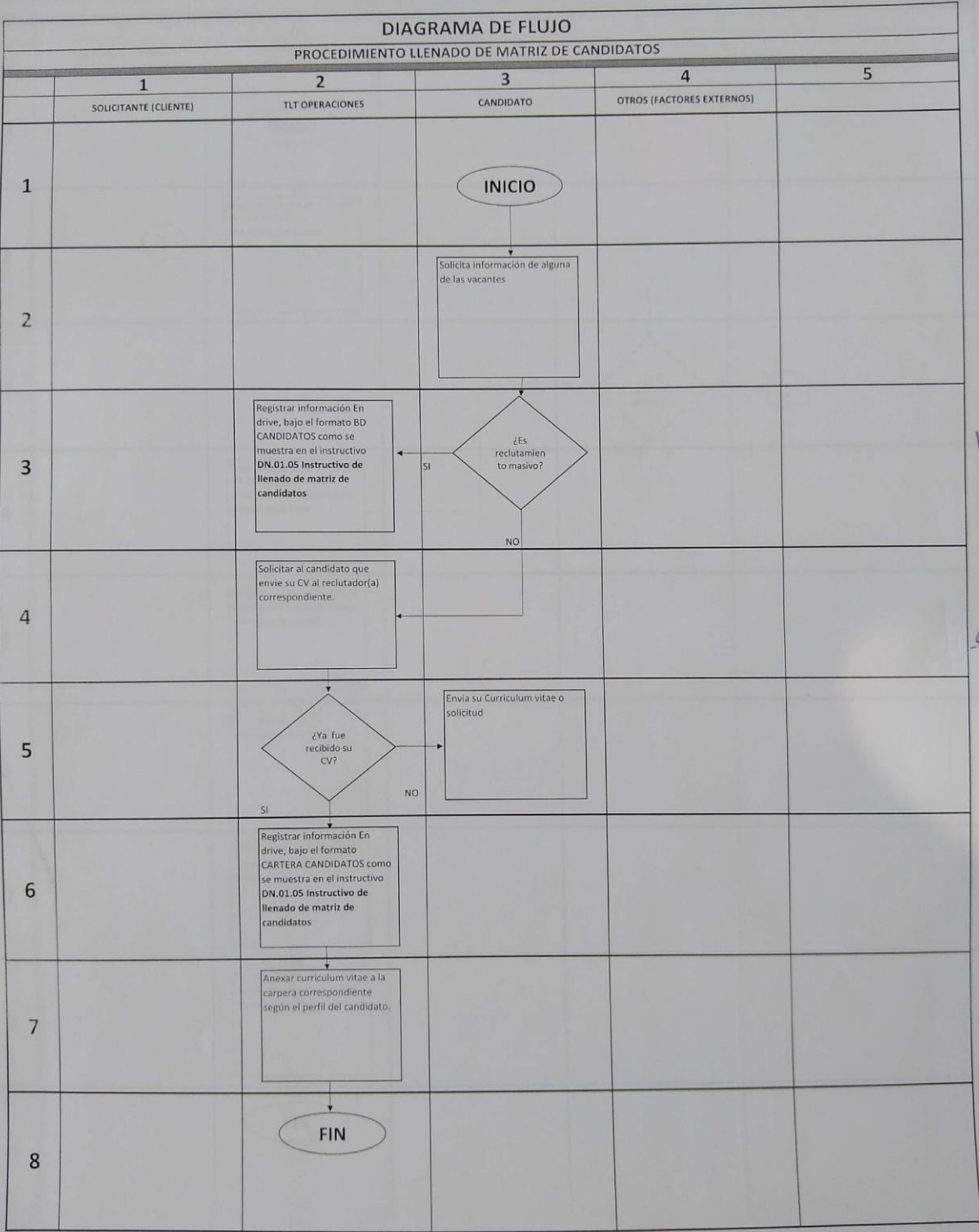


Ilustración 15: Flujograma llenado de matriz de candidatos.

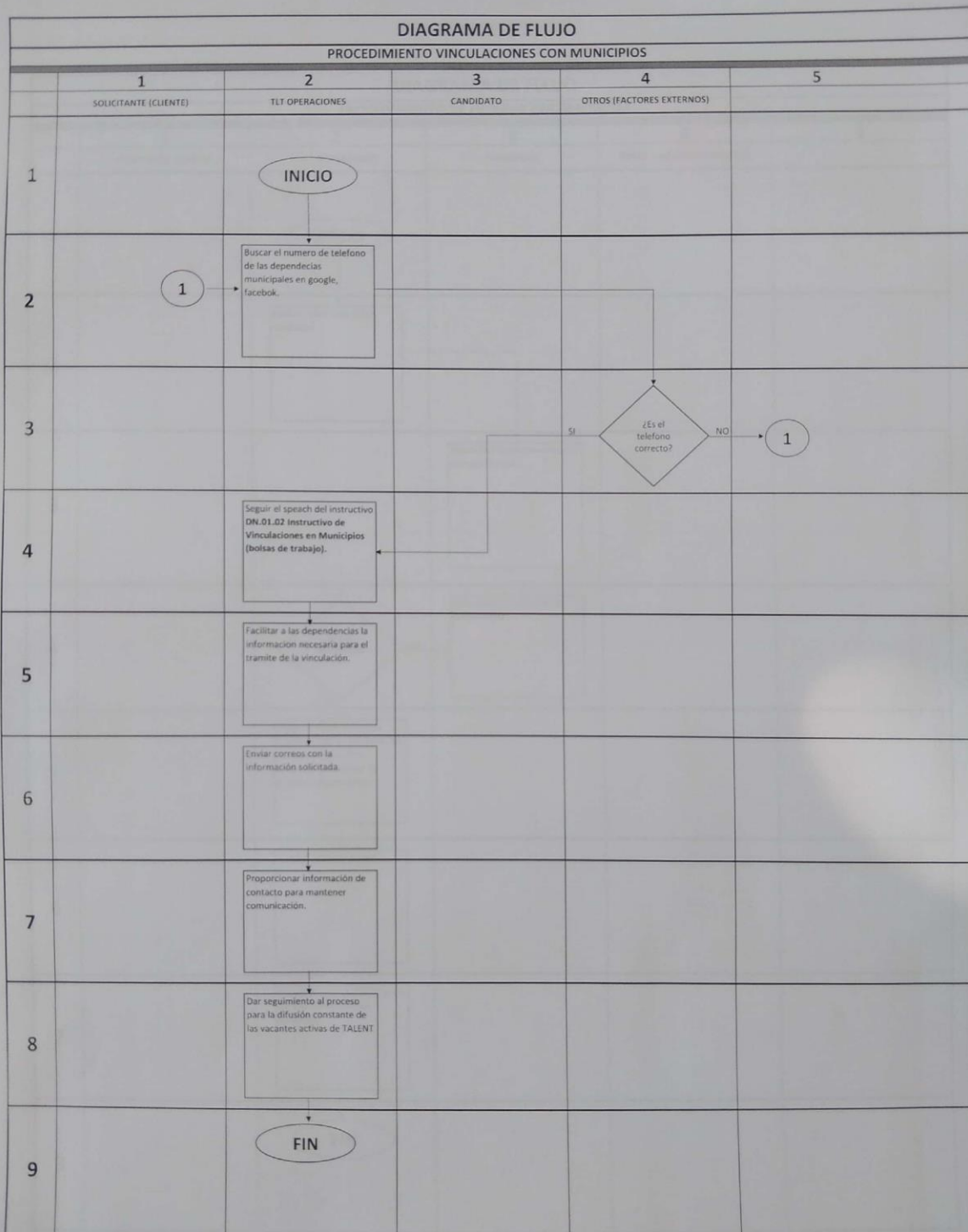


Ilustración 16: Flujograma vinculaciones con municipios.

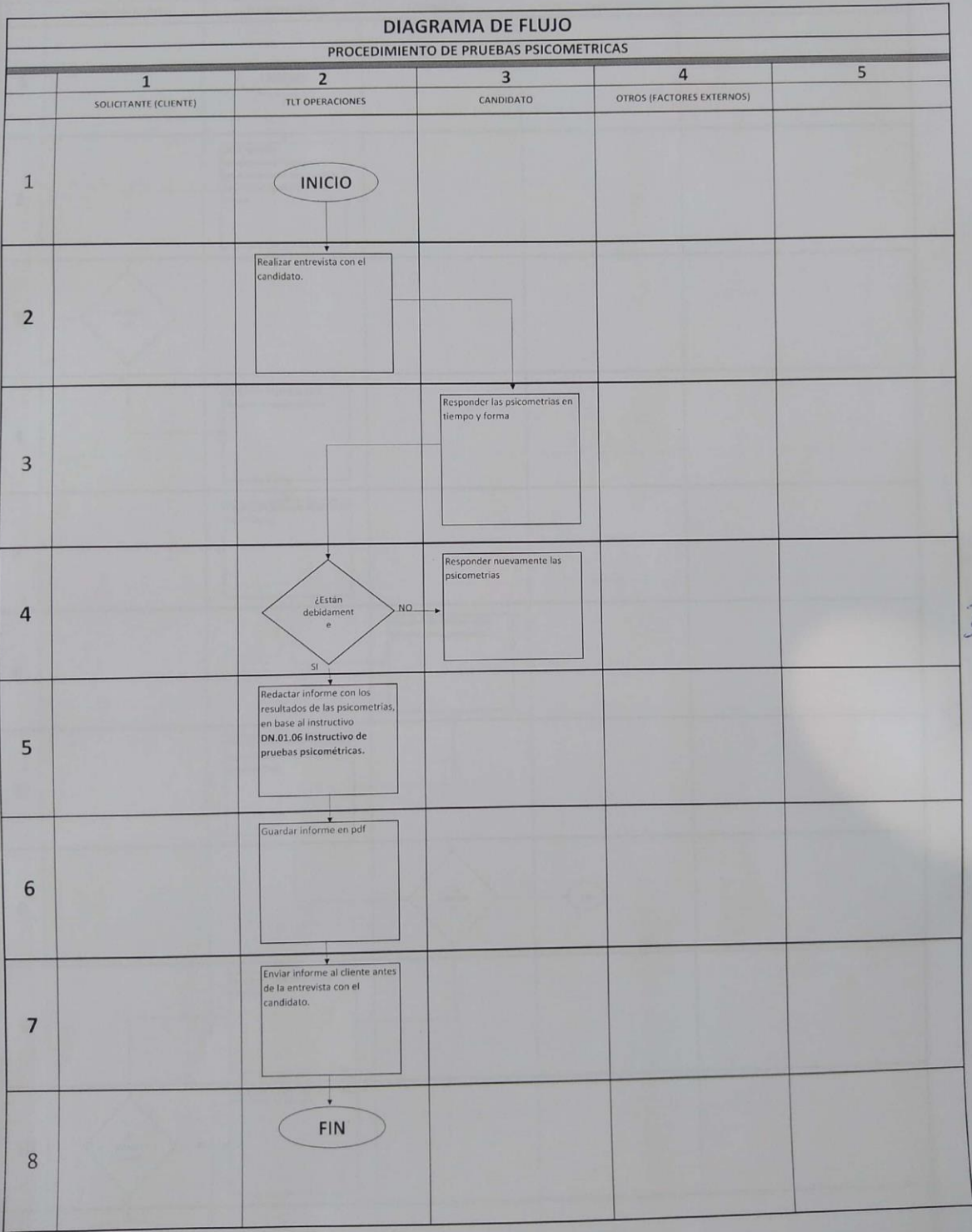


Ilustración 17: Flujograma pruebas psicométricas.

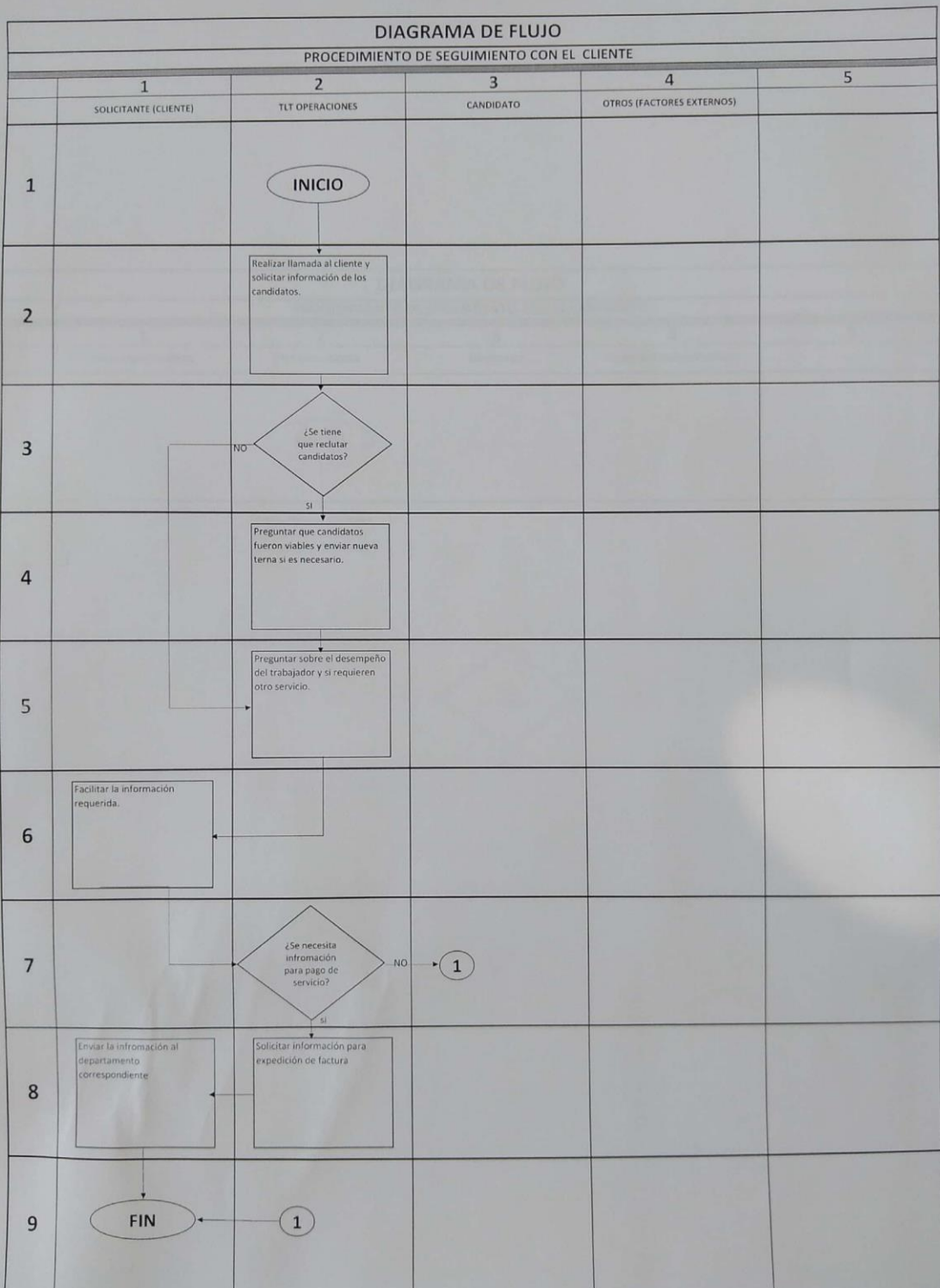


Ilustración 18: Flujograma seguimiento con el cliente.



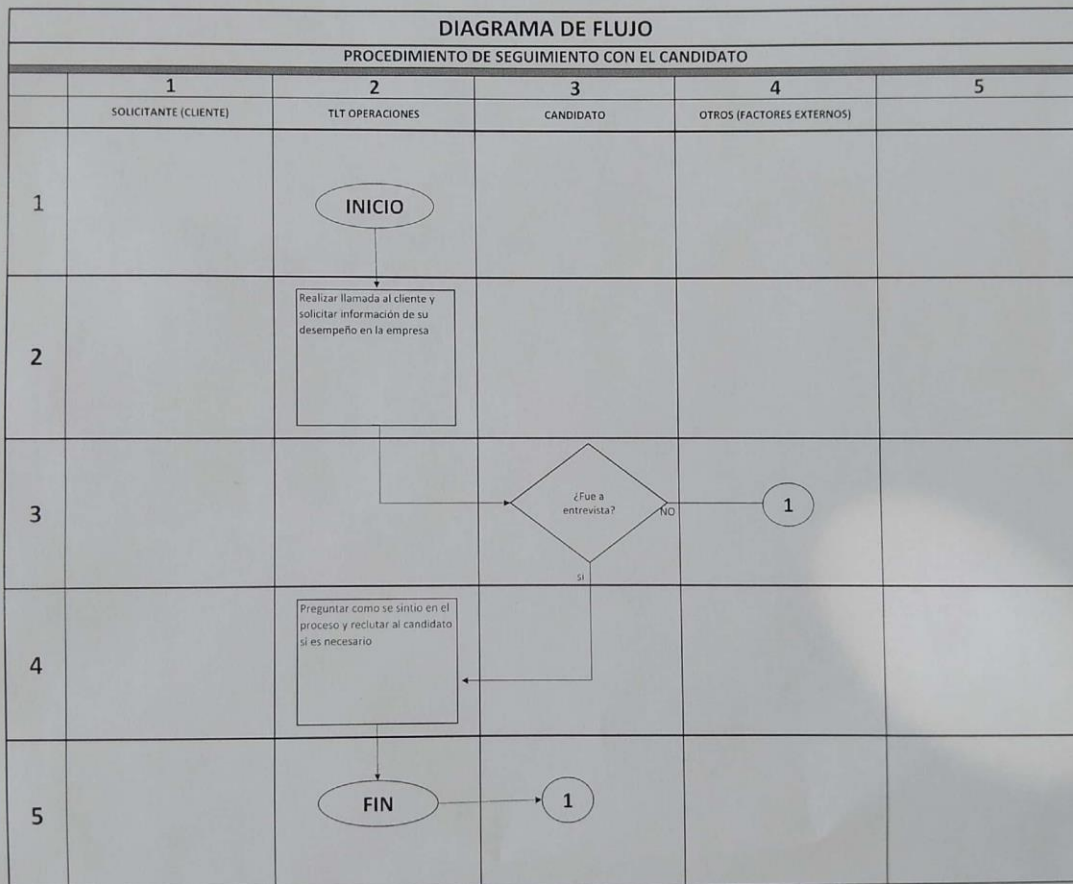


Ilustración 19: Flujograma seguimiento con el candidato.

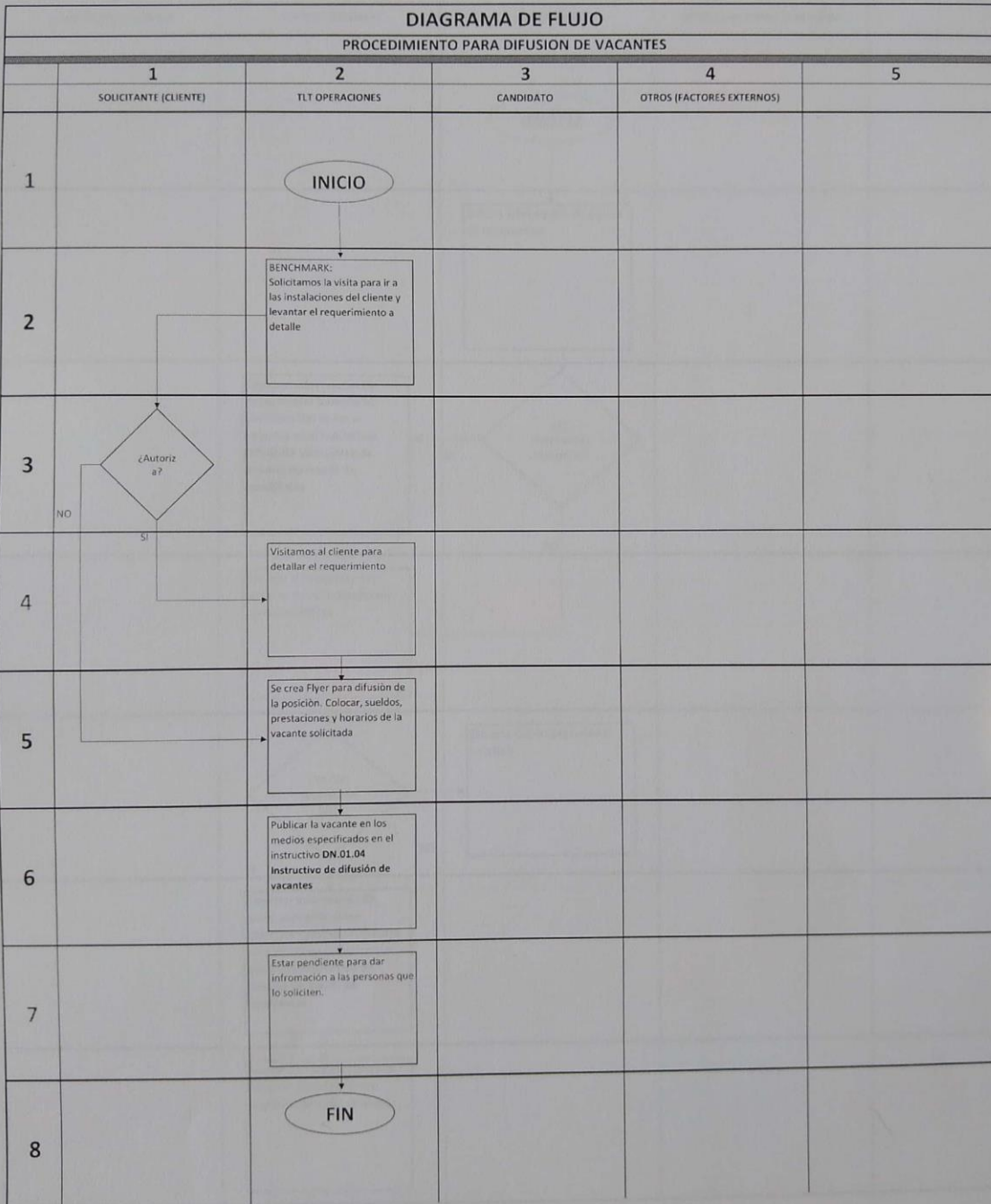


Ilustración 20: Flujograma difusión de vacantes.

## **CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES**

### **13. Conclusiones del Proyecto**

En base al trabajo realizado se pudo constatar que un manual de procedimientos en cualquier área de la empresa es de vital importancia, de tal modo que todos los integrantes de la organización se pueden enriquecer de información de cualquier área de interés, en específico del departamento en el que se encuentre el asociado.

Para desarrollar este proyecto, se vio la necesidad de implementar algún plan de organización para capacitaciones, ya que los asociados al departamento de recursos humanos operacionales, iban aprendiendo a realizar sus actividades irreflexivamente, es decir, sobre la marcha sin analizar ni profundizar la información. Además de que para realizarlas muchas veces los asociados tenían que interrumpir de sus actividades a otro departamento y en este punto, se quebrantaba el objetivo de la estructura jerárquica.

El progreso en cuanto a actividades de la compañía, durante el desarrollo de este proyecto de residencias, fue muy enriquecedor internamente, sirvió como base para que los asociados disiparan sus dudas o aprendieran algún nuevo proceso, ayudó también a saber qué persona sería responsable de cada actividad y a quien dirigirse en caso de ser necesario. Con esto se puede afirmar que los resultados esperados al implementar este manual de procedimientos se cumplieron satisfactoriamente, para tener mayor organización y control con todos los integrantes del área de recursos humanos operacionales.

Sugerencia de proyectos:

A lo largo del desarrollo de este proyecto dentro de la organización, se pudo observar muchísima área de oportunidad, ya que, actualmente la empresa solo cuenta con este manual de procedimientos, por lo tanto, se podría llevar a cabo algún otro proyecto, para el área de ventas, para el área financiera-contable, etc., de igual manera, se tiene la necesidad de certificarse en alguna de las ISO, por lo tanto, este podría ser otro proyecto viable.

## ***CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS***

En el desarrollo de este proyecto de residencias, tuve la oportunidad de desarrollar y aplicar diferentes habilidades empresariales aprendidas durante mis cursos dentro del Instituto tecnológico de Pabellón de Arteaga, que me sirvieron para cumplir favorablemente el objetivo planteado al inicio de la residencia profesional.

### **14. Competencias desarrolladas y/o aplicadas.**

- I. Apliqué habilidades de ingeniería en el diseño, gestión, fortalecimiento e innovación de las organizaciones para implementación de un manual de procedimientos,
- II. Diseñé e innové estructuras administrativas y procesos, con base en las necesidades de las organizaciones para competir eficientemente en mercados globales.
- III. Apliqué diferentes métodos de investigación para cumplir el objetivo del manual de procedimientos.
- IV. Apliqué métodos cualitativos de análisis para comprender los procesos del área de reclutamiento a profundidad
- V. Recopilé y registré toda la información obtenida para poder desarrollar el proyecto en tiempo y forma.
- VI. Utilicé diferentes herramientas tecnológicas para el eficiente desarrollo de los procesos dentro de mi proyecto de residencias.
- VII. Promoví el desarrollo del capital humano, para la realización de los objetivos organizacionales, dentro de un marco ético.
- VIII. Apliqué métodos, técnicas y herramientas para la solución de problemas en la gestión empresarial con una visión estratégica.

## CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN

### **15. Fuentes de información**

#### **Referencias de Libros**

Frías, E. (2009). *Manual de procedimientos del área de seguridad bancaria (trabajo de titulación a nivel licenciatura)*. México: Facultad de Contaduría y Administración, UNAM.

#### **Referencias de internet:**

- Vergara, V. M. E. (2017, junio). *LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN*. SCIELO. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000300038](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038)
- Gómez, G. (2020, 4 diciembre). *Manual de procedimientos: qué es, objetivos, estructura y su justificación frente al control interno*. gestiopolis. <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- Equipo editorial, Etecé. (2021, 6 agosto). *Manual de Procedimientos - Concepto, objetivos y ejemplos*. Concepto. <https://concepto.de/manual-de-procedimientos/>
- González, G. (2021, 23 abril). *Instructivo*. Lifeder. <https://www.lifeder.com/instructivo/>
- Definición de instructivo* — Definicion.de. (s. f.). *Definición.de*. Recuperado 24 de septiembre de 2021, de <https://definicion.de/instructivo/>
- Oliveira, W. (2018, 14 enero). *¿Qué es el mapeo de procesos? Conozca los beneficios (Actualizado)*. HEFLO ES. <https://www.heflo.com/es/blog/mapeo-procesos/que-es-el-mapeo-de-procesos/>

## CAPÍTULO 9: ANEXOS

### 17. Anexos

#### Cronograma de actividades

Actividades	AGO			SEPT				OCT				NOV				DIC			
	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Realizar manual de procesos y procedimientos																			
Realizar instructivo de vinculaciones para reclutamiento operacional																			
Realizar instructivo de difusión para cada vacante correspondiente.																			
Realizar instructivo de reclutamiento operacional																			
Realizar instructivo de reclutamiento especializado																			
Realizar instructivo de matriz de candidatos																			
Realizar instructivo de psicometrías																			
Realizar instructivo de seguimiento con el cliente.																			
Realizar instructivo de seguimiento con el candidato.																			
Ejecutar de los instructivos																			
Ejecución de los instructivos																			
Realizar el mapeo de cada instructivo																			

Tabla 1. Cronograma de actividades