

**Informe de Pasantía**  
**Reingeniería de los procesos del Áreas Recursos Humanos**  
**en la Empresa Shandong Kerui**

Maria Elena Gil Llanos

Docente

Ing. José Darío Rivas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Escuela de Ciencias Básicas Tecnología e Ingeniería ECBTI  
Ingeniería Industrial

2025

### **Dedicatoria**

A mi madre, por ser mi mayor ejemplo de fortaleza, amor y dedicación, y por brindarme siempre su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.

A mis hermanos, por estar presente y alentarme con sus palabras y compañía.

A mi pareja, por su comprensión, motivación y por creer en mí incluso en los momentos más difíciles.

A Dios, por darme la sabiduría y la fuerza necesarias para culminar esta importante etapa de mi formación como ingeniera industrial.

### **Agradecimientos**

Agradezco de manera especial a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, por brindarme la oportunidad de formarme como profesional en Ingeniería Industrial.

Extiendo mi agradecimiento a la empresa Shandong Kerui y especialmente a la Coordinadora de Recursos Humanos, Maribel Rodríguez, por permitirme desarrollar mis pasantías en su organización y por el acompañamiento brindado.

Gracias al tutor académico, Ing. José Darío Rivas, por su orientación y valioso apoyo en el proceso de seguimiento y culminación del trabajo.

A mis compañeros, colegas y amigos, por su colaboración, consejos y palabras de aliento a lo largo de esta experiencia.

## Resumen

El presente informe describe el proceso y los resultados obtenidos durante la pasantía realizada en la empresa Shandong Kerui, con el propósito de aplicar conocimientos adquiridos en el programa de Ingeniería Industrial a través de la reingeniería de procesos del área de Recursos Humanos. Durante seis meses se llevó a cabo un diagnóstico de los procesos actuales de atención y selección de personal, seguido del diseño e implementación de propuestas de mejora orientadas a reducir tiempos de respuesta, fortalecer el control documental, y mejorar la eficiencia operativa. Las acciones desarrolladas incluyeron la implementación de listas de chequeo, estandarización de formatos, seguimiento a vencimientos de cursos y capacitaciones, así como una reorganización en la comunicación con el personal operativo. La intervención permitió evidenciar fallas que afectaban el ingreso oportuno del personal, aumentando los costos operativos, por lo cual se diseñaron soluciones que facilitaron una mejor planificación y control. Este trabajo permitió integrar los conocimientos teóricos y prácticos propios de la ingeniería industrial, generando impactos positivos para la empresa, así como aprendizajes significativos para el crecimiento profesional de la estudiante.

***Palabras clave:*** Reingeniería de procesos, Recursos Humanos, optimización, eficiencia, selección de personal.

### **Abstract**

This report presents the process and results obtained during the internship at Shandong Kerui, aiming to apply the knowledge acquired in the Industrial Engineering program through the reengineering of Human Resources processes. Over six months, a diagnosis of the current personnel recruitment and selection processes was conducted, followed by the design and implementation of improvement proposals focused on reducing response times, strengthening document control, and improving operational efficiency. The implemented actions included the use of checklists, standardized formats, tracking of course and training expirations, and reorganization of communication with operational staff. The intervention helped identify failures that delayed the hiring of new employees and increased operational costs. As a result, solutions were designed to facilitate better planning and control. This project allowed for the integration of theoretical and practical knowledge of industrial engineering, generating positive impacts for the company and valuable learning outcomes for the student's professional growth.

**Keywords:** Process reengineering, Human Resources, optimization, efficiency, personnel selection.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	7
Intervención .....	8
Justificación .....	10
Objetivos .....	12
Objetivo General .....	12
Objetivos Específicos.....	12
Marco Teórico.....	13
Planeación.....	14
Mes 1 – Diagnóstico De Los Procesos Actuales .....	14
Mes 2 – Identificación de Áreas de Mejora.....	14
Mes 3 – Diseño De Propuestas De Mejora.....	14
Mes 4 – Implementación De Mejoras.....	15
Mes 5 – Capacitación Del Personal.....	15
Mes 6 – Evaluación y ajustes finales.....	15
Métodos.....	16
Diagnóstico Del Área De Recursos Humanos – Kerui Petroleum .....	17
1. Estado actual del proceso.....	17
2. Identificación de los elementos del proceso y su función.....	17
3. Flujo e interacción de los elementos del proceso.....	18
4. Tiempos por etapa del proceso .....	19
5. Evaluación de eficiencia y eficacia.....	19
6. Principales deficiencias identificadas .....	20

Rediseño del proceso de atención y selección del personal.....	22
Objetivo General del Rediseño .....	22
1. Propuesta de nuevo flujo del proceso .....	22
2. Herramientas y métodos incorporados.....	23
3. Indicadores de control (KPIs) .....	24
4. Responsables y Tiempos Nuevos por Etapas.....	25
5. Beneficios esperados.....	25
Descripción de la Empresa.....	27
Plan de Trabajo Desarrollado Durante la Pasantía .....	28
Resultados Obtenidos.....	30
Conclusiones .....	34
Recomendaciones .....	36
Referencias Bibliográficas .....	38

**Lista de tablas**

<b>Tabla 1</b> .....	18
<b>Tabla 2</b> .....	19
<b>Tabla 3</b> .....	23
<b>Tabla 4</b> .....	24
<b>Tabla 5</b> .....	25

**Lista de figuras**

<b>Figura 1</b> <i>Reunión</i> .....	32
<b>Figura 2</b> <i>Reunión</i> .....	32
<b>Figura 3</b> <i>Reunión de encuentro sincrónico</i> .....	33

## **Introducción**

La pasantía profesional es una de las etapas más relevantes en la formación académica del estudiante de Ingeniería Industrial, ya que permite la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos durante el proceso educativo, fortaleciendo las competencias laborales en contextos reales. En este sentido, la presente pasantía fue desarrollada en la empresa Kerui Petroleum, organización del sector de hidrocarburos con operaciones en Colombia y presencia global, durante un periodo de seis meses comprendido entre el 28 de octubre de 2024 y el 28 de abril de 2025.

Durante este tiempo, realice un acompañamiento activo desde el área de Recursos Humanos, centrado en el rediseño de los procesos de atención y selección de personal, con el propósito de mejorar la eficiencia, reducir tiempos de respuesta y garantizar una mayor alineación entre el perfil requerido y el talento vinculado a la empresa. Desde la mirada de la Ingeniería Industrial, estas actividades me permitieron aplicar metodologías para el análisis, mejora y estandarización de procesos, aportando valor a la organización en términos de calidad y productividad.

## Intervención

La Intervención Se Desarrolló De La Siguiete Manera

- Mes 1.** Se llevó a cabo el diagnóstico de los procesos actuales de atención y selección de personal. Se identificaron los procedimientos vigentes, los actores involucrados y los principales cuellos de botella. Para ello, se aplicaron herramientas como entrevistas con colaboradores clave, revisión documental y observación directa.
- Mes 2.** A partir del diagnóstico, se profundizó en la identificación de las áreas de mejora, considerando criterios como tiempos de respuesta, niveles de satisfacción interna y costos asociados. Se analizaron oportunidades para reducir reprocesos, eliminar actividades innecesarias y facilitar la trazabilidad de cada etapa.
- Mes 3.** Se procedió con el diseño de propuestas de mejora para el proceso, aplicando principios del mejoramiento continuo y herramientas como el diagrama SIPOC, flujogramas, y el análisis causa-efecto. Se diseñaron nuevos formatos, se definieron indicadores de gestión y se estructuraron protocolos de atención más eficientes.
- Mes 4.** Se implementaron las mejoras diseñadas, integrando los nuevos procedimientos dentro de las rutinas operativas del área de Recursos Humanos. Se desarrolló un plan de acción para la adopción de los cambios y se hizo seguimiento cercano al cumplimiento de las nuevas pautas.
- Mes 5.** Se realizaron jornadas de capacitación al personal involucrado, con el fin de socializar los cambios, fomentar la apropiación del nuevo modelo y resolver dudas operativas. Esta etapa fue clave para asegurar la sostenibilidad de las mejoras propuestas.
- Mes 6.** Se desarrolló una fase de evaluación y ajustes finales. A través de encuestas de satisfacción interna y revisión de indicadores de gestión, se validaron los resultados

alcanzados y se realizaron ajustes menores a los procesos según las observaciones recibidas. La experiencia permitió fortalecer habilidades en análisis organizacional, mejora continua, gestión del cambio, trabajo en equipo y liderazgo, aspectos esenciales en el perfil de un Ingeniero Industrial. Además, aportó significativamente a la empresa Kerui Petroleum, al optimizar procesos claves que inciden en la eficiencia de su operación.

## **Justificación**

La pasantía desarrollada en la empresa Kerui Petroleum surge de la necesidad de intervenir una problemática puntual en el área de Recursos Humanos, específicamente en el proceso de selección y vinculación de personal. Desde la perspectiva de la Ingeniería Industrial, esta situación representa una oportunidad para aplicar herramientas y metodologías que permiten mejorar la eficiencia, reducir los tiempos de respuesta y optimizar recursos, lo cual impacta directamente en el rendimiento y la sostenibilidad de la organización.

Durante el diagnóstico inicial, se identificaron deficiencias en la gestión de los procesos de selección, como tiempos de respuesta prolongados, cuellos de botella, duplicación de tareas, y ausencia de seguimiento sistemático, lo cual generaba retrasos significativos en la incorporación de nuevo personal operativo. Esta situación, además de aumentar los costos operativos, tenía implicaciones directas sobre la productividad y las condiciones laborales del equipo existente, que debía asumir cargas laborales adicionales ante la falta de personal oportuno.

En este contexto, la intervención desde la Ingeniería Industrial se vuelve esencial para diseñar e implementar mejoras en los procesos administrativos del área de Recursos Humanos, priorizando la agilidad, trazabilidad, control de tiempos y la satisfacción tanto del personal nuevo como del ya vinculado. Las soluciones propuestas se enfocaron en la reducción de los tiempos de ciclo, la estandarización de tareas y la automatización parcial de actividades repetitivas, lo cual permite una mejor asignación de recursos y mayor capacidad de respuesta frente a las demandas operativas del negocio.

Además, al identificar y abordar las causas raíz de las ineficiencias, se promovió una mejora integral en las condiciones laborales, ya que un sistema eficiente de selección contribuye a la conformación de equipos de trabajo completos, estables y capacitados, lo que reduce el

estrés organizacional y mejora el clima laboral. Este tipo de intervención no solo responde a una necesidad operacional, sino también a una estrategia preventiva, alineada con los objetivos de desarrollo humano y sostenibilidad corporativa.

Por lo tanto, el desarrollo de esta pasantía no solo fortaleció las competencias del pasante en términos de diagnóstico, rediseño y evaluación de procesos, sino que también generó un aporte tangible a la organización, al reducir los impactos negativos de las demoras en el ingreso de personal y al promover una cultura de mejora continua.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Rediseñar el proceso de selección y atención del talento humano en Kerui Petroleum, aplicando herramientas de ingeniería industrial para mejorar la eficiencia, calidad y cumplimiento de los procedimientos, contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos de la empresa.

### **Objetivos Específicos**

Diagnosticar el estado actual del proceso de selección y atención del personal en Kerui Petroleum, identificando fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.

Diseñar propuestas de mejora basadas en principios de optimización y gestión de procesos para agilizar la selección y atención del personal.

Implementar las mejoras propuestas, asegurando la correcta capacitación del personal involucrado y el cumplimiento normativo.

Evaluar los resultados de la implementación y realizar ajustes necesarios para garantizar la eficiencia y sostenibilidad del proceso rediseñado.

## **Marco Teórico**

La gestión de recursos humanos juega un papel vital en la productividad de una organización. Procesos eficientes permiten no solo atraer talento idóneo, sino también garantizar una experiencia positiva al candidato y una mejor integración al equipo de trabajo. Según Chiavenato (2017), la modernización de los procesos de recursos humanos implica adoptar un enfoque sistémico, orientado a la calidad del servicio interno y al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Herramientas como los diagramas de flujo y metodologías de mejora continua (como PHVA o BPMN) permiten analizar, rediseñar e implementar procesos más eficientes. Asimismo, el uso de sistemas de información para la gestión del talento se ha convertido en una estrategia clave en empresas globales como Shandong Kerui Petroleum.

## **Planeación**

Para el desarrollo de la pasantía en la empresa Kerui Petroleum, se elaboró un plan de trabajo estructurado en seis fases mensuales. Cada fase respondió a una necesidad específica del proceso de selección y vinculación de personal, y fue abordada utilizando herramientas y metodologías propias de la Ingeniería Industrial como la observación directa, análisis de procesos, diagrama de flujo, hojas de verificación, entrevistas, y evaluación de tiempos.

### **Mes 1 – Diagnóstico De Los Procesos Actuales**

En esta etapa se planificó realizar una revisión detallada de los procesos que componen el área de selección de personal. Para ello, se programaron entrevistas con los responsables del proceso, revisión documental y observación directa de los procedimientos. Se hizo uso de técnicas como la recolección de datos cualitativos y cuantitativos, elaboración de diagramas de flujo actuales (AS IS), y recolección de tiempos de atención por tarea.

### **Mes 2 – Identificación de Áreas de Mejora**

Con base en la información recopilada en el mes anterior, se planeó hacer un análisis crítico de los puntos de quiebre, actividades redundantes, colas y demoras detectadas. Se aplicó la técnica de análisis causa-efecto (diagrama de Ishikawa) para determinar las causas raíces. También se emplearon matrices DOFA y priorización para seleccionar las áreas más críticas que requerían intervención inmediata.

### **Mes 3 – Diseño De Propuestas De Mejora**

En esta fase se planificó diseñar soluciones que respondieran a las causas de ineficiencia detectadas. Se aplicaron principios de mejora continua y diseño de procesos (modelo TO BE). Se consideró el rediseño del flujo de trabajo, simplificación de formatos, digitalización de ciertos pasos, y propuestas de automatización. Para validar las soluciones propuestas, se planificó

socializarlas con el personal de recursos humanos y obtener retroalimentación.

#### **Mes 4 – Implementación De Mejoras**

Una vez validadas las propuestas, se diseñó un cronograma de implementación por etapas, priorizando las soluciones de bajo costo y alto impacto. Se planificó ejecutar pruebas piloto en áreas seleccionadas, ajustar formatos, establecer nuevos procedimientos e iniciar el uso de herramientas de control como checklists y hojas de seguimiento de procesos.

#### **Mes 5 – Capacitación Del Personal**

Para garantizar la apropiación de los nuevos procesos, se planificó desarrollar sesiones de capacitación teórico-prácticas dirigidas al personal encargado del reclutamiento y selección. Se diseñaron guías de procedimiento y material de apoyo con ejemplos prácticos. También se programó una evaluación posterior para medir el nivel de comprensión y manejo de los nuevos flujos de trabajo.

#### **Mes 6 – Evaluación y ajustes finales**

En esta última etapa se planificó una evaluación de impacto de las mejoras implementadas, usando indicadores como reducción en el tiempo de selección, disminución de errores, y mayor satisfacción del personal. Se aplicaron encuestas, entrevistas y revisión de métricas. Con base en los resultados, se definieron ajustes y se elaboró un informe final con recomendaciones para la continuidad del mejoramiento.

## **Métodos**

Se utilizaron métodos cualitativos y cuantitativos para la recolección y análisis de información. Entre ellos se encuentran entrevistas estructuradas, observación directa, análisis de tiempos de respuesta, evaluación de indicadores de satisfacción, análisis de documentos y manuales existentes, aplicación de diagramas de flujo BPMN y uso de herramientas ofimáticas para diseño de formatos.

### **Controles**

Para garantizar la calidad del proceso rediseñado, se establecieron controles como hojas de seguimiento de atención, formatos estandarizados, y mecanismos de retroalimentación con los usuarios internos. Además, se planteó la creación de un dashboard de indicadores, revisión por parte del supervisor y tutor, también validación de mejoras con usuarios del proceso.

## **Diagnóstico Del Área De Recursos Humanos – Kerui Petroleum**

Durante el primer mes de pasantía, se realizó un diagnóstico exhaustivo de los procesos pertenecientes al área de Recursos Humanos, específicamente enfocados en el proceso de selección y vinculación de personal nuevo, el cual es vital para garantizar la disponibilidad de mano de obra oportuna para las operaciones de la empresa.

### **1. Estado actual del proceso**

El proceso de atención y selección del personal en Kerui Petroleum, desde la solicitud de personal hasta la vinculación e inducción, presenta una estructura básica, pero con varios puntos críticos que afectan su eficiencia y eficacia. Actualmente, el área de Recursos Humanos se compone de personal que atiende diferentes fases del proceso de selección, en especial para los cargos operativos, técnicos y profesionales.

Este proceso incluye las siguientes etapas principales:

Recepción de la solicitud de personal por parte de los líderes operativos.

Publicación de vacantes y recepción de hojas de vida a través de portales y redes de contacto.

Análisis y evaluación de hojas de vida.

Entrevistas y pruebas.

Selección y contratación.

Inducción y asignación de funciones.

### **2. Identificación de los elementos del proceso y su función**

A continuación, se detallan los elementos y herramientas del proceso actual, así como su función dentro del flujo general:

**Tabla 1***Elementos proceso recursos humanos*

<b>Elemento /herramienta</b>	<b>Función específica en el proceso</b>
Solicitud de personal	Documento o formato que inicia el proceso de selección
Portal de empleo / bolsas de trabajo	Medio principal para la difusión de vacantes y recepción de hojas de vida
Hojas de vida / base de datos	Información que permite evaluar perfiles de candidatos
Analista de selección	Encargado de filtrar, entrevistar y seleccionar candidatos
Formatos de entrevista y pruebas técnicas	Permiten evaluar habilidades y competencias específicas
Contrato laboral y check list documental	Formaliza el ingreso del trabajador
Inducción /capacitación inicial	Orienta al trabajador en normas, cultura y funciones

### **3. Flujo e interacción de los elementos del proceso**

Los elementos anteriores interactúan de forma lineal, aunque con interrupciones frecuentes por demoras en la recolección de hojas de vida y evaluación de perfiles. El proceso fluye de la siguiente manera:

El área operativa genera una solicitud → Recursos Humanos publica la vacante → Se recopilan hojas de vida → Se filtran y evalúan perfiles → Se realiza la entrevista y pruebas → Se elige al candidato → Se formaliza la contratación.

Este flujo sufre retrasos principalmente en tres nodos:

Demoras en la revisión de hojas de vida por falta de personal o carga operativa.

Retrasos en la validación de documentos, que a veces requieren múltiples correcciones.

Falta de coordinación entre los líderes operativos y recursos humanos sobre los perfiles requeridos.

#### 4. Tiempos por etapa del proceso

Se observaron tiempos promedio y sus variaciones dependiendo del tipo de cargo:

**Tabla 2**

*Tiempos del proceso de selección*

<b>Etapa del proceso</b>	<b>Cargo operativo</b>	<b>Cargo técnico</b>	<b>Cargo profesional</b>
Revisión de solicitud	1 día	1 día	1 día
Recolección y análisis de hv	2 a 3 días	3 a 4 días	4 a 5 días
Entrevistas y pruebas	2 días	2 a 3 días	3 días
Contratación y documentación	2 días	2 días	2 a 3 días
Inducción y asignación	1 día	1 día	1 día
Total estimado promedio	8 a 10 días	9 a 12 días	11 a 13 días

*Nota.* Estas cifras se ven alteradas si existen errores documentales o si no hay suficiente personal evaluador.

#### 5. Evaluación de eficiencia y eficacia

Eficiencia:

El proceso no es eficiente para cargos operativos, debido a la alta rotación y bajo nivel de automatización.

La falta de herramientas digitales que filtren perfiles adecuados genera desgaste operativo y tiempos muertos.

Eficacia:

Aunque se logra contratar personal, no siempre se trata del perfil más idóneo, lo cual

repercute en baja retención laboral.

La inducción, aunque se realiza, muchas veces es superficial, lo que afecta la adaptación del nuevo empleado.

## **6. Principales deficiencias identificadas**

Ausencia de un sistema automatizado de filtros de HV.

Falta de indicadores claros (KPI) para medir tiempo promedio de contratación, rotación del personal o tasa de éxito de las vinculaciones.

Débil comunicación entre el área de Recursos Humanos y las áreas operativas.

Pérdida de tiempo en validación manual de documentos y formularios físicos.

Falta de un procedimiento estándar para cada tipo de vacante (profesional, técnico, operativo).

## **7. Fundamento del rediseño del proceso**

El diagnóstico realizado evidencia que el proceso de atención y selección del personal necesita una intervención urgente en términos de estandarización, automatización y medición de resultados. Esto permitirá:

Reducir los tiempos de selección y contratación, mejorando la continuidad operativa de la empresa.

Evitar sobrecostos por ausencias de personal, que afectan directamente los resultados de los proyectos.

Asegurar la adecuación del perfil del trabajador al cargo requerido, disminuyendo la rotación de personal.

Mejorar la experiencia de los candidatos, lo cual influye en la reputación de la empresa como empleador.

La siguiente sección presentará el rediseño del proceso con base en estos hallazgos, estableciendo nuevas rutas, formatos, herramientas tecnológicas y controles necesarios para optimizar la gestión del talento humano en Kerui Petroleum.

## **Rediseño del proceso de atención y selección del personal**

### **Objetivo General del Rediseño**

Optimizar el proceso de atención y selección del personal en Kerui Petroleum mediante la estandarización, automatización parcial y mejora en los tiempos de respuesta, garantizando eficiencia operativa, reducción de costos asociados a vacantes no cubiertas y selección efectiva del talento humano.

### **1. Propuesta de nuevo flujo del proceso**

A continuación, se describe el flujo propuesto tras la intervención:

Recepción digital de solicitudes mediante un formato estandarizado en Google o una plataforma interna.

Publicación automatizada de vacantes en portales definidos (CompuTrabajo, Comfaboy, página web).

Filtro automatizado de hojas de vida utilizando criterios clave (estudios, experiencia, ubicación).

Evaluación preliminar mediante pruebas psicotécnicas en línea (por ejemplo, Test de DISC, Wonderlic).

Entrevistas virtuales o presenciales agendadas con antelación y con formato guía.

Selección por competencias usando un checklist de ajuste al perfil ideal.

Digitalización de la documentación y firma electrónica de contrato.

Inducción estructurada y seguimiento post-ingreso (primeros 15 días laborales).

## 2. Herramientas y métodos incorporados

**Tabla 3**

*Elementos incorporados*

<b>Elemento nuevo</b>	<b>Función principal</b>
Formato digital para solicitudes	Estandariza requerimientos y reduce errores de transcripción
Software de gestión de hojas de vida	Permite filtros automáticos y clasificación por tipo de vacante
Pruebas virtuales automatizadas	Evalúan competencias objetivamente
Entrevistas estructuradas por criterios	Mejora la uniformidad de la evaluación entre candidatos
Contrato electrónico	Acelera el proceso legal y reduce consumo de papel
Formato de inducción por cargo	Asegura transmisión clara de funciones, normas y cultura empresarial

### 3. Indicadores de control (KPIs)

Para evaluar el rendimiento del nuevo proceso se implementarán los siguientes indicadores:

**Tabla 4**

*Indicadores de control (KPIs)*

<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Meta sugerida</b>
Tiempo promedio de selección	(Días entre solicitud y contratación)	$\leq 7$ días hábiles
Tasa de adecuación al cargo	(# empleados con desempeño alto en 3 meses / total)	$\geq 85\%$
Tasa de rotación temprana	(# renuncias en 3 meses / total contratados)	$\leq 10\%$
Tasa de cumplimiento documental	(# expedientes completos / total contratados)	100%
Nivel de satisfacción del área operativa	(Encuesta mensual al jefe directo)	$\geq 4.5/5$

#### 4. Responsables y Tiempos Nuevos por Etapas

Tiempo total estimado del proceso rediseñado: 6 a 8 días hábiles.

**Tabla 5.**

*Responsables y Tiempo*

<b>Etapa</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo estimado</b>
	Líder operativo	1 día
Recepción de solicitud		
Publicación de vacante	Analista de talento humano	1 día
Filtro automatizado	Sistema / analista	1 día
evaluaciones virtuales	Plataforma en línea	1 día
Entrevista	Coordinador y analista	1-2 días
contratación y documentación	Coordinador de RRHH	1-2 días
Inducción y seguimiento inicial	Líder operativo / seguridad	1 día

#### 5. Beneficios esperados

Reducción del tiempo de ingreso de personal.

Mayor adecuación del perfil del trabajador al cargo, lo que mejora la productividad y reduce rotación.

Optimización del trabajo del área de recursos humanos.

Reducción de costos asociados a vacantes no cubiertas.

Mayor transparencia y trazabilidad en el proceso.

Con este rediseño, se espera una transformación positiva en la gestión del talento humano en Kerui Petroleum, alineando el proceso de selección con los principios de mejora continua, eficiencia operativa y satisfacción tanto del personal reclutado como de las áreas solicitantes.

## **Descripción de la Empresa**

Shandong Kerui Petroleum es una empresa multinacional de origen chino dedicada a la prestación de servicios integrales para la industria del petróleo y gas. Tiene presencia en múltiples países y su objetivo principal es ofrecer soluciones innovadoras y eficientes que abarquen todo el ciclo de vida del petróleo: desde la exploración y perforación hasta la producción, procesamiento, y mantenimiento de instalaciones.

En Colombia, Shandong Kerui Petroleum Services Colombia SAS se destaca por su participación en proyectos de perforación y mantenimiento de pozos, brindando servicios técnicos especializados y operando bajo estrictos estándares de calidad, seguridad industrial y responsabilidad ambiental. La empresa cuenta con una estructura organizacional bien definida, donde el área de recursos humanos cumple un rol esencial en la contratación y gestión de personal técnico y operativo para cubrir los requerimientos en campo y oficina.

## **Plan de Trabajo Desarrollado Durante la Pasantía**

Mi plan de trabajo se centró en el Rediseño del Proceso de Atención y Selección del Personal, con el objetivo de mejorar los tiempos de respuesta, reducir la rotación y elevar la eficiencia en la contratación, lo cual es fundamental para una organización como Kerui, que opera con cronogramas rigurosos en sus proyectos petroleros.

Durante seis meses, llevé a cabo un proceso estructurado por fases:

### ***Mes 1 – Diagnóstico De Los Procesos Actuales***

Se analizó el procedimiento vigente de reclutamiento y atención del personal.

Se identificaron cuellos de botella, como tiempos prolongados de respuesta y duplicidad de tareas.

Se realizaron observaciones directas y entrevistas con el personal de RRHH.

### ***Mes 2 – Identificación De Áreas De Mejora***

Se delimitaron procesos críticos que afectaban la eficiencia del área.

Se recopilaron datos sobre el tiempo promedio por etapa del proceso de selección.

Se elaboró un informe preliminar para validar con el equipo de trabajo.

### ***Mes 3 – Diseño De Propuestas De Mejora***

Se estructuraron flujos de procesos más eficientes.

Se propusieron herramientas digitales para filtrar hojas de vida.

Se diseñaron nuevos formatos estandarizados para entrevistas y solicitudes.

### ***Mes 4 – Implementación De Mejoras***

Se aplicaron los nuevos formatos y procedimientos en un ciclo de prueba.

Se capacitó al personal en el uso de los instrumentos propuestos.

Se acompañó el proceso para observar su ejecución real.

***Mes 5 – Capacitación Del Personal***

Se dictaron talleres breves sobre el nuevo proceso.

Se brindó acompañamiento personalizado a los responsables de cada etapa.

Se realizaron simulaciones de entrevistas con los nuevos criterios.

***Mes 6 – Evaluación Y Ajustes Finales***

Se monitorearon los resultados mediante indicadores como tiempo de contratación y satisfacción de áreas operativas.

Se realizaron ajustes en el diseño de formatos y criterios de evaluación.

Se entregó el informe final con recomendaciones sostenibles.

Este plan de trabajo se diseñó desde los principios de la Ingeniería Industrial, aplicando herramientas de análisis de procesos, mejora continua, control de tiempos y análisis de eficiencia. Además, se utilizó la metodología de observación directa, entrevistas estructuradas y análisis documental.

## **Resultados Obtenidos**

Durante el desarrollo de la pasantía en Kerui Petroleum Services Colombia SAS, se obtuvieron resultados significativos en términos de optimización del proceso de atención y selección del personal. Estos resultados se alinean con los objetivos planteados inicialmente y responden a necesidades reales de la empresa, evidenciando el impacto del trabajo desde la perspectiva de la Ingeniería Industrial.

### ***1. Reducción en los tiempos de contratación***

Gracias al rediseño del proceso, se logró disminuir el tiempo promedio de contratación de nuevo personal, que inicialmente oscilaba entre 12 y 15 días hábiles, a un rango de 7 a 9 días hábiles. Esta mejora se logró principalmente mediante la eliminación de pasos redundantes y la automatización parcial del filtrado de hojas de vida.

### ***2. Estandarización de formatos y procedimientos***

Se diseñaron y aplicaron nuevos formatos estandarizados para las siguientes etapas:

Recepción de hojas de vida.

Análisis de perfil y experiencia.

Entrevista inicial y técnica.

Validación de referencias.

Estos formatos facilitaron la toma de decisiones más objetivas, evitando duplicidades y generando trazabilidad documental.

### ***3. Mejora en la comunicación interáreas***

Uno de los cuellos de botella era la falta de coordinación entre el área de Recursos Humanos y los responsables operativos. A partir de las mejoras implementadas, se establecieron canales definidos y tiempos de respuesta estándar, lo cual redujo significativamente los retrasos

por falta de retroalimentación.

#### ***4. Capacitación y apropiación del nuevo proceso***

Se capacitó al 100% del personal del área de recursos humanos involucrado en el proceso de selección. Las capacitaciones fueron prácticas y breves, enfocadas en el uso correcto de los nuevos formatos y en el cumplimiento de tiempos establecidos. Esto permitió una rápida apropiación del nuevo procedimiento.

#### ***5. Mejora en la percepción de eficiencia***

Una encuesta de satisfacción aplicada a líderes de área reflejó una mejora en la percepción del proceso de selección. Mientras que al inicio de la pasantía el 48% de los encuestados consideraba el proceso "poco eficiente", al finalizar la intervención ese valor se redujo al 17%, siendo calificado por el 71% como "eficiente" o "muy eficiente".

#### ***6. Disminución de costos asociados a vacantes prolongadas***

La mejora del tiempo de respuesta permitió reducir el número de días en que los cargos quedaban vacantes. Esto tuvo un impacto positivo en los costos operativos, ya que se minimizó la necesidad de horas extras y sobrecarga de trabajo en otros colaboradores.

**Figura 1***Reunión***Figura 2***Reunión*

*Nota.* Las figuras 1 y 2 muestra reunión realizada de forma presencial con el grupo Puente de apoyo y accesoria en el área de Nitrógeno.

**Figura 3**

*Reunión de encuentro sincrónico*



**Nota.** La figura 3 muestra reunión de encuentro sincrónico con toda el área de recursos humanos de la ciudad de Bogotá, puerto Boyacá y Yondó.

## Conclusiones

La pasantía desarrollada en Kerui Petroleum Services Colombia SAS permitió aplicar de manera integral los conocimientos adquiridos en el programa de Ingeniería Industrial, particularmente en la mejora de procesos, análisis organizacional, gestión del talento humano y control de calidad en procedimientos administrativos.

Uno de los aportes más significativos fue el rediseño del proceso de atención y selección del personal, lo cual evidenció la necesidad de intervenir sistemas administrativos que, aunque no siempre visibles en la operación directa, afectan directamente la productividad, eficiencia y clima organizacional de la empresa.

A través del diagnóstico detallado se identificaron cuellos de botella, tiempos muertos y deficiencias en la coordinación interárea, lo que permitió implementar soluciones concretas basadas en herramientas de ingeniería como el análisis de procesos, estandarización de formatos, tiempos estándar y mejora continua. Estas acciones no solo redujeron los tiempos de contratación, sino que optimizaron el uso de los recursos y mejoraron la percepción del proceso por parte de los líderes y trabajadores.

Desde una perspectiva académica, la experiencia fortaleció competencias tanto técnicas como blandas. Se desarrollaron habilidades de análisis, comunicación, liderazgo, pensamiento crítico y capacidad de adaptación a un entorno empresarial altamente exigente. La interacción con diferentes áreas de la empresa reafirmó la importancia de la Ingeniería Industrial en la gestión de talento humano, no solo como un área administrativa, sino como un sistema que impacta la productividad global de la organización.

Finalmente, se concluye que la intervención realizada tuvo un impacto real y medible en la empresa, generando valor agregado y demostrando que los principios de la Ingeniería Industrial

pueden y deben ser aplicados en todos los procesos organizacionales, incluyendo aquellos que tradicionalmente se consideran de soporte.

## Recomendaciones

**Formalizar el nuevo proceso de selección.** Se recomienda documentar oficialmente el rediseño del proceso de atención y selección del personal, incluyendo los tiempos estándar, formatos de evaluación, responsables por etapa y puntos de control. Esto garantizará su sostenibilidad y replicabilidad.

**Implementar un sistema digital de seguimiento.** Automatizar el flujo del proceso mediante herramientas tecnológicas o software de gestión del talento permitirá reducir tiempos de respuesta, minimizar errores humanos y facilitar el seguimiento de candidatos en tiempo real.

**Capacitar continuamente al personal de recursos humanos.** Es fundamental mantener actualizados a los encargados del proceso en temas como entrevistas por competencias, análisis de perfiles, legislación laboral y herramientas digitales. Esto mejorará la calidad de las contrataciones y la experiencia de los candidatos.

**Establecer indicadores de gestión del proceso.** Definir y monitorear indicadores como tiempo promedio de contratación, tasa de rotación, satisfacción del candidato y cumplimiento de tiempos por etapa permitirá medir la eficacia del proceso y detectar oportunidades de mejora continua.

**Coordinar estrechamente con las áreas solicitantes.** Es clave fortalecer la comunicación entre el área de recursos humanos y los líderes de cada área operativa para ajustar perfiles, validar necesidades reales y evitar reprocesos en las contrataciones.

**Mantener una base de datos actualizada de candidatos.** Crear y alimentar constantemente un banco de hojas de vida clasificadas por perfiles facilitará una respuesta más ágil a futuras vacantes, reduciendo los tiempos de selección.

**Realizar auditorías internas periódicas al proceso.** Revisar cada cierto tiempo la

operación del proceso permitirá asegurar su cumplimiento, identificar desvíos y garantizar que se sigan aplicando las mejoras implementadas.

### Referencias Bibliográficas

Chiavenato, I. (2017). Gestión del talento humano. McGraw Hill.

<https://jgestiondeltalentohumano.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf>

Hernández, R., y Parra, S. (2021). Ingeniería Industrial: Fundamentos y aplicaciones. Ecoe

Ediciones. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8219407.pdf>

Harrington, H. J. (1997). Mejoramiento de los procesos de negocio. McGraw-Hill.

<https://es.scribd.com/document/604187167/LIBRO-HARRINGTON-Mejoramiento-de-Los-Procesos-de-La-Empresa-PARTE-1-4>

Robbins, S. P., y Coulter, M. (2018). Administración. Pearson Educación.

[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15549/mod\\_resource/content/0/Robbins-Administracion.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15549/mod_resource/content/0/Robbins-Administracion.pdf)

UNAD. (2024). Guía de prácticas profesionales. Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

<https://academia.unad.edu.co/practicas-profesionales/practica-profesional>

Kerui Petroleum. (2024). Políticas internas de recursos humanos (documento interno).

Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos. McGraw Hill.

<http://bibliotecas.uasb.edu.bo:8080/bitstream/20.500.14624/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf>

Rummler, G. A., & Brache, A. P. (1995). Mejoramiento de Procesos. Ed. Norma.

[http://biblioteca.uns.edu.pe/saladocentes/doc\\_abrir\\_publicacion.asp?id\\_archivo=248&archivo=2010\\_uns\\_metodo\\_rummler.pdf](http://biblioteca.uns.edu.pe/saladocentes/doc_abrir_publicacion.asp?id_archivo=248&archivo=2010_uns_metodo_rummler.pdf)

UNAD. (2023). Lineamientos para pasantías. <https://campus.unad.edu.co>