



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO PRÁCTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE  
CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERO COMERCIAL**

**TÍTULO**

**Manual de Procedimientos de Reclutamiento para la Empresa Stevens  
Prostev S.A de Milagro.**

**Autor (a):** Torres Vásquez Freddy Joel

**Tutor (a):** Msc. Echeverría Vásquez Huber

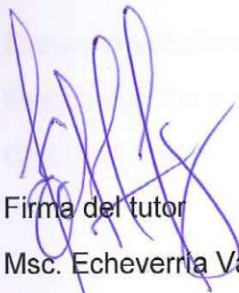
**Milagro, Diciembre del 2016**

DECLARACION DE AUTORIA

**ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es **Manual de Procedimientos de Reclutamiento para la Empresa Stevens Prostev S.A de Milagro** presentado por la el estudiante **Torres Vásquez Freddy Joel**, para optar al título de **Ingeniero Comercial**.

Milagro, a los 7 días del mes de Diciembre del 2016



Firma del tutor

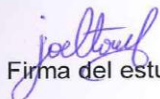
Msc. Echeverría Vásquez Huber

CI: 0916577810

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 7 días del mes de Diciembre del 2016



Firma del estudiante

Freddy Joel Torres Vásquez

CI: 0942113515

## **DEDICATORIA**

*“Dedico este trabajo en primer lugar a Dios por haberme permitido vivir esta experiencia tan hermosa y de haber llegado hasta este momento de mi formación profesional.*

*A mis padres y hermanos por ser pilares fundamentales e importantes dentro de mi vida, ya que sin la ayuda y el apoyo de ellos no hubiera culminado esta etapa de mi vida, por demostrarme su gran cariño, por estar ellos siempre a mi lado.*

*A mis demás familiares, por el apoyo y conocimientos hicieron de esta experiencia una de las más gratificantes.*

*Por ultimo pero no menos importante a mis amigos por estar siempre a mi lado, dándome fuerza y paciencia, ánimos y valor para seguir adelante.”*

*FREDDY JOEL TORRES VÁSQUEZ*

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco al Ing. Vicente Hervas Chávez Gerente General de la empresa Stevens ProvStev S.A por haberme permitido realizar este proyecto de fin de carrera para poder tener mi título profesional como Ingeniero Comercial, a cada uno de los funcionarios de la empresa, ya que sin su ayuda no hubiera podido realizar este proyecto.*

*De igual manera agradezco a mis profesores, a cada uno de ellos desde que comencé mis estudios hasta donde los culmine ya que ellos contribuyeron en mi formación profesional.*

*A la Universidad Estatal de Milagro por haberme permitido adquirir y enriquecer mis conocimientos, y por ultimo a dos personas muy importante en mi vida, Mis padres, ya ellos desde muy pequeño me han inculcado valores y de tener claro mis objetivos y uno de ellos es este, ser un profesional, gracias por sus consejos me ayuda a ser cada día mejor, Gracias.*

*Freddy Joel Torres Vásquez*

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.  
Fabricio Guevara Viejó, MAE.  
Rector de la Universidad Estatal de Milagro  
Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue "Manual de Procedimientos de Reclutamiento para la Empresa Stevens Prostev S.A de Milagro." y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, a los 7 días del mes de Diciembre del 2016

  
Firma del Estudiante  
Freddy Joel Torres Vásquez  
CI: 0942113515

## **ABREVIATURAS**

UATH: Unidad Administrativa de Talento Humano.

MRL: Ministerio de Relaciones Laborales.

IESS: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

MCPEC: Ministerio coordinador de producción, empleo y competitividad.

Unemi: Universidad Estatal de Milagro

## INDICE

Portada.....	I
Aceptación del tutor.....	II
Declaración de autoría de trabajo de titulación.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Cesión de derecho de autor.....	VI
Abreviaturas.....	VII
Contenido.....	VIII
Indice de Tablas.....	IX
Indice de Figuras.....	X
Estructura de trabajo.....	XI
Abstract.....	XII
Introducción.....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	
1.1 Plantamiento del problema .....	2
1.1.1 Delimitación.....	3
1.2 Objetivos.....	3
1.2.1 Objetivos Generales.....	3
1.2.2 Objetivos Específicos.....	3
<b>CAPÍTULO II: Marco Teórico y Metodológico</b>	
2.1 Antecedentes Referenciales.....	4
2.2 Marco Teórico y Referencial.....	5
2.3 Marco Metodológico.....	9
2.4 Métodos y Técnicas.....	9
2.5 Resultados.....	9
<b>CAPÍTULO III: PROPUESTA</b>	
3.1 Descripción de la propuesta.....	10
3.2 Desarrollo de la propuesta.....	11
3.3 Objeto de Estudio.....	11
3.4 Situación Actual Problemática .....	11
3.5 Levantamiento de información.....	11
3.6 Levantamiento de procedimientos.....	12
3.7 Diagrama de flujo.....	13
3.8 Formatos.....	16
<b>Conclusiones.....</b>	<b>22</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>23</b>
<b>Bibliografías.....</b>	<b>24</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>25</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Levantamiento de procedimientos</i> -----	12
<i>Tabla 2 Formato de acción, registro y documento</i> -----	16
<i>Formato 3. Reclutamiento interno (anuncio)</i> -----	17
<i>Formato 4. Hoja de vida del aspirante</i> -----	18
<i>Formato 5. Prueba de conocimiento</i> -----	19
<i>Formato 6. Test Psicológico</i> -----	19
<i>Formato 7. Informe final del aspirante</i> -----	20

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Procedimiento de reclutamiento de personal -----	11
<i>Figura 2</i> Diagrama de flujo proceso de contratación personal fijo -----	13
<i>Figura 3.</i> Diagrama de flujo proceso de contratación personal por horas-----	14
<i>Figura 4.</i> Diagrama de flujo proceso de contratación personal a prueba-----	15

## ESTRUCTURA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL

**Título:** Manual de Procesos de Reclutamiento para la Empresa Stevens Prostev S.A de Milagro.

**Resumen:**

El presente trabajo tiene una finalidad; elaborar un manual de procedimiento en el departamento de talentos humanos ya que será una herramienta necesaria para poder tener un desempeño favorable y aceptable de los funcionarios de la empresa.

El área de talento humano es el departamento más importante de la empresa porque es donde se vive el día a día los conflictos del personal.

La importancia que debemos analizar es que estos procesos se mejoren en este departamento para que de esta manera puedan enriquecer las demás áreas administrativas.

Implementando un manual de procedimientos de reclutamiento ayudará a solucionar los diferentes conflictos que tiene la empresa Stevens ProvStev. S.A para de esta manera obtener un buen reclutamiento y a la vez eliminando estas limitaciones que perjudican a la empresa

La empresa Stevens ProvStev no realizan el reclutamiento empírico sino se maneja por entrevistas sencillas y pruebas de conocimiento, no cuentan con el debido proceso de reclutamiento, es por eso la implementación de este manual de procedimientos para poder tener personas idóneas y correctas dentro de la empresa de esta manera demostrara el desempeño y sus habilidades.

**Palabras clave:** Reclutamiento, Talento Humano, Habilidades, Desempeño Laboral

## **ABSTRACT**

### **Summary**

The present work has a purpose; elaborate a manual of processes in the department of human talents since it will be a necessary tool to be able to have a favorable and acceptable performance of the officials of the company. El área de talento humano es el departamento más importante de la empresa porque es donde se vive el día a día los conflictos del personal.

The importance that we must analyze is that these processes are improved in this department so that in this way they can enrich the other administrative areas

Implementing a manual recruitment process will help solve the various conflicts that the company Stevens ProvStev. S.A in order to obtain a good recruitment and at the same time eliminating these limitations that harm the company.

The Stevens ProvStev Company does not perform empirical recruitment but is managed by simple interviews and knowledge tests, you do not have due process of recruitment that is why the implementation of this process manual can have suitable and correct people within the company. This way will demonstrate performance and your skills.

**Keywords:** Recruitment, Human Skills, Skills, Work Performance



## INTRODUCCIÓN

Para muchas empresas es importante mantener un departamento de Talento Humano pero mucho de ellos aún tienen un modelo antiguo como Recursos Humanos el cual no se encarga de ver otras prioridades que se manejan en esta área como el clima laboral, limitaciones en el puesto, zona de confort que son los problemas más comunes hoy en día de las empresas, que se enfocan solo estas empresas en ver ganancias utilizando al empleado como una herramienta o recurso mas no como una base de la institución.

El presente trabajo tiene como principal finalidad; elaborar un manual de procedimientos en el departamento de talentos humanos ya que será una herramienta necesaria para poder tener un desempeño favorable y aceptable dentro de la empresa para que los empleados realicen sus funciones de una manera más eficaz y eficiente.

El área de talento humano es la parte principal y una de la más importante dentro de una empresa porque es donde se maneja los conflictos y diferentes problemas del día a día del funcionario.

Es de mucha importancia que estos procesos se mejoren en este departamento para que de esta manera puedan enriquecer las demás áreas administrativas mediante la elaboración de un manual de procesos.

## **CAPITULO I EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

La empresa Stevens ProvStev S.A es una empresa ecuatoriana que se encarga a la venta de variedad de productos entre los que no predominan los productos de consumo alimenticios, las bebidas o el tabaco, sino en actividades de prendas de vestir, muebles, aparatos, artículos de ferretería, cosméticos, artículos de deporte, y de bazar, etc.

Esta empresa refleja lentitud y limitaciones en los procedimientos en el departamento de Recursos Humanos lo cual ocasiona el desorden, irresponsabilidad en las tareas dentro de la empresa.

El descontrol del personal desorientado es una de las causas que la empresa ha causado durante estos tiempos por las debidas normas no bien estructuradas que existen en el interior de la empresa.

También en la empresa cruza por duras limitaciones en los procesos estos provenientes por sus mismos empleadores, ya que una de sus causas que tiene la empresa es que no facilita equipos adecuados para este funcionamiento.

La empresa refleja con sus trabajadores que tienen desconocimiento en el alcance en los procesos debido a la falta de capacitación por parte de los supervisores lo cual ocasiona un bajo desempeño que no favorece a la empresa.

Otras de las causas es la irresponsabilidad por parte de los empleados en el cumplimiento de las tareas asignadas a consecuencia de personal no adecuado en el área de recursos humanos.

El no controlar los problemas en el departamento de recursos humanos, produce una de las causas por la que ocasiona una mala ejecución de tareas dentro de esta área, pérdida de recursos, mal clima laboral y causando entre las otras áreas una déficit de desempeño en la empresa.

Si logramos controlar los problemas en los procesos obtendremos una mejor administración en recursos humanos, reflejando un buen desempeño, mejor ejecución en tareas, buen clima laboral y buen servicio en la empresa.

### **1.1.1 Delimitación**

*País:* Ecuador

*Región:* Costa

*Provincia:* Guayas

*Ciudad:* Milagro

*Sector:* Comercial

*Campo de aplicación:* Promociones Stevens ProvStev S.A

*Área:* Departamento de Recursos Humanos

*Aspecto:* Manual de procesos de reclutamiento para la empresa.

*Tiempo:* 1 mes

## **1.2.Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo General**

Implementar un manual de procedimientos de reclutamiento para mejorar conflictos que tiene la empresa Stevens ProvStev. S.A

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Analizar a los empleados de la empresa para mejorar las normas establecidas en el reclutamiento del personal
- Implementar mejores equipos en el procedimiento de las funciones para mejorar las limitaciones.
- Establecer nuevas capacitaciones a los supervisores para mejorar los conocimientos en el alcance del procedimiento de reclutamiento.
- Proponer herramientas de reclutamiento para mejor procedimiento del mismo en la empresa.



## CAPITULO II

### 2.1 Antecedentes Referenciales

**Autor:** Pamela Carolina Murillo Tulmo

**Tema:** Sistema de reclutamiento y selección del personal para la cadena de supermercados “MercaMaxx” del cantón los Bancos, provincia de Pichincha

**Introducción:** La siguiente investigación se basa en un sistema de reclutamiento y selección de personal el cual es un elemento indispensable y fundamental para el departamento de recursos humanos para realizar de una manera eficiente, la colocación del personal idóneo, adecuado y capacitado es por ello la importancia de la realización del presente estudio cuyo tema es Sistema de reclutamiento y selección del personal para la cadena de supermercados “MercaMaxx” del cantón los Bancos, provincia de Pichincha, dado que en la actualidad la competencia se encuentra en auge por lo que las empresas deben adaptar e implementar herramientas para no desaparecer.

**Autor:** Rafaela Marlene Sánchez Silva

**Tema:** Propuesta de mejoramiento en el proceso de selección del personal de la empresa metropolitana de movilidad y obras públicas “EPMMPOP”.

**Introducción:** El presente trabajo se realizó con el propósito de mejorar el reclutamiento y selección del personal de talento humano EPMMOP. En la actualidad es considerado como el activo más importante que tiene una organización, ya que una buena administración permitirá alcanzar el cumplimiento de sus metas y objetivos. La selección de personal implica el reclutamiento a nivel interno y externo, los candidatos que cumplan el perfil de puestos, serán considerados idóneos para desempeñar el puesto de trabajo. Se evaluará con aplicación de pruebas y entrevistas a nivel a nivel educativo, cursos de capacitación, entre otros factores.

**Autor:** Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

**Tema:** Los procesos del departamento de talento humano en el desempeño laboral del gobierno provincial de Tungurahua

**Introducción:** El siguiente trabajo se llevó a cabo para apoyar el mejoramiento del desempeño laboral del departamento de talento humano de dicha entidad provincial adquiriendo y fortaleciendo habilidades y destrezas que favorezcan el manejo eficiente y eficaz de los recursos de la organización. Los datos obtenidos por la investigación aplicada a los funcionarios públicos y trabajadores del gobierno provincial de Tungurahua de la ciudad de Ambato, indican que es de suma importancia diseñar y elaborar un manual de procedimientos para contribuir el crecimiento y desarrollo del departamento talento humano de la institución y mediante este proceso ayudar el mejoramiento del proceso productivo de los demás departamentos.

## **2.2 Marco Teórico y Referencial.**

El responsable de recursos humanos o de la función de empleados, según las diferentes estructuras organizacionales, deberá tener información sobre una amplia serie de temas, no sólo saber manejar bien una entrevista sino saber todo lo necesario, deberá tener la humildad de conocer aquello que no conoce y pedir ayuda, la cual podrá ser proporcionada por su superior, por el cliente interno o un consultor externo según sea el caso. Como es el caso de esta institución no se encuentra con un departamento factible que se encargue de poder seleccionar talentos humanos para la empresa y a la vez también una persona idónea encargada de las entrevistas, no cuenta con un responsable de esta área. (Hernandez, 2012)

Muchas personas sienten y piensan que hacer una selección los coloca en una posición de preeminencia respecto de otras personas; algo así como que ellos están otorgando algo, en este caso, un trabajo. Y no es así. Muchas empresas piensan que por tener un familiar o alguien dentro de la empresa será mucho más fácil llegar a esta institución o saltarse el proceso de selección el cual todos debemos pasar este filtro el cual nos ayudará a nosotros como aspirantes a descubrir nuestras debilidades. (Goleman, 2013)

La selección de personal es un proceso que es realizado mediante concepciones técnicas efectivas, consecuente con la dirección estratégica de la organización y las políticas de GRH derivadas, con el objetivo de encontrar al candidato que mejor se adecue a las características requeridas presentes y futuras previsibles de un puesto de trabajo o cargo laboral y de una empresa concreta o específica es por esto que la empresa mediante herramientas y técnicas nuevas de acuerdo a las políticas y un modelo de gestión de talento humano para competencias se encargaran de seleccionar al candidato idóneo para el puesto de trabajo. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, Limitaciones en el puesto de trabajo, 2011)

La existencia y actualidad del perfil de cargo por competencias es determinante para el proceso de selección. En esta fase se deciden los indicadores o parámetros (dimensiones) que servirán de referencia o patrón para comparar las características (competencias) medidas o valoradas para el aspirante al puesto, precisamente obtenidos del perfil de cargo por competencias. Es imprescindible atender a la existencia y actualidad de tal perfil de cargo sino existe o se encuentra actualizado, habrá que recurrir, indefectiblemente, el análisis y el diseño de puesto. Es de tal manera que se debe considerar el perfil del cargo por competencias ya que es clave para el buen proceso de selección definiendo y decidiendo los parámetros como lo menciona Este autor. (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2011)

Las organizaciones utilizan diferentes medios para obtener información de los solicitantes e incluyen recopilar currículos, solicitudes de empleo y llevar a cabo entrevistas, pruebas, exámenes médicos. Sin embargo algunos expertos dicen que es buena idea tratar a los candidatos internos y externos de la misma manera, ya que ayuda a los gerentes y empleados de una empresa a estar seguros de que el proceso fue justo, sin ningún tratamiento especial para algún candidato y que la

mejor persona fue elegida para el trabajo. Por esto la empresa deberá tomar como iniciativa estas recomendaciones que aclara el autor en esta parte del libro, el cual nos menciona como obtener información y como tratar a los aspirantes para el puesto.

El puesto se integra por todas las actividades que desempeña una persona, que pueden agruparse en todo unificado que ocupa una posición formal en el organigrama de la empresa. Para desempeñar sus actividades, la persona que ocupa el puesto debe tener una posición definida en el organigrama. En esta concepción, un puesto constituye una unidad de organización, y consiste en un conjunto de obligaciones y responsabilidades que lo distingue de los demás puesto. Como lo menciona Chiavenato un puesto de trabajo no solo es desempeñar actividades, sino también en responsabilidades y obligaciones que este requiere y la manera de desenvolverse, esto hará marcar la diferencia del puesto y del ocupante. (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2011)

Una de las Herramientas más comunes es la entrevista, y todas las compañías hacen uso de algún tipo de ellas, sin embargo, los entrevistadores deben ser cuidadosos acerca de lo que preguntan y de la forma en la cual es respondido. Las leyes federales requieren que los empleados eviten la discriminación de la gente por criterios de género y raza; las preguntas que indagan la diferencia entre los candidatos de acuerdo con las categorías protegidas pueden ser como una evidencia de discriminación. Como lo menciona este autor se debe escoger la persona idónea que haga esta herramienta de selección como es la entrevista la cual esta persona debe estar capacitada y que no tenga ningún tipo de discriminación con ningún aspirante porque así la ley lo establece. (Goleman, 2013)

Para que un mecanismo de selección sea válido debe existir una relación probada entre el mecanismo de selección y algunos criterios relevantes. Las leyes federales de empleo prohíben a los gerentes utilizar el puntaje obtenido en pruebas como mecanismo de selección de empleados. En una prueba confiable, el puntaje debe permanecer consistente en el tiempo, si se asume que las características a medir también son estables, en el caso contrario no se podrá aplicar sino es confiable ningún mecanismo. De esta manera tendremos una validez y confiabilidad en una buena selección de empleados para la empresa tanto que el empleado y la empresa se sienta relacionadas, “poniéndose la camisa de la empresa”. (Cuesta, Gestión de Talento Humano, 2010)

Porque es importante una selección cuidadosa, es importante por diversas razones, en primer lugar, el desempeño de la organización depende siempre en buena parte de sus subalternos. Los empleados que tienen las habilidades y tributos adecuados realizarán un mejor trabajo para usted y su empresa; quienes carecen de tales habilidades no lo harán de manera eficaz, de manera que tanto su desempeño como el de la organización en su conjunto se verán negativamente afectados. La importancia de la selección cuidadosa como nos dice el libro es que debemos identificar las habilidades de los candidatos al puesto de trabajo, ver su desempeño si es eficaz o no y de esta manera tendremos una selección cuidadosa y exitosa para la organización. (Cuesta, Perfil de cargo, Gestión de talento humano, 2010)

Los puestos sencillos y repetitivos se vuelven monótonos y aburridos, lo que produce apatía, cansancio psicológico, desinterés y pérdida de significado del trabajo. En los casos más graves, las repercusiones negativas son resentimientos, abatimiento de la moral e inclusive resistencia activa a los empleados. Estos efectos negativos producen mayor rotación de personal, ausentismo y descuido, los cuales pesan mucho en la pretendida reducción de costos llegando en muchos casos a excederlos. Son algunas limitaciones que los candidatos o empleados tiene en el puesto de trabajo lo cual crea desventajas, y algunos factores ya mencionados son los que esto ocasionan que muchas veces queden estos puestos vacíos, y ocasionalmente mucha rotación del mismo. (Dessler, 2009)

Los autores Dessler y Varela manifiestan porque se debe evaluar los desempeños de los funcionarios de las organizaciones, además nombran que deben haber evaluaciones, pruebas de conocimientos y psicológicas para tener a las personas idóneas en cualquier área y empresa que se desee prestar sus servicios. Lo cual estas herramientas deberán ser utilizadas dentro de la empresa Stevens ProvStev S.A. (Gary Dessler, Administración de Recursos Humanos, Importancia de Selección, 2011)

Robbins en cambio añade que cuando hay que evaluar, debe haber un proceso para determinar las expectativas del desempeño, aspectos legales, como se recolectan los datos y finalmente los métodos de evaluación. De esta manera tendremos evaluación de desempeño y expectativas del mismo dentro de la empresa. (Robbins, 2008)

La definición que tiene el autor Cuesta, sobre también la evaluación del desempeño como una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. La empresa se encarga de tener una evaluación del aspirante al puesto o la persona que será reclutada. (Cuesta, Gestión de Talento Humano, 2010)

Para que un trabajador se encuentre satisfecho en el trabajo no solo es la parte remunerativa sino también en distintos contextos laborales que ayudaran como esta autor lo nombra: equipos de trabajo, supervisión, procesos, entre otros que ayudaran a los gerentes predecir comportamientos dentro de la organización. (Hernandez, 2012)

Otro autor muy importantes es Chiavenato él nos habla sobre los conflictos que tiene muchas empresas y debido a esto bajan sus productividad, mucha rotación de puesto, a causa de un mal clima laboral, personal desmotivado, entre demás limitaciones que reflejan una persona no bien reclutada. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, Limitaciones en el puesto de trabajo, 2011)

Por fuentes de reclutamiento entendemos canales a través de los cuales la empresa Steven ProvStev S.A debe abastecerse según el autor de candidatos para cubrir un puesto de trabajo específico lo cual utiliza las dos tipos de fuentes de reclutamiento tanto dentro de la empresa (interno) y fuera de la empresa (externo).

Estos autores tiene como planteamiento 3 expectativas de reclutamiento mixto: igualdad de condiciones, primero reclutamiento externo y si no obtiene buenos resultados recurre al interno. Muchas empresas utilizan ambas o solo una de estos

enfoques como es la empresa Stevens ProvStev, a diferencia de otras que no utilizan ni hacen un reclutamiento de personal. (Porret, 2014)

Un autor muy bueno, nos menciona un tema muy interesante sobre el reclutamiento, nos dice que una empresa no solo hace reclutamiento externo o interno, uno siempre debe completar al otro, ya que al hacer reclutamiento interno el individuo es transferido a la posición de vacante debe reemplazarse en su posición previa. (Snell-Bohlander, 2008)

El objetivo de la evaluación de desempeño es obtener una descripción clara y de manera concisa de la forma en que cada trabajador desempeña sus tareas o funciones, clara para que se pueda comprender y concisa, es decir que se puedan evaluar los aspectos claves del puesto requerido. Es por eso que la empresa debe tener un debido proceso y descripción tanto del puesto como del perfil del candidato. (Porret, 2014)

El comportamiento del personal en base a su desempeño se deberá valorar, juzgar, y describir por parte de alguien distinto del empleo según estos autores ya que si no se hace el debido análisis estas personas no podrán satisfacer las necesidades de los puestos o áreas donde se requiera un candidato. Lo cual esta empresa comercial deberá enfocarse en cumplir o tomar en cuenta estos pasos que ayudará a tener éxito organizacional. (Werther, 2014)

### **2.3 Marco Metodológico**

El estudio está dirigido a un tipo de investigación descriptiva

### **2.4 Métodos y Técnicas**

Instrumentos:

- Observación Directa:  
Utilizada para analizar el desempeño del personal de la empresa Stevens ProvStev S.A para verificar de qué manera realizan sus tareas y funciones.
- Entrevistas:  
Fue utilizada al gerente de la empresa Stevens ProvStev S.A para definir las expectativas que tienen referencia al proceso de reclutamiento de personal.

### **2.5 Resultados**

El presente resultado a través de la recolección de información a través de la entrevista en el área de recursos humanos de la empresa Stevens ProvStev S.A, en el periodo de noviembre-diciembre del 2016, con el objetivo de analizar y mejorar el proceso de reclutamiento de talentos humanos para la empresa, ya que la mayoría de las empresas realizan este proceso de manera empírica y obviamente tendrá una persona que no esté adecuada para el puesto de trabajo y esta empresa Stevens ProvStev no lo hacen de manera empírica pero tampoco cuentan con un manual de procesos de reclutamiento sino por una entrevista sencilla y pruebas de conocimientos; no con el debido proceso para poder tener personas idóneas y no seguir con problemas o limitaciones que presenta la empresa.

## CAPITULO III

### PROPUESTA

#### 3.1 Descripción de la Propuesta

La siguiente propuesta se encargará de mejorar el procedimiento de reclutamiento de talentos humanos que estén altamente capacitadas con habilidades y destrezas, utilizando herramientas como test psicológicos, de inteligencia emocional y no solo una entrevista, sino varias.

Estas estrategias buscan optimizar la eficacia de la empresa, mejorando varios aspectos de la organización que incidirán directamente en la calidad de vida de los colaboradores,

Esto a su vez aportará al servicio al cliente y su consecuencia es un mejor nivel de eficacia que inclusive en el tiempo puede aportar al crecimiento de la empresa. El desarrollar un manual de procesos de recursos humano eficiente aumentara la rentabilidad de la empresa y disminuirá el tiempo de contratación de los nuevos talentos que serán incorporados a la organización.

#### 3.2 Desarrollo de la propuesta

Para la siguiente propuesta se ha tomado en cuentas siguiente inventario de procedimiento de reclutamiento:

- **Inicia:** Con la solicitud del puesto requerido (Vacante).  
**Finaliza:** En la Elaboración de la solicitud del puesto para el vacante.
  
- **Inicia:** Requerimiento de la información del candidato al procedimiento de reclutamiento.  
**Finaliza:** Con la completa y correcta información del candidato.
  
- **Inicia:** Con la ejecución de la elaboración detallada de reclutamiento del candidato en base a las normas y reglamentos de la empresa.  
**Finaliza:** En la presentación detallada del candidato a reclutamiento con sus respectivas normas de la empresa.
  
- **Inicia:** Resultados de las herramientas de reclutamiento que se sometió el candidato.  
**Finaliza:** Con el debido contrato de la persona reclutada.
  
- **Inicia:** Verificación de datos de la persona ya reclutada.  
**Finaliza:** Ingreso a la base de datos que se sometió el aspirante al puesto.
  
- **Inicia:** En la Capacitación del reclutado.  
**Finaliza:** Inducción del candidato a la empresa.
  
- **Inicia:** Verificación de datos de la persona ya reclutada  
**Finaliza:** Ingreso a la base de datos que se sometió el aspirante al puesto.

- **Inicia:** Programa de entrenamiento para la adaptación de las funciones que tiene establecida la empresa
- **Finaliza:** Resultados obtenidos del entrenamiento del reclutado para el puesto de trabajo

### 3.3 Objeto de Estudio

Implementando un manual de procedimiento de reclutamiento ayudará a solucionar los diferentes conflictos que tiene la empresa Stevens ProvStev. S.A para de esta manera obtener un buen reclutamiento y a la vez eliminando estas limitaciones que perjudican a la empresa.

### 3.4 Situación Actual Problemática

- Analizar a los empleados de la empresa para mejorar las normas establecidas en el reclutamiento del personal
- Implementar mejores equipos en el procedimiento de las funciones para mejorar las limitaciones.
- Establecer nuevas capacitaciones a los supervisores para mejorar los conocimientos en el alcance del procedimiento de reclutamiento.
- Proponer herramientas de reclutamiento para mejor procedimiento del mismo en la empresa.

### 3.5 Levantamiento de información

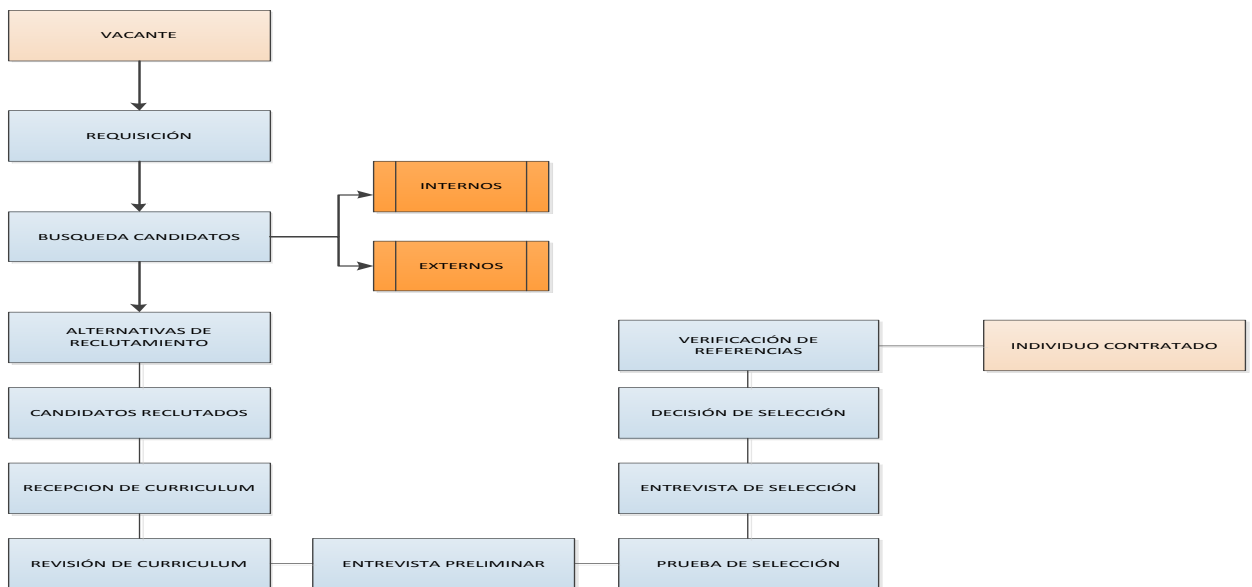


Figura 1. Procedimiento de reclutamiento de personal.



### 3.6 Levantamiento de procedimientos

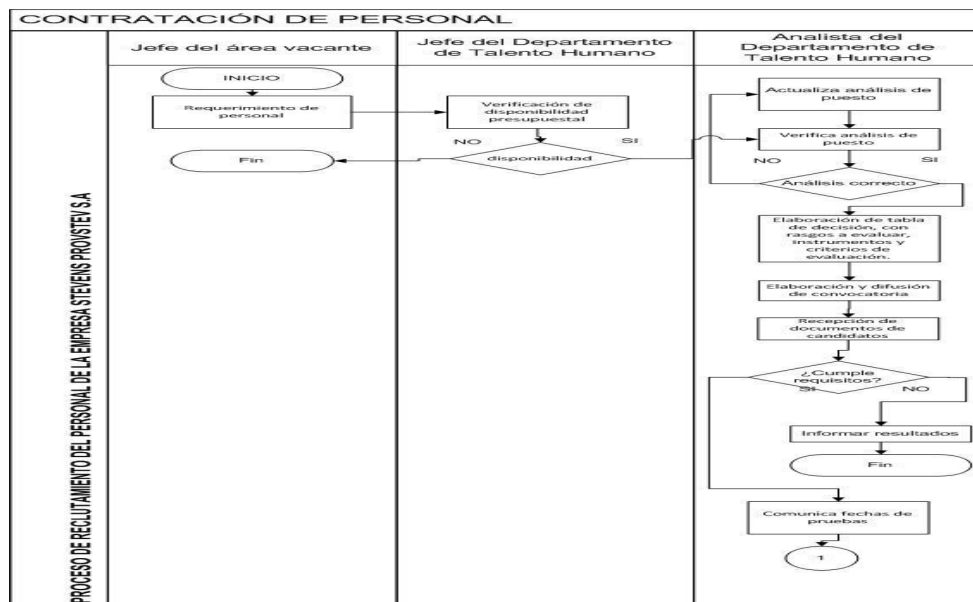
Acciones	Ley	Norma	Reglamento
Vacante	No	Pedido de solicitud	A Gerente de la empresa
Requisición	No	Llenar formularios y descripción del puesto	Encargado el Dpto. RH en la requisición
Reclutamiento	No	Atracción de candidatos para el puesto	Encargado el Dpto. RH en reclutar candidatos para el puesto
Herramientas para el reclutamiento	No	Medios de comunicación	Encargado el Dpto. RH en utilizar estas herramientas
Reclutamiento Externo	No	Candidatos que no laboren en la empresa	Es Encargado el Dpto. RH en reclutar candidatos externos
Reclutamiento Interno	No	Base de datos de funcionarios dentro de la empresa	Es Encargado del Dpto. RH del reclutamiento interno
Recepción y revisión de datos	No	Verificar los datos que estén en orden	Es Encargado del Dpto. RH de receptor y revisar estos datos
Pruebas de selección	No	Técnicas que se usaran para la selección	Es Encargado del Dpto. RH en estas pruebas de selección
Entrevista	No	Contacto directo del entrevistado y el entrevistador	Entrevistado por el Gerente de la empresa
Pruebas de conocimiento	No	Se realizaran las distintas pruebas para medir el conocimiento y capacidad del candidato	Es Encargado del Dpto. RH realizar las pruebas

Pruebas psicológicas	No	Llenar los debidos test	Es Encargado del Dpto. RH realizar estos test
Técnicas de simulación	No	Elaborar grupos de candidatos para ver el desempeño de los mismos	Es Encargado del Dpto. RH elaborar estas técnicas
Decisión de la selección	No	Se tomara la correcta y debida decisión del candidato idóneo para la empresa	Gerente de la empresa decide quién es la persona idónea para el puesto
Verificación de datos	No	Comprobación de estos datos	Es Encargado del Dpto. RH
Contratación	MRL, IEES	UATH	Gerente de la empresa

Tabla 1. Levantamiento de procedimientos de reclutamiento

### 3.7 Diagrama de Flujo

Figura 2. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE CONTRATACIÓN PERSONAL FIJO



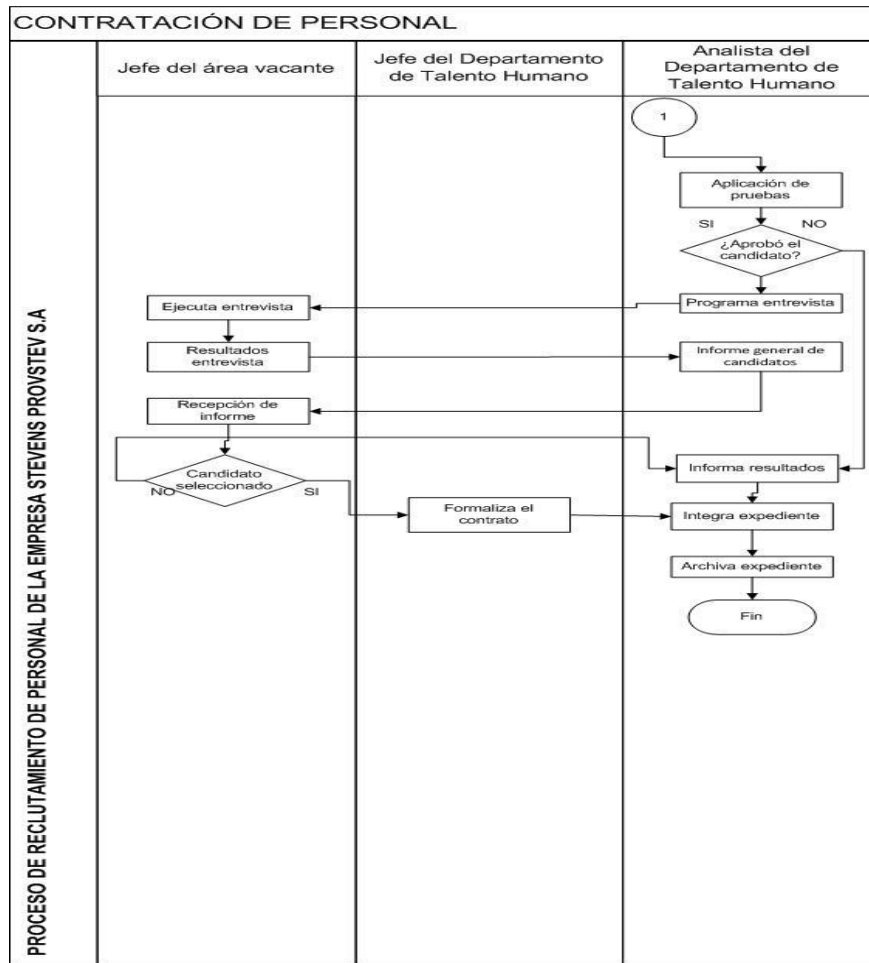
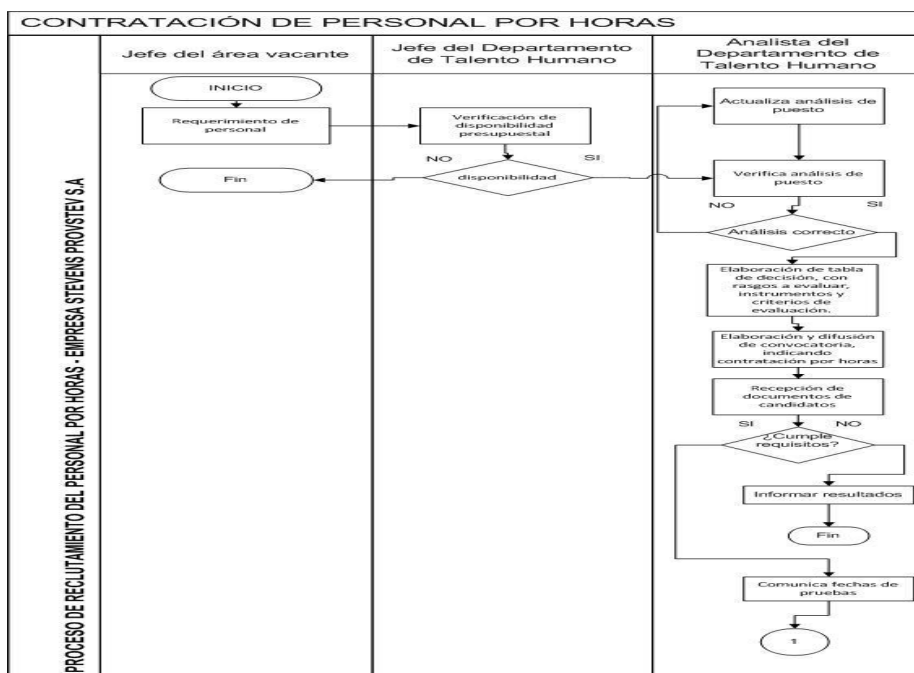


Figura3. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE CONTRATACIÓN PERSONAL POR HORAS



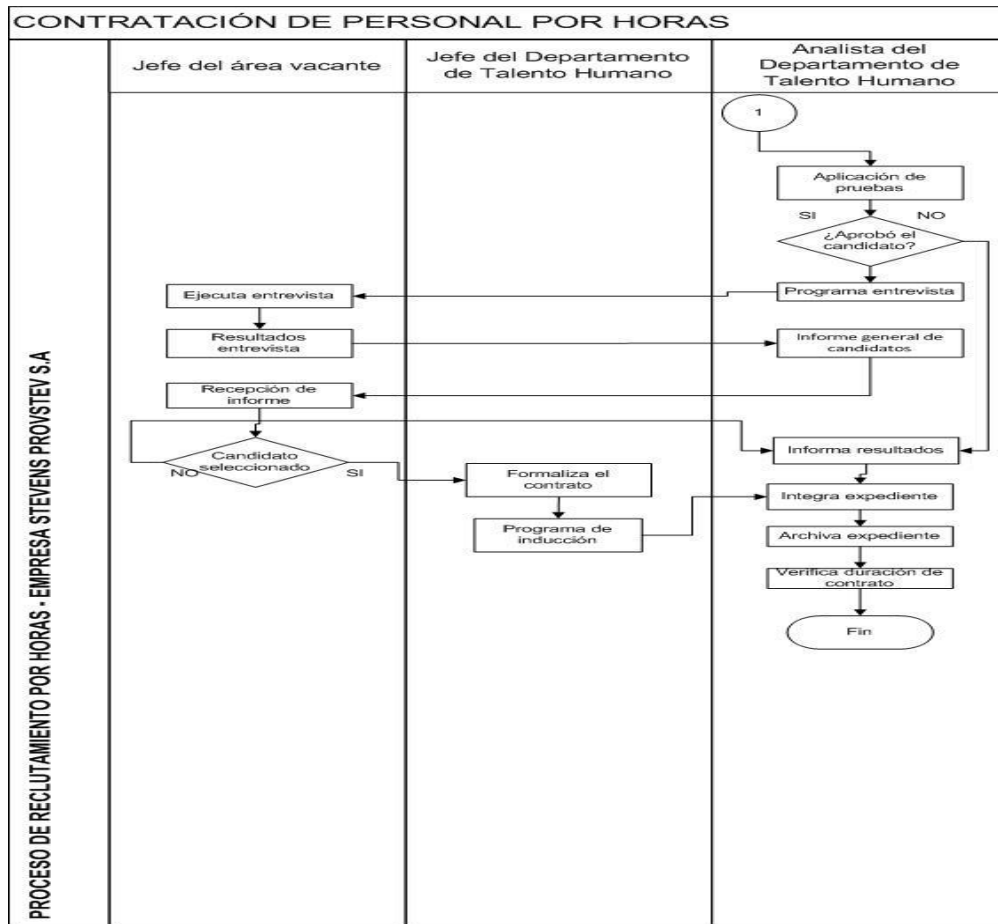
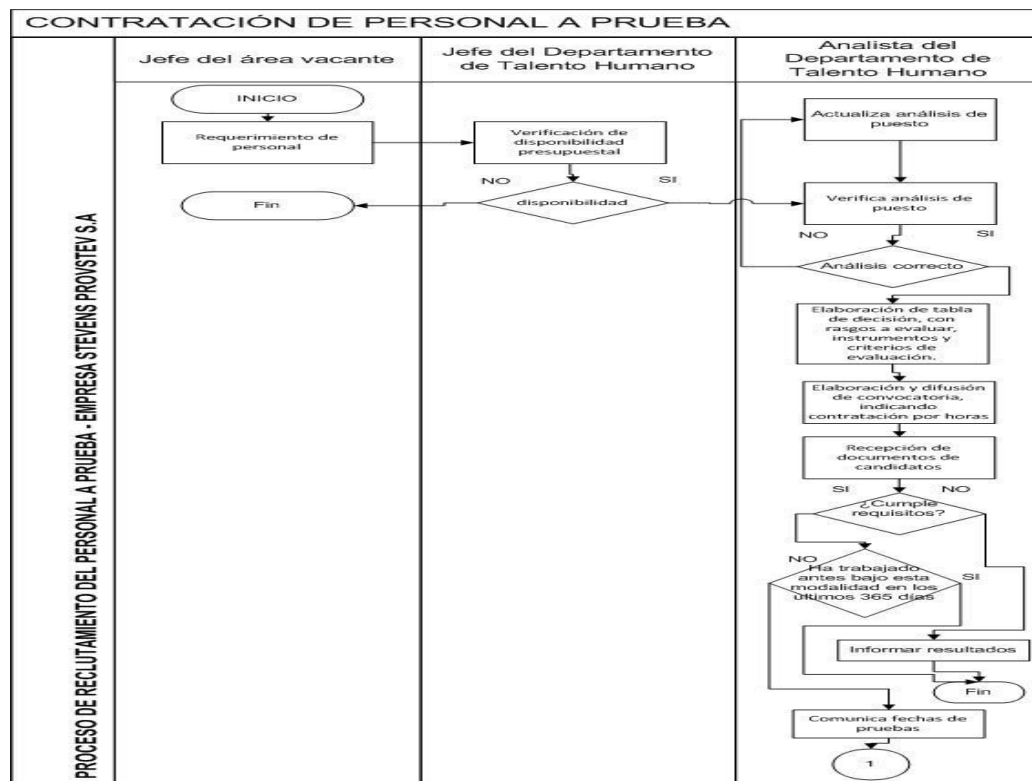
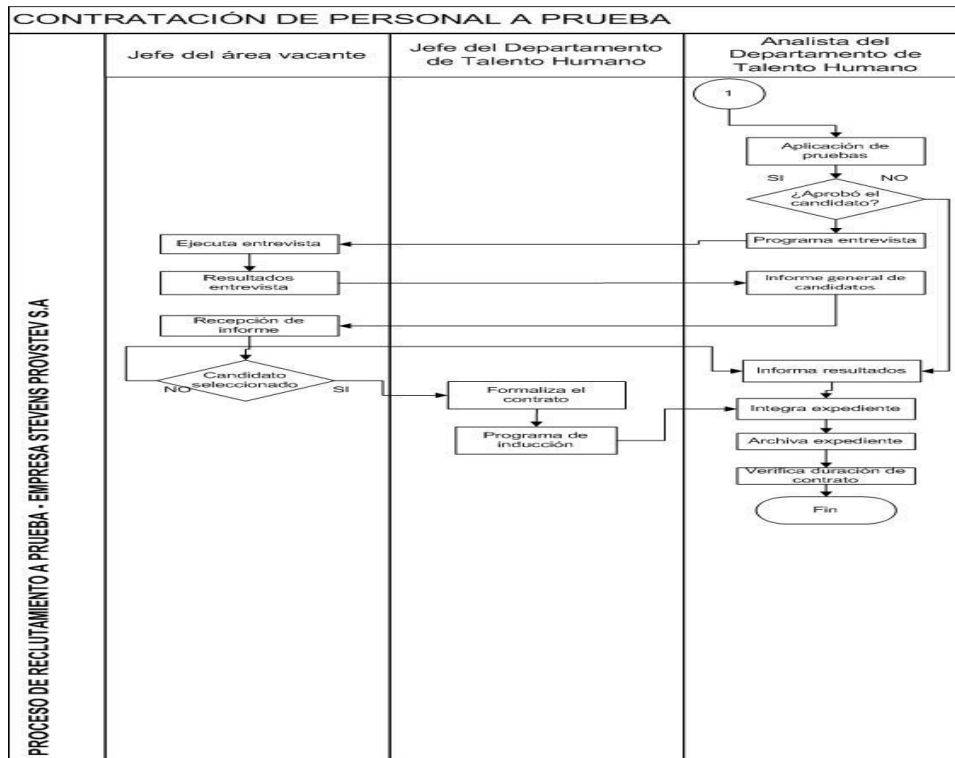


Figura 4. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE CONTRATACIÓN PERSONAL A PRUEBA





### 3.8 Formatos

Acción	Registro	Documento
<b>Requisición</b>	Formatos de requisición laboral en reclutamiento de personal	➤ Formato para requisición del vacante
<b>Recepción y revisión de datos</b>	Datos del candidato receptado y revisados	➤ Curriculum vitae. ➤ Referencias laborales
<b>Pruebas de conocimiento</b>	Persona apta y capacitada	➤ Test de conocimiento
<b>Pruebas psicológicas</b>	Persona emocionalmente y psicológicamente apta	➤ Test de inteligencia emocional ➤ Test Psicológico
<b>Verificación de datos</b>	Datos actualizados y referencias laborales	➤ Curriculum actualizado ➤ Datos Referenciales
<b>Contratación</b>	Persona idónea para el puesto ( Firma del contratado)	➤ Contrato de trabajo

Tabla 2. Formato de acción, registro y documento.

Formato 3. RECLUTAMIENTO INTERNO (ANUNCIO)

<b><u>FORMATO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL PARA LA EMPRESA STEVENS PROVSTEV S.A</u></b>	<b>FECHA:</b>		

**CONVOCATORIA DE PERSONAL**

A través de este medio escrito se ha decidido realizar la convocatoria para el reclutamiento del personal requerido para el siguiente cargo:

**Cargo:** \_\_\_\_\_

REQUISITOS

**Conocimientos Académicos:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Experiencia Laboral:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Habilidades Generales:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Dpto. de Recursos Humanos

Fuente: *Diseño realizado por el ejecutante del proyecto de grado (Joel torres)*

Formato4. Hoja de vida del aspirante.

<b>FORMATO DE RECLUTAMIENTO EXTERNO DE PERSONAL PARA LA EMPRESA STEVENS PROVSTEV S.A</b>  <b><u>HOJA DE VIDA</u></b>	<b>FECHA:</b>	
	ESPACIO PARA LA FOTOGRAFÍA	

**1. Información general**

Nombres:		Apellidos:	
Lugar y Fecha de Nacimiento:		Lugar de Residencia:	
Edad:		Hijos:	
CI:		Tipo de sangre:	
Estado civil:			
Correo Electrónico:		Otro correo electrónico:	
Teléfono celular:		Teléfono convencional:	

**2. información Académica**

Estudios :	Institución	Título:	Ciudad:	Año:	Otro títulos:
Básicos:					
Universitarios:					
Maestrías:					
Otras especializaciones:					

**3. Experiencia Laboral**

Empresa:	Cargo:	Tiempo:	Fecha:	Email:	Teléfono:

**4. Referencias Personales (mínima 4)**

_____
_____
_____

<b>5. Observaciones</b>
<div style="border-bottom: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"></div>

Fuente: *Diseño realizado por el ejecutante del proyecto de grado (Joel torres)*

*Formato 5. Prueba de conocimiento*

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 0 auto; width: 80%;"> <p style="text-align: center; margin: 0;"><b>PRUEBA DE CONOCIMIENTO PARA EL RECLUTAMIENTO DE PERSONAL PARA LA EMPRESA STEVENS PROVSTEV S.A</b></p> </div>			FECHA:
<b>Evaluador:</b>			
<b>Postula al cargo de:</b>			
1) Poca dotación 2) Buena 3) Regular 4)Muy buena 5) Excelente			
Factores	Intervalo de calificación	Calificación	Observaciones:
Datos Objetivos	1 a 5		
Edad	1 a 5		
Estudios Realizados	1 a 5		
Manipulación de tecnologías	1 a 5		
Idiomas	1 a 5		
Conocimiento laboral	1 a 5		
Experiencia Laboral	1 a 5		
Capacidad para la negociación	1 a 5		
<b>Evaluador:</b>		<b>Evaluado:</b>	

*Fuente: Diseño realizado por el ejecutante del proyecto de grado (Joel torres)*



Formato 6. Test Psicológico

<b>PRUEBA DE TEST PSICOLOGICO PARA EL RECLUTAMIENTO DE PERSONAL PARA LA EMPRESA STEVENS PROVSTEV S.A</b>			FECHA:	
<b>Evaluador:</b>				
<b>Postula al cargo de:</b>				
1)Muy desacuerdo 2) Desacuerdo 3) Regular 4)De acuerdo 5) Muy de Acuerdo				
<b>Factores</b>	<b>Intervalo de calificación</b>	<b>Calificación</b>	<b>Observaciones:</b>	
Es responsable en el trabajo	1 a 5			
Es creativo en el puesto de trabajo	1 a 5			
Le gusta ser cooperativo y ayudar a los demás	1 a 5			
Suele ser descuidado en el trabajo	1 a 5			
Es una persona confiable y leal	1 a 5			
Se considera amable con la sociedad	1 a 5			
Realiza sus tareas de manera eficaz y eficiente	1 a 5			
Lucha hasta obtener sus objetivos	1 a 5			
Cuenta con aptitudes para el trabajo	1 a 5			
El clima laboral es fundamental en la empresa	1 a 5			
<b>Evaluador:</b>		<b>Evaluado:</b>		

Fuente: Diseño realizado por el ejecutante del proyecto de grado (Joel torres)

Formato 7. Informe final del aspirante

<b>FORMATO DE INFORME FINAL DE SELECCIÓN PARA LA EMPRESA STEVENS PROVSTEV S.A</b>			FECHA:	
			<b>INFORME FINAL</b>	
<b>1.Información general</b>				
Nombres:		Apellidos:		
Lugar y Fecha de Nacimiento:		Lugar de Residencia:		

Edad:		Hijos:	
CI:		Tipo de sangre:	
Estado civil:			
Correo Electrónico:		Otro correo electrónico:	
Teléfono celular:		Teléfono convencional:	

## 2. Datos Curriculares

Estudios :	
Básicos:	
Universitarios:	
Maestrías:	
Otras especializaciones:	

## 3. Datos Laborales

Empresa:	Cargo:	Tiempo:	Fecha:	Email:	Teléfono:

## 4. Datos Psicotécnicos y Psicométricos

_____
_____
_____
_____

## 5. Descripción de competencias

_____
_____
_____

## 6. Conclusiones y Recomendaciones

_____
_____
_____

## Conclusiones

- En la empresa Stevens ProvStev S.A, es de mucha importancia contar con personal adecuado a las tareas asignadas, por lo que se debe contar con un determinado proceso de reclutamiento que les permitirá obtener la atracción de muchos candidatos a ocupar puestos vacantes dentro de la empresa.
- La poca capacitación en los trabajadores producen que tengan desempeño bajos en sus funciones, la desmotivación también es otro motivo que causa el bajo desempeño.
- La ausencia de un buen análisis del puesto solicitante y la no correcta descripción del perfil del candidato al puesto provoca que la persona que vaya a ocupar este cargo no sea la correcta y un mal proceso de reclutamiento.
- Una entrevista no adecuada podríamos no solo perder mucho tiempo sino que también no tendríamos la persona adecuada para el puesto por motivo de una mala estructuración de la entrevista o la persona que realiza la entrevista no está capacitada para ejecutar esta función.
- Un mal procedimiento de reclutamiento de personal, podría llevar a tener problemas y limitaciones en la empresa, como bajo desempeño, conflictos con otras áreas y mal clima laboral con los demás personas que trabajan en la empresa.

## **Recomendaciones**

- Implementar la herramienta como es el manual de procedimiento para tener un buen reclutamiento de personas idóneas que lleguen a la organización no solo a demostrar sus conocimientos sino también a enriquecer las demás áreas de la empresa y solucionar los problemas que ocurren.
- Utilizar los medios de reclutamiento para tener colaboradores eficaces y comprometidos con la organización, teniendo como guía la propuesta planteada en el proyecto.
- Esparcir la información y el buen servicio que cuenta la empresa en distintas formas, ya que pocas empresas presta un buen servicio a la comunidad y ayuda a solucionar las inquietudes y sugerencias que son muy buenas receptorlas para ver como crecemos cada día más.

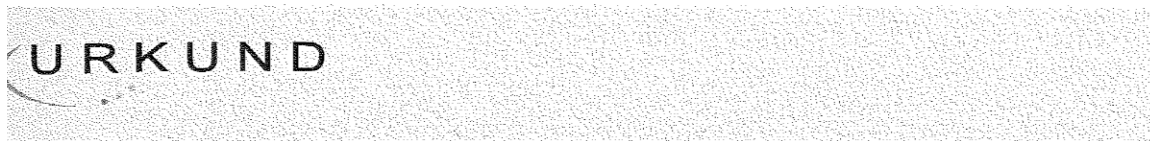
## **Bibliografía**

- Chiavenato, I. (2010). *Recursos Humanos*. México: Ediciones Compacta.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos, Limitaciones en el puesto de trabajo*. México: 9na edición.
- Chiavenato, I. (2012). *El capital humano de las organizaciones*. México: 8va Edición.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: 9na Edición.
- Coens, J. (2008). *Evaluación de desempeño*. 1era Edición.
- Coulter, R. (2008). *Administración, validez y confiabilidad*. México: 10ma edición.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión de Talento Humano*. Bogota: 1era Edición.
- Cuesta, A. (2010). *Perfil de cargo, Gestión de talento humano*. Bogota: Ediciones ECOE.
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: 2da Edición.
- Gary Dessler, R. V. (2012). *Administración de Recursos Humanos, Importancia de Selección*. México: 11va edición.
- Gary Dessler, R. V. (2011). *Importancia de Selección*. México: 5ta edición.
- Goleman, D. (2013). *liderazgo*. Ediciones B, S.A.
- Gómez, P. (2009). *Como aplicar los recursos humanos*. Florida: 1era Edición.
- Hernandez, B. (2012). *La Selección de Personal*.
- Porret, M. (2014). *Gestión del personal*. España: 4ta Edición.
- Robbins, S. (2008). *Supervisión*. Mexico: 5ta Edicion.
- Wayne, M. R. (2013). *Capital Humano: 11va Edicion*.
- Snell, B. (2008). *Administración, Selección, entrevistas*. Mexico: 8va edición.
- Snell-Bohlander, S. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: 16<sup>a</sup> edición.
- Werther, W. (2014). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: 7ma edicion.

# ANEXOS

# ANEXO 1

## Análisis De Plagio



### Urkund Analysis Result


**Analysed Document:** PROYECTO JOEL torres avan.docx (D24353940)  
**Submitted:** 2016-12-15 04:50:00  
**Submitted By:** joetorrs@hotmail.com  
**Significance:** 5 %

#### Sources included in the report:

[http://www.supercias.gob.ec/bd\\_supercias/descargas/ss/20111212110039.xls](http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/20111212110039.xls)  
<http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/741/1/62.-%20ESPINOZA%20ALVARADO%20ANDREA%20JUDITH.pdf>  
<http://de.slideshare.net/gabycabezas/108-material-didactico-innovador-y-el-aprendizaje-significativo>  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5156676.pdf>  
<http://documents.tips/documents/chiavenato-administracion-de-recursos-humanos-2011pdf.html>  
<http://documents.tips/documents/idalberto-chiavenato-administracion-de-recursos-humanos-9-edicionpdf.html>  
<http://docplayer.es/17440343-Universidad-estatal-de-milagro.html>  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Bolanos-Jose.pdf>

#### Instances where selected sources appear:

15



Joel Torres

## ANEXO 2

Milagro, 21 de Noviembre del 2016

Yo Aracelly Barandica con CI de la compañía: **0992523956** Propietaria de la Empresa Stevens Prostev S.A de la ciudad de Milagro, ubicada en la Cdla. Bellavista Av. Napo y Jorge Carrera Andrade Esq.

Nos place concederle a la Sr. **Freddy Joel Torres Vásquez** con C.I **0942113515**, estudiante Egresado de la **Universidad Estatal de Milagro** en la especialidad de **Ingeniería Comercial**, el permiso y acceso a la misma con fines de obtener informaciones que les permitan desarrollar su proyecto de trabajo de fin de carrera.

El estudiante antes mencionado ha decidido visitar las instalaciones para obtener información que les permitan completar su Proyecto de Grado.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerles su atención a esta solicitud, aprovechamos la oportunidad para reiterarles nuestra más alta consideración y estima, y nuestro apoyo.

Atentamente,

  
CI de la Compañía:  
**0992523956**  
Gerente  
Promociones Stevens Prostev S.A



### ANEXO 3

#### MATRIZ PROBLEMA DE LA EMPRESA STEVENS PROVSTEV S.A

<b>PROBLEMAS</b>	<b>CAUSAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>
Conflictos en la empresa	Por la falta de procedimientos	Implementar un manual de procedimiento de reclutamiento para mejorar conflictos que tiene la empresa Stevens ProvStev. S.A
<b>OBJETIVO ESPECIFICO</b>	<b>CAUSAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>
Normas no bien estructuradas en el reclutamiento	Personal desorientado	Analizar a los empleados de la empresa para mejorar las normas establecidas en el reclutamiento del personal.
Limitación en el procedimiento de reclutar	Equipos Inadecuadas	Implementar mejores equipos en el procedimiento de las funciones para mejorar las limitaciones.
Desconocimiento en los alcances de procedimientos	falta de capacitación a los supervisores	Establecer nuevas capacitaciones a los supervisores para mejorar los conocimientos en el alcance del procedimiento de reclutamiento.
Falta de herramientas de reclutamiento	Personal Inadecuados	Proponer herramientas de reclutamiento para mejorar procedimiento del mismo en la empresa.

## **ANEXO 4**

### **Entrevista para conocer el proceso en el Reclutamiento de Personal**

*Cargo: GERENTE GENERAL*

*Nombre del Titular: ING. Vicente Hervas Chávez*

*Funciones y Tareas: Entrevistas*

*Tiempo: Más de 5 años*

---

#### **¿QUE HACE PARA RECLUTAR CANDIDATOS PARA SU EMPRESA?**

Para tener candidatos en nuestra empresa primero contamos con poner la solicitud en anuncios a través de internet y en afiches de esta manera ellos se contacta y vienen al departamento donde son atendidos dejan sus datos y el departamento de recursos humanos elige la persona capacitada para el puesto de trabajo

#### **¿CUÁL ES PROCESO QUE TIENE PARA RECLUTAR ESTOS CANDIDATOS?**

Nosotros nos guiamos en una base sencilla, en realidad no contamos con un proceso sino más bien solo nos manejamos con pruebas de conocimientos y vemos su desempeño en las tareas que le ponemos a realizar.

#### **¿PARA QUE LO HACE Y CADA QUE TIEMPO LO REALIZA?**

Hacemos porque necesitamos crecer más como empresa, necesitamos personas más competitivas cada día más y no tenemos un tiempo específico cada vez que la persona renuncia o no se desenvuelve de manera eficiente le pedimos la renuncia respectiva.

#### **¿QUE IMPLICA EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL?**

Contactarnos con la persona que vemos que este mejor para el puesto de trabajo y hacer las debidas pruebas para asegurarnos que esta persona esta apta para ser empleado de nuestra empresa.

**¿CUÁL ES EL MOTIVO POR EL QUE SIEMPRE EXISTE UN RECLUTAMIENTO EN UN LAPSO DE TAN POCO TIEMPO?**

El motivo son varios pero no tenemos que buscar personal en poco tiempo o cada vez cuando sino que muchas personas tienen motivos personales para dejar el puesto o como te mencione no está apta para trabajar dentro de nuestra empresa.

**¿QUÉ HARIA PARA EVITAR LAS LIMITACIONES DE DESEMPEÑO DE SU PERSONAL DE TRABAJO?**

Bueno, para evitar creo que deberíamos analizar estas limitaciones y ponerle asunto es decir darles un seguimiento a los empleados para ver en que están fallando y mejorar el proceso o implementar uno nuevo que nos ayude a elegir personas adecuadas para esta empresa.

## ANEXO 5

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL RECLUTAMIENTO DE PERSONAL DE LA EMPRESA STEVENS PROVSTEV S.A

#### *PROCEDIMIENTO PARA CONTRATACIÓN FIJA DE PERSONAL*

N°	ACTIVIDAD	UNIDAD DE TRABAJO
----	-----------	-------------------

<b>PROCESO DE RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL DE LA EMPRESASTEVENSPROVSTEV S.A</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL RECLUTAMIENTO DE PERSONAL</b>	<b>Inicia:</b> Con la requisición de personal <b>Termina:</b> Con el archivo del expediente de la convocatoria.
		<b>ÁREA:</b> Departamento de Recursos Humanos
1	<b>OBJETIVO</b> Describir las actividades a desarrollar para el reclutamiento, la preselección, selección, evaluación, contratación e inducción del personal.	
2	<b>ALCANCE</b> Este proceso es aplicable al departamento de recursos humanos de la empresa Stevens ProvStev S.A	
3	<b>RESPONSABILIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es de suma responsabilidad del departamento de recursos humanos, llevar con el procedimiento establecido de reclutamiento del personal.</li> <li>▪ Convocar a los candidatos con sus respectivas actividades para formalizar el reclutamiento.</li> <li>▪ Comunicar de manera inmediata si el candidato pertenece al procedimiento de reclutamiento de personal.</li> </ul>	

4	<p>Políticas y normas de control Requisitos a presentarse por el candidato de reclutamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Curriculum Vitae</li> <li>▪ Copia de cédula y papeleta de votación, Pasaporte en caso de extranjeros</li> <li>▪ Copia de libreta militar</li> <li>▪ Certificado de estudios culminados</li> <li>▪ Récord Policial Original</li> <li>▪ Certificado de Salud</li> </ul>	
5	Procedimiento	
<b>DOCUMENTO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	<b>Inicio</b>	
Requisición de Personal	Realiza requisición de personal	Jefe del área vacante
	Recibe por parte del Jefe del área vacante la solicitud de requerir candidato al puesto vacante	Jefe del Departamento de Recursos Humanos
	Verifica que exista disponibilidad presupuestal	Jefe del Departamento de Recursos Humanos
	Si existe disponibilidad continúa el proceso, caso contrario notifica a jefe del área vacante la no contratación	Jefe del Departamento de Recursos Humanos
	Solicita reunión con el Analista de reclutamiento	Jefe del Departamento de Recursos Humanos
	Verifica que el análisis de puesto esté elaborado y la información sea correcta	Analista del Departamento de Recursos Humanos
Análisis de Puesto	Si existe análisis de puesto se continúa con el proceso, caso contrario se actualiza o se elabora en coordinación con área vacante	Analista del Departamento de Recursos Humanos
Tabla de Decisión	Elabora tabla de decisión con indicadores, instrumentos y criterios de evaluación	Analista del Departamento de Recursos Humanos
Instrumentos de evaluación	Selecciona o elabora los instrumentos (exámenes, pruebas psicométricas, etc.) a utilizar	Analista del Departamento de Recursos Humanos
Convocatoria	Elaboración de convocatoria	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Difusión de convocatoria	Analista del Departamento de Recursos Humanos

Formato de entrevista inicial Guía del proceso Solicitud de empleo Curriculum	Recepción de documentos de candidatos, verificación con criterios de convocatoria y ejecución de entrevista inicial	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Información a candidatos que no cumplen con criterios de la convocatoria y se agradece el interés.	Analista del Departamento de Recursos Humanos
Guía del proceso Solicitud de empleo Curriculum	Requiere al candidato a contratar toda la información para el análisis de contrato, informa del proceso y comunica fecha de pruebas	Analista del Departamento de Recursos Humanos
Examen de conocimientos y habilidades	Aplicación de pruebas	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	A candidatos que no aprobaron, se informan resultados, agradece su interés, informa futuras convocatorias y realiza sugerencias para mejorar desempeño.	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	A candidatos que aprobaron se informa resultados	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Programa entrevista final con jefe de área vacante	Analista del Departamento de Recursos Humanos
Entrevista final	Recibe resultados de entrevista final.	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Elabora informe general de la evaluación de candidatos	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Envía informe a jefe de área vacante	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Recibe decisión del personal a contratar	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Formaliza el contrato de la persona ya reclutada en base a las perspectivas de la empresa.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos
	Informa a personal no seleccionado los resultados, de que fue integrado a la base de datos y que será considerado para futuras convocatorias	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Gestiona al reclutado en el ingreso de la base de datos del personal de la empresa	Analista del Departamento de Recursos Humanos

	Ejecuta los datos verificados del reclutado en la contratación como nuevo empleado de la empresa	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Regulariza con el jefe del departamento para proceder a inducir al reclutado en capacitaciones	Analista del Departamento de Recursos Humanos
Programa de Inducción	Efectúa un esquema para la inducción del nuevo trabajador	Analista del Departamento de Recursos Humanos
Programa de Inducción	Elabora un programa de training para el nuevo empleado el cual será sometido a este procedimiento, para que se adecue a las funciones que tiene la empresa.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos
Expediente	Integra expediente de convocatoria	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Archiva o entrega al área correspondiente expediente de convocatoria	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Fin	

**PROCESO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL A PRUEBA**

<b>PROCESO DE RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL A PRUEBA EN LA EMPRESASTEVEVS PROVSTEV S.A</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL RECLUTAMIENTO DE PERSONAL</b>	<b>Inicia:</b> Con la requisición de personal <b>Termina:</b> Con la terminación del contrato en un plazo máximo de 180 días.
		<b>ÁREA:</b> Departamento de Recursos Humanos

N°	ACTIVIDAD	UNIDAD DE TRABAJO
1	<b>OBJETIVO</b> Describir las actividades a desarrollar para el reclutamiento, la preselección, selección, evaluación, contratación e inducción del personal a prueba.	
2	<b>ALCANCE</b> Este proceso es aplicable al departamento de recursos humanos de la empresa Stevens ProvStev S.A	
3	<b>RESPONSABILIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es de suma responsabilidad del departamento de recursos humanos, llevar con el procedimiento establecido de reclutamiento del personal.</li> <li>▪ Convocar a los candidatos con sus respectivas actividades para formalizar el reclutamiento.</li> <li>▪ Informar las características de un contrato a prueba.</li> <li>▪ Comunicar de manera inmediata si el candidato pertenece al procedimiento de reclutamiento de personal a prueba.</li> </ul>	



4	<p>Políticas y normas de control Requisitos a presentarse por el candidato de reclutamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Curriculum Vitae</li> <li>▪ Copia de cédula y papeleta de votación, Pasaporte en caso de extranjeros</li> <li>▪ Copia de libreta militar</li> <li>▪ Certificado de estudios culminados</li> <li>▪ Récord Policial Original</li> <li>▪ Certificado de Salud</li> </ul>	
5	Procedimiento	
<b>DOCUMENTO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	<b>Inicio</b>	
Requisición de Personal	Realiza requisición de personal	Jefe del área vacante
	Recibe por parte del Jefe del área vacante la solicitud de requerir candidato al puesto vacante	Jefe del Departamento de Recursos Humanos
	Verifica que exista disponibilidad presupuestal	Jefe del Departamento de Recursos Humanos
	Si existe disponibilidad continúa el proceso, caso contrario notifica a jefe del área vacante la no contratación	Jefe del Departamento de Recursos Humanos
	Solicita reunión con el Analista de reclutamiento	Jefe del Departamento de Recursos Humanos
	Verifica que el análisis de puesto esté elaborado y la información sea correcta	Analista del Departamento de Recursos Humanos
Análisis de Puesto	Si existe análisis de puesto se continúa con el proceso, caso contrario se actualiza o se elabora en coordinación con área vacante	Analista del Departamento de Recursos Humanos
Tabla de Decisión	Elabora tabla de decisión con indicadores, instrumentos y criterios de evaluación	Analista del Departamento de Recursos Humanos
Instrumentos de evaluación	Selecciona o elabora los instrumentos (exámenes, pruebas psicométricas, etc.) a utilizar	Analista del Departamento de Recursos Humanos
Convocatoria	Elaboración de convocatoria	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Difusión de convocatoria	Analista del Departamento de Recursos Humanos

Formato de entrevista inicial Guía del proceso Solicitud de empleo Curriculum	Recepción de documentos de candidatos, verificación con criterios de convocatoria y ejecución de entrevista inicial	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Verificar que el candidato no haya sido vinculado a la empresa anteriormente bajo la modalidad de contrato a prueba	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Información a candidatos que no cumplen con criterios de la convocatoria y se agradece el interés.	Analista del Departamento de Recursos Humanos
Guía del proceso Solicitud de empleo Curriculum	Requiere al candidato a contratar toda la información para el análisis de contrato, informa del proceso y comunica fecha de pruebas	Analista del Departamento de Recursos Humanos
Examen de conocimientos y habilidades	Aplicación de pruebas	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	A candidatos que no aprobaron, se informan resultados, agradece su interés, informa futuras convocatorias y realiza sugerencias para mejorar desempeño.	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	A candidatos que aprobaron se informa resultados	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Programa entrevista final con jefe de área vacante	Analista del Departamento de Recursos Humanos
Entrevista final	Recibe resultados de entrevista final.	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Elabora informe general de la evaluación de candidatos	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Envía informe a jefe de área vacante	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Recibe decisión del personal a contratar	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Formaliza el contrato de la persona ya reclutada en base a las perspectivas de la empresa y con un plazo máximo de 90 días.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos
	Informa a personal no seleccionado los resultados, de que fue integrado a la base de datos y que será considerado para futuras convocatorias	Analista del Departamento de Recursos Humanos

	Gestiona al reclutado en el ingreso de la base de datos del personal de la empresa	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Ejecuta los datos verificados del reclutado en la contratación como nuevo empleado de la empresa	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Regulariza con el jefe del departamento para proceder a inducir al reclutado en capacitaciones	Analista del Departamento de Recursos Humanos
Programa de Inducción	Efectúa un esquema para la inducción del nuevo trabajador	Analista del Departamento de Recursos Humanos
Programa de Inducción	Elabora un programa de training para el nuevo empleado el cual será sometido a este procedimiento, para que se adecue a las funciones que tiene la empresa.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos
Expediente	Integra expediente de convocatoria	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Archiva o entrega al área correspondiente expediente de convocatoria	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Si el contratado supera los 90 días desde la firma de contrato a prueba, se asume su vinculación laboral por la diferencia de tiempo hasta completar un año.	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Fin	

**PROCEDIMIENTO PARA CONTRATACIÓN DE PERSONAL POR HORAS**

<b>PROCESO DE RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL POR HORAS DE LA EMPRESA STEVENS PROVSTEV S.A</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL RECLUTAMIENTO DE PERSONAL</b>	<b>Inicia:</b> Con la requisición de personal <b>Termina:</b> Con la terminación del contrato en un plazo máximo de 180 días.
		<b>ÁREA:</b> Departamento de Recursos Humanos

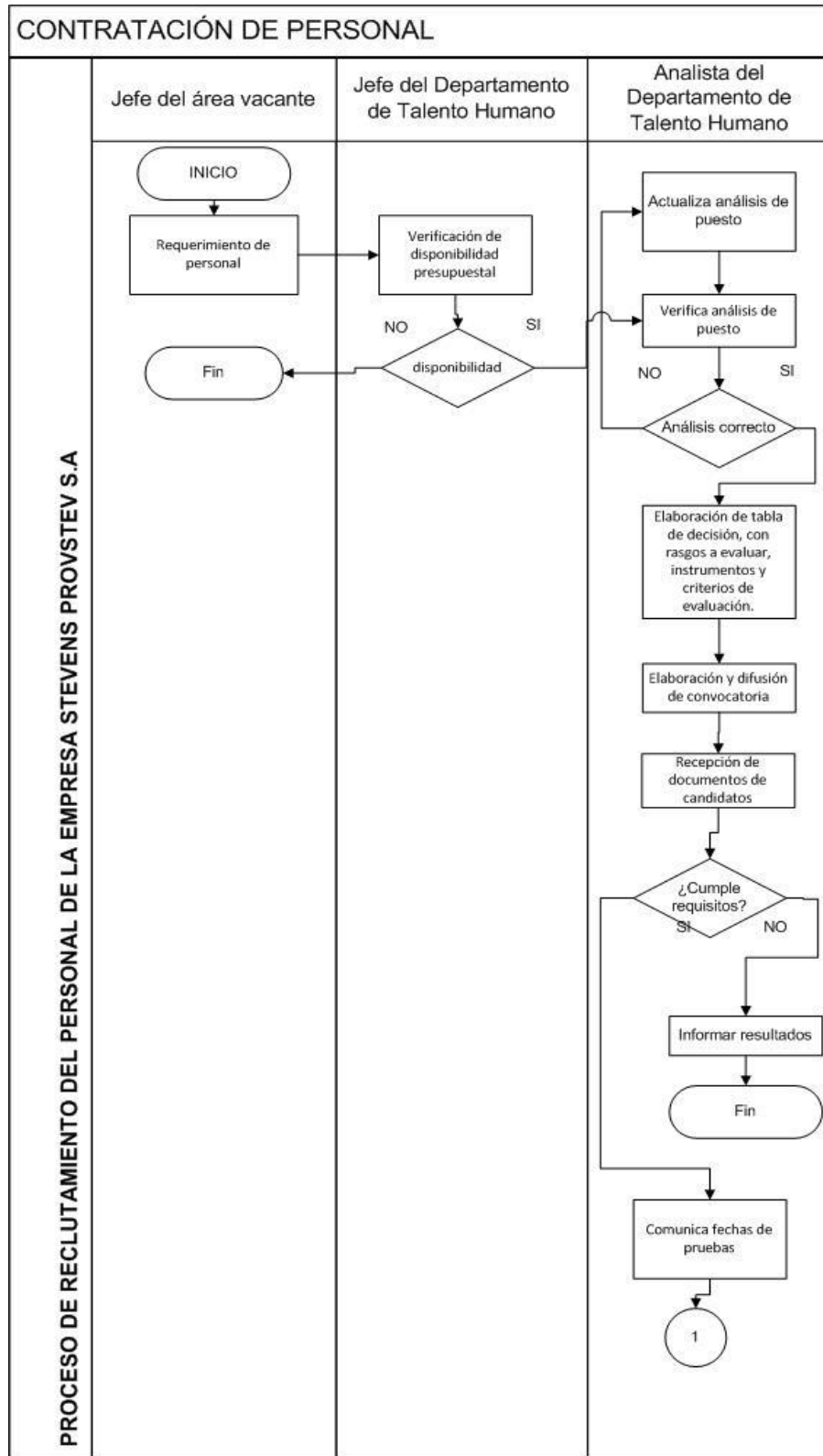
N°	ACTIVIDAD	UNIDAD DE TRABAJO
1	<b>OBJETIVO</b> Describir las actividades a desarrollar para el reclutamiento, la preselección, selección, evaluación, contratación e inducción del personal por horas	
2	<b>ALCANCE</b> Este proceso es aplicable al departamento de recursos humanos de la empresa Stevens ProvStev S.A	
3	<b>RESPONSABILIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es de suma responsabilidad del departamento de recursos humanos, llevar con el procedimiento establecido de reclutamiento del personal.</li> <li>▪ Convocar a los candidatos con sus respectivas actividades para formalizar el reclutamiento.</li> <li>▪ Comunicar de manera inmediata si el candidato pertenece al procedimiento de reclutamiento de personal.</li> </ul>	

4	<p>Políticas y normas de control</p> <p>Requisitos a presentarse por el candidato de reclutamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Curriculum Vitae</li> <li>▪ Copia de cédula y papeleta de votación, Pasaporte en caso de extranjeros</li> <li>▪ Copia de libreta militar</li> <li>▪ Certificado de estudios culminados</li> <li>▪ Récord Policial Original</li> <li>▪ Certificado de Salud</li> </ul>	
5	Procedimiento	
<b>DOCUMENTO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
	<b>Inicio</b>	
Requisición de Personal	Realiza requisición de personal indicando que la contratación será por horas.	Jefe del área vacante
	Recibe por parte del Jefe del área vacante la solicitud de requerir candidato al puesto vacante	Jefe del Departamento de Recursos Humanos
	Verifica que exista disponibilidad presupuestal	Jefe del Departamento de Recursos Humanos
	Si existe disponibilidad continúa el proceso, caso contrario notifica a jefe del área vacante la no contratación	Jefe del Departamento de Recursos Humanos
	Solicita reunión con el Analista de reclutamiento	Jefe del Departamento de Recursos Humanos
	Verifica que el análisis de puesto esté elaborado y la información sea correcta	Analista del Departamento de Recursos Humanos
Análisis de Puesto	Si existe análisis de puesto se continúa con el proceso, caso contrario se actualiza o se elabora en coordinación con área vacante	Analista del Departamento de Recursos Humanos
Tabla de Decisión	Elabora tabla de decisión con indicadores, instrumentos y criterios de evaluación	Analista del Departamento de Recursos Humanos
Instrumentos de evaluación	Selecciona o elabora los instrumentos (exámenes, pruebas psicométricas, etc.) a utilizar	Analista del Departamento de Recursos Humanos
Convocatoria	Elaboración de convocatoria indicando que la oferta laboral es por horas	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Difusión de convocatoria	Analista del Departamento de

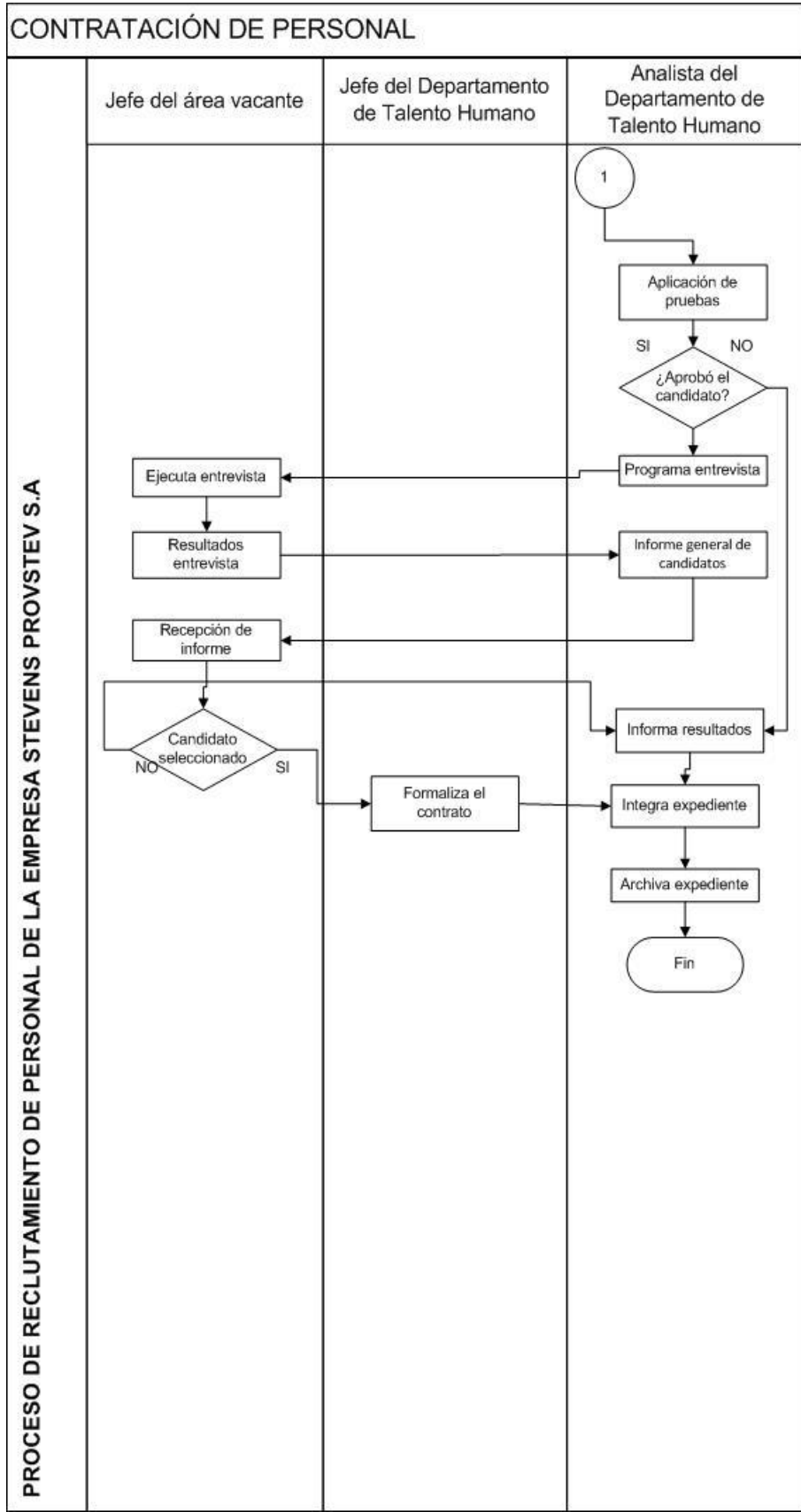
		Recursos Humanos
Formato de entrevista inicial Guía del proceso Solicitud de empleo Curriculum	Recepción de documentos de candidatos, verificación con criterios de convocatoria y ejecución de entrevista inicial	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Información a candidatos que no cumplen con criterios de la convocatoria y se agradece el interés.	Analista del Departamento de Recursos Humanos
Guía del proceso Solicitud de empleo Curriculum	Requiere al candidato a contratar toda la información para el análisis de contrato, informa del proceso y comunica fecha de pruebas	Analista del Departamento de Recursos Humanos
Examen de conocimientos y habilidades	Aplicación de pruebas	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	A candidatos que no aprobaron, se informan resultados, agradece su interés, informa futuras convocatorias y realiza sugerencias para mejorar desempeño.	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	A candidatos que aprobaron se informa resultados	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Programa entrevista final con jefe de área vacante	Analista del Departamento de Recursos Humanos
Entrevista final	Recibe resultados de entrevista final.	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Elabora informe general de la evaluación de candidatos	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Envía informe a jefe de área vacante	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Recibe decisión del personal a contratar	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Formaliza el contrato de la persona ya reclutada en base a las perspectivas de la empresa.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos
	Informa a personal no seleccionado los resultados, de que fue integrado a la base de datos y que será considerado para futuras convocatorias	Analista del Departamento de Recursos Humanos

	Gestiona al reclutado en el ingreso de la base de datos del personal de la empresa	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Ejecuta los datos verificados del reclutado en la contratación como nuevo empleado de la empresa	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Regulariza con el jefe del departamento para proceder a inducir al reclutado en capacitaciones	Analista del Departamento de Recursos Humanos
Programa de Inducción	Efectúa un esquema para la inducción del nuevo trabajador	Analista del Departamento de Recursos Humanos
Programa de Inducción	Elabora un programa de training para el nuevo empleado el cual será sometido a este procedimiento, para que se adecue a las funciones que tiene la empresa.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos
Expediente	Integra expediente de convocatoria	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Archiva o entrega al área correspondiente expediente de convocatoria	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Si la contratación por horas supera los 180 días desde su firma, se asume su finalización automáticamente.	Analista del Departamento de Recursos Humanos
	Fin	

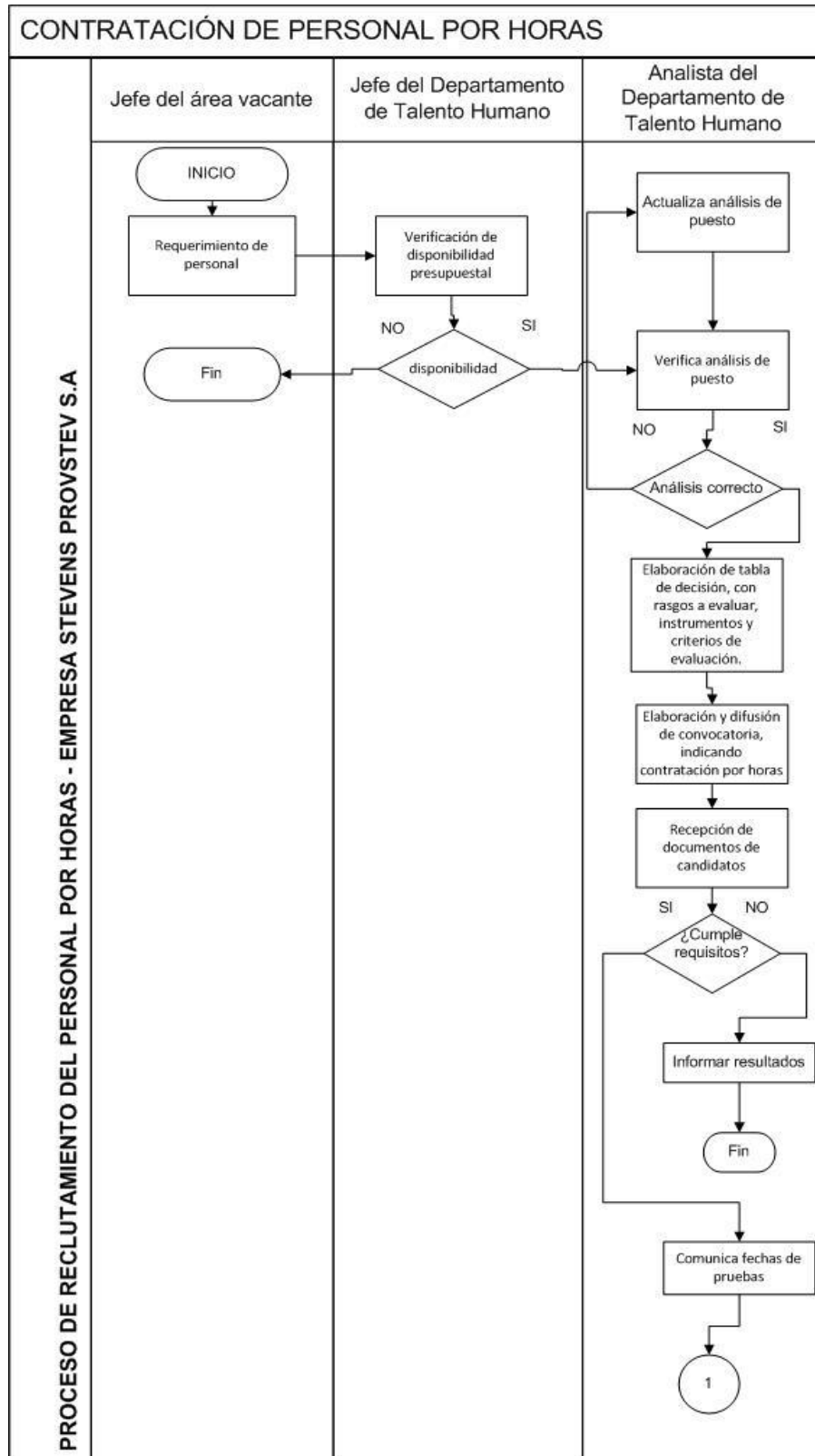
**DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE CONTRATACIÓN PERSONAL FIJO**



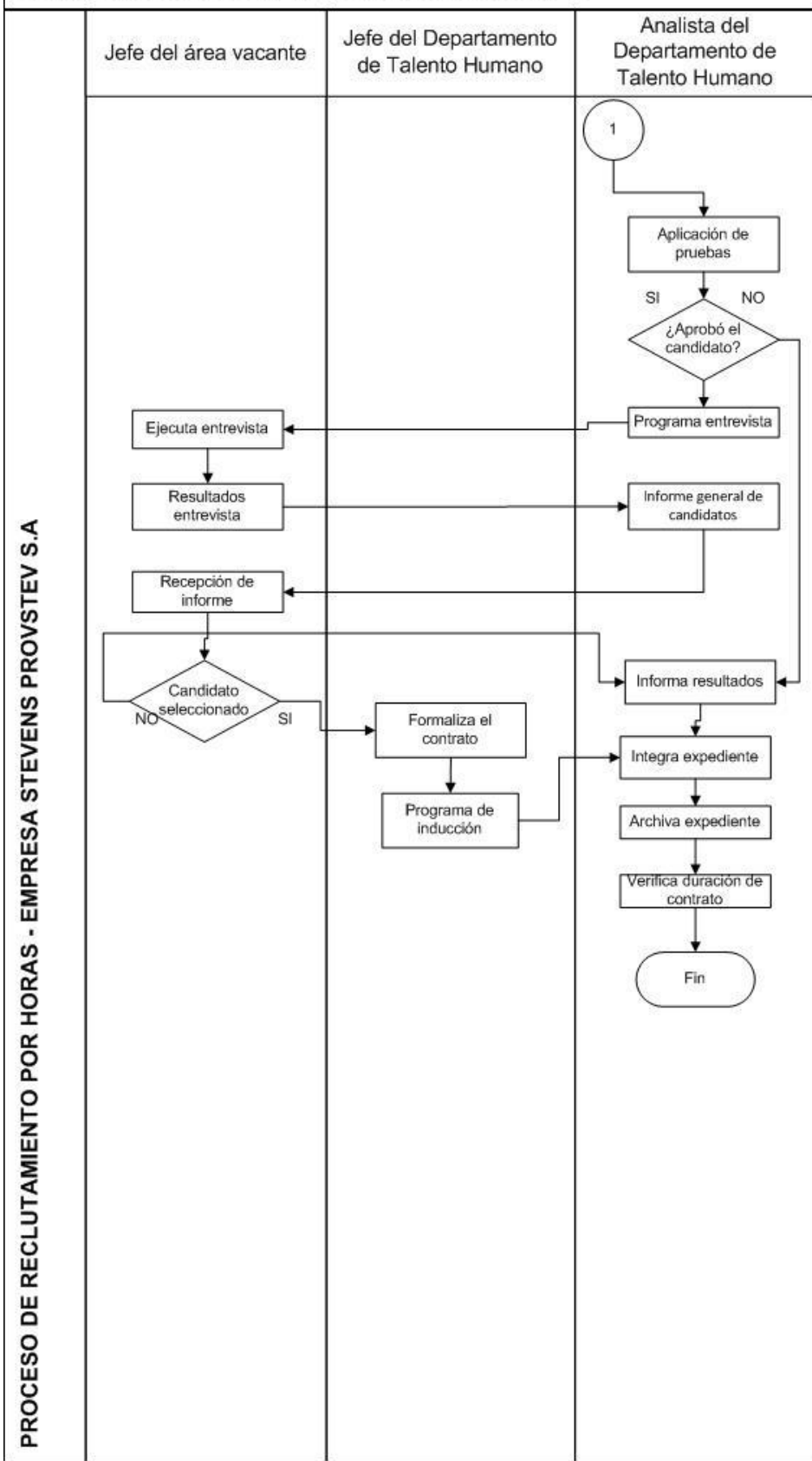




## DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE CONTRATACIÓN PERSONAL POR HORAS



CONTRATACIÓN DE PERSONAL POR HORAS



## DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE CONTRATACIÓN PERSONAL A PRUEBA

