



**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO  
NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga  
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

## **PROYECTO DE TITULACIÓN**

*MEJORA DEL SISTEMA DE RECLUTAMIENTO – CONTROL DE  
COTIZACIONES Y LICITACIONES.*

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

**PRESENTA:**

*MARIA FERNANDA GONZALEZ MATA.*

**ASESOR:**

*ARTEMIO SOLORZANO SIFUENTES.*

Mayo



## CAPITULO I PRELIMINARES

### 2. Agradecimientos

El presente trabajo significa la continuación de mi gran proyecto de vida y de las innumerables experiencias, que me han hecho crecer aceleradamente y, por otro lado, es el comienzo de una nueva etapa como profesional. Durante su realización he aprendido a valorar mucho más a mis seres queridos, amigos y todas aquellas personas que han sido un gran apoyo para llegar al final de esta etapa y a quienes indiscutiblemente dedico este símbolo de esfuerzo tan importante.

Primero que nada, se lo dedico a mi madre, que siempre me apoyo hasta su último día de vida siempre estuvo en las buenas y malas, apoyándome incondicionalmente, siendo testigo de mis desvelos y sacrificios para poder llegar hasta el final... ¡mami lo logramos! Ahora si puedes presumir donde quiera que te encuentres que tienes una hija Ingeniera. ¡te amo muchísimo y te extraño!

A mi esposo Erik Ortiz, por estar incondicionalmente en cada etapa de logros y tristezas que he tenido durante la trayectoria de mi carrera y siempre estar a mi lado y al pendiente de nuestra hermosa familia... ¡te amo mucho!, ¡a mi bebe Victoria que llego a alegrar nuestros días y ser un motivo más para salir adelante, mi amor a primera vista!

A cada uno de mis hermanos, José Carlos, Ileen Paola, Ana Karina, Frida Sofía, Jimena Alexa y sus familias, por ser mi luz, por estar allí, por existir, el mejor regalo que mi madre me pudo dar gracias por ser mi fuerza cada día.

Al Ing. Ernesto Pedroza, por permitirme realizar mis residencias profesionales en su empresa, a Patricia Pedroza y Jorge Roque, por apoyarme en todas las dudas surgidas durante la elaboración de este proyecto, gracias a ellos pude dar por terminado este proyecto tan significativo.

Dicen que un buen profesor inspira confianza, enciende la imaginación y sobre todo ayuda a inculcar el amor por aprender y lograr tus sueños. Y eso es precisamente usted Mtro. Artemio Solórzano, Un buen profesor, sin usted no podría haber llegado donde he llegado, ni podría haber logrado lo que estoy logrando. ¡muchas gracias!

### 3. Resumen

El presente proyecto se desarrolló en la empresa corporación eléctrica industrial de Aguascalientes SA de CV y lleva por nombre: mejora del sistema de reclutamiento – control de cotizaciones y licitaciones, específicamente en el departamento de administración.

La empresa mencionada, es 100% hidrocálida con giro de brindar servicios a otras empresas, cuenta con muchas áreas de oportunidad, en esta ocasión se tomó como prioridad la mejora del sistema de reclutamiento – control de cotizaciones y licitaciones.

El proyecto abordó la falta de documentación para la correcta selección de personal catalogado como nuevo ingreso, además la falta de proceso para la generación de cotizaciones y licitaciones solicitadas por el cliente para la solicitud de un nuevo trabajo en sus empresas.

Para obtener los resultados deseados se realizaron actividades en donde se utilizaron herramientas varias como lo son presentaciones, diagramas de flujo, imágenes, documentación, con la finalidad de dejar plasmado un procedimiento para llevar a cabo la ejecución del proyecto implementado en el área administrativa.

## 4. ÍNDICE

### Contenido

CAPITULO I PRELIMINARES .....	2
2. Agradecimientos.....	2
3. Resumen.....	3
5. Introducción .....	6
6. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente .....	7
MISIÓN.....	8
VISIÓN: .....	8
ORGANIGRAMA: .....	9
7. Problemas a resolver, priorizándolos. ....	12
8. Justificación .....	13
9. Objetivos (General y Específicos) .....	14
CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO (fundamentos teóricos) .....	15
10. Marco Teórico (fundamentos teóricos) Mejora del sistema de reclutamiento .....	15
10.1 Características del talento humano .....	15
10.2 Subsistemas.....	16
10.3 Importancia del subsistema de provisión de recursos humanos .....	17
10.4 Reclutamiento de personal.....	18
10.5 Tipos de reclutamiento.....	19
10.6 Fuentes de reclutamiento.....	21
10.7 Reclutamiento a través de las páginas Web corporativas .....	23
10.8 Reclutamiento en redes sociales.....	25
10.9 Características .....	27
10.10 Características de cada red social.....	28
10.11 Como reclutar en redes sociales .....	31
3.3.5 Ventajas y desventajas sobre el uso de redes sociales.....	37
10.12 Selección de personal tradicional.....	38
10.13 Selección de personal por competencias.....	39
11. (fundamentos teóricos) control de cotizaciones y licitaciones.....	42
11.1 Costo de Inversión.....	42

11.2 Costo de desplazamiento o de sustitución.....	43
11.3 Definición de los Costos .....	43
11.3 principales fines del costo y su importancia .....	44
11.4 costos estratégicos.....	44
11.5 clasificación de los costos según su importancia en la toma de decisiones .....	45
CAPITULO IV: DESARROLLO .....	46
12. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas .....	46
Figura 4.1 cronograma de actividades. ....	46
1. Investigación de las actividades que realiza cada área para brindar servicio solicitado por el cliente.....	47
2. Recabar información de empleados activos junto con habilidades y cursos tomados por los mismos. ....	48
Figura 4.3 personal activo .....	48
3. Analizar / proponer pasos faltantes para el correcto reclutamiento del personal. ....	49
Figura 4.4 habilidades y conocimientos personal CEI.....	49
4. Elaboración e impartición de cursos faltantes para la preparación del personal. ....	50
5. Implementación de los puntos propuestos para el correcto reclutamiento.....	51
CAPÍTULO 5: RESULTADOS.....	57
• Recabar información de empleados activos junto con habilidades y cursos tomados por los mismos .....	57
Analizar / proponer pasos faltantes para el correcto reclutamiento del personal.....	58
Elaboración e impartición de cursos faltantes para la preparación del personal. ....	61
Implementación – documentación del diagrama en la empresa y capacitación del mismo.....	62
CAPITULO VI: CONCLUSIONES.....	63
CAPÍTULO VII: COMPETENCIAS DESARROLLADAS.....	64
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN.....	65
CAPÍTULO IX: ANEXOS.....	66
ANEXO 1. Formato para Solicitud de Residencias Profesionales por competencia ..	66
Anexo 2. Carta de Aceptación de la empresa.....	68

## **CAPÍTULO II: GENERALIDADES DEL PROYECTO**

### 5. Introducción

La Empresa Corporación Eléctrica Industrial De Aguascalientes S.A de C.V especializada en servicios integrales electromecánicos aire acondicionado, refrigeración, instalaciones eléctricas, servicio de mantenimiento industrial, comercial y residencial.

Dicha empresa está conformada por aproximadamente 37 trabajadores y en el departamento administrativo, es el área donde se desarrolló el proyecto, el departamento mencionado por el momento, está conformado por dos personas con el puesto de jefe de Recursos humanos y auxiliar, por lo que la realización de este proyecto se realizó en conjunto con el departamento antes mencionado.

El reporte que se presenta cuenta con los siguientes apartados:

Generalidades de la empresa, donde se describe datos generales, antecedentes históricos, misión, visión, productos o servicios que ofrece, organigrama y departamento donde se realizó la residencia. Planteamiento de la residencia profesional, donde se describe la problemática detectada, el objetivo del proyecto, la justificación y viabilidad de este, los resultados esperados, la metodología a aplicar y el seguimiento de la metodología aplicada.

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

Corporación eléctrica industrial de Aguascalientes, S. A de C.V empresa 100% hidrocálida con el objetivo y compromiso de cubrir las necesidades de mantenimiento de empresas y personas físicas. empresa especializada en servicios integrales electromecánicos aire acondicionado, refrigeración, instalaciones eléctricas, servicio de mantenimiento industrial, comercial y residencial. los respaldan 15 años de actividad empresarial iniciando como persona física y a partir del año 2007 (tal cual se muestra en el registro de la empresa CEI de Ags); como persona moral que a la fecha se ostenta en el ámbito empresarial sectores: secundario y terciario de la economía nacional, ubicada en Avenida Aguascalientes Sur No. 224, Frac: MORELOS I, C.P:20298, Aguascalientes, Ags. Mex. en la Figura 2.1 se muestra la ubicación exacta de la empresa.

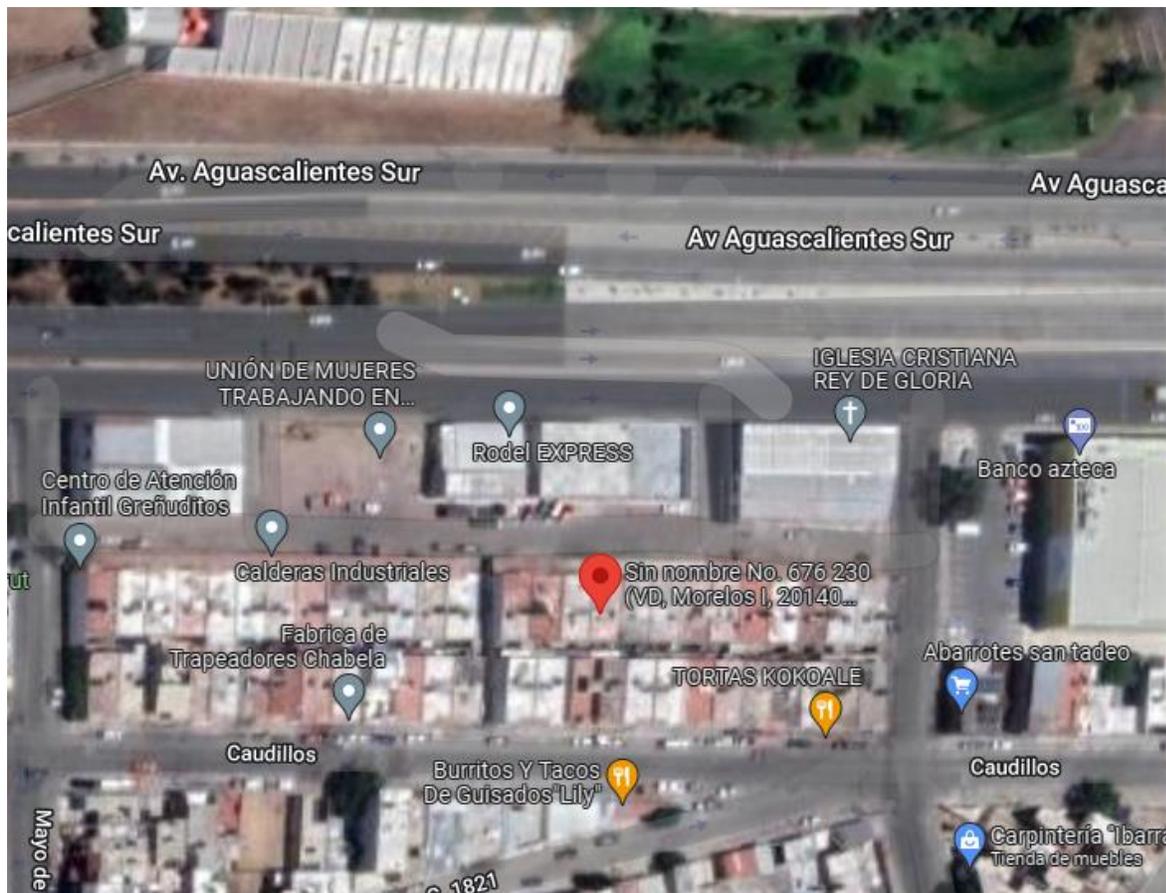


Figura 2.1 Ubicación de la Empresa Corporación Eléctrica industrial de Aguascalientes SA de CV.

**OBJETIVOS:**

- Definir las necesidades específicas de nuestros clientes y así obtener la mejor solución técnica.
- Ser uno de los proveedores predilectos para nuestros clientes en base a excelencia en servicios.
- Fomentar un ambiente sano y agradable de trabajo en donde existan oportunidades de crecimiento para nuestros empleados a través del crecimiento conjunto con la empresa.
- Incrementar relaciones comerciales saludables con organizaciones de la entidad que requieran servicios y suministros electromecánicos.

**MISIÓN:** Contribuir a mejorar el Desarrollo y Crecimiento Económico y de Estabilidad Social de la Población de la Región Centro Occidente del País. Así como también el de innovar, desarrollar, manufacturar y llevar al mercado servicios y suministros electromecánicos de alta calidad.

**VISIÓN:** Ser una empresa de servicios, comercialización y distribución de suministros electromecánicas para la Industria en General, y convertirse en la líder en el Estado y de la región centro Occidente del país, mediante procesos de calidad total, estrategias eficientes de promoción y programas que aseguren la constante innovación de servicios.

**ORGANIGRAMA:**

En la figura 2.2 se muestra la estructura organizacional de la empresa donde se identifican los puestos que conforman.

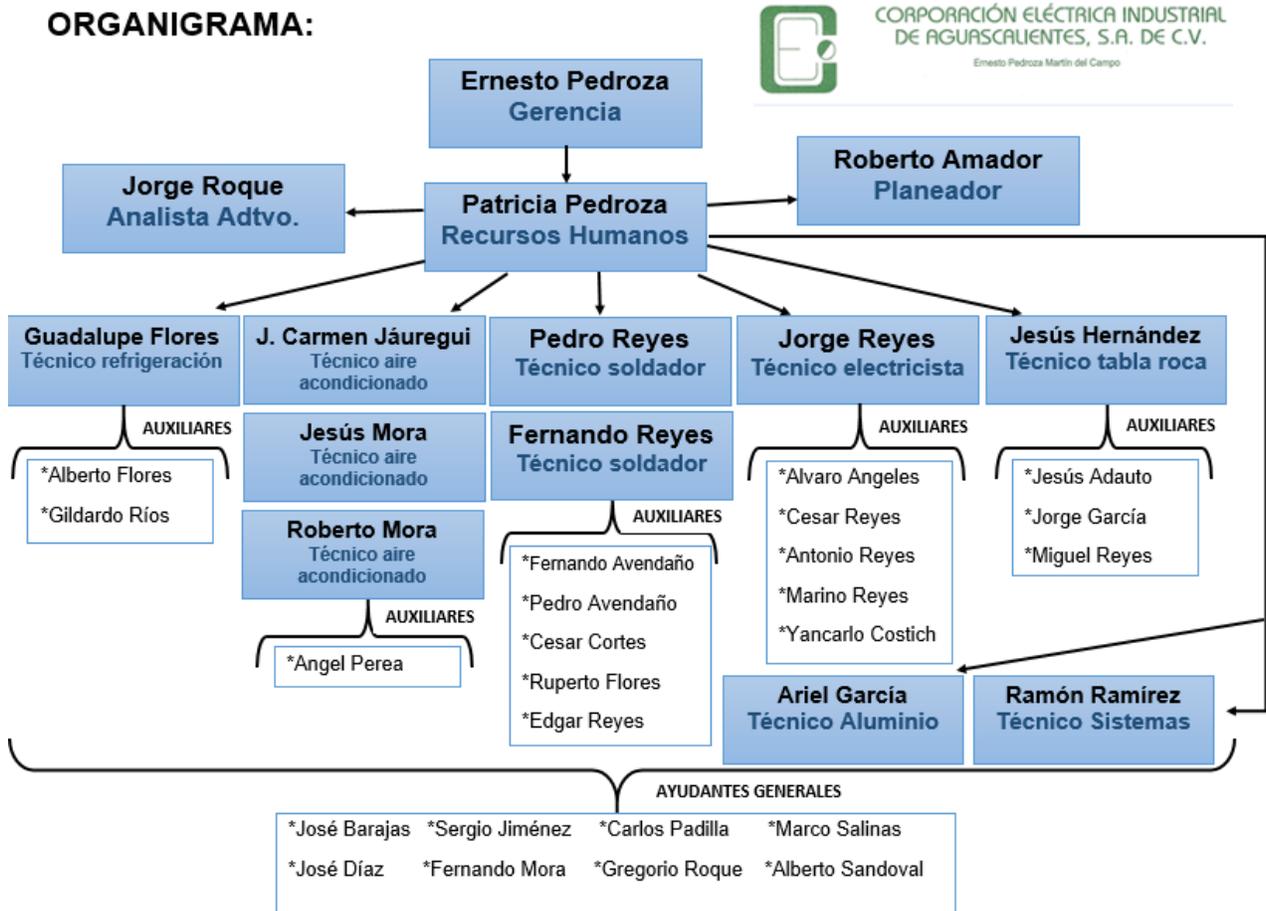


Figura 2.2 Estructura organizacional de la empresa

Las áreas que componen a dicha empresa son las siguientes:

- Administrativo.
- Diseñador.
- Electricista.
- Soldador.
- Aire acondicionado / embalaje.
- Tabla roquero.
- Refrigeración.
- Sistemas.
- Aluminero.

Los servicios que ofrece, son los siguientes:

- Instalaciones de redes voz y datos.
- Instalaciones eléctricas en baja y alta tensión.
- Ducteria y sistema de extracción.
- Aire acondicionado.
- Refrigeración.
- Maniobra de equipos.
- Pailería en acero inoxidable y acero al carbón.
- Obra civil.
- Tabla roca y pintura.
- Instalaciones mecánicas.
- Soldadura de acero inoxidable, acero al carbón, acero inoxidable sanitario.
- Tubería para gas, amoniaco entre otros.
- Instalación de alta presión 2500 y 5000 libras psi.
- Embalaje para exportación de equipos.
- Impermeabilización.

Los clientes que cuenta la empresa Corporación Eléctrica Industrial de Aguascalientes, S. A de C.V actualmente son los siguientes:

1. TEXAS INSTRUMENTS DE MÉXICO S DE RL DE CV.
2. SENSATA TECHNOLOGIES DE MÉXICO S DE RL DE CV.
3. ADVANCED COMPOSITES MEXICANA SA DE CV.
4. WABASH TECHNOLOGIES DE MÉXICO SA DE RL DE CV.
5. EXEDY DYNAX.
6. RIKEN.
7. KITAGAWA MEXICO.
8. VIAM MANUFACTURING MEXICO SA DE CV.
9. GESTAMP MEXICO SA DE CV.

El proyecto “mejora del sistema de reclutamiento – control de cotizaciones y licitaciones” tiene desarrollo en el área de Recursos humanos, el cual se asignó puesto de becario – auxiliar de RH en las oficinas de dicha empresa.

### 7. Problemas a resolver, priorizándolos.

Corporación Eléctrica Industrial de Aguascalientes, S.A de C.V. ha optado por realizar el proceso de reclutamiento de manera propia, pero sin contar con un manual completo de los procesos específicos, si no basado únicamente en experiencias anteriores. A la fecha se ha basado a personal recomendado por los mismos trabajadores, que no cubre el perfil del puesto solicitado.

El siguiente problema a resolver, es el flujo de operaciones no adecuado para una correcta cotización de licitaciones en que participa la Corporación Eléctrica Industrial de Aguascalientes.

## 8. Justificación

El factor humano ha tomado una gran importancia como un diferenciador en las organizaciones, encontrar los perfiles adecuados que cubran las necesidades es un reto que las empresas enfrentan día a día, y sin él, es muy difícil que la empresa logre cumplir con sus compromisos, el permitir ubicar a la persona adecuada en el puesto indicado y en lo futuro reducir el índice de rotación de personal.

La otra meta que se pretende se enfoca en el área administrativa abarcando en la mejora del control de cotizaciones y licitaciones partes fundamentales para el crecimiento y desarrollo de la empresa cumpliendo en tiempo y forma en las licitaciones de nuestros clientes.

Al implementar este tipo de mejoras se tendrá una eficiencia en la realización de las actividades previas en la ejecución del proyecto.

## 9. Objetivos (General y Específicos)

### **General:**

Diseñar manual con aptitudes que ayude a seleccionar personal para cubrir vacantes necesarias.

### **Específicos:**

1. Indagar la problemática actual en el proceso de reclutamiento, selección del personal cubra con las habilidades y conocimientos.
2. Conocer los elementos teóricos importantes en lo referente a manuales de reclutamiento y selección de personal.
3. Identificar el proceso de reclutamiento, entrevista y selección utilizado por el área de talento humano de dicha empresa.
4. Personal que sea seleccionado sea una persona comprometida y entregada con su trabajo.
5. Diseñar mediante un diagrama de flujo el proceso correcto a seguir para las cotizaciones y licitaciones.

## **CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO (fundamentos teóricos)**

### 10. Marco Teórico (fundamentos teóricos) Mejora del sistema de reclutamiento

El término recurso humano describe a la persona como un instrumento no como el capital principal de la empresa, que posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización; por tanto, en la actualidad, se utiliza el término talento humano, ya que todas las personas poseemos talentos (Vallejo 2015).

Chiavenato por su parte, emplea el término Gestión de recursos humanos, para dicho autor es un área interdisciplinaria que comprende diferentes conceptos y esta puede encargarse de aspectos internos o externos, ocupándose no solo de hacer crecer el capital humano sino también en la consolidación y crecimiento del capital intelectual conquistado por la organización.

#### 10.1 Características del talento humano

De acuerdo con Vallejo (2015) la gestión de talento humano:

- Requiere reclutar, seleccionar, orientar, recompensar, desarrollar, auditar y dar seguimiento a las personas.
- Buscar el desarrollo e involucramiento del capital humano, elevando las competencias de cada persona que trabaja en la empresa.
- Permite la comunicación entre los trabajadores y la organización involucrando la empresa con las necesidades y deseos de sus trabajadores.
- Se efectúa a través de procesos administrativos como: planificar, dirigir, coordinar, organizar, controlar y ejecutar.
- Las personas con talento deben contar con cuatro aspectos esenciales: conocimiento, habilidad, juicio, actitud.

Después de hacer una descripción relevante sobre la gestión de talento humano, conociendo definiciones y características, pasaremos a señalar como se encuentra conformada.

La gestión de talento humano se encuentra dividida en cinco subsistemas que conforman un macro sistema.

### 10.2 Subsistemas

Chiavenato considera cinco subsistemas formando un proceso global, cada uno de estos tiene finalidades muy específicas; cabe mencionar que son muy variables de acuerdo con cada tipo de organización.

Describiré de manera muy general los temas que se encuentran a cargo de cada subsistema, ya que más adelante solo me enfocare en el primero que es el más importante respecto al tema de reclutamiento y selección de personal.

Los cinco subsistemas son:

- 1) Subsistema de provisión de recursos humanos: este subsistema es el encargado del reclutamiento y la selección de personal.
- 2) Subsistema de organización de recursos humanos: dentro de este subsistema se encuentran actividades encargadas de la planeación del trabajo, descripción y análisis de puestos, gestión y evaluación del desempeño.
- 3) Subsistema de retención de recursos humanos: aquí podemos encontrar encaminadas a la remuneración, planes de prestaciones sociales, calidad de vida en el trabajo y las relaciones con los colaboradores.
- 4) Subsistema de desarrollo de recursos humanos: este es el encargado de la capacitación y el desarrollo de personal, así como del desarrollo organizacional.
- 5) Subsistema de auditoría de recursos humanos: el último subsistema se encarga de los sistemas de información en recursos humanos, ética y responsabilidad social.

### 10.3 Importancia del subsistema de provisión de recursos humanos

El primer subsistema es el de provisión de recursos humanos, estimo que es el más importante ya que si realizamos de manera correcta el reclutamiento y la selección de personal, podemos evitar complicaciones en la operación de la empresa tales como: ausentismo, rotación de personal, bajos niveles de productividad, despidos, entre otras. Al realizar eficazmente los procesos de reclutamiento y selección de personal obtendremos información importante de cada uno de los candidatos interesados en formar parte de nuestra organización. Esto nos ayudará a incorporarlo en el puesto en donde cubra el perfil tomando la decisión ya sea el gerente y/o jefe de área en donde se encuentre la vacante.

Lo mencionado hasta aquí ha sido para brindar un panorama general de todo lo que conlleva la gestión de talento humano o también conocido como administración de recursos humanos, pues sin estos antecedentes no sabríamos como es el manejo de esta área importante en cada una de las organizaciones que tenemos a nuestro alrededor. Ahora daré a conocer los temas a cargo del subsistema de provisión de recursos humanos.

Para dar comienzo a ambos procesos, debemos considerar que existen varios tipos de reclutamiento como lo son el interno, el externo y el mixto; teniendo como piezas fundamentales los medios a través de los cuales podemos atraer el talento que deseamos incorporar a nuestra organización.

#### 10.4 Reclutamiento de personal

##### Definición de reclutamiento

Existen diferentes autores quienes definen el reclutamiento de personal, aquí les mostrare solo algunas de las definiciones que en lo particular considero más relevantes:

Chiavenato (2017) el reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos cuya función es atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización.

De acuerdo con Wayne (2010) el reclutamiento es el proceso para atraer a los individuos de manera oportuna, en cantidades suficientes y con las cualidades apropiadas de manera que presenten su solicitud para ocupar los puestos disponibles en una organización.

Según Vallejo (2015) el reclutamiento es divulgar en el mercado las oportunidades que la organización ofrece a las personas que posean determinadas características que esta desea. El reclutamiento funciona como un puente entre el mercado de trabajo y la organización.

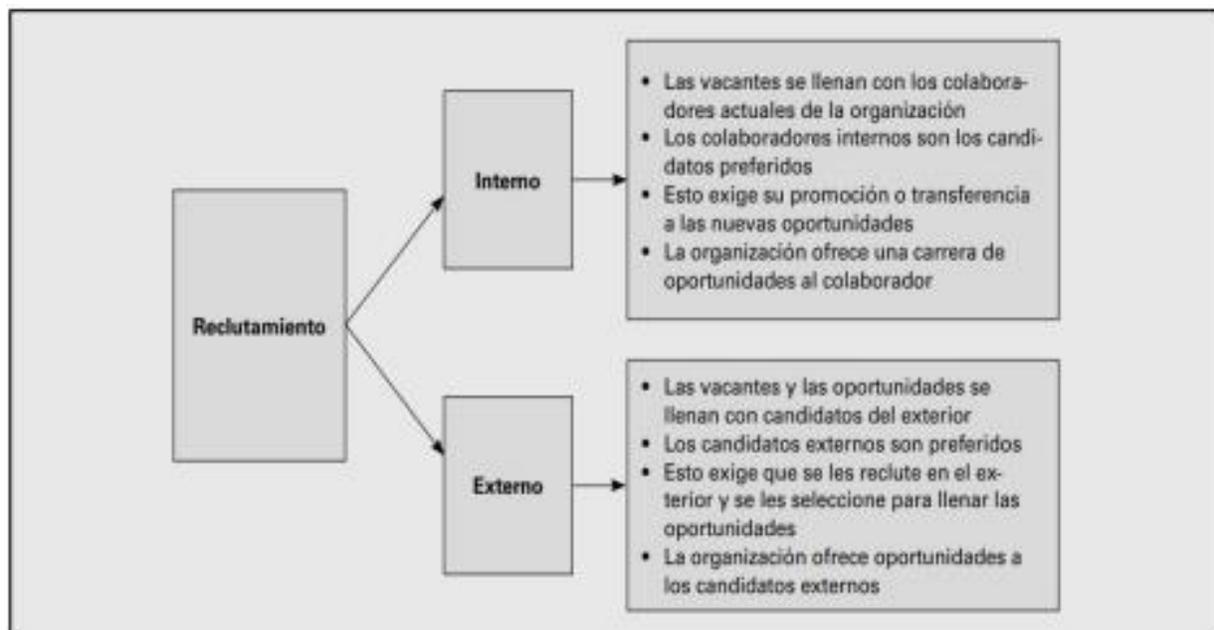
Para Grados (2013) el reclutamiento es la técnica encaminada a proveer de recursos humanos a la empresa u organización en el momento oportuno.

De acuerdo con Alles (2006) el reclutamiento es una actividad de divulgación cuyo objetivo es atraer de manera selectiva a los candidatos que cubren los requisitos mínimos para la posición requerida.

Considerando los autores antes mencionados, asumieron que el reclutamiento de personal como el proceso son los encargados de dar a conocer las vacantes de una organización a través de diferentes medios, así como los requisitos que deben cubrir los interesados pues siempre se buscará al mejor candidato para incorporarlo a la organización.

### 10.5 Tipos de reclutamiento

En este apartado podremos conocer los tipos de reclutamiento que existen en el mercado laboral, la mayoría de los autores los denominan como reclutamiento interno y externo, el primero de ellos es el encargado de cubrir vacantes de la empresa con alguno de los miembros que ya se encuentran laborando ahí; el segundo tipo busca cubrir vacantes con personas ajenas a la empresa.



Para ofrecer un panorama más completo, en la tabla 3.1 muestra las características, las ventajas y desventajas de tiempo de reclutamiento interno y externo.

Tabla 3.1 Reclutamiento interno y externo.

Adaptado de "Gestión del Talento Humano", por Chiavenato, 2009.

Una vez que se han descrito los dos tipos de reclutamiento más conocidos en el mercado laboral, me gustaría comentarles sobre un tercer tipo de reclutamiento llamado mixto, el cual es identificado por el autor Idalberto Chiavenato, puede ser aplicado de tres maneras:

1.- Al principio, reclutamiento externo seguido de reclutamiento interno: inicialmente busca a candidatos que no se encuentran dentro de la empresa para cubrir sus vacantes. Cuando no se encuentra al candidato idóneo con el reclutamiento externo, hace uso del personal que ya se encuentra dentro de la empresa.

2.- Al principio, reclutamiento interno seguido de reclutamiento externo: la empresa comienza la búsqueda de su candidato en el personal dentro de la empresa, sino se obtienen resultados procede a un reclutamiento externo.

3.- Reclutamiento externo e interno simultáneos. Es el caso en que a la empresa le preocupa llenar la vacante ya sea por medio de entradas o mediante transformaciones de recursos humanos. Una buena política de personal da preferencia a los candidatos internos sobre los externos, en caso de igualdad de condiciones. Con esto, la empresa se asegura de no descapitalizar sus recursos humanos al tiempo que crea condiciones de competencia profesional saludable. Cuando ya se ha elegido el tipo de reclutamiento para el proceso, el encargado deberá considerar todas las fuentes de reclutamiento, así como tener un amplio conocimiento de cada una de ellas seleccionando la o las más adecuadas para continuar con el proceso.

## 10.6 Fuentes de reclutamiento

El autor Jaime Grados nos presenta esquemáticamente como se inicia correctamente una selección de fuentes de reclutamiento ya sea interna o externa (ver figura 3.1), así como los medios a los cuales recurrimos quienes estamos en búsqueda de algún candidato.

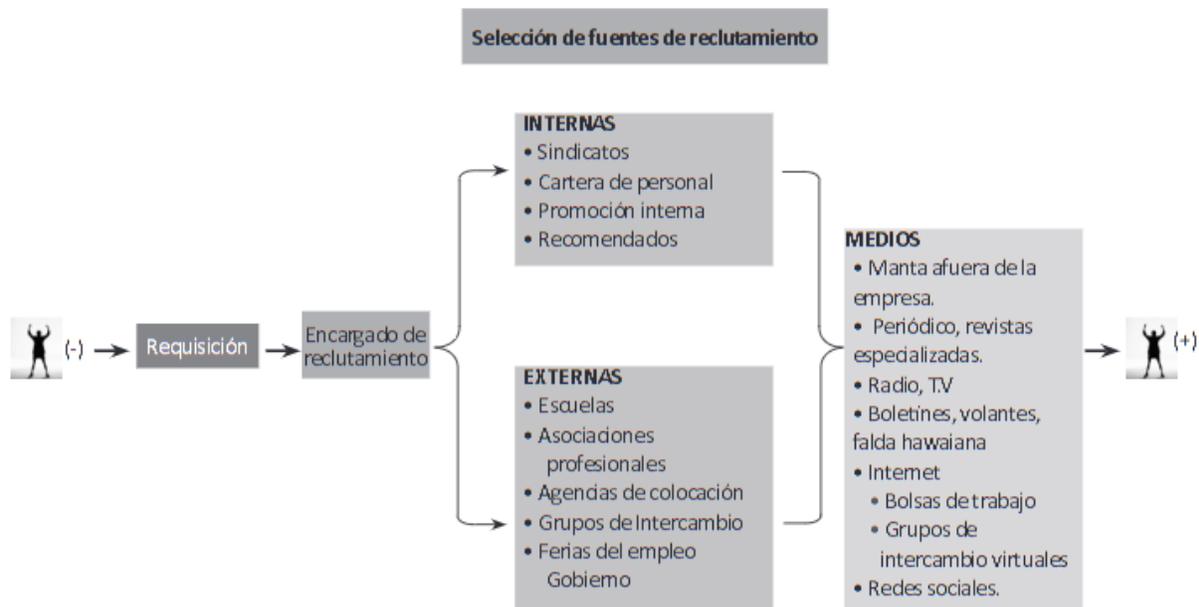


Figura 3.1 esquema de selección de Jaime Grados (2013).

De acuerdo a Chiavenato (2017) las principales técnicas de reclutamiento externo son las siguientes:

- Consulta de los archivos de candidatos: aquí se cuenta con información de candidatos que se han presentado por cuenta propia a dejar su curriculum y/o solicitud de empleo o quienes no fueron seleccionados en otros procesos.

- Recomendación de candidatos por parte de empleados de la empresa: alguno de los colaboradores de nuestra organización sugiere a algún familiar o persona conocida para ocupar el puesto vacante.
- Carteles o anuncios en la puerta de la empresa: son colocados para que las personas que transitan cerca de la organización puedan visualizar las vacantes que se tienen y si cumplen con el perfil solicitado, incorporarse a laborar ahí.
- Contacto con sindicatos y asociaciones de profesionales: Sirve como una estrategia de apoyo o esquema residual que como estrategia principal.
- Contactos con universidades, escuelas, asociaciones estudiantiles, instituciones académicas, centro de vinculación empresa-escuela: La finalidad es divulgar las oportunidades ofrecidas por la empresa.
- Conferencias y ferias de empleo en universidades y escuelas: su objetivo es promover a la empresa y crear un ambiente favorable con información sobre lo que hace la organización, sus objetivos, su estructura y las oportunidades de trabajo que ofrece.
- Convenio con otras empresas que actúan en el mismo mercado en términos de cooperación mutua: En algunos casos, esos convenios interempresariales se convierten en asociaciones de reclutamiento o departamentos de reclutamiento financiados por un grupo de empresas, que permiten mayor amplitud de acción que si actuaran de forma aislada.
- Viajes para reclutamiento en otras localidades: cuando el mercado de recursos humanos local ya está explorado, la empresa puede echar mano del reclutamiento en otras ciudades o localidades. Para esto, el personal del departamento de reclutamiento realiza viajes, se instala en algún hotel y hace promoción a través de la radio y la prensa local.

Anuncios en periódicos y revistas: El anuncio en el periódico se considera una de las técnicas de reclutamiento más eficientes para atraer candidatos, particularmente de un nivel bajo u operativo.

- Agencias de colocación o empleo: Se dedican a personal de nivel alto, medio o bajo, o a personal de ventas, bancos o mano de obra industrial. El reclutamiento por medio de agencias de colocación es uno de los más caros, si bien se compensa por los factores de tiempo y rendimiento.

- Programas de capacitación (training): Muchas empresas desarrollan programas de capacitación con el fin de reclutar, seleccionar y preparar jóvenes egresados de las universidades para que ocupen plazas a nivel gerencial o muy técnicas, después de un periodo de prácticas debidamente supervisado.

- Reclutamiento en internet: internet representa un importante canal de contacto entre organizaciones y candidatos. Los sitios web para la búsqueda de empleo se multiplican día a día. Las organizaciones apuestan a este medio para reclutar talentos y reducir los costos de los procesos de integración de recursos humanos, al mismo tiempo que amplían los horizontes de reclutamiento y les facilitan la tarea a los candidatos. Internet proporciona velocidad de información y facilidad para trabajar grandes volúmenes de datos. Permite agilidad, comodidad y economía.

Para Wayne (2010) existen herramientas de utilidad para el reclutamiento interno como:

- Anuncios y ofertas de empleo.
- Referencias de los empleados.

Así como el autor identifica herramientas para el reclutamiento interno, también lo hace para el reclutamiento externo, y las técnicas son:

- Preparatorias y escuelas vocacionales.
- Colegios comunitarios.
- Colegios y universidades.
- Competidores en el mercado laboral.
- Ex empleados.
- Desempleados.
- Personal militar.
- Empleados independientes.

### 10.7 Reclutamiento a través de las páginas Web corporativas

Este tipo de reclutamiento hace uso de su web corporativa, para Buenadicha (2015) es aquel sitio Web donde la organización proporciona normalmente información sobre sí misma (su fin social, sus productos y servicios, historia de la empresa, misión, valores, estructura organizativa e información general, entre otros contenidos).

Según Cober, Brown, & Levy, 2004 citados en Buenadicha (2015) En los sitios Web de reclutamiento las compañías pueden ofrecer informaciones más amplias que simplemente cuáles y cuántos son los puestos vacantes existentes. Gracias a estos espacios de empleo las compañías, además de publicar sus puestos vacantes, muestran un contenido estratégico para atraer a empleados potenciales.

Buenadicha (2015) nos indica las ventajas y desventajas sobre el uso de las webs corporativas:

### **Ventajas desde la perspectiva del candidato**

- Rapidez, flexibilidad y sencillez.
- Costes de solicitud del empleo.
- Información más completa sobre las vacantes.
- Valoración de empleabilidad y ajuste.
- Atractivo.

### **Ventajas desde la perspectiva de las organizaciones**

- Velocidad.
- Costes.
- Igualdad de posibilidades.
- Dimensión del mercado relevante.
- Reducción de restricciones espaciales para el mensaje de reclutamiento.
- Posibilidad de acceso a candidatos pasivos.
- Imagen.
- Control.

### **Desventajas desde la perspectiva del candidato**

- Riesgos relacionados con la privacidad.
- Discriminación frente a los no usuarios.

### **Desventajas desde la perspectiva de las organizaciones**

- Volumen de solicitudes de empleo.

- Costes de la inversión obsolescencia.
- Dificultad de reclutamiento según perfiles.

La información proporcionada por Infoempleo (2018), advierte que el cambio que se está produciendo en todas las organizaciones es inevitable, y se está acelerando a un ritmo tal que simplemente no estamos preparados para procesarlo o adaptarnos a él a la velocidad necesaria. De todos los factores que están afectando al mercado de trabajo podemos destacar tres: la disrupción tecnológica, la evolución de la pirámide poblacional y la globalización.

Utilizar la tecnología para atraer el talento que nos interesa es cada vez más frecuente, el alcance que tienen las redes sociales es a nivel internacional y con esto nos permite llegar a una infinidad de personas.

Las tareas de todas las áreas se encuentran en constantes cambios, pero aquí los más interesantes son los que se han presentado en el área de recursos humanos. Hasta hace unos años para postularse a un trabajo llevabas la solicitud de empleo o el curriculum vitae hasta las oficinas de la empresa, ahora el proceso se ha optimizado y basta con adjuntar el curriculum vitae en un correo electrónico o incorporarlo a través de la página corporativa de la empresa, con esto es suficiente para saber el interés del candidato por formar parte de dicha organización.

Por otro lado, las organizaciones que emplean las redes sociales para publicar sus vacantes podrán incorporar información del área a fin de establecer contacto posterior optimizando el proceso en cuestión. En resumen, el empleo de las redes sociales permitirá que la información relativa a la oferta laboral impacte a diferentes segmentos del mercado permitiendo una interacción entre postulantes y reclutador de manera más ágil.

### 10.8 Reclutamiento en redes sociales

Bajo el contexto de la globalización, tenemos que el reclutamiento empleando redes sociales se vuelve una tendencia que ha captado el interés tanto de empresas de pequeña envergadura como aquellas organizaciones que tienen presencia dentro y fuera de nuestras fronteras, es por ello que en este apartado se ofrece un panorama amplio en el que tanto analistas de reclutamiento como áreas de recursos humanos aprovechan las

bondades de la tecnología para aplicarlas en los diferentes procesos que tienen lugar en un área de recursos humanos y de manera particular en el área de reclutamiento y selección.

Una vez realizada la anterior precisión se ofrecen una serie de definiciones sobre el término “redes sociales” lo que nos permitirá ofrecer un contexto de este tipo de reclutamiento.

Según Ros-Martín (2009:3) citado en Hernández, L.; Liquidano, M. y Silva, M. (2014) define como servicio de red social en internet a la “plataforma web cuyo fin es la creación de comunidades en línea mediante la representación de las conexiones personales que los usuarios disponen los unos de otros. En estos servicios se puede compartir información mediante la utilización de servicios agregados de mensajería personal, microblogging, publicación de fotografías, formación de grupos de interés, etc.”.

Olivares (2014) cita en su trabajo “Reclutamiento y Selección” que las redes sociales se definen como: “lugares en internet dónde las personas publican y comparten todo tipo de información, personal y profesional con terceras personas, conocidos y absolutos desconocidos.” (Moreno, P. A. 2015).

Según las definiciones manejadas por los autores antes mencionados, considero que las redes sociales son espacios virtuales en donde todo tipo de persona puede crear un perfil y hacer uso de él para cuestiones escolares, personales y/o laborales, en donde podemos encontrar una gran cantidad de personas con gustos afines a los nuestros que incluso radiquen en otros países.

Por otra parte, ya que se definió lo que son las redes sociales, podemos darles un uso muy específico quienes estemos a cargo de la gestión del talento humano, éste es atraer personal a nuestra empresa. Como sabemos una publicación en redes sociales puede hacerse viral en todo el mundo en cuestión de segundos y de esta manera darles a conocer las vacantes que existen dentro de nuestra organización, no solo a personal

desempleado sino también a personas que estén laborando en otra organización pero que podría interesarles el puesto vacante.

### 10.9 Características

Algunas características del reclutamiento a través de las redes sociales identificadas por diversos autores son citadas por Hernández, L; Liquidano, M. & Silva, M. (2014):

- Según Mondy y Noé (2005, en Díaz, 2009:3), el reclutamiento a través del uso de internet se ha vuelto muy popular a nivel mundial.
- Méndez y García (2009:1) exponen que las personas tienen la necesidad de encontrar un empleo, y cada vez menos utilizan los medios tradicionales.
- Permiten a las organizaciones, sin importar su estructura o tamaño, llegar de una manera más ágil a los candidatos.
- Es más económico.
- Gensing-Pophal (2012:26) considera que el uso de las redes sociales permite a los profesionales en recursos humanos (RH) dirigirse específicamente a un nicho de candidatos.
- Rojas (en De Pablo, 2010:2) considera que las redes sociales propician un proceso de reclutamiento rápido, eficiente y poco costoso, afirma que “Buscar, encontrar, seleccionar y reclutar candidatos pasivos es, posiblemente, el proceso con mayor sentido dentro del complejo mercado laboral actual. Pero para hacerlo hay que cambiar tanto de metodología como de mentalidad. Es la única forma de encontrar a los mejores”.

### 10.10 Características de cada red social

En un estudio realizado por la AMIPCI llamado MKTdigital y redes sociales en México 2013, citado en Islas (2015) nueve de cada diez internautas en México son usuarios de redes sociales; y las redes sociales más utilizadas son:

- Facebook.
- Twitter.
- YouTube.
- Google+.
- LinkedIn.

Hernández, L.; Liquidano, M. & Silva, M. (2014) mencionan las siguientes características de las redes más utilizadas como:

#### **Facebook:**

- Fue fundada en 2004.
- Su misión es “dar a la gente el poder de compartir y hacer el mundo más abierto y conectado”.
- La gente hace uso de esta red social para mantenerse en contacto con amigos y familiares, para descubrir lo que está pasando en el mundo, y compartir y expresar lo que les importa.
- Permite a las personas conectarse con sus amigos, ya sea a través de un juego, una película, compartir su restaurante favorito o escuchar una canción, comentar y compartir artículos o noticias.

#### **LinkedIn:**

- Establece ser la mayor red profesional del mundo con 225 millones de usuarios en más de 200 países y territorios de todo el mundo.
- Su misión es conectar a los profesionales del mundo para ayudarles a aumentar su productividad y rendimiento.

- Al unirse a LinkedIn obtienes acceso a personas, empleos, noticias, actualizaciones e información que te ayudarán a destacar en tu campo profesional.
- El principal servicio que ofrece es la solución en reclutamiento de talento humano, por lo que se ofrece como una herramienta potente, que permite ampliar las búsquedas más allá de las conexiones que el reclutador posea, para acceder a toda la red LinkedIn y a los 225 millones de usuarios con los que se cuenta.
- Contempla el uso de poderosos filtros que ayudan a concentrarse en los candidatos ideales inmediatamente, sin necesidad de dedicar tiempo a aquellos que no cubren de manera predeterminada el perfil establecido.

Moreno, P. A. (2015) menciona características sobre redes sociales como:

### **Facebook**

- Fue creada el 4 de febrero de 2004 por Mark Zuckerberg y junto a Eduardo Saverin, Chris Hughes y Dustin Moskovitz en Cambridge, Massachusetts, Estados Unidos.
- Salió a bolsa el 18 de mayo de 2012.
- Es de gran utilidad social ya que ayuda a las personas a comunicarse más eficazmente con sus amigos, familiares y compañeros de trabajo.
- La compañía desarrolla tecnologías que facilitan el intercambio de información a través del gráfico social, el mapa digital de las conexiones que existen entre las personas en el mundo real.
- Cualquier persona puede registrarse e interactuar con la gente que conoce en un entorno de confianza.
- Forma parte de la vida de millones de personas en todo el mundo • Su misión es hacer que las personas puedan compartir y hacer del mundo un lugar más abierto y conectado LinkedIn.
- Fue creada en el 2002 por su cofundador, y se lanzó oficialmente el 5 de mayo de 2003
- La sede central está en California (EEUU).
- La empresa salió a bolsa el 19 de mayo de 2011.

- El número de usuarios supera los 300 millones y está presente en más de 200 países.
- Su misión es “conectar a los profesionales del mundo para ayudarles a aumentar su productividad y rendimiento.”
- Es una empresa pública y cuenta con un modelo de negocio diversificado e ingresos provenientes de suscripciones de usuarios, publicidad y soluciones para selección de personal

### **Twitter**

- Fundada el 21 de marzo de 2006, San Francisco (EEUU) por Evan Williams, Noah Glass, Jack Dorsey, Biz Stone.
- Te permite crear y compartir ideas e información al instante a través de mensajes cortos de un máximo de 140 caracteres e incluir en ellos fotos y los famosos “hashtags” que son etiquetas precedidas del símbolo # que permiten destacar lo importante del contenido.
- Tiene 288 millones de usuarios activos mensualmente y se envían 500 millones de Tweets diariamente.

Informe (2018) Talento conectado da a conocer datos muy concretos sobre la utilización de las redes sociales tales como:

- Lo que más atrae la atención de los usuarios en los perfiles de las empresas en redes sociales son las ofertas de empleo.
- Tres de cada cuatro usuarios siguen a alguna marca/empresa desde sus cuentas en redes sociales.
- Los objetivos que persiguen los usuarios que utilizan sus redes sociales con fines profesionales (34%) son, principalmente, mostrar o enviar su CV (75%), estar al día de las novedades que se producen en su ámbito profesional (63%).
- La primera opción a la que recurren los candidatos cuando están en búsqueda activa de trabajo son los portales web de empleo.
- El 88% de los usuarios utilizan las redes sociales para buscar empleo, consolidando su papel como una de las herramientas habituales para la búsqueda de trabajo.

- Las redes sociales más utilizadas en la búsqueda de empleo son LinkedIn (55%) y Facebook (54%).
- El 64% de los candidatos consultan sus redes sociales todos los días para y cuando están buscando nuevas oportunidades laborales.
- El teléfono móvil es el dispositivo más utilizado por los candidatos para buscar empleo.
- Las empresas logran hacer más visible el uso de sus redes sociales como canal de intermediación laboral.

### **10.11 Como reclutar en redes sociales**

En este rubro se ofrecen lineamientos generales de las principales redes sociales para dar a conocer cómo se recluta en las distintas redes sociales. En este ejercicio y como en el resto del contenido de este trabajo daremos cuenta de redes sociales tales como Facebook, LinkedIn y Twitter por lo que a continuación se dan a conocer algunas recomendaciones de como reclutar personal a través de estas redes sociales.

#### **Facebook**

- 1.- Crear un buen perfil: lo más completo y profesional posible. Es básico tenerlo trabajado si queremos ganar credibilidad y contactos de calidad.
- 2.- Gestionar correctamente tu página e interactuar: Relaciónate con tus fans, seguidores y potenciales candidatos dándoles contenido que les sea interesante y resolviendo sus inquietudes.
- 3.- Difundir tus vacantes de empleo: Anima también a tus empleados a compartir las nuevas posiciones de empleo con sus amigos de las redes sociales.
- 4.- Construir tu audiencia en las redes sociales y escoger aquellas que sean más afines para tu público: Atraerás a nuevos candidatos y los empleados se sentirán más cercanos a la empresa motivando así su participación e implicación.

Para publicar vacantes en tu muro de Facebook Talent Clue nos sugiere algunos pasos sencillos, como son:

- 1.- Adjuntar una imagen a la publicación de la oferta: ayudara a destacar la publicación.
- 2.- Crear un álbum de ofertas: todas las personas podrán ver la cantidad de vacantes que existen en la empresa de forma más simple.
- 3.- Fijar la oferta en la parte superior tu muro: colocarla si se pretende destacar la vacante y con ello darle mayor visibilidad.
- 4.- Elegir la oferta como imagen de portada: forma más grande para destacar una imagen en el perfil.
- 5.- Utilizar vídeos: mostrar las oficinas, explicar beneficios de laborar ahí.

## **LinkedIn**

Para reclutar a través de LinkedIn, red social considerada mundialmente con muchos perfiles profesionales, Talent Clue nos sugiere tomar en cuenta lo siguiente:

- Perfil: tiene que ser profesional y completo.

Dentro del perfil se encuentran:

- 1.- Fotografía: La imagen que mostramos es lo primero que se ve de nuestro perfil, si tenemos foto las posibilidades de aumentar nuestra red de contactos es mayor; recomiendan mostrarse de una manera formal.
- 2.- Cabecera: debe contener nuestro nombre, cargo y una pequeña descripción, facilitará que si algún candidato está buscando empleo decida contactar con nosotros.
- 3.- Experiencia: En este apartado colocar experiencia laboral y estudios que hemos realizado, recomiendan colocar experiencias laborales que muestren metas y logros alcanzados.
- 4.- Referencias: Tener referencias de compañeros y/o jefes de cómo somos en el ámbito profesional enriquecerá nuestro perfil.
- 5.- Validación de conocimientos: en el resumimos nuestras aptitudes en forma de keywords para que nuestros contactos confirmen que son ciertas.

6.- Grupos: Pertener y participar en grupos es muy importante, además de mantenernos al día de las noticias y publicaciones de nuestro sector son una excelente manera de dar visibilidad a nuestro perfil, facilitando también la búsqueda de candidatos.

- Búsqueda de candidatos

1.- Formas gratuitas de entrar en contacto con candidatos: LinkedIn nos permite acceder a los contactos directos de las personas de nuestra red mientras más contactos tengas no deberás pagar por versiones Premium.

2.- Cómo encontrar candidatos: Para encontrar candidatos, LinkedIn ofrece una herramienta con la que realizar búsquedas segmentadas por sectores, países, cargos... Este buscador también permite realizar consultas mediante keywords o palabras clave para el puesto que deseamos cubrir.

3.- Exponer nuestra oferta de empleo de forma gratuita: publicar nuestras ofertas en los grupos a los que pertenecemos, en página de la empresa en LinkedIn y publicarla como una actualización de nuestro perfil.

- Formas de pago para entrar en contacto con candidatos en función de nuestras necesidades:

1.- LinkedIn recruiter ofrece:

- Inmail, un servicio que permite contactar con cualquier candidato sin que previamente nos haya aceptado como contacto.

- Búsqueda avanzada. El buscador avanzado de LinkedIn ofrece mayores posibilidades de búsqueda y segmentación.

- Posibilidad de ver los perfiles completos de personas que no tenemos como contacto.

2.- Jobs network: opción más adecuada para empresas que quieran publicar ofertas de trabajo, hará que nuestra oferta sea visible para los perfiles que más se ajustan a nuestras necesidades.

3.- Career pages: LinkedIn ofrece la opción de mejorar la página de empresa para publicar anuncios de empleo, destacar empleados y promocionar la imagen corporativa.

- Página de empresa.

1.- Página principal: incluye la descripción de nuestra empresa y ofrece la posibilidad de insertar un banner con él que podemos mostrar nuestra imagen de marca, anunciar un próximo lanzamiento, promocionar nuestras redes sociales, entre otras cosas.

2.- Publicar contenido: Es clave que este contenido no sea publicitario sino divulgativo y satisfaga necesidades de nuestros seguidores y potenciales candidatos.

3.- Información: aquí se muestran las personas que trabajan o han trabajado con nosotros y tienen su perfil enlazado a nuestra página de empresa. Tenemos que animar a nuestros trabajadores y compañeros a utilizar esta página en su perfil y a recomendar nuestras actualizaciones.

## **Twitter**

Twitter utiliza un lenguaje muy particular, algunos términos utilizados en esta red social son:

Avatar: imagen que publicas en tu perfil de Twitter.

Bio: pequeña descripción de la cuenta.

Tweet: Publicación de un usuario de Twitter, máximo debe contener 140 caracteres

Retweet (RT): acción de reenviar el tweet de otra cuenta a tus seguidores.

Followings: cuentas de Twitter que sigues.

Followers: personas que te siguen.

Menciones (@+nombre de usuario): Hablar o responder a un usuario.

TL (TimeLine): espacio donde revisas los tweets de las personas que sigues.

Trending Topics (TT): temas más comentados del momento.

Hashtag (#+palabra): Se utiliza para marcar palabras clave o temas claves en un tweet.

Para reclutar en Twitter según la experiencia de Talent Clue debemos llevar a cabo las siguientes acciones:

1.- Publicación de ofertas: ofrecen ventajas a la hora de difundir ofertas de empleo por este canal, permitiendo que las vacantes sean vistas por todos nuestros followers y también por las personas que estén buscando información con el hashtag usado, sean seguidores nuestros o no. Además, si alguno de nuestros seguidores nos hace RT de la oferta, ésta se difundirá entre todos sus seguidores.

2.- Búsqueda de candidatos pasivos: Twitter dispone de un buscador que permite encontrar posibles candidatos entre sus usuarios. También nos permite buscar más información sobre un candidato en concreto.

3.- Mejorar nuestro employer branding: si trabajamos correctamente nuestra bio, los contenidos que publicamos y las conversaciones en que participamos, nos ganaremos el reconocimiento de nuestros followers como una empresa que se preocupa por sus trabajadores y sus seguidores, y crearemos una imagen de compañía ideal para trabajar.

Si queremos publicar alguna oferta a través de Twitter Talent Clue nos recomienda que tomemos en cuenta lo siguiente:

- Para publicar solo disponemos de 140 caracteres y el contenido del tweet tiene que dividirse en tres partes:

1. El texto de la oferta: se empieza escribiendo el título de la posición, siendo concretos en las características, ya que tenemos un número de caracteres limitado. También es recomendable usar las keywords que nuestros candidatos buscan para cada tipo de oferta.

2. Link de la oferta: Es donde los candidatos pulsarán para ampliar información sobre nuestra oferta. Es muy importante que este link enlace directamente con la oferta descrita.
3. Los hashtags: Es una de las herramientas que más nos puede facilitar la labor. Tienen que aparecer en todos los tweets que hagamos, ya que así conseguiremos una mayor segmentación de la oferta. El hashtag por excelencia es #empleo.

- Nos recomiendan programar nuestros tweets para que se distribuyan a lo largo del día, nos podemos apoyar de las herramientas como Hootsuite.

- Una sugerencia en general es publicar entre las 8 de la mañana y las 9 de la noche.

Twitter es una red social a través de la cual se puede buscar candidatos, así como evaluarlo, Talent Clue nos dice de qué manera podemos realizarlo:

1.- Valorando la capacidad de liderazgo de esa persona: tener un alto número de Seguidores/Seguidos quiere decir que es una cuenta destacada del segmento, ya que en Twitter sólo se consiguen followers publicando contenido interesante (a no ser que se trate de un personaje público).

2.- Observando los tweets que publica y los enlaces que comparte sabremos si es una persona que está atenta a las novedades del sector; también nos darán pistas sobre sus intereses personales.

3.- Buscando un hashtag en concreto y observando que cuentas hay en el apartado destacado: es probable que estemos ante personas relevantes en ese segmento y candidatos potenciales para nuestras ofertas.

\*Esta información es retomada de Talen Clue empresa europea encargada de optimizar el reclutamiento vía internet a través de su software.

### **3.3.5 Ventajas y desventajas sobre el uso de redes sociales**

Las redes sociales se han ido implementando en las empresas para ocuparse de manera regular en la atracción de talento. A continuación, se presentan ventajas y desventajas con las que nos podemos encontrar mientras hacemos uso de las redes sociales como herramienta en el proceso de reclutamiento de personal.

González (2005) citado en García, C. P; Gatica, B. M; Cruz, S. E; Luis, G. K; Vargas, H. R; Hernández, G. J; Ramos, V. V. & Macías, D. D. (2016) nos da a conocer ventajas y desventajas del uso de redes sociales en los procesos de reclutamiento.

#### **Ventajas**

- Permiten segmentar el público objetivo al que va dirigida la oferta laboral.
- Los medios sociales amplían el acceso a un enorme grupo de candidatos.
- Existe disponibilidad de la oferta de trabajo de manera ilimitada.
- Son de amplio alcance, ya que permiten reclutar personal de cualquier parte del mundo.
- Permiten disminuir los costos.
- Disponen de mayor información para los candidatos.
- Facilitan el proceso, ya que se procesa la información de manera electrónica.
- Mantiene la base de datos sobre candidatos potenciales para futuros procesos de contratación.
- Permiten la consulta eficaz, ya que en el momento deseado se puede acceder al sistema de ofertas laborales.
- Forman parte de las funciones estratégicas de RRHH.
- Permiten el acceso a candidatos activos y pasivos.
- Rapidez para cubrir las vacantes ya que se automatizan las tareas y no hay resguardo de demasiado papeleo.

## **Desventajas**

- Saturación de candidaturas, generando gran cantidad de demanda de empleo.
- Pérdida de contacto humano.
- Algunos sitios de empleo no son tan eficientes para el filtrado de candidatos, dificultando la tarea para el seleccionador.
- No todos tienen la posibilidad de acceso, ya que algunas personas no poseen o no conocen el manejo de las herramientas tecnológicas.
- Falta de confiabilidad en el uso de los datos.
- Muchos de los candidatos no poseen el perfil deseado.
- Limitaciones de las propias redes, ya sea por escasez, cobertura o mal funcionamiento.
- Algunos de los formatos que ofrecen los websites especializados son incompletos o desorganizados, complicando la tarea de selección.

### 10.12 Selección de personal tradicional

Este tipo de selección se sigue manteniendo vigente en las empresas.

Para autores como (Werther y Davis, 2008) citados en García (2016) El proceso de selección beneficia a una empresa al tener menos rotación de personal, menos ausentismo y un estado de ánimo más alto, a la vez que la persona tiene una mayor satisfacción en el trabajo.

Sus etapas son:

- a) Evaluación del currículum.
- b) Evaluación de candidatos.
- c) Entrevistas.
- d) Exámenes psicológicos y de salud.
- e) Valoración general.
- f) Elección del candidato idóneo.

### 10.13 Selección de personal por competencias

Según Alles (2006) La selección será la etapa donde ya con un número menor de postulaciones, el especialista en recursos humanos o capital humano se abocará a detectar a aquellos que tendrán un desempeño exitoso, a través de la evaluación de competencias, y a indagar sobre sus motivaciones.

Para Alles (2006) la competencia hace referencia a las características de personalidad y comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Cada puesto de trabajo puede tener diferentes características en empresas y/o mercados diferentes.

Siguiendo con el proceso de la autora, ella nos brinda 20 pasos de una selección, como lo muestra la tabla 2.3 técnicas de selección de personal:



Tabla 2.3 Técnicas de selección de personal.

Una vez que se cuenta con la información de los puestos vacantes y el tipo de selección que se llevara a cabo, el paso siguiente es elegir las técnicas de selección convenientes para escoger a los candidatos adecuados. Las técnicas de selección se clasifican de la siguiente manera:

### 1.- Entrevista de selección.

- Técnica de selección más común en las empresas grandes, medianas y pequeñas.
- Es la que mayor influencia tiene en la decisión final respecto del candidato.
- Proceso de comunicación entre dos o más personas que interactúan. Por un lado, el entrevistador o entrevistadores y, por el otro, el entrevistado o entrevistados.
- Al entrevistado o candidato se le aplican determinados estímulos para verificar sus reacciones y establecer así las posibles relaciones de causa y efecto o verificar su comportamiento ante situaciones concretas.

### 2.- Pruebas o exámenes de conocimientos o habilidades.

- Son instrumentos objetivos para evaluar los conocimientos y habilidades adquiridos a través del estudio, la práctica o el ejercicio.
- Buscan medir el grado de conocimiento profesional o técnico que exige el puesto o el grado de capacidad o habilidad para ciertas tareas.
- Hay diversas pruebas de conocimientos y capacidades, razón por la que se acostumbra a clasificarlas de acuerdo con el método (orales, escritas y de realización), el área (generales y específicas) o la forma (tradicionales, objetivas y mixtas).

### 3.- Test psicológicos.

- El test es una medida de desempeño o de realización por medio de operaciones mentales o manuales, de elecciones o de lápiz y papel.
- Se utiliza para conocer mejor a las personas en decisiones de empleo, en orientación profesional, evaluación profesional, diagnóstico de personalidad, etc.
- Constituyen una medida objetiva y estandarizada de modelos de conducta.

- Su función es analizar modelos de comportamientos humano en condiciones estandarizadas y compararlos con estándares de investigaciones estadísticas.
- Se enfocan sobre todo en las aptitudes, con objeto de generalizar y prever el comportamiento en determinado tipo de trabajo.
- Se basan en las diferencias individuales, sean físicas o de personalidad.
- Se enfocan en las aptitudes individuales (la aptitud es la habilidad en estado latente o potencial que se desarrolla o no por medio del ejercicio y la práctica).

#### 4.- Test de personalidad.

- Sirven para analizar los distintos rasgos de la personalidad, sean determinados por el carácter (adquiridos o fenotípicos) o por el temperamento (innatos o genotípicos).
- Son genéricos cuando revelan rasgos generales de la personalidad, y reciben el nombre de psicodiagnósticos. A esta categoría pertenecen los llamados test expresivos y los llamados tests proyectivos.
- Se les llama específicos cuando investigan rasgos o aspectos determinados de la personalidad, como equilibrio emocional, frustraciones, intereses, motivación, etc. A esta categoría pertenecen los inventarios de intereses, de motivación y de frustración.
- Tanto la aplicación como la interpretación de los tests de personalidad exigen la participación de un psicólogo.

#### 5.- Técnicas de simulación.

- Pasan del estudio individual y aislado al estudio en grupo, y del método exclusivamente verbal o de realización a la acción social.
- Su punto de partida es el drama que significa reconstruir en un escenario en el momento presente, en el aquí y el ahora, el acontecimiento que se pretende estudiar y analizar de la manera más cercana a la realidad.
- Son en esencia técnicas dinámicas de grupo.
- La principal técnica de simulación es el psicodrama.

## 11. (fundamentos teóricos) control de cotizaciones y licitaciones

El concepto de costo tiene diferentes significados por cuanto esa en función de sus estructura y aplicación. Así en la obra del Dr. Justo Franco Falcón denominada “Costos para la toma de Decisiones” propone la definición de costos por diversos especialistas, a mencionar:

Una definición basada en la estructura de Materia Prima Directa, Mano de Obra Directa y Costos Indirectos de fabricación, es la de Edward Menesby, “el costo se define como la medición en términos monetarios, de la cantidad de recursos usados para algún propósito u objetivo, tal como un producto comercial ofrecido para la venta general o un proyecto de construcción. Los recursos emplean materia prima, materiales de empaque. Horas de mano de obra trabajada, prestaciones, personal salariado de apoyo, suministros y servicios comprados y capital atado en inventario, terrenos edificios y equipo”.

Esta es una definición de costos relacionada directamente con el proceso industrial, pero también, aunque tangencialmente se refiere a los costos comerciales o de servicios que fundamentalmente tienen como estructura los desembolsos de Remuneraciones, bienes, Servicios, Intereses. C. Ferguson y J. Gould, definen al costo como “un aspecto de la actividad económica, para el empresario individual esto implica sus obligaciones de hacer pagos en efectivo, para el conjunto de la sociedad, el costo representa los recursos que deben sacrificarse para obtener un bien dado”.

### 11.1 Costo de Inversión

Es el costo de un bien, que constituye el conjunto de esfuerzos y recursos invertidos con el fin de producir algo útil; la inversión está representada en: tiempo, esfuerzo o sacrificio, y recursos o capitales. La producción de un bien requiere un conjunto de factores integrales que son:

- a) Cierta clase de materiales.
- b) Un número de horas de trabajo-hombre, remunerables.
- c) Maquinaria, herramientas, etc. Y un lugar adecuado en la cual se lleve a cabo la producción.

Estos factores pueden ser físicos o de otra naturaleza, pero su denominador común será en dinero, que intervienen en la producción.

### 11.2 Costo de desplazamiento o de sustitución

En la moderna teoría económica el costo significa desplazamiento de alternativas, o sea que el costo de una cosa es el de aquella otra cosa que fue escogida en su lugar. Si se eligió algo, su costo estará representado por lo que ha sido sacrificado o desplazado para obtenerlo. Constantemente el sujeto está tomando decisiones frente a varias alternativas; por ejemplo, cuando un estudiante se decide por la carrera de contador público, en lugar de filosofía, entonces el no ser filósofo, es el costo de la carrera de contador.

### 11.3 Definición de los Costos

Definir costos resulta un verdadero problema, no se encuentra la verdadera acepción de la palabra, se interpreta a los costos como un conjunto de valores gastados por una empresa para llegar a la venta de un producto, de una mercancía, de un trabajo, de un servicio. Luego decide también que el costo es un conjunto de gastos efectivamente soportados y variadamente reunidos en un ordenado grupo o conjunto, y la palabra costo se sustituye con frecuencia sin distinción de significado por la palabra "gasto".

### 11.3 principales fines del costo y su importancia

Entre sus fines tenemos:

- Analiza Todas las actividades que han ocurrido en obtener algo.
- Da la información exacta y oportuna a la gerencia.
- La información, sirve para una toma de decisiones, lo cual lleva a hacer cambios en la política de la empresa.

Su importancia radica en:

- Permite determinar el desembolso que ha efectuado la empresa al adquirir una mercadería, producir un producto, realizar algún servicio.
- Permite determinar el costo del servicio que se va a brindar.
- Permite determinar el valor de venta, del producto o servicio que se va ofertar porque deduciendo su costo respectivo, determinamos la utilidad o pérdida respectiva.

### 11.4 costos estratégicos

Es la utilización de los costos en forma eficiente y eficaz por parte de la gerencia de la empresa.

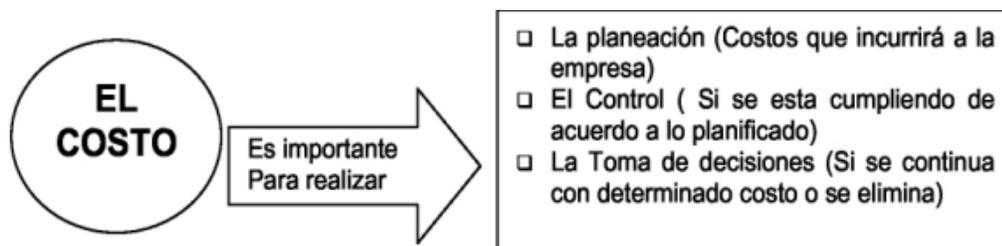


Tabla 2.4 la importancia del costo.

### 11.5 clasificación de los costos según su importancia en la toma de decisiones

Esta clasificación nos permitirá reconocer a segmentar las partidas relevantes e irrelevantes en la toma de decisiones.

**COSTOS RELEVANTES.** - So aquellos que se modifican o cambian dependiendo de la opción que se adopte; también se les conoce como costos diferenciales. Por ejemplo, cuando solicitan a la empresa, la fabricación de un producto determinado que tiene características especiales habiendo capacidad ociosa; en este caso los únicos costos que cambian si aceptamos elaborar dicho producto, son el consumo de materia prima, suministros diversos, horas extras, fletes, etc. Los salarios en base a jornales, la depreciación de la maquinaria permanece constantes, por lo que los primeros son relevantes, y en el segundo caso son irrelevantes para tomar decisión de fabricar dicho producto.

**COSTOS IRREVLEVANTES.** - (costo hundido) Son aquellos costos que permanecen inalterables, sin importar el curso de acción elegido. Es decir, costos que se incurrieron en el pasado, y que se repetirán exactamente en el futuro. Ejemplo: Sueldo pagado S/. 1,000 y que seguirá pagando la empresa en forma mensual.

## CAPITULO IV: DESARROLLO

### 12. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas

#### Cronograma de actividades

Al iniciar el desarrollo del proyecto una vez identificado el o los problemas, se da seguimiento a las siguientes actividades que muestran en el cronograma (ver tabla 4.1) que fueron claves en la solución de llevar a cabo el desarrollo del proyecto.

Actividades	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
1. Investigación de las actividades que realiza cada área para brindar servicio solicitado por el cliente.						
2. Recabar información de empleados activos junto con habilidades y cursos tomados por los mismos						
3. Analizar / proponer pasos faltantes para el correcto reclutamiento del personal.						
4. Elaboración e impartición de cursos faltantes para la preparación del personal.						
5. Implementación de los puntos propuestos para el correcto reclutamiento.						
6. Recabar información del proceso de elaboración de cotizaciones y licitaciones.						
7. Elaboración de diagrama de flujo y presentación del mismo con gerencia.						
8. Implementación – documentación del diagrama en la empresa y capacitación del mismo.						
9. Revisión de actividades implementadas en la empresa por gerencia.						
10. Correcciones hechas por gerencia						
11. Entrega de proyecto final al tecnológico autorizado por la empresa.						

Figura 4.1 cronograma de actividades.

1. Investigación de las actividades que realiza cada área para brindar servicio solicitado por el cliente.

La primera actividad a desarrollar en este proyecto fue la investigación de las actividades que se realiza en cada área, para ello me apoye de documento de Excel que cuenta la empresa que lleva por nombre “catálogo licitación 2021” (ver figura 4.2 catalogo licitación 2021) para tener noción de los tipos de servicios que realizan y las actividades que conlleva cada una de ellas.

No	Clave	Description
	RESUMEN	Resumen de bajadas de servicios (NUEVAS, DEMANTELAMIENTO Y REUBICACION).
1	Pie Serv	Pie de servicios para uso general.
2	127V – 15A	Bajada electrica a 127 V con capacidad hasta de 15 Amperes.
3	220/460V – 30A	Bajada electrica a 220 V con capacidad hasta de 30 Amperes.
4	220/460 V - 50A	Bajada electrica para 220 V o 460 V con capacidad hasta de 50 Amperes.
5	220/460 V - 75A	Bajada electrica para 220 V o 460 V con capacidad hasta de 75 Amperes.
6	220/460 V - 100A	Bajada electrica para 220 V o 460 V con capacidad hasta de 100 Amperes.
7	LTG-MANT	Servicios de mantenimineto a luminarios.
8	Tierra	Bajada para conexion a Tierra Fisica (grounding).
9	IT	Bajada cableado de Vozy Datos.
10	CDA - 0.50"	Bajada de Aire Comprimido a 80 pisp de manguera de 1/2".
11	CDA - 0.75"	Bajada de Aire Comprimido a 80 pisp de manguera de 3/4".
12	CDA - 1.00"	Bajada de Aire Comprimido a 80 pisp en tubo de A.C. de 1.00".
13	VAC - 0.75"	Bajada de Vacio en manguera de 3/4".
14	SFW - 0.50"	Bajada de agua suavizada en manguera de 1/2".
15	COW - 0.50"	Bajada de agua de enfriamiento en manguera de 1/2".
16	CHW - 0.50"	Bajada de agua de helada en manguera de 1/2".
17	CDA-HP-0.375"	Bajada de aire comprimido a alta presion (<350 Bar).
18	CDA-HP-0.500"	Ramal secundario de aire comprimido a alta presion (<350 Bar).
19	HE-0.375"	Bajada de Helio comprimido a alta presion (<100 Bar).
20	CO2-0.500"	Bajada de Bioxido de Carbono comprimido a alta presion (<100 Bar).
21	N2-Ar - 0.50"	Bajada de Nitrogeno o Argon Comprimido a 100 pisp de manguera de 1/2".
22	N2 - 0.75"	Bajada de Nitrogeno Gaseoso en tuberia de Cobre de 3/4".
23	EXH-AC-4"	Bajada de Extraccion en Acero al Carbon de 4".
24	EXH-AC-6"	Bajada de Extraccion en Acero al Carbon de 6".
25	EXH-AC-8"	Bajada de Extraccion en Acero al Carbon de 8".
26	EXH-AC-10"	Bajada de Extraccion en Acero al Carbon de 10".
27	EXH-AC-12"	Bajada de Extracción en Acero al Carbon de 12".
28	EXH-AC-24"	Ramal de Extracción en Acero al Carbon de 24".
29	EXH-GAL-4"	Bajada de Extraccion en Lamina Galvanizada de 4".
30	EXH-GAL-6"	Bajada de Extraccion en Lamina Galvanizada de 6".
31	EXH-GAL-8"	Bajada de Extraccion en Lamina Galvanizada de 8".
32	EXH-GAL-10"	Bajada de Extraccion en Lamina Galvanizada de 10".
33	EXH-GAL-12"	Bajada de Extraccion en Lamina Galvanizada de 12".
34	PERS-COW	Personal por administracion para Mantenimiento a Torres de enfriamiento.

Figura 4.2 catalogo licitación 2021

2. Recabar información de empleados activos junto con habilidades y cursos tomados por los mismos.

El principal objetivo de esta actividad es tener con claridad las habilidades / funciones que desempeña cada empleado de la empresa y que cursos han tomado para llegar a ello. Se implementa archivo de Excel que llevara por nombre “PERSONAL ACTIVO” ” (ver figura 4.3 personal activo).

CORPORACION ELECTRICA INDUSTRIAL DE AGUASCALIENTES, S.A DE C.V			
PERSONAL ACTIVO			
	PUESTO	EMPLEADO	HABILIDADES / CONOCIMIENTOS
1			
2			
3			
4			
5			*

Figura 4.3 personal activo

### 3. Analizar / proponer pasos faltantes para el correcto reclutamiento del personal.

La empresa cuenta con un documento que lleva por nombre “habilidades y conocimientos personal CEI” (ver figura 4.4 habilidades y conocimientos personal CEI) que contiene varios puntos que tomaba como base para la contratación de su personal.



Figura 4.4 habilidades y conocimientos personal CEI

Se revisa, se analiza y se detecta que está incompleto, no es un documento de apoyo para el reclutamiento de personal, por ello se propone reestructurar y complementar el manual de reclutamiento. Además de documentar dicho archivo e implementarlo en el área de recursos humanos.

4. Elaboración e impartición de cursos faltantes para la preparación del personal.

En esta actividad se realizó el estudio de los cursos indispensables para poder ingresar a sus lugares de trabajo y desarrollo de sus actividades laborales, el cual fue básico, pero importante. El principal objetivo de este estudio es tener en claro los cursos necesarios para el cumplimiento total. (ver tabla 4.5 cursos CEI)

CURSOS	CURSOS LABORALES
ISO 14001	MANEJO DE MONTACARGAS
OHSAS 45001	CORTE Y SOLDADURA
PELIGROS Y RIESGOS	TRABAJO EN ALTURA
EVACUACIONES / PUNTOS DE REUNION	ELECTRICIDAD
POLITICA DE LA EMPRESA	
REGLAMENTOS	
PERMISOS DE TRABJO (LLENADO)	
SEGREGACION DE RESIDUOS	
USO DE GAFETE 7 REPOSICION	
COVID 19	

Figura 4.5 cursos CEI

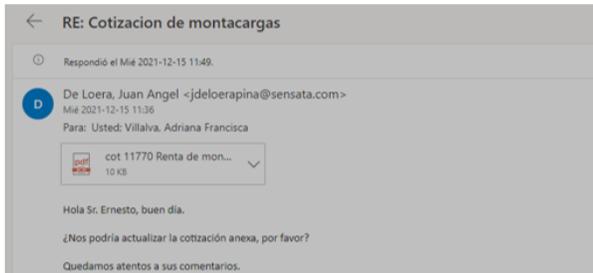
5. Implementación de los puntos propuestos para el correcto reclutamiento.

Se elabora manual del sistema de reclutamiento del personal con la información faltante detectada en la revisión del punto #3 (Analizar / proponer pasos faltantes para el correcto reclutamiento del personal).

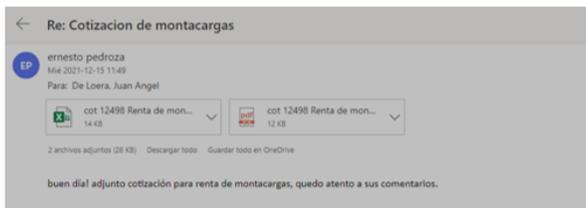
## 6. Recabar información del proceso de elaboración de cotizaciones y licitaciones.

El procedimiento actual para la realización de cotizaciones a los clientes, es de la siguiente forma:

1. Se solicita por parte de nuestros clientes actualización de alguna cotización o se solicita nuevo requerimiento para su cotización.

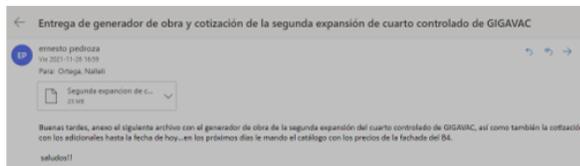


2. Empresa Corporación Eléctrica Industrial de Aguascalientes, S. A de C.V, recibe solicitud y se contesta en un lapso de 96 hrs (4 días).

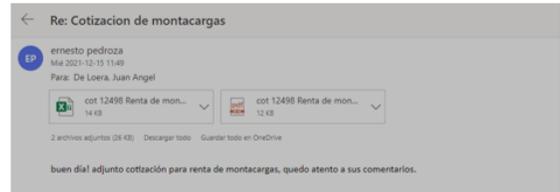


5. Después de confirmada la PO, la empresa empieza con los servicios solicitados en el lapso acordado con el cliente mediante la confirmación de PO o vía correo.

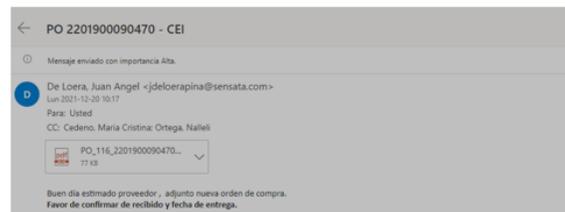
6. Después de terminado el servicio, Corporación Eléctrica Industrial de Aguascalientes, S. A de C.V revisa lo realizado y verifica si se realizó algo adicional a lo solicitado, de ser así se actualiza nuevamente la cotización anexando lo adicional realizado para que sea contemplado al momento del pago.



3. Se reenvía cotización actualizada / elaborada con los precios actuales del mercado a la persona que solicita dicha cotización.



4. espera Corporación Eléctrica Industrial de Aguascalientes, S. A de C.V La confirmación / aprobación de cotización por parte del cliente (genera PO) para llevar acabo el servicio cotizado.

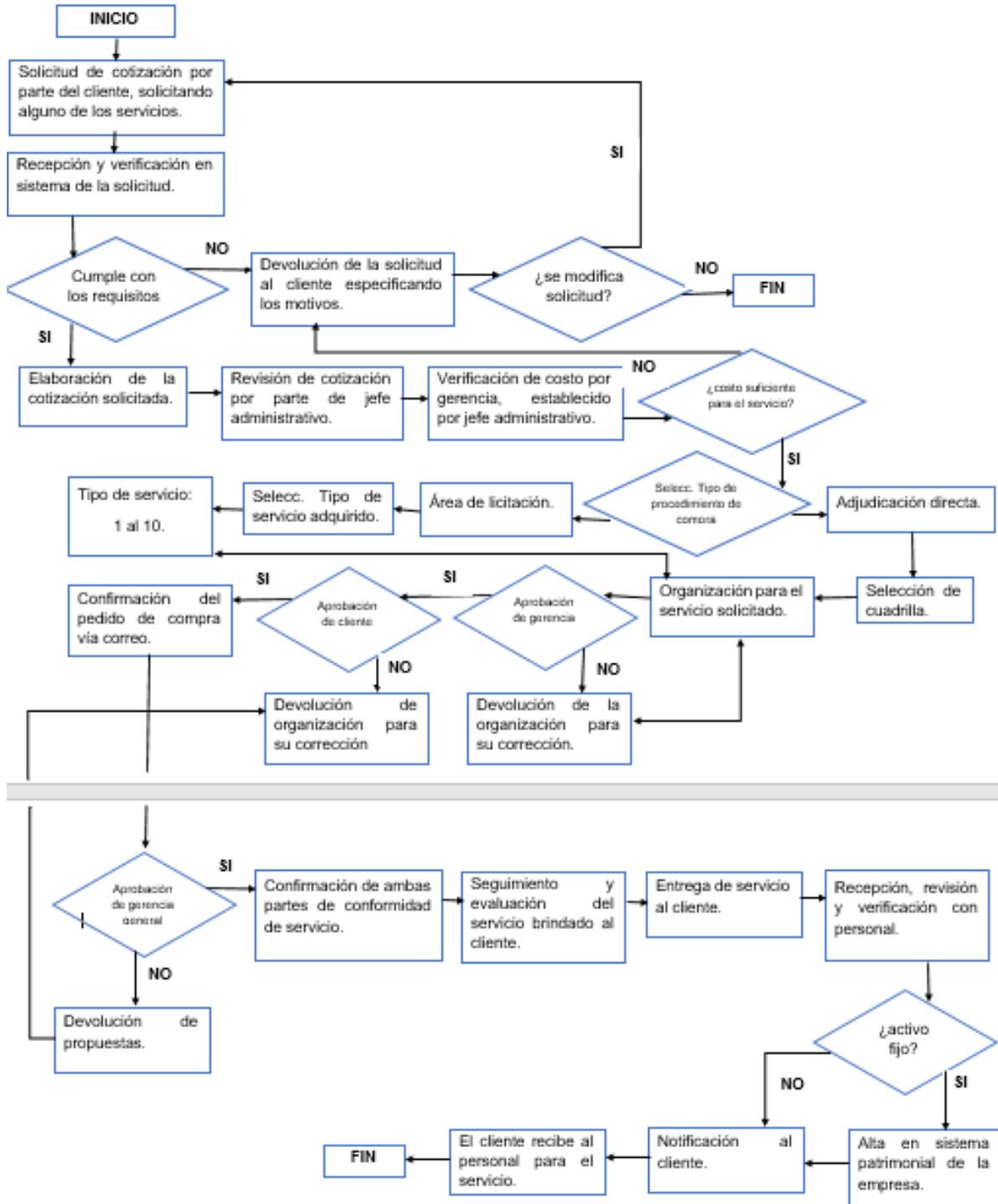


7. Se espera la confirmación de los adicionales por parte del cliente. Para generar la PO final y generar nuevo pago a Corporación Eléctrica Industrial de Aguascalientes, S. A de C.V.

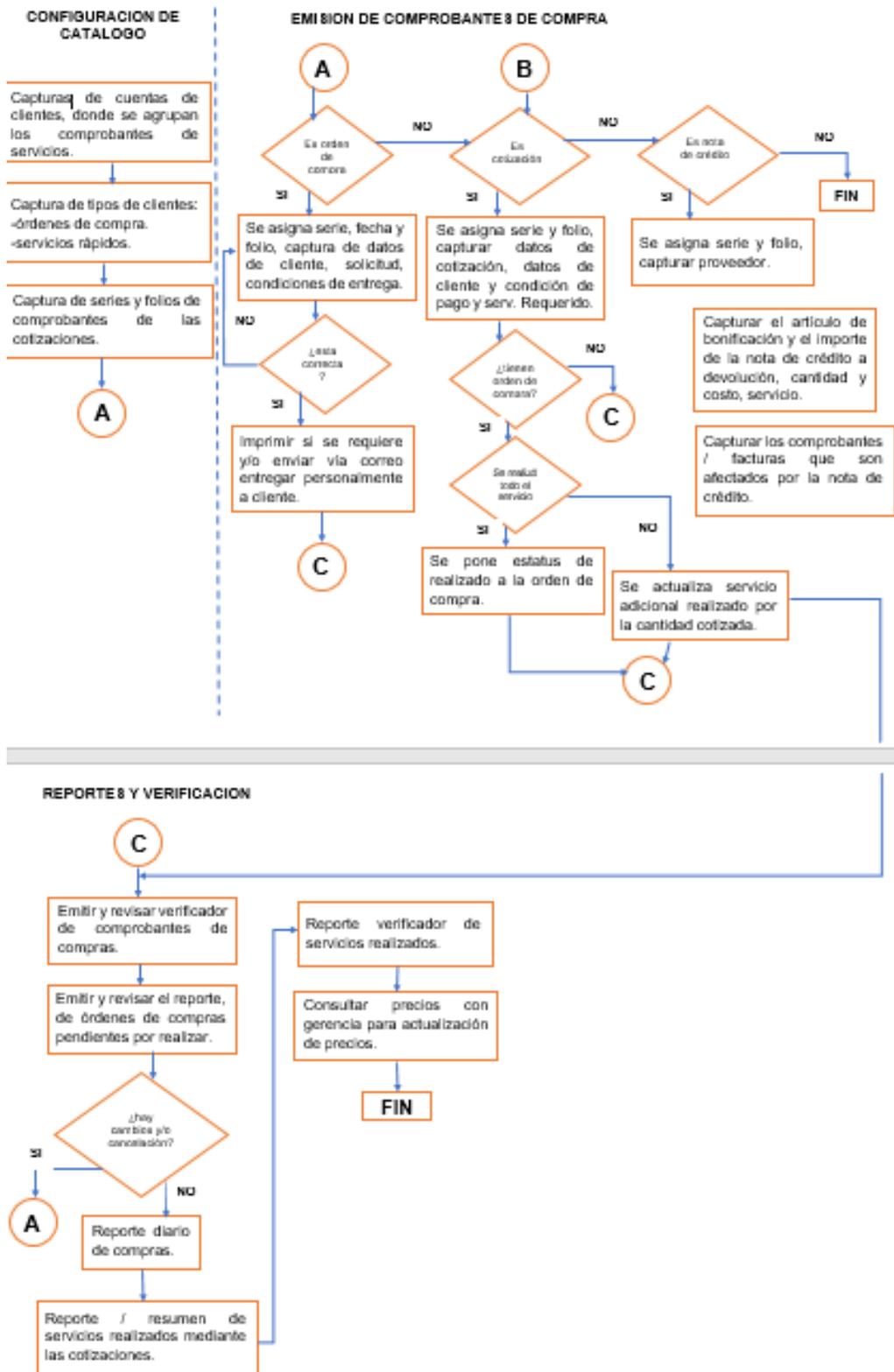
8. NOTA: para los trabajos grandes (ej. construcción de naves industriales) o chicos después de cotizados, pueden aplicar adiciones (extras) o deductivos (material cotizado, pero no utilizado en su totalidad) y será necesario la modificación de la PO para el pago del servicio.

7. Elaboración de diagrama de flujo y presentación del mismo con gerencia.

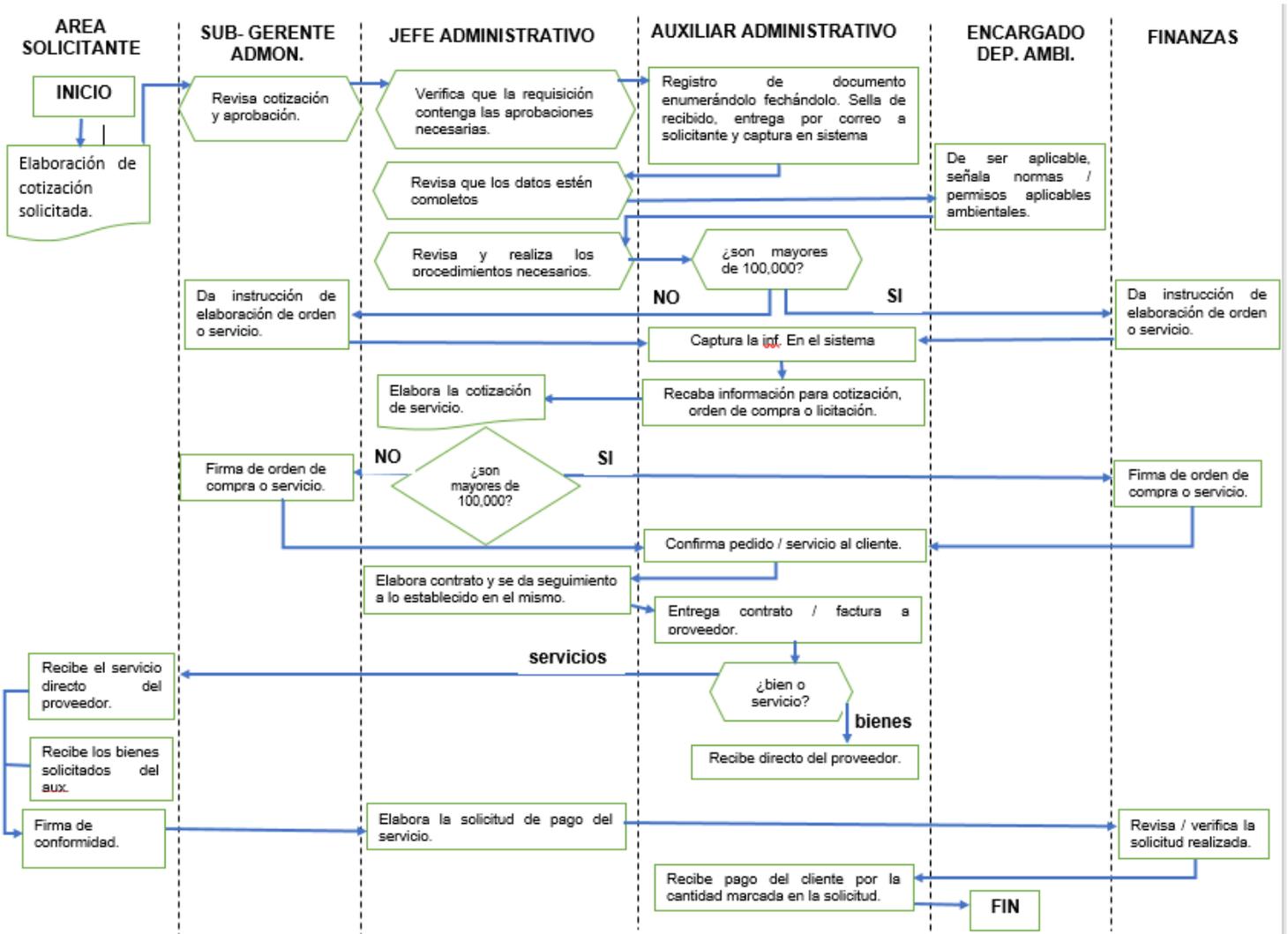
**Diagrama # 1**



## Diagrama #2



**Diagrama # 3**



8. Implementación – documentación del diagrama en la empresa y capacitación del mismo.

9. Revisión de actividades implementadas en la empresa por gerencia.

Junta con personal administrativo para el conocimiento de los nuevos formatos implementados para el área de mejora del sistema de reclutamiento y el correcto control de cotizaciones y licitaciones.

10. Correcciones hechas por gerencia.

11. Entrega de proyecto final al tecnológico autorizado por la empresa.

## CAPÍTULO 5: RESULTADOS

### 13. Resultados

- Recabar información de empleados activos junto con habilidades y cursos tomados por los mismos.

CORPORACION ELECTRICA INDUSTRIAL DE AGUASCALIENTES, S.A DE C.V PERSONAL ACTIVO			
25	AUX. ACONDICIONADO	Angel Perea	*Habilidades de instalación y resolución de problemas para sistemas de calefacción y refrigeración. *Encontrar y solucionar el origen de un problema.
26	TECNICO SISTEMAS	Ramon Ramirez	*Trabajo en equipo. * Relaciones interpersonales. * Autoaprendizaje. * Inteligencia emocional
27	TECNICO ELECTRICISTA	Jorge Reyes	*habilidades manuales, para usar una gran variedad de herramientas y equipos. *capacidad de leer e interpretar dibujos técnicos.
28	TECNICO SOLDADOR/ELECTRICISTA	Pedro Reyes	*habilidades manuales, para usar una gran variedad de herramientas y equipos. *capacidad de leer e interpretar dibujos técnicos.
29	TECNICO SOLDADOR/ELECTRICISTA	Fernando Reyes	*habilidades manuales, para usar una gran variedad de herramientas y equipos. *capacidad de leer e interpretar dibujos técnicos.
30	AUX. ELECTRICISTA	Cesar Reyes	*habilidades manuales, para usar una gran variedad de herramientas y equipos. *capacidad de leer e interpretar dibujos técnicos.

CORPORACION ELECTRICA INDUSTRIAL DE AGUASCALIENTES, S.A DE C.V PERSONAL ACTIVO			
31	AUX. ELECTRICISTA	Antonio Reyes	*habilidades manuales, para usar una gran variedad de herramientas y equipos. *capacidad de leer e interpretar dibujos técnicos.
32	AUX. ELECTRICISTA	Marino Reyes	*habilidades manuales, para usar una gran variedad de herramientas y equipos. *capacidad de leer e interpretar dibujos técnicos.
33	AUX. TABLAQUEO	Miguel Reyes	*Colocación De Tabla roca (muros y techos) *Pintura *Acabados Generales *TRABAJO en equipo
34	AUX. SOLDADOR	Edgar Reyes	*Capacidad de buena concentración. *Capaz de entender diagramas y dibujos técnicos. *Capaz de seguir normativa en materia de seguridad
35	AUX. REFRIGERACION	Gildardo Rios	*Coordinación visomotora. * Uso y manejo de materiales y equipos de trabajo. * Diagnóstico y detección fallas mecánicas
36	AYUDANTE GENERAL	Gregorio Roque	*Electricidad * mecánica, según orientación. * Trabajo en equipo y manejo de herramientas

CORPORACION ELECTRICA INDUSTRIAL DE AGUASCALIENTES, S.A DE C.V PERSONAL ACTIVO			
13	AUX. REFRIGERACION	Alberto Flores	*Diagnóstico y detección fallas mecánicas. *Captación e impartición de instrucciones orales y escritas. *Trabajo en equipo. Inicitiva. *Orientación a resultad.
14	TECNICO REFRIGERACION	Guadalupe Flores	*Diagnóstico y detección fallas mecánicas. *Captación e impartición de instrucciones orales y escritas. *Trabajo en equipo. Inicitiva. *Orientación a resultad. *Capacidad de buena concentración.
15	AUX. SOLDADOR	Ruperto Flores	*Capaz de entender diagramas y dibujos técnicos. *Capaz de seguir normativa en materia de seguridad
16	AUX. TABLAQUEO	Jorge Garcia	*Colocación De Tabla roca (muros y techos) *Pintura *Acabados Generales *TRABAJO en equipo
17	ALUMINERO	Ariel Garcia	Dar forma a la lamina martillando y doblándola en frío o en caliente *taladra agujeros para los remaches o pernos *trabajo en equipo
18	TECNICO TABLAQUEO	Jesus Hernandez	*Colocación De Tabla roca (muros y techos) *Pintura *Acabados Generales *TRABAJO en equipo

CORPORACION ELECTRICA INDUSTRIAL DE AGUASCALIENTES, S.A DE C.V PERSONAL ACTIVO			
19	TECNICO AIRE ACONDICIONADO/ EMBALAJE	J Carmen Jauregui	*Habilidades de instalación y resolución de problemas para sistemas de calefacción y refrigeración. *Encontrar y solucionar el origen de un problema.
20	AYUDANTE GENERAL	Sergio Jimenez	*Electricidad * mecánica, según orientación. * Trabajo en equipo y manejo de herramientas
21	TECNICO AIRE ACONDICIONADO/ EMBALAJE	Jesus Mora	*Habilidades de instalación y resolución de problemas para sistemas de calefacción y refrigeración. *Encontrar y solucionar el origen de un problema.
22	TECNICO AIRE ACONDICIONADO/ EMBALAJE	Roberto Mora	*Habilidades de instalación y resolución de problemas para sistemas de calefacción y refrigeración. *Encontrar y solucionar el origen de un problema.
23	AYUDANTE GENERAL	Fernando Mora	*Electricidad * mecánica, según orientación. * Trabajo en equipo y manejo de herramientas
24	AYUDANTE GENERAL	Carlos Padilla	*Electricidad * mecánica, según orientación. * Trabajo en equipo y manejo de herramientas

## Analizar / proponer pasos faltantes para el correcto reclutamiento del personal.

Se elabora manual del sistema de reclutamiento del personal con la siguiente información:

- ✓ Área
- ✓ Conocimientos
- ✓ Extras
- ✓ EPP (equipo de protección personal) necesario.

Se encuentra en la siguiente liga:

<C:\Users\Usuario\OneDrive\SEGURIDAD CEI> (propiedad de CEI).



**CORPORACIÓN ELÉCTRICA INDUSTRIAL  
DE AGUASCALIENTES, S.A. DE C.V.**  
Ernesto Pedraza Martín del Campo

## **CORPORACION ELECTRICA INDUSTRIAL DE AGUASCALIENTES, S.A DE C.V**

**“Manual del sistema de reclutamiento  
de personal”**

Elaboro: Ing. María Fernanda González Mata

**OBJETIVOS:**

- Definir las necesidades específicas de nuestros clientes y así obtener la mejor solución técnica.
- Ser uno de los proveedores predilectos para nuestros clientes en base a excelencia en servicios.
- Fomentar un ambiente sano y agradable de trabajo en donde existan oportunidades de crecimiento para nuestros empleados a través del crecimiento conjunto con la empresa.
- Incrementar relaciones comerciales saludables con organizaciones de la entidad que requieran servicios y suministros electromecánicos.

Toda área de CORPORACION ELECTRICA INDUSTRIAL DE AGUASCALIENTES, S.A DE C.V tendrá que usar el siguiente EPP al trabajar en alturas mayores a 1.80 mts sin excepción alguna, de no ser así puede ser rescisión de contrato.



**Arnés de  
seguridad**



**Líneas (cuerdas)  
De vida**



**Forma correcta** ✓

## CORPORACION ELECTRICA INDUSTRIAL DE AGUASCALIENTES, S.A DE C.V

## HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS PARA EL RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

REV.01

AREA:	CONOCIMIENTO:	EXTRA:	EPP: ( equipo de protección personal)
Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona resolutiva.</li> <li>• Dinamismo.</li> <li>• Capacidad de organización.</li> <li>• Capacidad de adaptación.</li> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Habilidades interpersonales.</li> <li>• Atención al cliente.</li> <li>• Profesionalidad en el manejo de la información.</li> <li>• Capacidad para trabajar en equipo.</li> <li>• Buena comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Mayor de 18 años</li> <li>➢ Disponibilidad de horario</li> <li>➢ Disponibilidad de tiempo extra</li> <li>➢ Conocimiento / experiencia en el área</li> <li>➢ Buena condición de salud</li> <li>➢ Estudios: secundaria terminada</li> </ul>	N/A
Diseñador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad y capacidad de diseño.</li> <li>• Buena habilidad para expresar claramente las ideas y conceptos verbalmente, escritos o dibujados.</li> <li>• Buenas habilidades de comunicación orales y escritas.</li> <li>• Excelente redacción y ortografía.</li> <li>• Proactividad, iniciativa y muy propositivo.</li> <li>• Planificación estratégica.</li> <li>• Trabajo en equipo y colaboración.</li> <li>• Capacidad para interactuar y comunicarse a diferentes niveles organizacionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Mayor de 18 años</li> <li>➢ Disponibilidad de horario</li> <li>➢ Disponibilidad de tiempo extra</li> <li>➢ Conocimiento / experiencia en el área</li> <li>➢ Buena condición de salud</li> <li>➢ Estudios: secundaria terminada</li> </ul>	N/A

## CORPORACION ELECTRICA INDUSTRIAL DE AGUASCALIENTES, S.A DE C.V

## HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS PARA EL RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

REV.01

AREA:	CONOCIMIENTO:	EXTRAS:	EPP: ( equipo de protección personal)
Electricista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener habilidades manuales, para usar una gran variedad de herramientas y equipos.</li> <li>• Tener capacidad de leer e interpretar dibujos técnicos.</li> <li>• Ser consciente de la importancia de seguir los procedimientos de seguridad con precisión.</li> <li>• Poseer habilidades para la resolución de problemas.</li> <li>• Prestar mucha atención a los detalles.</li> <li>• Disfrutar de poder detectar y resolver averías.</li> <li>• Tener buenas habilidades interpersonales y comunicativas.</li> <li>• Trabajar bien por cuenta propia y en equipo.</li> <li>• Tener capacidad para explicar su trabajo con claridad a los clientes para que se queden tranquilos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Mayor de 18 años</li> <li>➢ Disponibilidad de horario</li> <li>➢ Disponibilidad de tiempo extra</li> <li>➢ Conocimiento / experiencia en el área</li> <li>➢ Buena condición de salud</li> <li>➢ Estudios: secundaria terminada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Casco</li> <li>✓ Lentes de seguridad</li> <li>✓ Guantes</li> <li>✓ Botas de seguridad</li> </ul>
Soldador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen conocimiento sobre la salud y la seguridad en este sector.</li> <li>• Buena coordinación.</li> <li>• Buena forma física.</li> <li>• Buena vista.</li> <li>• Capacidad de buena concentración.</li> <li>• Capaz de entender diagramas y dibujos técnicos.</li> <li>• Capaz de seguir normativa en materia de salud y seguridad.</li> <li>• Capaz de trabajar con las manos de forma habilidosa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Mayor de 18 años</li> <li>➢ Disponibilidad de horario</li> <li>➢ Disponibilidad de tiempo extra</li> <li>➢ Conocimiento / experiencia en el área</li> <li>➢ Buena condición de salud</li> <li>➢ Estudios: secundaria terminada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Careta para soldar</li> <li>✓ Chaqueta de cuero</li> <li>✓ Gorro</li> <li>✓ Mandil</li> <li>✓ Guantes de soldar</li> <li>✓ Botas de seguridad</li> </ul>

**CORPORACION ELECTRICA INDUSTRIAL DE AGUASCALIENTES, S.A DE C.V**

**HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS PARA EL RECLUTAMIENTO DE PERSONAL**

REV.01

AREA:	CONOCIMIENTO:	EXTRAS:	EPP: ( equipo de protección personal)
<b>Aluminero</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar forma a la lámina martillando y doblándola en frío o en caliente</li> <li>• taladra agujeros para los remaches o pernos</li> <li>• unir las piezas con soldadura</li> <li>• Se auxilia de herramientas propias del oficio</li> <li>• En su caso supervisa las labores del ayudante si lo hubiera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mayor de 18 años</li> <li>➤ Disponibilidad de horario</li> <li>➤ Disponibilidad de tiempo extra</li> <li>➤ Conocimiento / experiencia en el área</li> <li>➤ Buena condición de salud</li> <li>➤ Estudios: secundaria terminada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lentes de seguridad</li> <li>✓ Casco</li> <li>✓ Botas de seguridad</li> <li>✓ Guantes</li> </ul>
<b>Ayudante General</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos Generales de fontanería</li> <li>• Albañilería</li> <li>• Electricidad</li> <li>• mecánica, según orientación.</li> <li>• Trabajo en equipo y manejo de herramientas</li> <li>• debe de poseer psicomotricidad propia, para desarrollar su ocupación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mayor de 18 años</li> <li>➤ Disponibilidad de horario</li> <li>➤ Disponibilidad de tiempo extra</li> <li>➤ Conocimiento / experiencia en el área</li> <li>➤ Buena condición de salud</li> <li>➤ Estudios: secundaria terminada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lentes de seguridad</li> <li>✓ Casco</li> <li>✓ Botas de seguridad</li> <li>✓ Guantes</li> </ul>

**CORPORACION ELECTRICA INDUSTRIAL DE AGUASCALIENTES, S.A DE C.V**

**HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS PARA EL RECLUTAMIENTO DE PERSONAL**

REV.01

AREA:	CONOCIMIENTO:	EXTRAS:	EPP: ( equipo de protección personal)
<b>Refrigeración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación visomotora.</li> <li>• Uso y manejo de materiales y equipos de trabajo.</li> <li>• Diagnóstico y detección fallas mecánicas.</li> <li>• Captación e impartición de instrucciones orales y escritas.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Orientación a resultados.</li> <li>• Comunicación.</li> <li>• Perseverancia.</li> <li>• Adaptabilidad al cambio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mayor de 18 años</li> <li>➤ Disponibilidad de horario</li> <li>➤ Disponibilidad de tiempo extra</li> <li>➤ Conocimiento / experiencia en el área</li> <li>➤ Buena condición de salud</li> <li>➤ Estudios: secundaria terminada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lentes de seguridad</li> <li>✓ Casco</li> <li>✓ Botas de seguridad</li> <li>✓ Guantes</li> </ul>
<b>Sistemas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Relaciones interpersonales.</li> <li>• Autoaprendizaje.</li> <li>• Inteligencia emocional.</li> <li>• Pensamiento estratégico y creativo.</li> <li>• Comunicación asertiva.</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Destreza en sistemas computacionales.</li> <li>• Habilidades matemáticas.</li> <li>• Metódico y creativo.</li> <li>• Capacidad de concentración.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mayor de 18 años</li> <li>➤ Disponibilidad de horario</li> <li>➤ Disponibilidad de tiempo extra</li> <li>➤ Conocimiento / experiencia en el área</li> <li>➤ Buena condición de salud</li> <li>➤ Estudios: secundaria terminada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lentes de seguridad</li> <li>✓ Casco</li> <li>✓ Botas de seguridad</li> <li>✓ Guantes</li> </ul>

## Elaboración e impartición de cursos faltantes para la preparación del personal.

Se llega a un acuerdo con la empresa Sensata Technologies para la capacitación necesaria para el personal de CEI. Al tomar el curso y de ser aprobado se le otorga un gafete para poder ingresar a su planta y poder realizar los trabajos solicitados

← Felicidades! ha concluido con el curso on line de certificación de contratistas de Sensata Technologies

HI Hernandez, Israel <ihdz@sensata.com>  
Para: Usted; sirenita\_elmar@hotmail.com  
CC: guardias@list.sensata.com; Cornejo, Gloria; Reza, Javier

← ↶ ↷ ...  
Mié 2016-06-08 19:37

Ha concluido con el curso on line de certificación de contratistas de Sensata Technologies.

CALIFICACION 100%

Hemos registrado su respuesta, esta es su confirmación, deberá imprimirla y presentarla con los demás documentos que selecciono.

Favor de contactar a la persona con quien trabajara en la planta para que él solicite a recursos humanos la asignación del número de contratista, así como la aprobación por escrito del área de compras; una vez que cuente con el número (xid) y dicha aprobación deberá presentarse en Sensata Technologies de México ubicada en Av. Aguascalientes Sur No. 401 Exejido Ojocaliente en los horarios de entrega de documentación y toma de fotografía:

Martes 12:00 hrs.

Jueves 12:00 hrs.

Si usted requiere el formato electrónico de la carta responsiva, puede descargarlo en la siguiente liga:

<https://onedrive.live.com/redir?resid=1CC95B3E415F03CD!4007&authkey=!AHCXSZ-cSoah6cM&ithint=folder%2cdoc>

**El gafete se entregara 24 horas después de la toma de fotografía**

Si requiere orientación acerca del procedimiento, o tiene alguna duda, comentario o sugerencia de este proceso por favor contacte a la persona con quien trabajara en Sensata.

← RE: Proceso de Certificación de Contratistas de Sensata Technologies.

HI Hernandez Luevano, Israel <ihdz@sensata.com>  
Para: Usted

**Proceso de Certificación de Contratistas de Sensata Technologies.**

Por requerimiento de la empresa, todo contratista, proveedor o prestador de servicio que labore para Sensata Technologies en cualquiera de sus ubicaciones, deberá cumplir el proceso de certificación de contratistas de acuerdo a esta información:

La certificación consiste en la asistencia a un entrenamiento en las políticas y reglas de la empresa, examen de entendimiento de las mismas, toma de fotografía para expedir su gafete de identificación de proveedor y el recibo del mismo. Es necesaria la asistencia a una sesión de entrenamiento con duración de 2 horas las cuales se imparten los días martes y jueves, los asistentes deberán presentarse en la planta ubicada en Av. Aguascalientes Sur No. 401 Exejido Ojocaliente a las 15:30 hrs. El día de su elección con los siguientes documentos:

copia de la confirmación que recibirá por el llenado de la [Solicitud de Acceso a Curso de Certificación Sensata Technologies](#)

carta responsiva donde su empresa se responsabilice por las actividades de empleado en Sensata Technologies ([Formato](#))

copia de una identificación oficial (IFE, pasaporte, licencia de manejo, cartilla, etc.) No se permite acceso a trabajar a menores de 18 años.

número de seguro social (preferentemente en documento de vigencia IMSS o recibo de pago. Si se trabaja por honorarios o es patrón de la empresa deberá especificarse en la carta responsiva)

contrato de empleado con su empresa (Si su empresa no maneja contrato laboral, no se permite la divulgación del mismo o es patrón de la empresa deberá especificarse en la carta responsiva el motivo del impedimento de la presentación de este requisito)

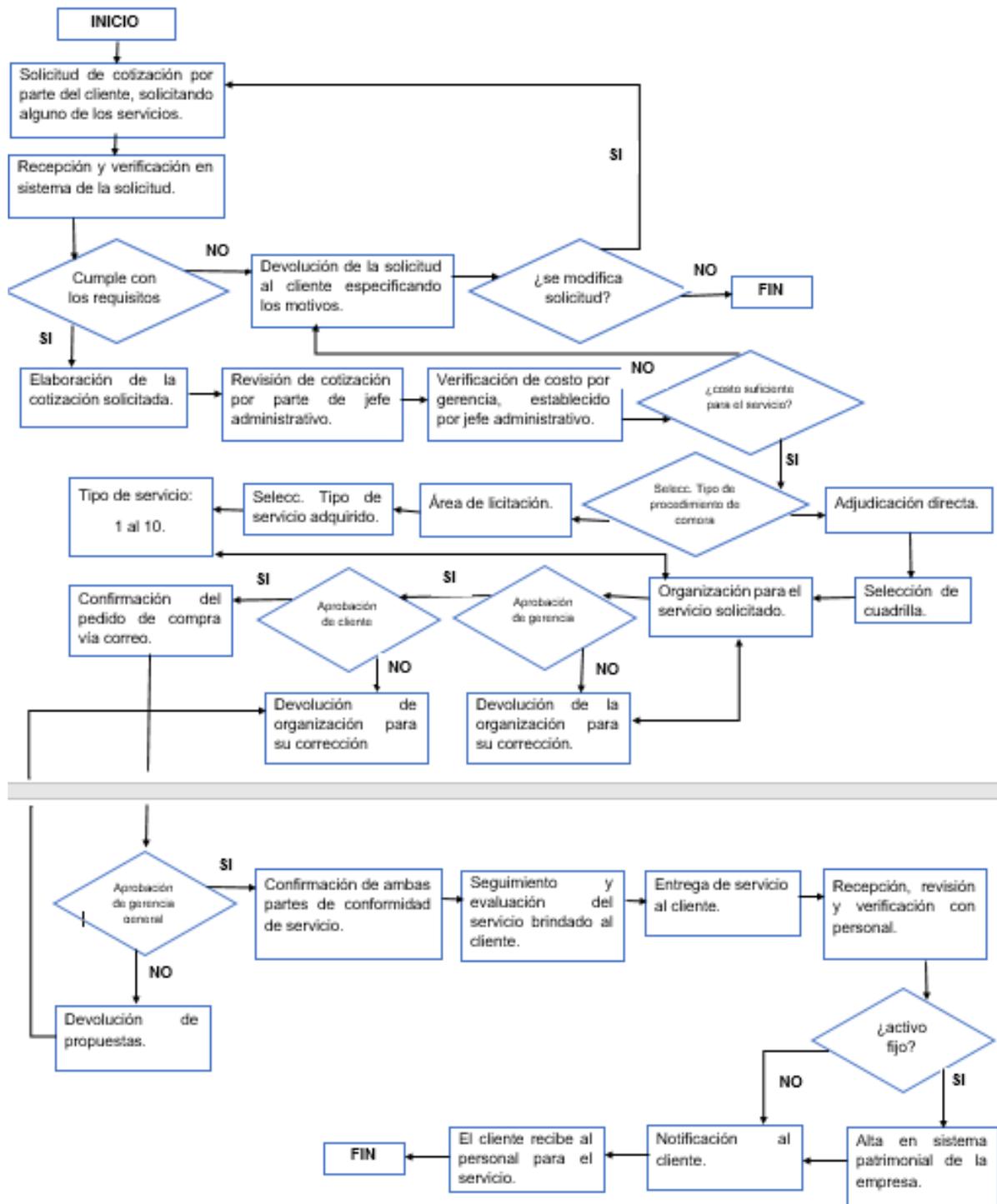
Al llegar a las instalaciones el oficial de seguridad de la caseta ubicada sobre Av. Aguascalientes revisara la documentación arriba mencionada y dará el paso para el entrenamiento, para agilizar su acceso presente la documentación requerida en el orden que se menciona arriba. No se permitirá el acceso a personas que no cumplan con toda la documentación o que lleguen después de la hora indicada. Considere también que no se permite acceder a la empresa con mochilas, cámaras fotográficas o de video, aparatos de sonido ni con vestimenta no apropiada (short, bermudas, playeras sin mangas, etc.).

Después de entrenamiento en aula se procede a la toma de fotografía y salida de las instalaciones por lo que es necesario considerar que el proceso completo se estima dura 3 horas, es decir de 15:30 hrs. A 18:30 hrs.

La entrega de gafetes se realiza al día siguiente de entrenamiento a partir de las 14:30 hrs. En la caseta de seguridad ubicada en nuestras instalaciones sobre Av. Aguascalientes. La entrega del gafete es personal, si no puede recogerlo el titular lo podrá recoger su supervisor previo aviso al departamento de seguridad al correo electrónico que más adelante se indica. El tiempo máximo para recoger el gafete será de 30 días, si no lo recogen después de ese periodo deberán hacer el curso nuevamente y presentar nuevamente documentación.

La certificación tiene validez por 2 años

Implementación – documentación del diagrama en la empresa y capacitación del mismo.



## **CAPITULO VI: CONCLUSIONES**

Durante la elaboración del proyecto aprendí a desarrollar habilidades que me permitirían más adelante aplicarlas de una manera estratégica para alcanzar los objetivos planteados en colaboración con mis asesores, a partir de esto conocí la importancia de la aplicación de las herramientas me ayudaron a llevar a cabo acciones en beneficio de la empresa en la cual me encuentro laborando en la actualidad atacando los problemas identificados previamente, en el cual se basa este proyecto, de la misma forma me di cuenta que la formación profesional que adquirí ha sido fundamental para poder atacar las necesidades diarias que se presentan en mi ámbito profesional y desde luego en el personal.

## **CAPÍTULO VII: COMPETENCIAS DESARROLLADAS**

Las competencias desarrolladas en este proyecto fueron:

1. Implemente mejoras en el proceso.
2. Se desarrollo un cronograma de trabajo con el fin de organizar y tener una planeación de trabajo.
3. Diseñe manual para el reclutamiento de personal con las habilidades necesarias para cada área.
4. Se rediseño la forma de impartir cursos a los trabajadores.
5. Se creo liga para manuales de reclutamiento para su fácil consulta y acceso.

## CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

Grados Espinosa, J. (2013) *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal 4ª edición*: México: el manual moderno.

Matos Montero, R (2021) Efectividad de las redes sociales en el proceso de reclutamiento de personal, Caso: Job Search República Dominicana, periodo enero-octubre 2014 *Revista Ciencias Sociales y Económicas - UTEQ (2021) Volumen 5, Número 1, 137-149.*

Chiavenato, I. (1994). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw – Hill, Cáp.12  
Bohlander, G. Snell, S. y Sherman, A. (2001) *Administración de Recursos Humanos*. Thomson Learning, 12º Edición, México, Cap. 3.

Liévano Sánchez, J R, (2011) Redes Sociales Como Fuente de Reclutamiento de Personal en las Organizaciones junio 2011 *Facultad de Ciencias Económico Administrativa*, 10-27.

Choy Zevallos, E. (2012) EL DILEMA DE LOS COSTOS EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS agosto 2012 *Revista de la Facultad de Ciencias Contables Vol. 20, 2-8.*

## CAPÍTULO IX: ANEXOS

### ANEXO 1. Formato para Solicitud de Residencias Profesionales por competencia

	Formato para Solicitud de Residencias Profesionales por competencias.	Código: TecNM-AC-PO-004-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5.1	Revisión: 0
	Página: 1 de 2	

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE PABELLÓN DE ARTEAGA**  
**DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES**  
**RESIDENCIAS PROFESIONALES**  
**SOLICITUD DE RESIDENCIAS PROFESIONALES**

Lugar Pabellón de Arteaga, Aguascalientes Fecha: 04 de Enero del 2022

C. Dora Maria Guevara Alvarado ATN: C. Ma. Magdalena Cueva Mtz.  
 Jefe (a) de la Div. de Estudios Profesionales Coord. de la Carrera de Gestión Empresarial

**NOMBRE DEL PROYECTO:** Mejora del sistema de reclutamiento –control de cotizaciones y licitaciones

**OPCION ELEGIDA:** Banco de Proyectos  Propuesta propia  Trabajador

**PERIODO PROYECTADO:** Enero – Junio 2022 Número de Residentes 1

**Datos de la empresa:**

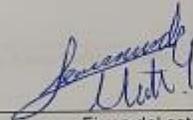
Nombre:	CORPORACION ELECTRICA INDUSTRIAL DE AGUASCALIENTES, S.A DE C.V				
Giro, Ramo: o Sector:	Industrial ( )	Servicios (X)	Otro ( )	R.F.C.	CEI 0709178B7
Domicilio:	AV. AGUASCALIENTES SUR 224				
Colonia:	MORELOS I II Y III ETAPA	C. P.	20298	Fax	NA
Ciudad:	AGUASCALIENTES	Teléfono (no celular)	01 449 977 3838		
Misión de la Empresa:	Contribuir a mejorar el Desarrollo y Crecimiento Económico y de Estabilidad Social de la Población de la Región Centro Occidente del País. Así como también el de innovar, desarrollar, manufacturar y llevar al mercado servicios y suministros electromecánicos de alta calidad				
Nombre del Titular de la empresa:	Ernesto Pedroza Martin Del Campo	Puesto:	Gerente General		
Nombre del (la) Asesor (a) Externo (a):	Patricia María Pedroza Martin Del Campo	Puesto:	Jefa Recursos Humanos		
Nombre de la persona que firmará el acuerdo de trabajo. Estudiante- Escuela-Empresa	Patricia María Pedroza Martin Del Campo	Puesto:	Jefa Recursos Humanos		

CONTINUACION.

	Formato para Solicitud de Residencias Profesionales por competencias.	Código: TecNM-AC-PO-004-01
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.5.1	Página: 2 de 2

**Datos del Residente:**

Nombre:	María Fernanda González Mata		
Carrera:	Ingeniería En Gestión Empresarial	No. de control:	A171050548
Domicilio:	Lisitea #143 fraccionamiento Lunaria		
E-mail:	marifer.gonzalez.2329@gmail.com	Para Seguridad Social acudir	IMSS ( <input checked="" type="checkbox"/> ) ISSSTE ( <input type="checkbox"/> ) OTROS( <input type="checkbox"/> ) No. : 17149759361
Ciudad:	Aguascalientes, Ags	Teléfono: (no celular)	4491477367



Firma del estudiante  
María Fernanda González Mata

Anexo 2. Carta de Aceptación de la empresa



CORPORACIÓN ELÉCTRICA INDUSTRIAL  
DE AGUASCALIENTES, S.A. DE C.V.  
Ernesto Pedroza Martín del Campo

Enero del 2022

DR. José Ernesto Olvera González  
Director  
Instituto tecnológico de pabellón de Arteaga

Patricia María Pedroza Martín del campo  
Jefa del depto. Recursos Humanos  
Corporación eléctrica industrial de Aguascalientes S.A de C.V

Por este conducto hago constar que la **C. María Fernanda González Mata** de la carrera de **Ingeniería de Gestión Empresarial** con número de control **A171050548** ha sido aceptada para realizar sus residencias profesionales durante el periodo **Enero – junio 2022**, debiendo cubrir un total de 500 horas en un periodo de 4 a 6 meses.

Desarrollará su prestación en el área de **Recursos Humanos**, realizando el proyecto **"Mejora de Reclutamiento – Control de Cotizaciones y Licitaciones"**.

Agradeciendo de antemano su atención, me despido quedando a sus órdenes para cualquier información adicional.

Atentamente

Patricia María Pedroza Martín del campo

Jefa de Recursos Humanos