

**INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE  
OCCIDENTE**

**Departamento de Electrónica, Sistemas e Informática**

**PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)**



**ITESO**  
Universidad Jesuita  
de Guadalajara

**4A02 PAP PROGRAMA DE DISEÑO DE DISPOSITIVOS, CIRCUITOS Y SISTEMAS  
ELECTRONICOS I**

**Continental Automotive Guadalajara, Campus Santa Anita**

**PRESENTAN**

LRI Valeria Santana Sánchez

Calidad en el proceso de Reclutamiento y Selección

Profesor PAP: Act. Juan Manuel Islas Espinoza, PMP®

Tlaquepaque, Jalisco, Mayo de 2016.

## ÍNDICE

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional.	1
Resumen	4
1. Introducción.	5
1.1. Objetivos	
1.2. Justificación	
1.3. Antecedentes	
1.4. Contexto	
1.5. Enunciado breve del contenido del reporte	
2. Desarrollo:	9
2.1. Sustento teórico y metodológico.	
2.2. Planeación y seguimiento del proyecto.	
3. Resultados del trabajo profesional.	14
4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto.	20
5. Conclusiones.	22
6. Bibliografía.	23

## REPORTE PAP

Los Proyectos de Aplicación Profesional son una modalidad educativa del ITESO en la que los estudiantes aplican sus saberes y competencias socio-profesionales a través del desarrollo de un proyecto en un escenario real para plantear soluciones o resolver problemas del entorno. Se orientan a formar para la vida, a los estudiantes, en el ejercicio de una profesión socialmente pertinente. A través del PAP los alumnos acreditan el servicio social, y la opción terminal, en tanto sus actividades contribuyan de manera significativa al escenario en el que se desarrolla el proyecto, y sus aprendizajes, reflexiones y aportes sean documentados en un reporte como el presente.

## **RESUMEN**

Los objetivos y alcances que se buscan en el desarrollo de este proyectos son la medición de los procesos en Reclutamiento y Selección a nivel Guadalajara con el fin de mejorar la calidad en cada una de las etapas del proceso, hacerlo de manera más sistematizada a través de la herramienta que se maneja llamada Kenexa y con un margen de error mínimo en los métricos establecidos en el plan.

## 1. INTRODUCCIÓN

*Al finalizar este proyecto se buscará tener una metodología más clara y eficiente en el proceso de Reclutamiento y Selección de Continental Automotive Guadalajara. Es un gran reto el buscar homologar los procesos en una empresa transnacional debido a la cultura y formas de trabajo que existen en cada una de las localidades en las que se encuentra la empresa y aún más el poder medir los resultados y establecer acciones de mejora e indicadores para poder trabajar de una manera más eficiente y eficaz.*

*Continental ya cuenta con una manera específica de trabajar que se ha llevado desde muchos años atrás y crear una cultura de cambio y mejora continua es complicado pero a la vez muy motivador y desafiantes puesto que es una empresa que está en una constante búsqueda de innovar y crecer.*

*EL proyecto será elaborado junto con el apoyo de Esther Soto, Group Leader de Shared Services R&S y guiado por Juan Manuel con la finalidad de contar con un asesoramiento en el trabajo a realizar y estar al tanto de las acciones implementadas y recibir retroalimentación de las mismas para crear un proyecto de utilidad para la organización y para mi propio crecimiento profesional en el tema de Relaciones Industriales enfocado en una empresa de tecnologías y desarrollo.*

*Al ingresar a Continental se me pidió un listado de documentos y se me otorgó un Aviso de Privacidad con respecto a la confidencialidad de la información con la que se encuentra en la empresa puesto que en el área de trabaja con sueldos, información de los candidatos y otros datos que son privados así como mis propios datos personales deberán ser protegidos por la empresa.*

*Llevo trabajando en Continental ya algunos meses por lo que en este curso lo que se busca es dominar y/o desarrollar ciertas competencias que son necesarias para poder crecer en el área y que son fundamentales para poder llevar a cabo los objetivos en temas de calidad en los procesos.*

*A lo largo de este curso se trabajará con un Inventario de Competencias, Plan de Actividades, Cronograma, Reporte de Avance del Proyecto entre otros factores, los cuales serán retroalimentados por el profesor y tutor del PAP en las sesiones por semana para poder compartir ideas y experiencias y de esta manera poder mejorar en el trayecto.*

## 1.1 OBJETIVOS

- Contar con métricos establecidos para cada parte del proceso de Reclutamiento, medir la eficiencia de los candidatos enviados a los requisitores para iniciar la búsqueda de candidato idóneo para entrar a Continental.
- Mejorar la efectividad en las tareas administrativas que dan soporte a las actividades de Reclutamiento para reducir tiempos, costos y mejorar el servicio y trato con el cliente y los candidatos.

## 1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El trabajar en este proyecto tiene ciertas implicaciones como el estar presente en la empresa alrededor de 40 horas a la semana para poder cumplir el trabajo solicitado en calidad, tiempo y forma. Es importante como para la empresa como para mí, el tener acuerdos en la forma de trabajo, el estar consciente que lo que yo realice impacta directamente a los procesos de la organización y a la imagen que proyectamos de manera externa puesto que es un trabajo de interacción con candidatos y clientes de diversos países.

Me parece muy enriquecedor el que se fomenten estos proyectos dentro de las universidades puesto que deja una visión mucho más amplia del entorno laboral, te enfrentas a grandes retos, conflictos y logros que nos dan además un valor agregado como profesionistas al desarrollar nuevas ideas y propuestas para grandes organizaciones y llevarlas a cabo en un periodo relativamente corto.

## 1.3 ANTECEDENTES

*Continental Automotive Guadalajara me abrió sus puertas para realizar prácticas en Marzo del 2015 en el área de Reclutamiento y Selección. Entré como practicante desarrollando un rol de asistente administrativo en el cual daba soporte a los reclutadores en funciones tales como agendar las entrevistas, publicar vacantes, recibir documentos, bonos por recomendación o para candidatos foráneos, reservar el hotel de los candidatos, dar seguimiento al proceso, entre otras actividades. A diferencia de otras empresas me llamó la atención el desarrollo de las tecnologías que se manejan en Continental tales como las bolsas de aire, los sensores inteligentes, el motor, las llaves de los coches, los radios y la innovación en los procesos. Por ser un mercado global se*

*trabaja con clientes tales como General Motors, Audi, Kia, Seat, Honda Toyota, entre muchos otros siendo el proveedor número uno en la industria automotriz. Me impresionó el crecimiento que ha tenido en los últimos años manejando un volumen muy alto de vacantes con pocas personas en el equipo de reclutamiento. Fue un reto el poder adaptarme al ritmo de trabajo que tenía el equipo pero a lo largo de este tiempo me ha ayudado tanto en lo personal como profesional a aplicar la teoría vista en clase y complementarla con mi trabajo, el darme cuenta que suena muy fácil cuando se ven los temas en clases pero al trabajarlos realmente en una empresa transnacional y darme cuenta de las oportunidades en el mundo laboral, como se manejan los conflictos, la competencia interna y externa, me ha dejado un panorama más amplio de la realidad y me ayuda a definir mi visión como profesionista en el ramo de los Recursos Humanos para poder tener más en claro dónde quiero estar en un futuro y cómo voy a hacer la diferencia entre mis compañeros.*

#### **1.4 CONTEXTO**

En febrero del presente año el equipo de Reclutamiento inició con un proyecto en el cual nos convertimos en un Centro de Servicios el cual comenzamos a ocuparnos del 100% de las vacantes en Guadalajara tanto de desarrollo como de manufactura esperando un tiempo más ir abarcando el resto de las localidades de México. Al convertirnos en centro de servicio nos encontramos una mayor responsabilidad y necesidad de satisfacer las necesidades de nuestros clientes dejando un mínimo de errores e incrementando la calidad en los procesos. Al abarcar las tres plantas y teniendo en cuenta que en un futuro tendremos todas las localidades nos vimos en la necesidad de homologar los procesos para poder trabajar desde un solo lugar y poder darle un servicio estandarizado independientemente del lugar de trabajo donde nos encontremos. Esto conlleva varias implicaciones tales como medir los procesos, contar con indicadores que nos indiquen en qué estamos bien y nuestras áreas de mejora para poder establecer metas y acciones a corto, mediano y largo plazo.

Las personas que se verán afectadas en este proyecto será el equipo de reclutamiento al tener que adaptarse a los nuevos procesos y a llenar archivos con métricos para ir midiendo la efectividad y la calidad. También se verán afectados los clientes y requisitores al hacer uso de la herramienta de Kenexa para avanzar con sus vacantes.

Las funciones principales que estaré desarrollando como practicante de reclutamiento y selección serán el agendar entrevistas, publicar vacantes, bonos, reserva de hoteles, seguimiento a candidatos, establecer métricos para el proceso, apoyo en eventos de reclutamiento KPI's, SLA's y acciones para cada

una de las reclutadoras. Los entregables serán el reporte semanal de las vacantes y el cumplimiento de las tareas en tiempo y forma a través de un archivo para control propio.

Las oportunidades y crecimiento dentro del equipo son bastantes debido a la demanda de vacantes que se tienen, el perfil que se maneja que en el área de desarrollo que en su mayoría son de Ingenieros de software, Hardware, Pruebas, Systems, Mecánicos, entre otros. Este mercado está muy fuerte y hay mucha competencia en estos perfiles por lo que el trabajar con ellos me otorga experiencia y más el trabajar con sistemas bien definidos y la interacción con personas de otras culturas y países son grandes retos que representan oportunidades en el futuro.

### **1.5. Enunciado breve del contenido del reporte**

El tener documentado los pasos a seguir y las actividades realizadas durante el proyecto es indispensables para poder ver el alcance y medir los resultados obtenidos en el semestre en el trabajo en conjunto tanto en la empresa como en las clases. Me da una orientación en el saber qué debo ir mejorando, en donde tengo más dificultades para trabajar y si mi trabajo está siendo satisfactorio para la empresa y para mi desarrollo profesional.



## **2. DESARROLLO**

### **2.1. SUSTENTO TEÓRICO Y METODOLÓGICO.**

Este año se comenzó un proyecto en el cual, el equipo de reclutamiento y selección se consolidó un centro de servicios el cual estará dando soporte por lo pronto a las 3 plantas de Guadalajara y posteriormente al resto de las localidades de Continental. Es por esto, que el proyecto PAP a desarrollar es de gran importancia puesto que al ser el primer año de prueba y arranque del proyecto, es necesario medirlo y llevar un control claro y preciso de lo que se está desarrollando para ver qué puntos podemos mejorar y tomar decisiones.

### **2.2 PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO**

Anteriormente yo me encontraba realizando las tareas administrativas de un proceso de reclutamiento dando especial soporte al equipo encargado de las vacantes de Software. El proyecto PAP lo inicié con el arranque del centro de servicios de Reclutamiento. Para este proyecto tuvimos una sesión de Kick – off en el que en un día entero de Workshop todo el equipo pudimos analizar detalladamente el proceso de reclutamiento que hemos venimos manejando y discutir en qué puntos tenemos más dificultad o se nos va más tiempo para poder tomar poder medidas al respecto y asegurar que el trabajo realizado por cada una de las reclutadoras sea de calidad y homogéneo y así poder cumplir con las expectativas de los clientes.

Después de esto, mi líder de grupo y yo tuvimos una plática en la que definimos las actividades y tareas que me corresponderían en mi proyecto y los resultados esperados. Acordamos que seguiría dando soporte al equipo de reclutamiento en el área de Software en cuanto a actividades administrativas y apoyo en el área de calidad y métricos del proceso de reclutamiento.

Tenemos una metodología para el seguimiento de actividades diarias y semanales llamada Kanban, en la cual cada miembro del equipo anota sus actividades diarias a realizar en post- it los pegamos en un pizarrón. Una vez que hayamos cumplido con cada actividad la pasamos a “Done” y así sucesivamente para al final de la semana revisar qué porcentaje de nuestras actividades a realizar se cumplieron y qué ayudó a lograrlo. Esto también ayuda a tener un control sobre qué es lo que hace cada miembro del equipo y qué nos falta para cubrir nuestras actividades en tiempo y forma.

## ENUNCIADO DEL PROYECTO

Al iniciar con el proyecto del Centro de Reclutamiento, nos pusimos como objetivo utilizar herramientas de tecnología para agilizar el proceso y que sea de calidad.

Anteriormente utilizábamos un reporte de vacantes en Excel en el que se llenaba diariamente con la información por vacante y por candidato y era analizada por este medio. Con el cambio al centro de servicios, tomamos la herramienta de Kenexa como medio oficial para las vacantes. Por lo que se nos dio una capacitación al equipo de reclutamiento para saber manejarla y migrar toda nuestra información a este nuevo sistema.

Parte de mi proyecto PAP es lograr que toda la información se suba de manera correcta, interpretar resultados y ser soporte para capacitar en el uso y manejo adecuado de la herramienta, así como crear medidas de mejora a esta misma para que pueda ser más eficiente y adecuada a las necesidades del entorno.

## METODOLOGÍA

Para poder llevar a cabo este proyecto tomé un curso de inducción a la empresa y capacitación por parte de mis compañeras reclutadoras y por mi jefe directo. También tomé cursos junto con el equipo de gente externa y de gente de la misma empresa con conocimientos específicos en la herramienta y en el proceso.

Es un área nueva para mí por lo que al ingresar con un nivel intermedio tanto de Excel como de inglés me tomó de mucha práctica en cuanto a asistir a juntas, Workshops, entrenamientos e investigación para lograr un trabajo de mayor calidad.

No.	Competencia	Req	Adq	GAP	Obj	Prior
1	Reporte de KPI's mensuales	3	1	2	3	1
2	Control de procesos de reclutamiento	3	2	1	3	2
3	Documentacion del histórico	2	2	0	2	4
4	Mejora en las actividades administrativas	3	2	1	3	3
5	Entrevistas por competencias ?	3	1	2	3	6

## Comunicaciones

Quién Comunica?	Qué Comunica? Reporte o tipo información	A Quién Comunica? Rol, grupo o puesto	Cómo lo Comunica? Medio de Comunicación	Frecuencia d, s, q, m, 3d, etc
Valeria	Esther	Group Leader	Reportes	Mensuales
Valeria	Juan Manuel Islas	Profesor PAP	Avances de Capítulos	quincenales

## Calidad

Son los entregables que me permiten poder avanzar con los siguientes pasos tales como los métricos y como mis actividades diarias de soporte administrativo de a los reclutadores.

¿Quién Entrega?	¿Qué Entrega? (Entregable)	¿A Quién Entrega?	¿Qué Revisa? (Criterios de Aceptación)	¿Cómo Autoriza?
Valeria	Herramientas y reportes	Esther	Información presentada adecuadamente en tiempo y forma	En la junta con el coordinador revisando que la información sea real y medible.
Raquel	Su reporte de vacantes	Valeria	Información completa y entregada en tiempo y forma	Pasando la información a la Group Leader a través de las herramientas.
Rosalina	Su reporte de vacantes	Valeria	Información completa y entregada en tiempo y forma	Pasando la información a la Group Leader a través de las herramientas.
Tania	Su reporte de vacantes	Valeria	Información completa y entregada en tiempo y forma	Pasando la información a la Group Leader a través de las herramientas.
Araceli	Su reporte de vacantes	Valeria	Información completa y entregada en tiempo y forma	Pasando la información a la Group Leader a través de las herramientas.

Guadalupe	Su reporte de vacantes	Valeria	Información completa y entregada en tiempo y forma	Pasando la información a la Group Leader a través de las herramientas.
Valeria	Reporte de actividades	Esther	Información completa y entregada en tiempo y forma	Evaluando la información.

Los roles en el equipo de Reclutamiento y Selección de Guadalajara.

<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>	<i>Nombre</i>
Líder de grupo	Dirigir y dar apoyo al equipo en temas de estrategia de reclutamiento	Esther Soto
Analista de Reclutamiento	Vacantes de Software	Raquel Aguilar
Analista de Reclutamiento	Vacantes de Hardware	Rosalina Vargas
Analista de Reclutamiento	Vacantes de Testing	Tania Muñoz
Intern	Vacantes de Interns	Araceli Palos
Analista de Reclutamiento	Vacantes de Manufactura	Guadalupe Villarreal
Practicante	Dar soporte administrativo en temas de Reclutamiento y Selección	Melanie Hernández
Practicante	Dar soporte administrativo en temas de Reclutamiento y Selección	Valeria Santana

## PLAN DE TRABAJO

No.	Actividad Educativa	Tipo Actividad	Prereq	Hrs	Fecha Inicio	Fecha Termina	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Obj	
1	<b>Reporte de KPI's mensuales</b>																							
1.1	Enviar formato a Reclutadoras	línea		0,5	25/01/2015	02/02/2016																		
1.2	Elaborar gráficos del reporte obtenido	línea		2	02/02/2016	04/02/2016																		
2	<b>Control de procesos de reclutamiento</b>																							
2.1	Curso de Macros	presencial		16	10/02/2016	20/02/2016																		
2.2	Curso de Excel	línea		8	15/02/2016	22/02/2016																		
2.3	Establecer métricos	línea		4	25/02/2016	26/02/2016																		
3	<b>Documentación del histórico</b>																							
3.1	Recolectar datos	presencial		1	08/02/2016	25/04/2016																		
3.2	Elaborar reporte	línea		2	15/02/2016	02/05/2016																		
4	<b>Mejora en las actividades administrativas</b>																							
4.1	Elaborar templates	línea		4																				
4.2	Monitoreo de actividades	presencial		3																				

## Seguimiento

### 3. RESULTADOS DEL TRABAJO PROFESIONAL

#### 3.1 PRODUCTOS OBTENIDOS

Los siguientes productos son en su mayoría archivos o herramientas desarrollados en conjunto con mi jefe actual y algunos otros compañeros de trabajo con el fin de mejorar la calidad en los procesos de reclutamiento y selección y hacer nuestro trabajo de una manera más eficiente y lo más medible posible para poder tomar decisiones y crear estrategias en un futuro permaneciendo en una cultura de mejora continua.

- Métricos
- Macrofile Software
- Control de CV's
- Balance Score Card
- KPI's
- Time to fill reclutamiento
- Análisis de fuentes de reclutamiento
- Templates para actividades de reclutamiento
- Control de Kanban

#### 3.2 ESTIMACIÓN DEL IMPACTO

**Métricos:** A continuación se muestran los métricos que evaluamos por reclutador los cuales también se llenan de manera mensual y esta información se obtiene directamente de nuestra herramienta en línea llamada Kenexa en la que los reclutadores manejan sus vacantes y toda la información correspondiente. Se actualizan estatus por vacante y por candidato y se baja un reporte mensual en el que se arroja la información para poder llenar las tablas de medición y analizarlas.

<b>MÉTRICO</b>	<b>TIEMPO DE MEDICIÓN</b>
1. Number Open Positions Posting Status (Ratio "Never Posted" to was/is)	Mensual
2. ePRs "open" que recibieron al menos 3 CVs (>= 14 días)	Mensual
3. CVs Rechazados que no son útiles	Mensual
4. FPY de aceptados	Mensual
5. TTF: Ing. Manufactura, Trainees, Ing. R&D, Administrativos, HW, SW, Ing. TC. (Se reportará Por Seniority)	Mensual
6. Usage of Status (Ratio Approved vs On Hold/Open)	Mensual
7. Cartera Disponible (tener cartera para las posiciones de mayor volumen)	Mensual
8. % de contratación por fuente de reclutamiento (Se medirán todas sin embargo solo reportaremos la fuente de reclutamiento [Requisitor])	Mensual
9. ePRs cerradas en 42 días (Se reportarán las posiciones de arriba de 42 días y sus motivos)	Mensual

**Control de CV's:** Este es un ejemplo del formato en el que cada reclutador sube la información por cada vacante abierta en el mes para poder tener los datos de cuántos currículos se mandan por cada vacante aprobada puesto que nuestra meta marca que se deben mandar tres por cada vacante. El proceso

para llevarlo a cabo es que a fin de mes cada reclutadora me manda su información y yo vacío los datos en la tabla para poder proceder con el análisis y gráficas respectivas.

ENERO								
Perfil	No. ePrs Aprobada	No. total de CVS	CVs Disponibles	100	200	Fecha	Reclutador	
Analista de Capacitación						08/01/2016	R. Vargas	
Ingeniero Soporte Local IT Jr.						06/01/2016	R. Vargas	
Purchasing Analyst						08/01/2016	R. Vargas	
Analista de Finanzas Sr						12/01/2016	R. Vargas	
Logistico MRO Jr						26/01/2016	R. Vargas	
Ing Hardware						18/01/2016	R. Vargas	
R&D Systems Engineer Sr						18/01/2016	R. Vargas	
IT Service Desk HUB Manager						13/01/2016	R. Vargas	
Technical Project Leader						14/01/2016	R. Vargas	
Ing SQM M Corp						18/01/2016	R. Vargas	
Asistente de Gerencia						26/01/2016	R. Vargas	
Ingeniero de pruebas de desarrollo						01/01/2016	T. Muñoz	
Software Quality						26/01/2016	T. Muñoz	
Ingeniero Mecanico						26/01/2016	T. Muñoz	
Ingeniero de software (testing)						13/01/2016	T. Muñoz	
Ingeniero Mecanico de Desarrollo Sr (Sr Mold flow Simulation Engineer)						11/01/2016	T. Muñoz	
Ing. Pruebas de Desarrollo (HW Design Verification)						26/01/2016	T. Muñoz	
Intern (SW)						04/01/2016	A. Palos	
Intern (TC)						04/01/2016	A. Palos	
Intern (HW)						07/01/2016	A. Palos	
Intern (RH)						18/01/2016	A. Palos	
Intern (Mec)						22/01/2016	A. Palos	
Ingeniero de SW						14/01/2015	R.Aguilar	
Ingeniero de SW						15/01/2015	R.Aguilar	
							Todos	

**Macrofile Software:** este archivo fue creado para tener un control de las vacantes de Software, los candidatos que se encontraban en proceso con cada unidad de negocio y es estatus de los mismos. Viene la fecha de cada una de las partes del proceso y el feedback de la entrevista final.

Este archivo nos ha servido bastante para poder medir cuantos candidatos tenemos por BU, cuáles de ellos han participado en más de algún proceso, su retroalimentación de cada entrevista y hasta qué punto del proceso han

llegado, así como el número de contratados y rechazados. Es una manera muy visual de poder identificar estatus y poder ver en qué parte del proceso es más tardado y las razones por las cuales se detiene en esas partes ya que viene la fecha desde que el candidato es contactado hasta la fecha en la que es rechazado/contratado.

El impacto que ha tenido la creación de este archivo ha sido de alcance para todas las demás reclutadores con otras disciplinas. Este formato se les proporcionó al resto del equipo y lo siguen utilizando en la actualidad con un grado alto de satisfacción.

[Ver anexo1](#)

**Balance Score Card:** La siguiente tabla representa el BSC (Balance Score Card) que utilizamos para métricos en el área de reclutamiento. Viene estructurada por cuartos de año y se van reportando los KPI's mensuales.

Este documento se llena los primeros días del mes y cada 05 de mes tiene que quedar lleno para poder analizarlo, elaborar las gráficas correspondientes y posteriormente llevar a cabo juntas de seguimiento con el Group Leader y coordinador de RH. En estas juntas evaluamos los métricos en el mes, y en base a los que salen afectados tomamos medidas de mejora para los meses siguientes y desarrollamos estrategias para que el reclutamiento sea más efectivo.

Es la herramienta que utilizamos más para juntas de presentación de resultados pues son datos duros y muy específicos que resumen los métricos más importantes del área como lo son el tiempo de reclutamiento, las vacantes por unidad de negocio y las vacantes que se cubrieron al mes contra las que tenemos abiertas

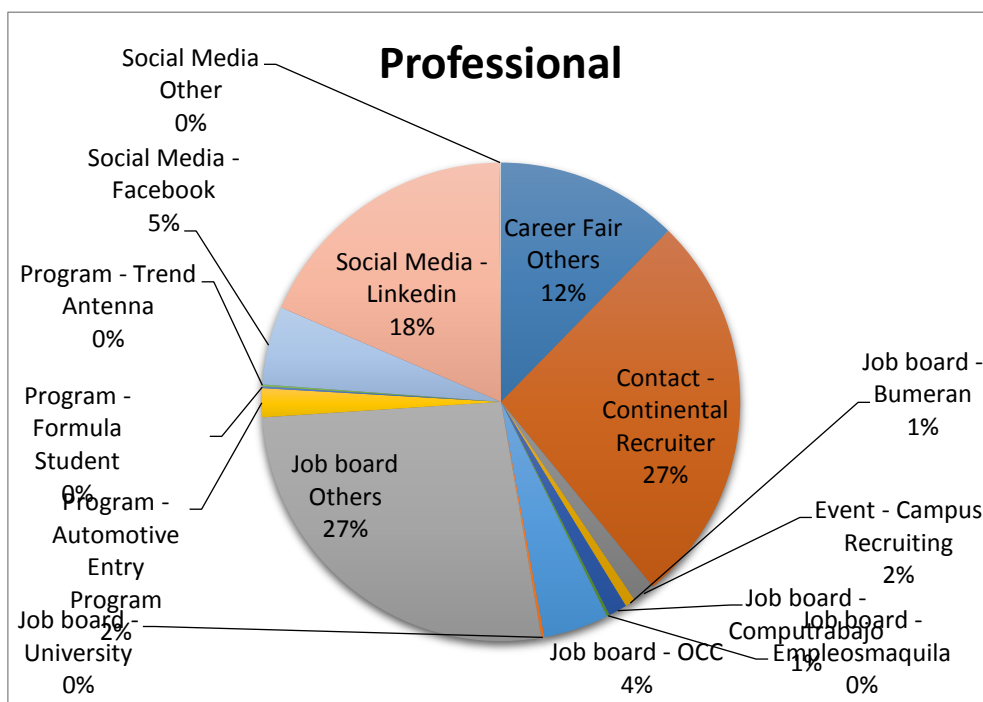


## KPIs Shared Services R&S Mexico 2016

Q1							Goal		
KPI	Jan-16	Feb-16	Mar-16	Apr-16	Average Q1	0%	100%	200%	
Open Positions			74						
Ratio Positions "Never Posted" to was						20%	15% - 20%	<15%	
ePRs "open" que recibieron al menos 3 CVs (En un periodo de 7 a 14 días)						<45%	45% - 50%	>= 50%	
CVs Rechazados que no son útiles						>20%	15% - 20%	<= 15%	
FPY de aceptados						<90%	90%	>90%	
Time To Fill									
TTF MFG									
TTF R&D									
R&D									
<b>BU</b>	<b>ADAS</b>								
	Número de Vacantes								
	<b>B&amp;S</b>								
	Número de Vacantes								
	<b>CES</b>								
	Número de Vacantes								
	<b>TR</b>								
	Número de Vacantes								
	<b>ITS R&amp;D</b>								
	Número de Vacantes								
<b>IES R&amp;D</b>									
Número de Vacantes									
<b>Proyectos Estratégicos</b>									
Número de Vacantes									
<b>VED R&amp;D</b>									
Número de Vacantes									
<b>Central R&amp;D</b>									
<b>Usage of Status (Ratio Approved vs On Hold/Open)</b>									
<b>Cartera Disponible</b>									
<b>% de contratación por fuente de reclutamiento (buddy referral)</b>									
<b>ePRs cerradas en &lt;=42 días</b>									

**Análisis de fuentes de reclutamiento:** Esta es una gráfica que representa las fuentes de reclutamiento más utilizadas para obtener cartera de los profesionales, es decir, sin contar practicantes y trainees. Una parte importante del área de reclutamiento es crear estrategias para atraer talento a la organización y esto nos da una idea más clara de cómo se obtienen más candidatos para poder tomar medidas y decisiones para la atracción de personal.

Este método es de gran utilidad puesto que el mercado siempre está en cambio constante y es importante identificar el segmento que al que vamos dirigidos y el medio por el cual podemos contactarlos en su mayoría. Los programas que más captan la atención para los candidatos y el costo-beneficio de dichos programas.

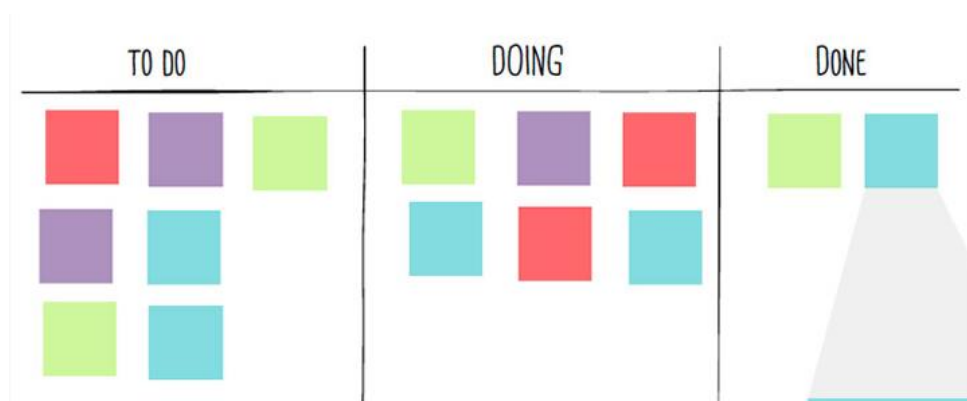


**Templates para actividades de reclutamiento:** Anteriormente cada reclutador utilizaba sus propios formatos para mandar los correos tanto a los candidatos como a los clientes internos. No se tenía una estructura ni orden establecido para llevarlo a cabo por lo que tomé la iniciativa de estandarizar esta parte del proceso con el fin de hacer el trabajo más homogéneo en el equipo y de reducir tiempo, además de darle formalidad y diseño a los correos que al final esto habla de imagen corporativa y de una empresa seria.

Actualmente estos formatos los utilizan todos por igual e incluso los pasé a nuestro nuevo sistema con previa autorización de los administradores de

Alemania para poder hacer cambios y que al momento de ingresar a Kenexa poder mandarlos automáticamente al cambiar un estatus de un candidato y no tener que mandarlos desde el correo de la empresa, así ahorramos más tiempo y se queda un registro de los comunicados en el sistema por lo que no hay problema ya de si se borra el correo o se pierde en las carpetas sino que ahora por candidato se lleva todo el registro de los correos enviados.

**Control de Kanban:** Kanban es un programa que se implementó para poder medir las actividades que realiza cada uno de los miembros del equipo diariamente. Se lleva a cabo a través de un pizarrón con post-its como se muestra a continuación:



La logística de esta herramienta es que cada quién a las 8 am pone sus actividades en su pizarrón y a las 8:15 se hace una revisión general con el equipo para observar quien tiene más trabajo que otros, el tiempo que se tarda en realizar las actividades y la carga semanal del equipo. Sirve para tomar medidas en base a esto en cuestión de temas que por ciertas dificultades no se logran cumplir en tiempo y forma y tomar acciones específicas.

**Efectividad Rondas:** En Software nos manejamos por rondas de candidatos puesto que la mayoría de las vacantes de Ing. De Software en las unidades de negocio cuentan con un perfil muy similar. Es por esto que mandamos rondas de alrededor de 30 candidatos cada 15 días a todas las BU para que elijan los candidatos a entrevistar y se les agende por bloques. Se implementó esta estrategia hace pocos meses por lo que sugerí el medir la efectividad de dichas rondas por medio de un archivo el cual nos arroja el número de cv's enviados por ronda, cuántos de ellos fueron seleccionados para entrevista, cuantos se contrataron y cuantos se rechazaron. Para de esta manera ver si es la mejor manera de manejar el proceso de reclutamiento o buscar otras alternativas.

## **4. REFLEXIONES DEL ALUMNO**

### **4.1 APRENDIZAJE PROFESIONAL OBTENIDO**

El alcance en cuanto a saberes y competencias a nivel profesional que pude lograr al realizar mi proyecto PAP En Continental AG, fue bastante satisfactorio puesto que me pude dar cuenta lo que es trabajar en una empresa transnacional y en un giro que es de gran interés para mí como lo es la industria automotriz y el ramo tecnológico y de desarrollo.

A diferencia de otras empresas en las que he trabajado o desarrollado ciertos proyectos que son más administrativos y en los cuales realmente los aprendizajes que obtienes son más de cómo realizar las cosas pero no te dan la oportunidad de implementar tus ideas y poder colaborar con equipos para ver como realmente funcionan las organizaciones desde la cabeza, aquí aprendí las estrategias que se toman al resolver conflictos o situaciones que involucran desde un área hasta toda la empresa. Puse a prueba mis saberes en clases tales como las entrevistas, los reportes, el uso y manejo de Excel, el inglés de manera oral y escrita. Trabajé muchas competencias las cuales algunas de ellas ya tenía semi-desarrolladas otras desarrolladas y otras muy poco desarrolladas.

Me costó mucho trabajo el tema de la organización, priorización y administración del tiempo puesto que en nuestra área nos miden con un cierto tiempo de reclutamiento que hay que cumplir para esta dentro de las metas del equipo y es mucho trabajo el que se tiene en este departamento puesto que la industria crece cada vez más y se abren vacantes todo el tiempo en grandes volúmenes.

El trabajo bajo presión también lo trabajé bastante, aunque hay semanas más relajadas que otras por lo general si es mucha presión la que se vive en tiempos y calidad de entregas, cero errores y calidad y servicio al cliente y a los candidatos.

El trabajo en equipo fue un gran aprendizaje puesto que me tocó trabajar con muchas personas de personalidades muy variadas. Desde gente muy organizada y calmada hasta gente problemática y conflictiva. Personas con mucha desorganización y descontrol en sus actividades y otras muy centradas en la tarea. No siempre fue difícil lidiar con las personas pero me trajo muchos aprendizajes para trabajar mi inteligencia emocional y mi manera de resolver conflictos.

El estar en contacto con personas de otras disciplinas a con las que estoy acostumbrada a tratar, como los ingenieros de software y gerentes me dio otra perspectiva de las cosas porque es necesario manejar la empatía en estas

situaciones para poder lograr lo que el cliente quiere y comprender la razón de porque quiere las cosas de cierta manera.

Me tocó también trabajar afortunadamente con gente de otros países como alemanes, rusos, brasileños y estadounidenses con los cuales platicaba y conocía su manera de trabajar y vivir con culturas muy variadas pero con objetivos y metas comunes.

## **5. CONCLUSIONES**

Gran parte de la accesibilidad a este proyecto y el poder obtener medios y herramientas fácilmente se debe a la colaboración de mi equipo de trabajo en la empresa.

Mi team leader es una persona muy cercana al equipo que siempre está en búsqueda de la integridad y la unión entre los miembros. Planea teambuildings mensuales para fomentar la relación entre todos y para un poco de des estrés.

En caso de cualquier complicación, duda o problema en las actividades a realizar siempre estaba dispuesta a apoyarnos y a darnos soporte en dichos temas. Con confianza podías acercarte a ella a explicarle la situación y trataba de dar soluciones en el momento, sino, lo anotaba y más tarde te buscaba para darte el estatus de la situación. La tomo como un ejemplo de líder cercano (micromanagement) a sus colaboradores puesto que esto tiene gran impacto en el desempeño del equipo.

En cuanto a áreas de oportunidad, creo que en esta empresa y en el área de Reclutamiento en particular hay una demanda excesiva de trabajo y el equipo está sobre cargado de actividades puesto que somos pocos integrantes para el volumen de vacantes que se manejan en la actualidad. Esto impide el crear espacios para tener juntas estratégicas o de planeación para crear soluciones y mejoras al proceso o para evaluar los métricos y llenar los formatos, puesto que, no forma parte del trabajo primordial de un reclutador. Las herramientas de medición se recomiendan llenar diariamente y al tener una carga excesiva, esto hace que los reclutadores no le den prioridad y los llenen un día antes de la entrega.

Esto afecta también mi desempeño puesto que en ocasiones solía realizar actividades que no eran directamente relacionadas con el Proyecto y esto hacía que me retrasara en mi trabajo.

Sin embargo, todo esto me dio mucha experiencia y pude desarrollar competencias como lo mencionaba anteriormente en cuanto a trabajo bajo presión, solución de conflictos y multitasking.

El PAP desde mi punto de vista es muy útil porque te da un panorama mucho más amplio de lo que realmente sucede en las organizaciones y más en empresas transnacionales con un gran crecimiento y desarrollo. Te hace poner más esfuerzo y desarrollar la creatividad para implementar soluciones que causan impacto en toda la organización y aplicar la teoría aprendida en las materias tomando una visión del mundo global aplicado a la práctica. Además haces relaciones y contactos con mucha gente que en un futuro puede ser de gran utilidad en el ámbito laboral y en tu desarrollo profesional.

## **6. BIBLIOGRAFÍA**

Documentos de la empresa