

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y
NEGOCIOS**

TEMA:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA RECLUTAMIENTO Y
SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA DK MANAGEMENT
SERVICE.

Trabajo práctico de investigación para la obtención del Título de Ingeniero en
Administración de Empresas y Negocios

AUTOR:

Sr. Henry Paul Saltos Narváez

DIRECTORA:

MSc. Lizzie Verónica Pazmiño G.

QUITO –ECUADOR

2018

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de DIRECTORA del trabajo de investigación “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA DK MANAGEMENT SERVICE” presentado por Henry Paul Saltos Narváez, para optar por el título de Ingeniero/a en Administración de Empresas y negocios, CERTIFICO que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Quito, _____

TUTOR

MSc. Lizzie Verónica Pazmiño G.

C.C. 171251679-6

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero/a en Administración de Empresas y Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Quito, _____

AUTOR

Henry Paul Saltos Narváz

CI 1714639893

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Proyecto de aprobación de acuerdo con el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Quito,.....

Para constancia firman:

TRIBUNAL DE GRADO

F.....

PRESIDENTE

F.....

VOCAL

F.....

VOCAL

AGRADECIMIENTO

Mi más profundo agradecimiento a Dios Ser todo poderoso que me ha iluminado en todo momento y por oír mis plegarias, a mi Tutora que me ha sabido guiar en este proceso y a mis profesores de la Universidad Indoamérica, quienes han aportado con sus conocimientos.

Gracias

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi Padre que es mi ángel que está en el cielo, a mi Madre que ha estado a mi lado en todo momento, a mi hija que es la inspiración de mi vida y a mis hermanos quienes me han apoyado siempre incondicionalmente

El Autor

ÍNDICE GENERAL

PRELIMINARES	Pág.
TEMA:	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
RESUMEN EJECUTIVO	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
1.1. Antecedentes	3
1.1.1. Misión	3
1.1.2. Visión	3
1.1.3. Valores	4
1.1.4. Objetivos Institucionales.....	5
CAPÍTULO II	6
1.2. Descripción del problema	6
1.3. Alternativa de Solución al Problema.....	8
1.4. Motivo, propósito y utilidad del manual	10
1.5. Síntesis del contenido del manual	11
1.6. Importancia del manual.....	11
1.7. El área que se realizará el mejoramiento del manual de procedimientos ..	11
1.8. Área de intervención con la propuesta	12
CAPÍTULO III.....	14
BASE LEGAL	14
2.1. Marco Jurídico	14
CAPÍTULO IV.....	19
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	19

3.1. Alcance del Manual.....	20
3.2. Objetivo del Manual.....	20
3.3. Normas generales	20
3.4. Procedimiento	20
3.5. Glosario de Términos	22
Formularios e Instructivos	23
3.6. Descripción de Funciones	28
CAPÍTULO V	29
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	31
4.1. Conclusiones	31
4.2. Recomendaciones.....	32
BIBLIOGRAFÍA.....	30
ANEXOS.....	34
Anexo No 1: Organigrama General.....	35
Anexo No 2: Organigrama San Marino.....	36
Anexo No 3: Organigrama San Luis.....	37
Anexo No 4: Organigrama Quicentro Sur.....	38
Anexo No 5: Organigrama Mall Del Pacífico.....	39
Anexo No 6: Organigrama Granados Plaza.....	40
Anexo No 7: Organigrama Maltería Plaza.....	41
Anexo No 8: Organigrama Ekopark.....	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1: Jerarquía necesidades de Maslow	9
Gráfico N° 2: Organigrama.....	11
Gráfico N° 3: Proceso	12
Gráfico N° 4: Flujograma	26
Gráfico No 5: Formato de encuesta.....	29

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1: Contratación de personal mayo y junio	23
Tabla N° 2: Contratación de personal noviembre y diciembre	24

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA, FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA DK MANAGEMENT SERVICE”

AUTOR: Henry Paul Saltos Narváez

TUTOR: MSc. Lizzie Verónica Pazmiño G.

Este trabajo se lo realizó en el departamento de Desarrollo Organizacional de la empresa DK Management Service, con la finalidad de desarrollar un manual de procedimientos para reclutamiento y selección de personal específicamente en el área de servicio al cliente con personal contratado eventualmente en fechas especiales, para así poder tener una óptima elección de personal y que puedan tener la capacidad de cumplir con la función asignada.

Este manual será de mucha ayuda para poder reducir la deserción del personal en el área tratada, pudiendo así obtener mejores beneficios para la empresa sin tener que recurrir constantemente al reemplazo del personal que va saliendo.

La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas, sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza, más sin embargo, en muchas ocasiones puede llegar a ser empleado por las organizaciones incorrectamente.

La calidad en el servicio al cliente no es un tema reciente dentro de las empresas, ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, y constante innovación, por lo cual es necesario buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias.

El enfoque actual hacia el usuario, hace que toda empresa sienta la fundamental importancia para formar el talento humano en servicio al cliente, ya que la calidad de quienes brindan un servicio o producto genera la imagen externa de la organización.

La realización de este manual de procedimientos es servir de guía para los funcionarios involucrados en servicio al usuario dando así una atención y una imagen de calidad.

DESCRIPTORES: capacidad, deserción, eventualmente, reclutamiento, selección

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA, FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

EXECUTIVE SUMMARY

**TOPIC: “MANUAL OF PROCEDURES FOR RECRUITMENT AND
SELECTION OF PERSONNEL IN THE COMPANY DK MANAGEMENT
SERVICE”**

AUTHOR: Henry Paul Saltos Narvárez

TUTOR: MSc. Lizzie Verónica Pazmiño G.

This work was carried out in the Organizational Development Department of the company DK Management Service, with the purpose of developing a manual of procedures for recruitment and selection of personnel specifically in the area of customer service with personnel hired eventually on special dates, for so that they can have an optimal choice of personnel and that they can have the capacity to fulfill the assigned function.

This manual will be very helpful in order to reduce the desertion of the personnel in the treated area, thus being able to obtain better benefits for the company without having to resort constantly to the replacement of the personnel that is leaving.

Quality in customer service is one of the key points that must be met within each of the companies, regardless of the size, structure and nature of their operations, must demonstrate the ability to perform in this area, since being the first image that is given to customers helps to maintain the preference of the same, and if it is altered can become a threat, however, in many cases can be used by organizations incorrectly.

Quality in customer service is not a recent issue within companies, since customers have always demanded the best treatment and the best service when purchasing a product or service, followed by reliability, quality, reasonable times, and Constant innovation, which is why it is necessary to look for different alternatives to enrich these demands.

The current approach to the user, makes every company feel the fundamental importance to train human talent in customer service, since the quality of those who provide a service or product generates the external image of the organization.

The realization of this manual of procedures is to serve as a guide for the officials involved in service to the user, thus giving an attention and a quality image.

KEYWORDS: capacity, desertion, eventually, recruitment, selection.

INTRODUCCIÓN

La globalización y las nuevas tendencias da una mayor exigencia a las empresas para que sean más competitivas, siendo el talento humano lo más vital dentro de una organización para generar una mayor eficacia, eficiencia y calidad al momento de ocupar un cargo. Se debe plantear un manual de reclutamiento y selección de personal, en el cual se promueva personas capacitadas y calificadas para el puesto.

El presente trabajo se lo realiza con el propósito de proponer una manera efectiva para que se cumplan los lineamientos e instrumentos enmarcados en este manual a fin de satisfacer la necesidad y requerimiento que se necesita para el área de servicio al cliente, identificando las acciones propias a cumplir respecto al perfil del cargo, el cual permite realizar una adecuada selección del recurso humano idóneo al cargo solicitado.

El documento elaborado es de gran beneficio para el departamento de desarrollo organizacional “Manual de Procedimientos para Reclutamiento y Selección de Personal”, como un instrumento que permite la descripción de los procedimientos para los concursos respectivos, que permiten el ingreso a la Organización DK Management Service en el área de servicio al cliente mediante “Convocatoria Pública”.

El manual de procedimientos surge por la necesidad y preocupación de que los procesos que se venían aplicando en la organización, debe modificarse y socializarse con el personal de la empresa para la selección oportuna de nuevo personal en la organización

Con el mejoramiento del manual de procedimientos estará claramente identificando a los responsables, las actividades que deben cumplir y los resultados a alcanzar.

A continuación, el documento contiene la siguiente información:

Capítulo I, La historia de la empresa, la misión, la visión, los valores, los objetivos.

Capítulo II, descripción del problema, alternativa de solución al problema, utilidad del manual, síntesis del contenido, importancia, área que se realizará el mejoramiento, área de intervención con la propuesta.

Capítulo III, La base legal, marco jurídico que rige o da soporte legal al procedimiento siguiendo un orden jerárquico: constitución de la república, leyes, códigos, reglamentos, decretos, resoluciones, documentos normativos

Capítulo IV, El manual de procedimientos, se detalla el alcance, los objetivos, normas generales, procedimiento, formularios e instructivos, descripción de funciones.

Capítulo V, Conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1.1. Antecedentes

En el año 2002, Preserlab, una tercerizadora de personal, la cual seleccionaba y llevaba la nómina del personal del Centro comercial Quiceno Shopping, luego nació San Marino Shopping en Guayaquil y ésta empresa continuaba realizando solo actividades de RRHH. Con la inauguración de San Luis Shopping en la ciudad de Sangolquí también nace la necesidad de profesionalizar más a la empresa y es así que en el año 2006 se cambia su nombre a DK Management Services pasando de una tercerizadora a una administradora de centros comerciales, iniciando un nuevo reto que era obtener el mejor equipo de trabajo que logre este gran objetivo.

En la actualidad operamos en ocho Centros Comerciales: Quicentro Shopping, San Marino Shopping, San Luis Shopping, Granados Plaza, Quicentro Sur, Malteria Plaza, Mall del Pacífico, Quito Airport Center y en el Centro de Negocios: Ekopark.

1.1.1. Misión

Operar Centros Comerciales con excelencia, pasión y una óptima gestión empresarial.

1.1.2. Visión

Ser la mejor operadora de Centros Comerciales reconocida a nivel nacional con proyección internacional.

1.1.3. Valores

1.1.3.1. Puntualidad

- Llegar a tiempo a nuestros compromisos.
- Respetar el tiempo de los demás.
- Estructurar y cumplir una agenda de trabajo.
- Hacer las cosas bien hechas y con anticipación.

1.1.3.2. Trabajo en equipo

- Definir objetivos claros y sumar esfuerzos dejando de lado los intereses propios.
- Enseñar, motivar, empoderar y delegar.
- Buscar consensos.
- Comunicación fluida a todos los niveles.
- Compartir con el equipo los conocimientos y experiencias para aprender de las vivencias del otro.
- Motivar a los demás a despertar sus máximas fortalezas, dándoles las oportunidades necesarias.

1.1.3.3. Integridad

- Decir la verdad.
- Cumplir nuestras promesas.
- Ser críticos con nosotros mismos.
- Responder por nuestros actos.

1.1.3.4. Originalidad

- Agregar valor y reinventar día a día.
- Romper esquemas y ser pioneros.
- Hacer las cosas más simples y efectivas.
- Descubrir nuevas oportunidades de negocios.

1.1.3.5. Vocación de servicio

- Ser cordiales, amables, respetuosos sin hacer distinciones.
- Servir a las personas sin esperar algo a cambio.
- Ser parte de la solución no del problema.
- Trabajar con los cinco sentidos y actitud positiva.
- Ponerse en el lugar del otro (empatía).

1.1.4. Objetivos institucionales

- Tener el recurso humano mejor calificado del mercado.
- Lograr excelencia y óptima gestión empresarial en la operación de los Centros Comerciales.
- Incrementar el número de clientes fieles.

CAPÍTULO II

El Problema

1.2. Descripción del problema

Es importante tener un panorama sobre la situación de la empresa DK Management Service, respecto a la necesidad del reclutamiento y selección de personal.

El proceso de reclutamiento y selección de personal, permite ubicar y desarrollar las habilidades del trabajador en el puesto laboral, a fin de hacerlo más satisfactorio para sí mismo y para la Organización en que se desenvuelve, de esta manera contribuirán con los propósitos y lograr mayor productividad en beneficio de la empresa, esto dependerá de que cada puesto esté ocupado por la persona mejor calificada.

La cognición humana es la manera como una persona se percibe e interpreta a sí misma y a su medio extemo. Es el filtro a través del cual ve, siente y percibe el mundo. Asimismo, es lo que establece la creencia y la opinión personal respecto de sí mismo o del mundo exterior. (Chiavenato 9na ed. pág. 39)

Se ha identificado la deserción en el área de servicio al cliente con personal eventual en épocas especiales como son en mayo por día de la madre, junio por el día del niño y día del padre, así como también en noviembre y diciembre por las festividades de esa época.

El perfil del empleado que está descontento con su empresa es bastante claro: son personas que no se sienten valoradas ni motivadas por la organización, que no se identifican con los valores que transmite la empresa y que en ocasiones incluso se encuentran buscando activamente otro empleo (Abad, 2011).

Siendo la causa según el personal que ha salido, la carga horaria, no descansar ni un fin de semana, trabajo rutinario que los llega a agobiar, el roce con los compañeros, clima laboral, el sistema a veces falla y las filas de los clientes se hacen largas, existiendo una tendencia a cansarse de lo que están haciendo. Su horario de trabajo es de 12:00 a 21:00 de lunes a viernes, así como los fines de semana completos.

El trabajo eventual depende de las necesidades y exigencias del empresario en cada momento. Las empresas contratan a trabajadores eventuales para que les ayuden a solucionar aumentos eventuales de trabajo o para hacer trabajos que no forman parte de su conjunto central de capacidades. Los trabajadores eventuales se despiden con facilidad cuando la organización ya no necesita sus servicios. (Gómez Mejía 5ta Ed. Pág. 89)

Es posible que sea en parte por los las personas aptas para trabajar y que pertenezcan a la generación denominada los “millennials”

Esta generación en gran parte prefiere trabajar desde casa, no se siente cómoda con los horarios de oficina, por eso busca opciones de Home Office o en su caso son emprendedores que buscan abrir sus propias empresas, duran poco tiempo en un empleo gracias a las grandes expectativas que generan hacía el trabajo. Generan impacto, son flexibles, creadores innatos, impacientes y emprendedores (Magazine, 2016 <https://repository.usergioarboleda.edu.co> “Academic Google”)

No existe consenso entre los distintos autores sobre el intervalo de edad al que corresponde esta generación; por ejemplo, según Pablo Urquijo, Director General de Experis Perm, serían los nacidos entre 1982 y 1996 (Urquijo, 2016). Sin embargo, Javier Ayuso afirma en un artículo para El País que son los nacidos entre 1982 y 2004 (Ayuso, 2017).

Son individuos que están actualmente en edad de trabajar y por tanto las empresas deben prestar especial atención a las características y demandas que generan ya que en relativamente poco tiempo se convertirán en la mayor parte de la población activa. Si se traduce a datos: para 2025 esta generación representará el 70% de la fuerza laboral del mundo desarrollado. Además, se les considera perezosos, egocéntricos y consentidos a la vez que críticos, exigentes, poco materiales, comprometidos y participativos (Ayuso, 2017).

1.3. Alternativa de Solución al Problema

Se elaborará un Manual de Procedimientos para Reclutamiento y Selección de personal de la Organización DK Management Service, la misma que podrá dar uso el personal de la organización en el Departamento de Desarrollo Organizacional específicamente en el área de servicio al cliente con personal de contrato eventual.

Estará sujeto a cambios y modificaciones, de acuerdo a las necesidades de la Organización por el Gerente General y Jefe de Desarrollo Organizacional

Incurrir en una motivación al personal recién ingresado en base a charlas grupales realizando un seguimiento constante y verificando que el personal este haciendo correctamente sus funciones.

Las teorías de las necesidades parten del principio de que los motivos del comportamiento humano residen en el propio individuo: su motivación para actuar y comportarse proviene de fuerzas que existen dentro de algunas de esas necesidades son conscientes, mientras que otras no.

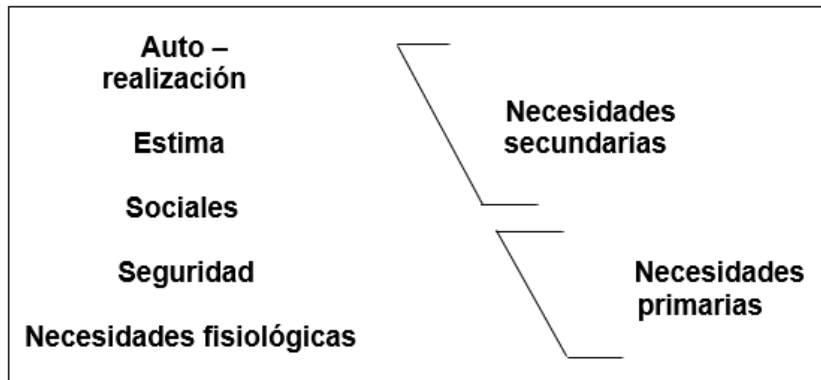


Gráfico No1: Jerarquía de las necesidades según Maslow
Fuente: Chiavenato 9na ed. Pág. 43

El ciclo motivacional empieza con el surgimiento de una necesidad, una fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que surge una necesidad, esta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Ese estado lleva al individuo a un comportamiento o acción capaz de aliviar la tensión o de liberarlo de la incomodidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo encontrará la satisfacción a su necesidad y, por tanto, la descarga de la tensión producida por ella. Satisfecha la necesidad, el organismo vuelve a su estado de equilibrio anterior, a su adaptación al ambiente. (Chiavenato 9na ed. Pág. 42).

Según la Encuesta Mundial de Ausentismo, del grupo de trabajadores de 18 a 24 años que cuestionó, el 51% admite haber mentido en el motivo de su ausencia. En cambio, en el grupo de trabajadores de 45 a 64 años sólo el 20% mintió para faltar a su trabajo. Estos números evidencian que la edad, la madurez y por lo tanto la experiencia están ligadas al ausentismo. (Kronos Global Absence Survey <https://www.kronos.mx/recursos/encuesta-global-de-ausentismo>).

Romper con el paradigma tradicional de los motivos de salida del personal de una empresa, en particular a nivel obrero, sobre todo en estos últimos años donde se especula existe una oferta de empleo considerable para este segmento de colaboradores, ellos, por carecer de información adecuada ignoran a dónde acudir a sus

nuevas opciones laborales; por ello el interés en demostrar que los motivos de terminación de la relación laboral por parte de los trabajadores a este nivel no son en primer lugar el sueldo o la relación con los jefes inmediatos si no motivos personal familiares. La entrevista de salida como herramienta en la gestión de capital humano nos hará cambiar esta percepción. (Carlos Reynoso - <https://www.researchgate.net>).

Una alternativa para que la empresa pueda saber mas sobre los motivos de la deserción del personal contratado eventualmente puede ser que les hagan llenar una encuesta para llevar datos estadísticos y poder mejorar a futuro sobre la selección de personal.

Romper el paradigma que se ha consumado conforme el tiempo en el departamento de Desarrollo Organizacional al considerar que el personal que ha salido de sus organizaciones las abandona o renuncia por consideraciones generales.

1.4. Motivo, propósito y utilidad del manual

El presente trabajo se lo realiza con el propósito de proponer una manera efectiva para que se cumplan los lineamientos e instrumentos enmarcados en este manual a fin de satisfacer la necesidad y requerimiento que se necesita para el área de servicio al cliente, identificando las acciones propias a cumplir respecto al perfil del cargo, el cual permite realizar una adecuada selección o retención del recurso humano idóneo.

El documento elaborado es de gran beneficio para el departamento de desarrollo organizacional “Manual de Procedimientos para Reclutamiento y Selección de Personal”, como un instrumento que permite la descripción de los procedimientos para los concursos respectivos, que permiten el ingreso a la Organización DK Management Service en el área de servicio al cliente mediante “Convocatoria Pública”.

1.5. Síntesis del contenido del manual

El presente trabajo práctico consiste en la elaboración de un Manual de Procedimientos para Reclutamiento y Selección de personal de la Organización DK Management Service, la misma que podrá dar uso el personal de la organización en el Departamento de Desarrollo Organizacional específicamente en el área de servicio al cliente con personal de contrato eventual.

1.6. Importancia del manual

La organización en todas las áreas de la empresa son importantes, permite y garantiza alcanzar metas de productividad y competitividad; proponer una manera efectiva para que se cumplan los lineamientos e instrumentos enmarcados en este manual a fin de satisfacer la necesidad y requerimiento que se necesita para el área de servicio al cliente, identificando las acciones propias a cumplir respecto al perfil del cargo, el cual permite realizar una adecuada selección del recurso humano idóneo al cargo solicitado.

El documento elaborado es de gran beneficio para el departamento de desarrollo organizacional de la empresa DK Management Service

1.7. El área que se realizará el mejoramiento del manual de procedimientos

A continuación, se presenta la estructura de la organización y la ubicación del departamento de Mercadeo

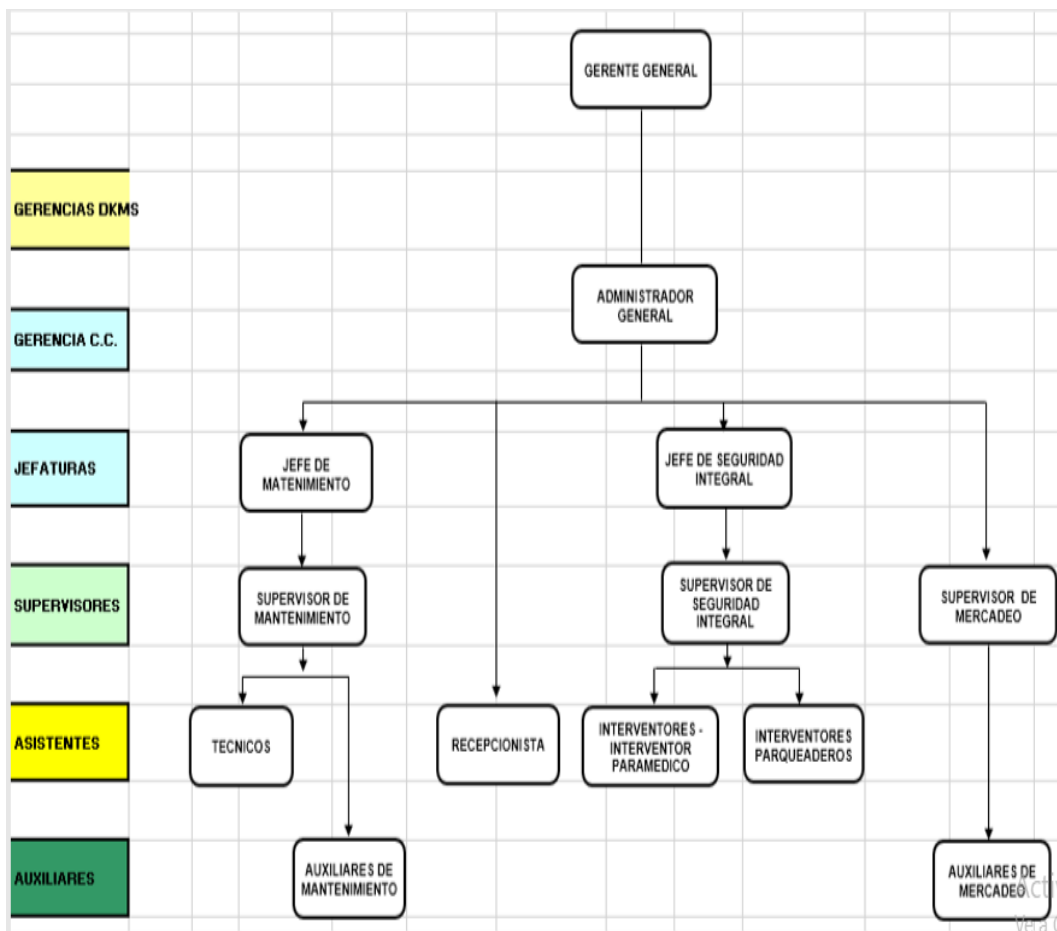


Gráfico No 2: Organigrama Auxiliar de Mercadeo
Fuente: DK Management Service

1.8. Área de intervención con la propuesta

Al momento de realizar un análisis de planificación, motivación y control adecuado se estaría obteniendo un mayor desempeño del personal de servicio al cliente eventual, brindándole así todo el apoyo por parte de la empresa.

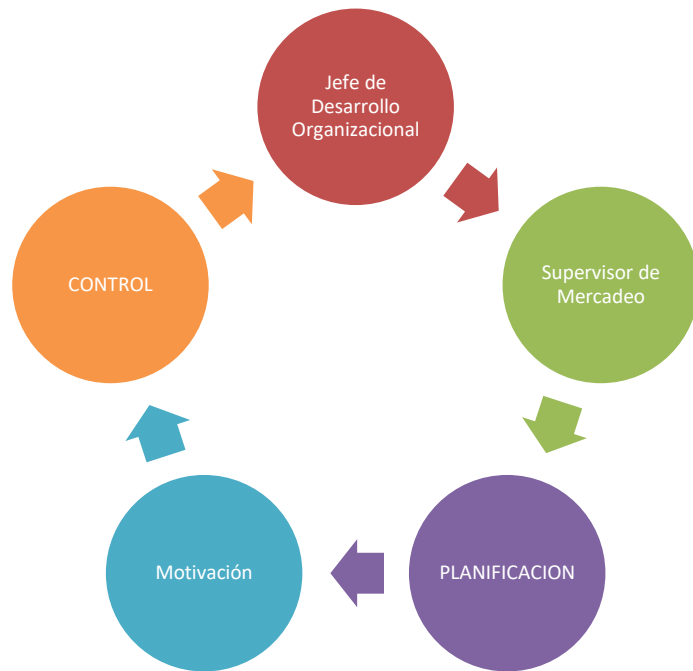


Gráfico No 3: Proceso
Fuente: DK Management Service
Elaborado por: El autor

CAPÍTULO III

BASE LEGAL

2.1. Marco Jurídico

DK Management Service., está sujeta a la normativa marco e institucional de la organización:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

CÓDIGO DEL TRABAJO

Art. 64.- Reglamento interno. - Las fábricas y todos los establecimientos de trabajo colectivo elevarán a la Dirección Regional del Trabajo en sus respectivas jurisdicciones, copia legalizada del horario y del reglamento interno para su

aprobación. Sin tal aprobación, los reglamentos no surtirán efecto en todo lo que perjudiquen a los trabajadores, especialmente en lo que se refiere a sanciones. El Director Regional del Trabajo reformará, de oficio, en cualquier momento, dentro de su jurisdicción, los reglamentos del trabajo que estuvieren aprobados, con el objeto de que éstos contengan todas las disposiciones necesarias para la regulación justa de los intereses de empleadores y trabajadores y el pleno cumplimiento de las prescripciones legales pertinentes. Copia auténtica del reglamento interno, suscrita por el Director Regional del Trabajo, deberá enviarse a la organización de trabajadores de la empresa y fijarse permanentemente en lugares visibles del trabajo, para que pueda ser conocido por los trabajadores. El reglamento podrá ser revisado y modificado por la aludida autoridad, por causas motivadas, en todo caso, siempre que lo soliciten más del cincuenta por ciento de los trabajadores de la misma empresa.

El reglamento Interno de la Organización DK Management Service se basa estrictamente en el artículo 64 del código del trabajo.

REGLAMENTO INTERNO

- **Admisión y contratación de trabajadores.-** Facultad de la empresa, ingreso de nuevos trabajadores, requisitos para el ingreso, contrato de trabajo, periodo de prueba.

- **Jornadas y horarios de trabajo.-** Horario de trabajo, asistencia y puntualidad, permisos, turnos, rotación y traslados, horas suplementarias y extraordinarias, tasas y liquidación de recargos.
- **Días de descanso legalmente obligatorios.-** Descanso de los días sábados, domingos y feriados, en caso de trabajar estos días se pagará un recargo del 100% en proporción a las horas trabajadas.
- **Remuneración.-** Formas y libertad de estipulación, pago de remuneración, descuentos de ley.
- **Vacaciones.-** Goce de vacaciones, solicitud de vacaciones.
- **Derechos, deberes y obligaciones.-** Del empleador, del empleado
- **Prohibiciones.-** Del empleado, de la empresa
- **Derechos y obligaciones del Trabajador.-** Faltas leves, faltas graves, procedimiento para comprobación de faltas y formas de aplicación de las sanciones disciplinarias.
- **Terminación del contrato.-** Al momento de ser notificado el empleado de su separación o de la aceptación de su renuncia.

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS

“La Superintendencia de Compañías es un organismo técnico y autónomo que vigila y controla la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías, en las circunstancias y condiciones establecidas por la ley”. superintendencia de compañías, 2017.

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

En la página oficial del servicio de Rentas Internas dice.-“El Servicio de Rentas Internas (SRI) es una entidad técnica autónoma encargada de la administración y recaudación de los impuestos que están bajo su acción”. Servicio de Rentas internas, 2017.

MINISTERIO DE TRABAJO

Según manifiesta en su página oficial del Ministerio de Trabajo la función de este ministerio es establecer una buena relación entre empleadores y trabajadores, para el desarrollo de las actividades comerciales y productivas. Las relaciones laborales entre empleados y trabajadores están normadas por el Código de Trabajo en el Ecuador. Ministerio de trabajo, 2017.

MUNICIPIO DE QUITO


Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, (Patente Municipal de Quito, es un comprobante de pago emitido por la Administración zonal correspondiente por la cancelación anual del impuesto de patente municipal.

MINISTERIO DE SALUD

Se necesita obtener el permiso de funcionamiento.

CONSEJO NACIONAL DE CONTROL DE SUSTANCIAS ESTUPEFACIENTES Y PSICOTRÓPICAS.

“Art. 1.- Objetivo.- Esta Ley tiene como objetivo combatir y erradicar la producción, oferta, uso indebido y tráfico ilícito de sustancias estupefacientes y psicotrópicas, para proteger a la comunidad de los peligros que provienen de estas actividades”. Secretaría Técnica de drogas, 2017

PROCEDIMIENTO PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DK MANAGEMENT SERVICE		
CÓDIGO: PSC-01	VIGENCIA: 1/11/2018	Página 1 de 13
VERSIÓN	PRÓXIMA REVISIÓN 1/11/2021	
TÍTULO: CONTRATACIÓN DE PERSONAL EVENTUAL		

CAPÍTULO IV

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DK MANAGEMENT SERVICE




MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA DK MANAGEMENT SERVICE

Departamento de Desarrollo Organizacional

Quito, noviembre 2018

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO		
ELABORADO POR: El Autor	REVISADO POR Departamento Organizacional	APROBADO POR: Gerente General

PROCEDIMIENTO PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DK MANAGEMENT SERVICE		
CÓDIGO: PSC-01	VIGENCIA: 1/11/2018	Página 2 de 13
VERSIÓN	PRÓXIMA REVISIÓN 1/11/2021	
TÍTULO: CONTRATACIÓN DE PERSONAL EVENTUAL		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

3.1. Alcance del Manual

Comprende desde el reclutamiento, la selección, la contratación e inducción general y específica del personal.


3.2. Objetivo del Manual

Aplicar las actividades descritas en el documento, para para la selección y contratación del nuevo personal tomando en cuenta los perfiles y los niveles de desempeño que requiere cada puesto.

3.3. Normas generales

- Norma ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos
- Manual de calidad
- Reglamento interno de trabajo
- Código de ética
- Código laboral

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO		
ELABORADO POR: El Autor	REVISADO POR Departamento Organizacional	APROBADO POR: Gerente General


PROCEDIMIENTO PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DK MANAGEMENT SERVICE		
CÓDIGO: PSC-01	VIGENCIA: 1/11/2018	Página 3 de 13
VERSIÓN	PRÓXIMA REVISIÓN: 1/11/2021	
TÍTULO: CONTRATACIÓN DE PERSONAL EVENTUAL		

3.4. Procedimiento

3.4.1 Selección

- La selección del personal comienza desde la recepción por parte de Desarrollo Organizacional, de las diferentes Gerencias y Jefaturas de áreas o departamentos con su respectiva firma.
- El analista de Desarrollo Organizacional evalúa si existe en la parte interna potenciales candidatos de acuerdo al perfil requerido, en caso de no existir se realiza la publicación en medios.
- De acuerdo a los candidatos que cumplan el perfil, se realiza el reclutamiento de los aspirantes al puesto, posteriormente se realizan las entrevistas preliminares y las evaluaciones respectivas.
- Con los resultados de dichas entrevistas y evaluaciones se procede a la selección de los candidatos más idóneos.
- El Candidato seleccionado se evalúa de acuerdo al profesiograma

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO		
ELABORADO POR: El Autor	REVISADO POR Departamento Organizacional	APROBADO POR: Gerente General

PROCEDIMIENTO PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DK MANAGEMENT SERVICE		
CÓDIGO: PSC-01	VIGENCIA: 1/11/2018	Página 4 de 13
VERSIÓN	PRÓXIMA REVISIÓN 1/11/2021	
TÍTULO: CONTRATACIÓN DE PERSONAL EVENTUAL		

3.4.2 Contratación

- El Analista de Desarrollo Organizacional Recapta los documentos habilitantes del personal seleccionado para la contratación.
- Se ingresan los datos personales al sistema de personal y se procede a la contratación respectiva, indicándole a la persona contratada, las condiciones de la contratación.
- Posteriormente se registra en el sistema de MRL y sistema del IESS, se archiva los respaldos en la carpeta correspondiente, luego se realiza la inducción general a la Organización y la inducción específica al puesto de trabajo.
- Finalmente se registra la entrega legal por parte de la empresa mediante el cumplimiento de la carta compromiso.

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO		
ELABORADO POR: El Autor	REVISADO POR Departamento Organizacional	APROBADO POR: Gerente General

PROCEDIMIENTO PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DK MANAGEMENT SERVICE		
CÓDIGO: PSC-01	VIGENCIA: 1/11/2018	Página 5 de 13
VERSIÓN	PRÓXIMA REVISIÓN 1/11/2021	
TÍTULO: CONTRATACIÓN DE PERSONAL EVENTUAL		

3.5. Glosario de Términos

Base de datos.- Información de candidatos digital con la que cuenta el departamento

Publicación.- Ofertas realizadas mediante medios de comunicación

Pruebas.- Herramienta Psicotécnica para realizar la evaluación y selección de acuerdo al perfil.

File.- Toda documentación del personal desde el ingreso a la organización


Squarnet.- Sistema que permite el control adecuado a la nómina

Compers.- Sistema de administración de recursos humanos por competencias

Historia Laboral.- Sistema del IESS que permite registrar y obtener información del personal y el estado de la Empresa con esta institución.

Reclutamiento.- Es un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización.

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO		
ELABORADO POR: El Autor	REVISADO POR Departamento Organizacional	APROBADO POR: Gerente General

PROCEDIMIENTO PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DK MANAGEMENT SERVICE		
CÓDIGO: PSC-01	VIGENCIA: 1/11/2018	Página 6 de 13
VERSIÓN	PRÓXIMA REVISIÓN: 1/11/2021	
TÍTULO: CONTRATACIÓN DE PERSONAL EVENTUAL		

Selección de personal.- busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización.

3.6 Formularios e Instructivos

Tabla No 1: Contratación del personal en mayo y junio, total 11 personas

<u>Centro Costo</u>
-
Quicentro Mercadeo EVENTUAL
Quicentro Mercadeo EVENTUAL
Quicentro Mercadeo EVENTUAL
San Marino Mercadeo EVENTUAL
San Marino Mercadeo EVENTUAL
San Luis Mercadeo EVENTUAL
San Luis Mercadeo EVENTUAL
Quicentro Sur Mercadeo EVENTUAL

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO		
ELABORADO POR: El Autor	REVISADO POR Departamento Organizacional	APROBADO POR: Gerente General

PROCEDIMIENTO PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DK MANAGEMENT SERVICE		
CÓDIGO: PSC-01	VIGENCIA: 1/11/2018	Página 7 de 13
VERSIÓN	PRÓXIMA REVISIÓN: 1/11/2021	
TÍTULO: CONTRATACIÓN DE PERSONAL EVENTUAL		

Quicentro Sur Mercadeo EVENTUAL
Mall del Pacífico Mercadeo EVENTUAL
Mall del Pacífico Mercadeo EVENTUAL

Fuente: DK Management Service

Elaborado por: El autor

Tabla No 2: Contratación del personal en noviembre y diciembre, total 18 personas

<u>Centro Costo</u>
Quicentro Mercadeo EVENTUAL
Quicentro Mercadeo EVENTUAL
Quicentro Mercadeo EVENTUAL
Quicentro Mercadeo EVENTUAL
San Marino Mercadeo EVENTUAL
San Marino Mercadeo EVENTUAL
San Marino Mercadeo EVENTUAL
San Marino Mercadeo EVENTUAL
San Luis Mercadeo

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO		
ELABORADO POR: El Autor	REVISADO POR Departamento Organizacional	APROBADO POR: Gerente General

PROCEDIMIENTO PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DK MANAGEMENT SERVICE



CÓDIGO: PSC-01	VIGENCIA: 1/11/2018	Página 8 de 13
VERSIÓN	PRÓXIMA REVISIÓN: 1/11/2021	Página 2 de 13
TÍTULO: CONTRATACIÓN DE PERSONAL EVENTUAL		

EVENTUAL
San Luis Mercadeo
EVENTUAL
San Luis Mercadeo
EVENTUAL
Quicentro Sur Mercadeo
EVENTUAL
Quicentro Sur Mercadeo
EVENTUAL
Granados Plaza
Mercadeo EVENTUAL
Maltería Plaza
Mercadeo EVENTUAL
Mall del Pacífico
Mercadeo EVENTUAL
Mall del Pacífico
Mercadeo EVENTUAL
Mall del Pacífico
Mercadeo EVENTUAL

Fuente: DK Management Service
Elaborado por: El autor

La contratación del personal de servicio al cliente eventual en los distintos centros comerciales del país se lo realiza en épocas especiales como son el día de la madre, día del niño y día del padre en los meses de mayo y junio, así como en los meses de noviembre y diciembre por las festividades que se dan en esa época debido a la gran afluencia de clientes

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO		
ELABORADO POR: El Autor	REVISADO POR Departamento Organizacional	APROBADO POR: Gerente General

PROCEDIMIENTO PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DK MANAGEMENT SERVICE



CÓDIGO: PSC-01	VIGENCIA: 1/11/2018	Página 2 de 13
VERSIÓN	PRÓXIMA REVISIÓN: 1/11/2021	
TÍTULO: CONTRATACIÓN DE PERSONAL EVENTUAL		

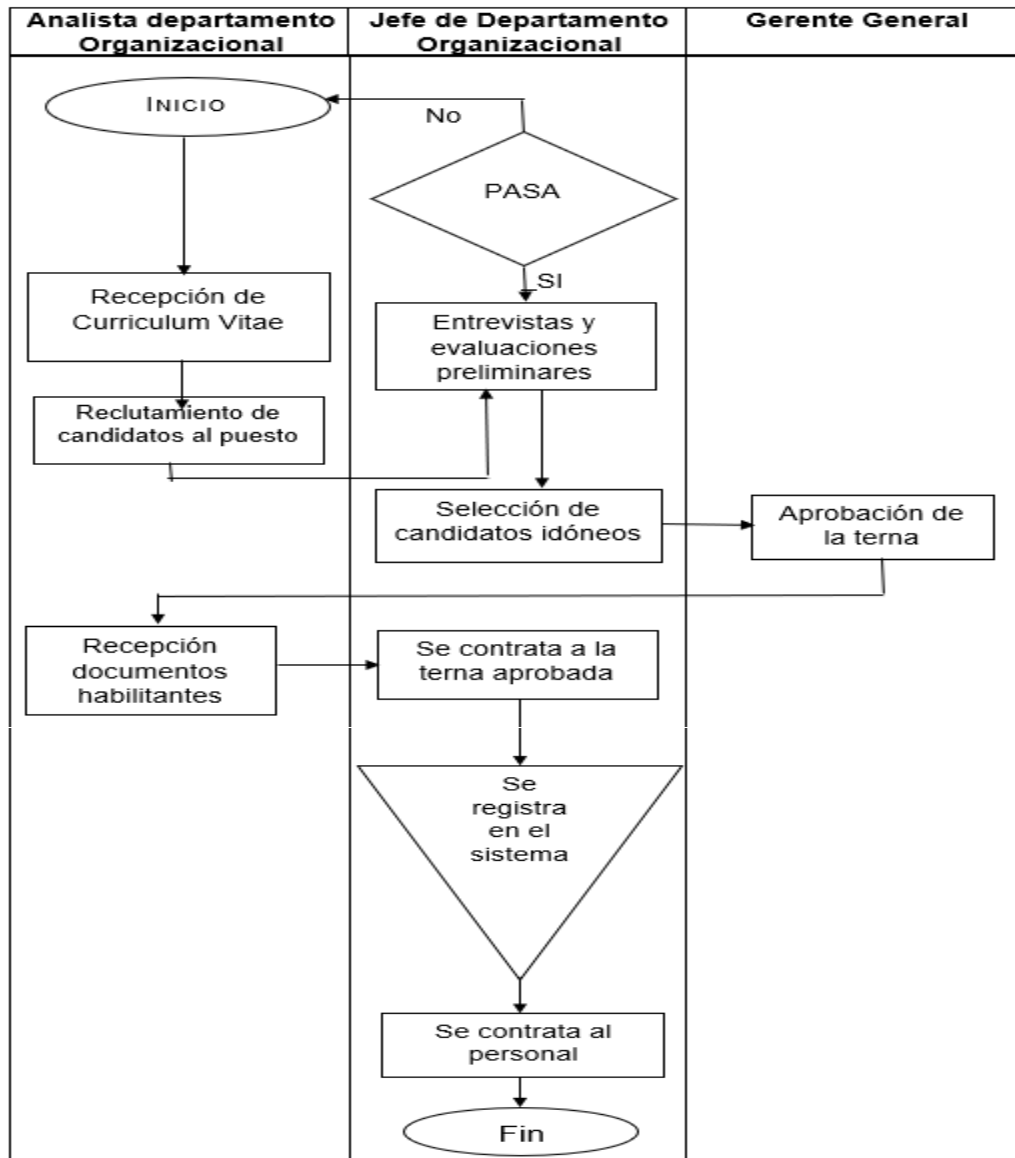



Gráfico No 4: Flujo diagrama
Fuente: DK Management Service
Elaborado por: El autor

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO		
ELABORADO POR: El Autor	REVISADO POR Departamento Organizacional	APROBADO POR: Gerente General

PROCEDIMIENTO PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DK MANAGEMENT SERVICE		
CÓDIGO: PSC-01	VIGENCIA: 1/11/2018	Página 9 de 13
VERSIÓN	PRÓXIMA REVISIÓN 1/11/2021	
TÍTULO: CONTRATACIÓN DE PERSONAL EVENTUAL		

3.7. Descripción de Funciones

La selección del personal comienza desde la recepción por parte de Desarrollo Organizacional, de las diferentes Jefaturas de áreas o departamentos con su respectiva firma.

El analista de Desarrollo Organizacional evalúa si existe en la parte interna potenciales candidatos de acuerdo al perfil requerido.

De acuerdo a los candidatos que cumplan el perfil, se realiza el reclutamiento de los aspirantes al puesto, posteriormente se realizan las entrevistas preliminares y las evaluaciones respectivas.

Con los resultados de dichas entrevistas y evaluaciones se procede a la selección de los candidatos más idóneos.

El Candidato seleccionado se evalúa de acuerdo al profesiograma

El Analista de Desarrollo Organizacional Receta los documentos habilitantes del personal seleccionado para la contratación por parte de la gerencia.

Posteriormente se registra en el sistema de MRL y sistema del IESS, se archiva los respaldos en la carpeta correspondiente, luego se realiza la inducción general a la Organización y la inducción específica al puesto de trabajo.

Se ingresan los datos personales al sistema de personal y se procede a la contratación respectiva, indicándole a la persona contratada, las condiciones de la contratación

Finalmente se registra la entrega legal por parte de la empresa mediante el cumplimiento de la carta compromiso.

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO		
ELABORADO POR: El Autor	REVISADO POR Departamento Organizacional	APROBADO POR: Gerente General

PROCEDIMIENTO PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DK MANAGEMENT SERVICE



CÓDIGO: PSC-01	VIGENCIA: 1/11/2018	Página 2 de 13
VERSIÓN	PRÓXIMA REVISIÓN: 1/11/2021	
TÍTULO: CONTRATACIÓN DE PERSONAL EVENTUAL		

3.8. Formato de Encuesta a personal saliente

ENTREVISTA DE SALIDA

Nombre del colaborador _____ Puesto _____
 Proyecto _____ Jefe Inmediato _____ N° Telefónico _____
 Tiempo en la Empresa _____

1. ¿Por cual de las razones decide Ud. Retirarse de la Empresa?


Baja Remuneración ()	Problemas personales y/o enfermedad ()
Falta de reconocimiento a su labor ()	Demasiada presión, stress ()
Ambiente físico de trabajo ()	Incumplimiento de lo ofrecido al ingresar ()
Problemas con el jefe directo ()	Falta de oportunidad de desarrollo profesional ()
Falta de motivación del grupo ()	Horario de trabajo ()
Relaciones Laborales ()	Mejoras Laborales (Indique el Rubro de su nueva organización)

De las alternativas marcadas, especifique sus razones:

2. ¿Califique Usted los siguientes Aspectos en la empresa?

ASPECTOS	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
1. Ambiente Físico					
2. Inducción					
3. Capacitación					
4. Motivación al grupo de trabajo					
5. Reconocimiento a su labor					
6. Sueldo y comisiones					
7. Trato por parte del supervisor y/o jefe					
8. Trato que recibió por el área RRHH					

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO		
ELABORADO POR: El Autor	REVISADO POR Departamento Organizacional	APROBADO POR: Gerente General

PROCEDIMIENTO PARA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DK MANAGEMENT SERVICE		
CÓDIGO: PSC-01	VIGENCIA: 1/11/2018	Página 2 de 13
VERSIÓN	PRÓXIMA REVISIÓN 1/11/2021	
TÍTULO: CONTRATACIÓN DE PERSONAL EVENTUAL		

3. ¿Las responsabilidades y labores de su puesto correspondían a lo que Ud., esperaba? SI () NO ()

¿Por qué?

4. ¿Qué era lo que más le gustaba de sus Labores?

5. ¿Y lo que menos le gustaba?

6. Si estuviese en sus manos ¿Qué hubiera hecho Ud. Para impedir su salida de la empresa?

7. A fin de mejorar nuestra gestión. ¿Qué comentarios o sugerencias, haría Ud. Finalmente?

Gráfico No 5: Formato de encuesta
Elaborado por: El autor

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO		
ELABORADO POR: El Autor	REVISADO POR Departamento Organizacional	APROBADO POR: Gerente General

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Una de las debilidades en el área de servicio al cliente es la deserción del personal contratado eventualmente.
- El proceso de selección y contratación se lo realiza con potenciales candidatos para desempeñar el cargo.
- Los candidatos que cumplen el perfil, son reclutados, entrevistados y evaluados para posteriormente poder contratarlos

5.2. Recomendaciones

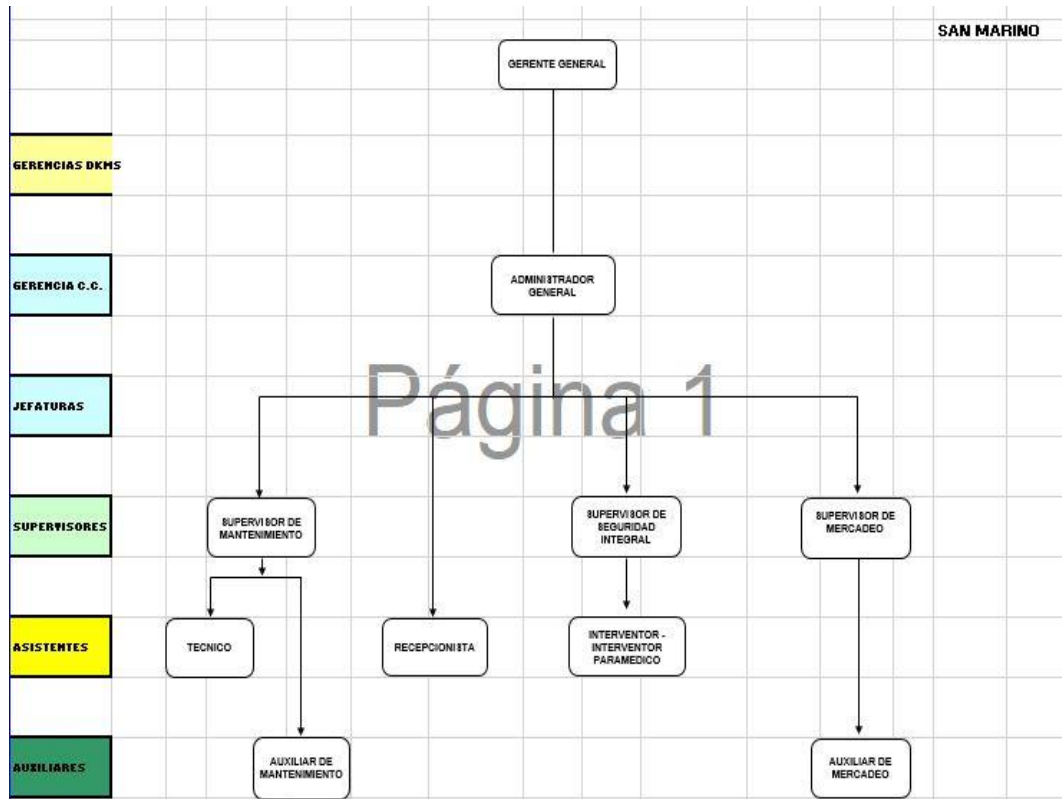
- El presente manual de procedimientos se debe socializar en el área de Desarrollo Organizacional para obtener un mejor aprovechamiento del mismo.
- Realizar un mayor seguimiento al personal contratado eventualmente para poder determinar a tiempo el problema y lograr retenerlo.

BIBLIOGRAFÍA

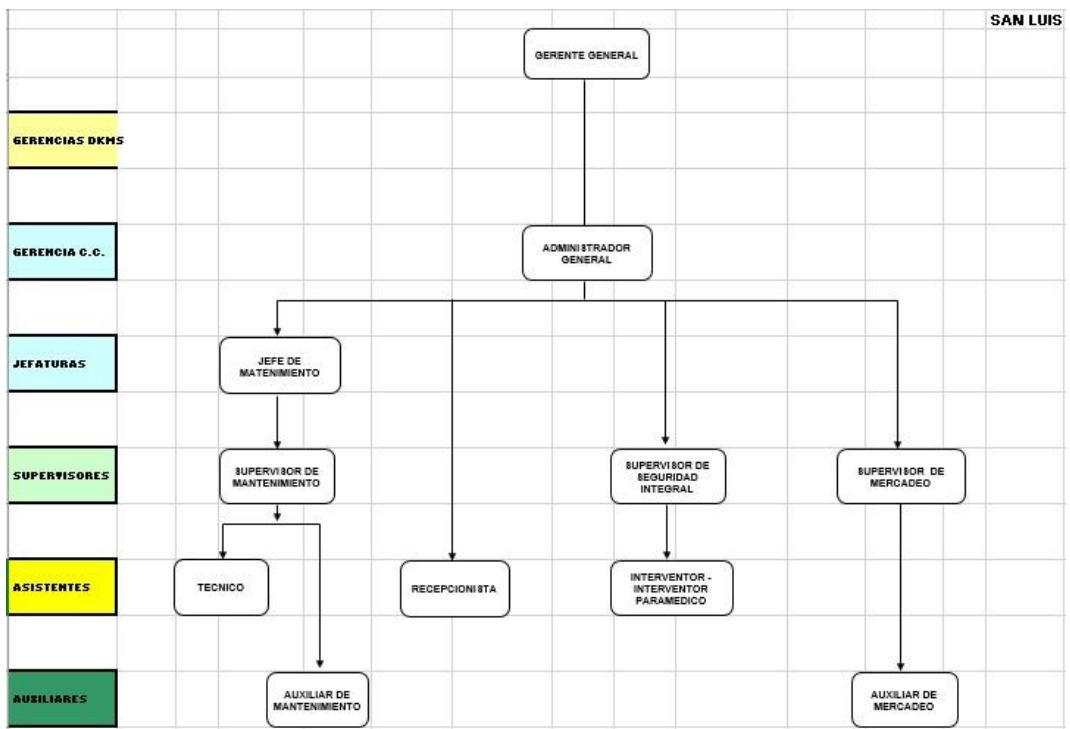
- Abad, R. (2011) Cómo evitar la fuga de los mejores empleados, RecursosHumanosBlog. Available at: <https://recursoshumanosblog.wordpress.com/category/rrhh-blog/page/68/>.
- Ayuso, J. (2017) ‘Millennials: Una generación entre dos mundos El País https://politica.elpais.com/politica/2017/03/04/actualidad/1488647914_007106.html.
- Carlos Reynoso https://www.researchgate.net/profile/Carlos_Reynoso4/publication/279579883_Entrevista_de_salida_de_personal_un_cambio_de_paradigma/links/5d50f2108ae1e65166373a8/Entrevista-de-salida-de-personal-un-cambio-de-paradigma.pdf
- Idalberto Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, Novena Edición (2009)
- Kronos Global Absence Survey <https://www.kronos.mx/recursos/encuesta-global-de-ausentismo>
- Luis Gómez Mejía, Gestión de Recursos Humanos, Quinta Edición (2008).
- Magazine, 2016 <https://repository.usergioarboleda.edu.co>

ANEXOS

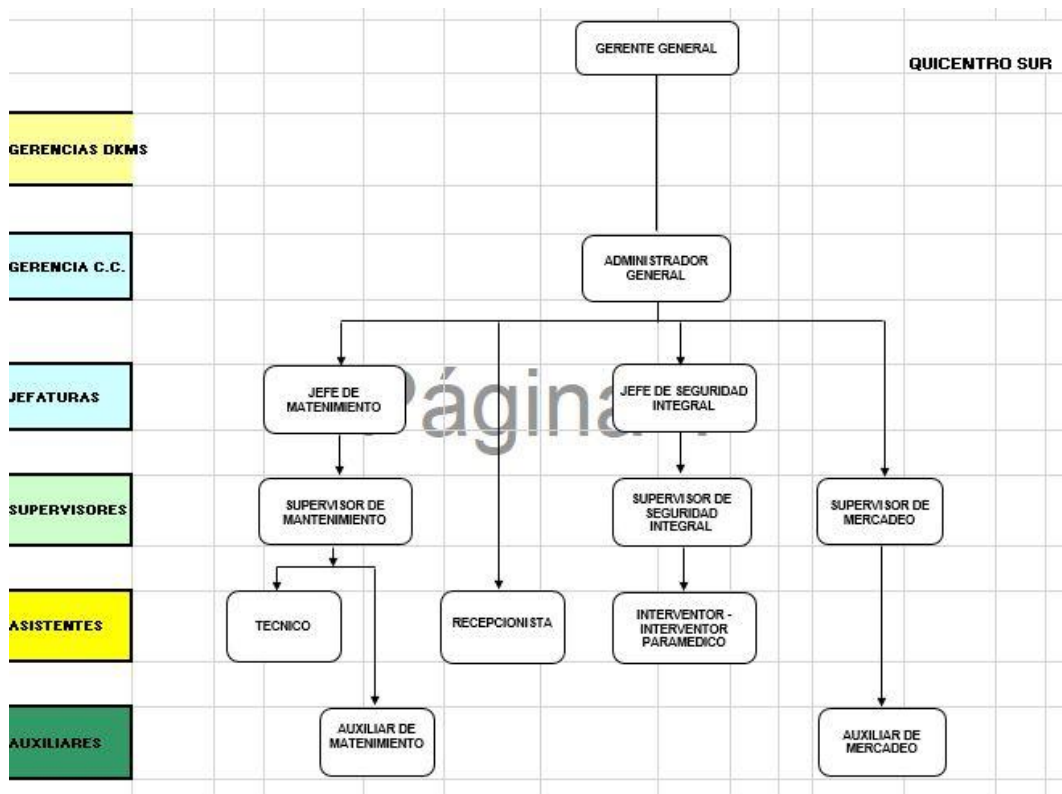
Anexo No 2: Organigrama San Marino



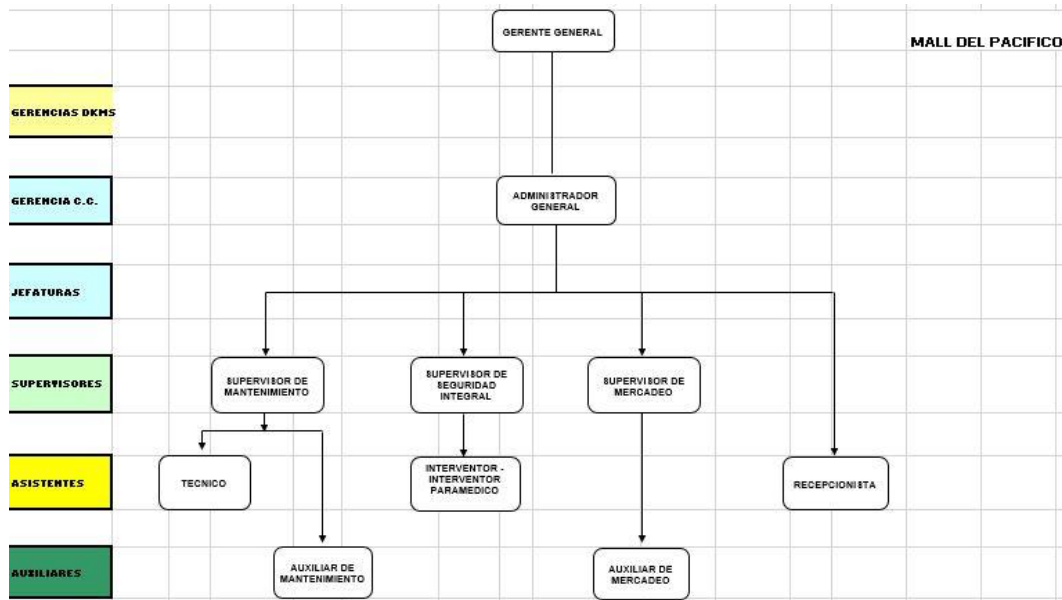
Anexo No 3: Organigrama San Luis



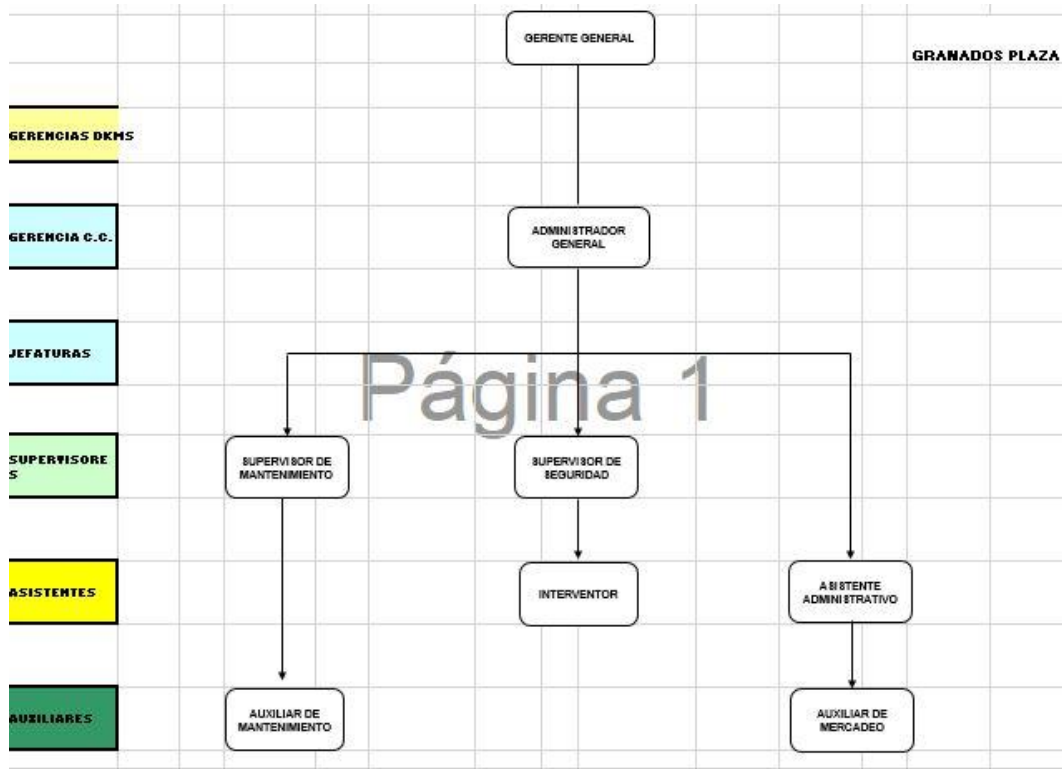
Anexo No 4: Organigrama Quicentro Sur



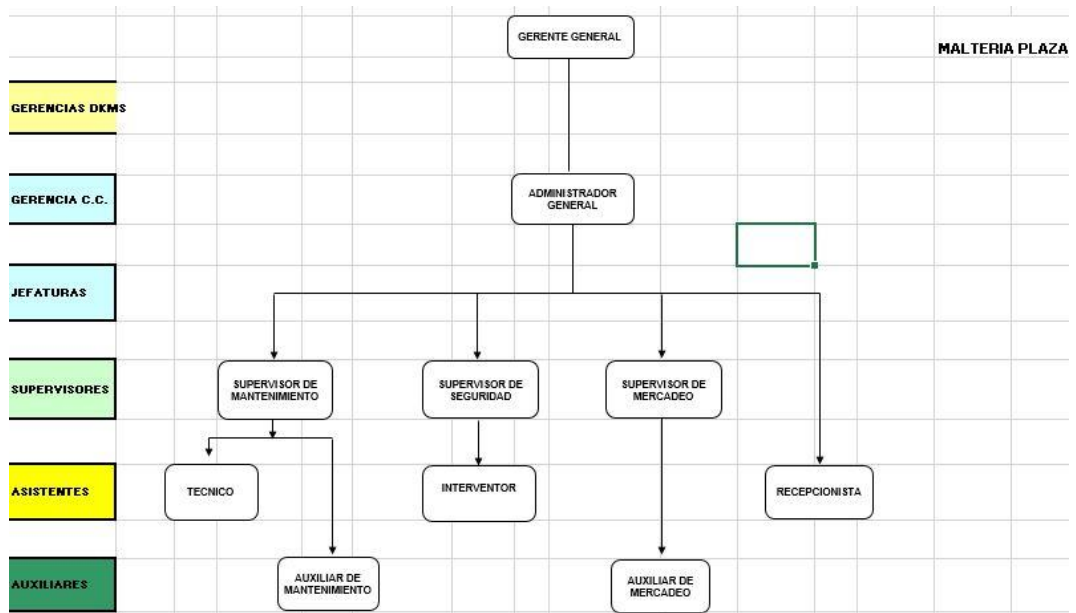
Anexo No 5: Organigrama Mall Del Pacífico



Anexo No 6: Organigrama Granados Plaza



Anexo No 7: Organigrama Maltería Plaza



Anexo No 8: Organigrama Ekopark

