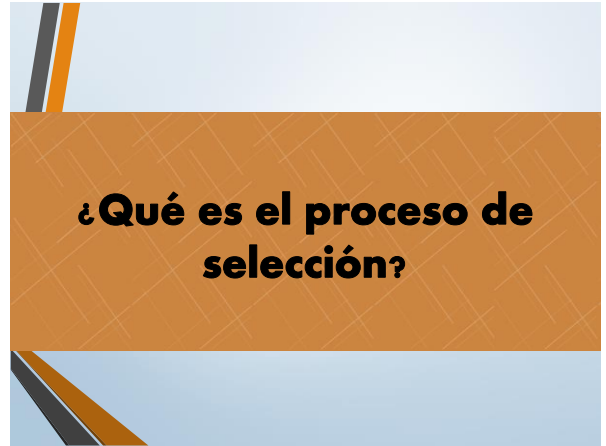




1



2

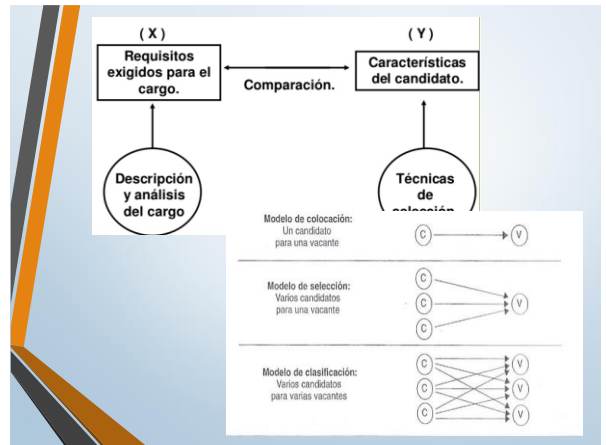
**PERFIL DEL PUESTO**

TÍTULO DEL PUESTO: TELEFONISTA  
 GÉNERO: INDEFINIDO  
 NIVEL DE ESTUDIOS: PREPARATORIA  
 EXPERIENCIA MÍNIMA: UN AÑO  
 CONOCIMIENTOS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y TRABAJO CALIDAD EN EL SERVICIO  
 IDIOMA: ESPAÑOL  
 HABILIDADES: FACILIDAD DE PALABRA Y SABER TRABAJAR BAJO PRESIÓN  
 ESTADO CIVIL: INDEFINIDO  
 LUGAR DE TRABAJO: REMEDIOS/CA  
 HORARIO DE TRABAJO: LUNES A DOMINGO DE 09:00 - 1:00 HRS. O LUNES A DOMINGO DE 1:00 - 5:00 HRS. CON UN DÍA DE DESCANSO A LA SEMANA.  
 SERVICIACIÓN: CONTESTAR TODAS LAS LLAMADAS QUE ENTREN DURANTE LA JORNADA DE TRABAJO REBRANDEANDO DE LA TENDAS EN RESPUESTA A LAS PERSONAS QUE ENTREN A LA TENDAS AYUDANDO A LAS CASAS.

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

TÍTULO DEL PUESTO: TELEFONISTA  
 SERVICIO A LA QUE PERTENECE: SERVICIO GENERAL DEPARTAMENTO AL QUE PERTENECE: ESCUELA  
 PUESTO A CUBIR: REPORTE SUPERVISOR  
 PUESTO BAJO SU MANDO DIRECTO: NINGUNO  
 NÚMERO DE OCUPANTES DEL PUESTO: 2 POR TURNO.  
 OBJETIVO DEL PUESTO: SERVICIAR AL CLIENTE EN BUEN SERVICIO TELEFÓNICO YA QUE NUESTRA PRINCIPAL FUENTE DE VENTA ES EL SERVICIO A DOMICILIO MEDIANTE LAS LLAMADAS AL QUE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DEBE SER EXCELENTE CONFORME A LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA NORMA ISO 9001:2008

3

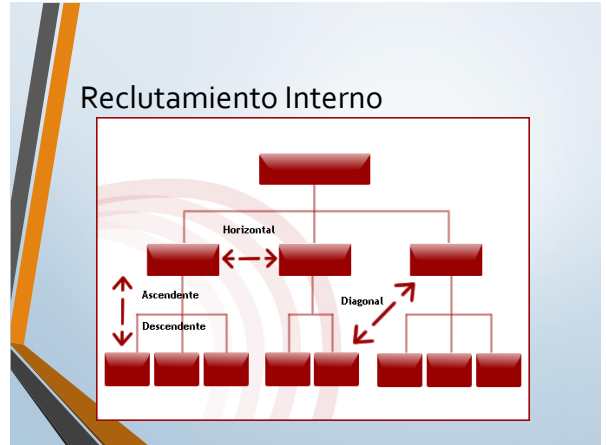


4





9



10



11

# Evaluación de desempeño

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Cargo: \_\_\_\_\_  
 Departamento: \_\_\_\_\_

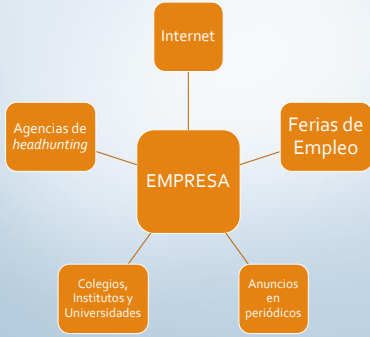
Áreas de desempeño:	1	2	3	4	5	Áreas de desempeño:	1	2	3	4	5
Habilidad para decidir						Iniciativa personal					
Acepta cambios						Reporta estrés y presión					
Acepta dirección						Conocimiento del trabajo					
Acepta responsabilidades						Liderazgo					
Actitud						Calidad del trabajo					
Atención a las reglas						Cantidad de producción					
Cooperación						Prácticas de seguridad					
Autonomía						Planeación y organización					
Atención a los costos						Cuidado del patrimonio					

fuente: Elaboración propia. SIP 2019

Herramientas

12

### b. Reclutamiento Externo



13

### Herramientas



14

### Recepción de los candidatos



15

### Reclutamiento mixto



16

## Selección Inicial

Verificación superficial de calificaciones comunes de los candidatos



17

## Herramienta

### Ficha Profesiográfica

#### FICHA PROFESIOGRAFICA

Puesto: \_\_\_\_\_  
 División: \_\_\_\_\_  
 Descripción del puesto: \_\_\_\_\_  
 Equipo de trabajo: \_\_\_\_\_  
 Escolaridad: \_\_\_\_\_  
 Experiencia Profesional: \_\_\_\_\_  
 Condiciones de trabajo: \_\_\_\_\_  
 Relaciones humanas: \_\_\_\_\_  
 Tipo de actividad: \_\_\_\_\_  
 Características lógicas del ocupante: \_\_\_\_\_  
 Características físicas: \_\_\_\_\_  
 Exámenes o pruebas por aplicarle: \_\_\_\_\_

Fuente: Elaboración propia. SIP 2019.

18

## FORMULARIOS DE SOLICITUD DE EMPLEO

Ficha de datos, formulario o cuestionario donde se recogen datos de los candidatos para un puesto de trabajo de forma ordenada



19

#### FORMULARIO DE SOLICITUD DE EMPLEO

<b>ESCRIBA TODA LA INFORMACIÓN SOLICITADA EN LETRA DE MOLDE EXCEPTO SU FIRMA</b>			
SE PODRÍA REQUERIR UN CONTROL DE CONSUMO DE DROGAS A LOS POSTULANTES			
COMPLETE LAS PÁGINAS 1-5			Fecha: _____
Nombre: _____			
Apellido: Nombre Segundo nombre Apellido de soltera			
Dirección actual: _____			
Número _____ Calle _____ Ciudad _____ Provincia _____ Código postal _____		Tiempo de residencia: _____ Número de seguridad social: _____	
Teléfono: _____			
Si es menor de 18 años, indique su edad: _____			
Puesto que se solicita: _____		Días/Horas disponibles para trabajar: _____	
Salario deseado: _____		Sin preferencia _____	
		Jueves _____ Viernes _____	
		Lunes _____ Sábado _____	
		Martes _____ Domingo _____	
¿Cuántas horas semanales puede trabajar? _____		¿Puede trabajar en horario nocturno? _____	
Empleo deseado: <input type="checkbox"/> TIEMPO COMPLETO SOLAMENTE <input type="checkbox"/> TIEMPO PARCIAL SOLAMENTE			
<input type="checkbox"/> TIEMPO COMPLETO O PARCIAL			
¿Cuándo está disponible para comenzar a trabajar? _____			
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA Y OTRA INFORMACIÓN</b>			
TIPO DE INSTITUCIÓN EDUCATIVA	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA	UBICACIÓN (diversos campus)	CANTIDAD DE AÑOS COMPLETADOS
Educación secundaria			ESPECIALIZACIÓN Y TÍTULO
Facultad			
Escuela de negocios/comercio			
Escuela de formación profesional			

20

**DATOS PERSONALES**  
 Llena el siguiente formulario para poder tomar en cuenta en nuestro equipo de trabajo.  
 Los campos marcados con \* son obligatorios.

Primer Apellido \*    Segundo Apellido    Apellido de Casada  
 Primer Nombre \*    Segundo Nombre  
 Número de DNI    DNI extendido en:

Fecha de Nacimiento\*  
 Día \*    Mes \*    Año \*    Estado Civil    Género \*

SALA DE PRENSA    HISTORIA    RECURSOS HUMANOS    ESTUDIANTES

21

## ENTREVISTA INICIAL

- El propósito básico de este filtro inicial de solicitantes es eliminar a los que no cumplen los requisitos del puesto.
- El entrevistador hace preguntas directas, comentarios generales del puesto, se recaba la mayor información posible del candidato, es rápida y superficial.

22

## Los objetivos del entrevistador son:

- Conocer al candidato.
- Probar sus actitudes personales.
- Verificar la personalidad y compatibilidad con el ambiente de trabajo
- Evaluar las competencias del candidato para el desarrollo eficaz del puesto.
- Transmitir una imagen adecuada de la empresa e informar al candidato sobre la empresa y el puesto.

23

## ENTREVISTA LABORAL

Puesto al que aspira:	
Fecha:	
Duración de la Entrevista:	
Entrevistador:	

- Saludo y Bienvenida
- Presentación del Entrevistador
- Descripción del Puesto
- Preguntas Personales
  - ¿Cuál es su meta de vida?
  - ¿Cuál es su mayor debilidad?
  - Mencione tres cualidades personales.
- Preguntas Académicas
  - ¿Ha tomado algún curso, diplomado o seminario que se relacione con el puesto?
  - ¿Puede terminar la carrera universitaria?
  - ¿Ha tomado algún curso de computación?
- Preguntas Laborales
  - ¿Cuántas veces de algún momento laboral en el que haya cometido un error, ¿Cómo lo solucionó?
  - ¿Por qué dejaste tu anterior empleo?
  - ¿Cuál sería tu pretensión salarial?
- Preguntas Sociales
  - ¿Cuál es su pasatiempo favorito?
  - ¿Tiene familia, hijos?
- Preguntas de Salud
  - ¿Padeces de alguna enfermedad?
  - ¿Es alérgico a algo o algún lugar?
  - ¿De qué se enferma frecuentemente?
- Preguntas Finales
  - ¿Por qué deberíamos de contratarte?
- Agradecimiento por asistir a la entrevista
- Explicación del siguiente paso del proceso
- Despedida

24

## APLICACIÓN DE EXÁMENES

- Las pruebas de conocimientos o habilidades son instrumentos objetivos para evaluar los conocimientos y habilidades adquiridos a través del estudio, la práctica o el ejercicio



25

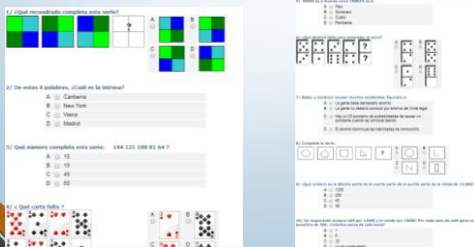
## Tipos de exámenes:



26

## Exámenes de inteligencia

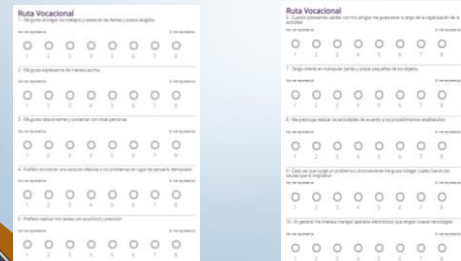
- Miden la capacidad mental, la velocidad del pensamiento y la factibilidad para solucionar problemas complejos en diferentes situaciones.



27

## Exámenes vocacionales

- Los exámenes vocacionales están diseñados para indicar la ocupación, el área o departamento más adecuado de un candidato.



28

## Exámenes de personalidad

- Revelan las características personales y la forma en que éste pueda interactuar con otras personas

TEST DE PERSONALIDAD			SI	NO	NS/NC
1.		¿Nunca deja para mañana lo que puede hacer hoy?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.		¿Se enfada alguna vez?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.		¿Alguna vez ha exagerado sus méritos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.		¿Ha mentado alguna vez?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.		¿Le gusta ganar en los juegos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.		¿Habla mal algunas veces de personas que conoce?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.		¿Solamente habla de lo que conoce?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.		¿Siempre llega a tiempo a su trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.		¿Se avergüenza de algo que haya hecho alguna vez?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		¿Le son simpáticas todas las personas que conoce?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		¿Tiene los mismos modales en casa que cuando va de visita?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29

## Pruebas psicológicas

- Valoran el desarrollo mental del candidato, son una medida de desempeño o de realización por medio de operaciones mentales o manuales.



30

## Pruebas psicomotoras

- Generalmente estas pruebas son aplicables en empleo de producción, fábricas y operaciones.



31

## ENTREVISTA DE SELECCIÓN O ENTREVISTA FINAL

- Merece cuidados especiales que favorezcan su perfeccionamiento. En esta entrevista final se evalúa únicamente a las últimas opciones para poder determinar al candidato idóneo



5

32



## 1) Preparación de la entrevista

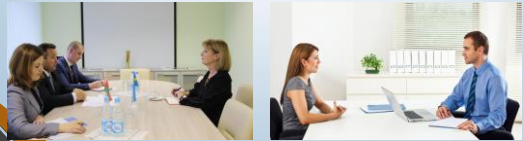
Es vital para que el entrevistador verifique y compare con relativa precisión la adecuación de los requisitos necesarios para el puesto con las características personales del candidato.



33

## 2) Ambiente de la entrevista

- Atención que merece una entrevista de selección, para neutralizar ruidos o interrupciones extrañas. Así mismo el ambiente psicológico adecuado pues la entrevista deberá ser amena y cordial



34

## 3) Desarrollo de la entrevista



35

## 4) Cierre de la entrevista



36

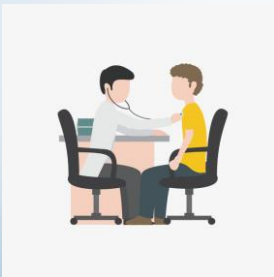
**Selección final por el departamento**  
SOLICITANTE

37

**Solicitud de documentos e información del candidato**

38

Examen médico




39

**ACEPTACIÓN**

40

# Inducción

Consiste en la orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a los trabajadores de reciente ingreso.



41

# Tipos de Inducción

<b>GENERAL:</b> información general, proceso productivo y las políticas generales de la organización	<b>ESPECIFICA:</b> orientación al trabajador sobre aspectos específicos y relevantes del oficio a desempeñar.	<b>EVALUACION:</b> evaluación del proceso de inducción y toma de acciones correspondientes.
---	--	--

42

# EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

**Evaluación de desempeño**

Nombre: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_  
Departamento: \_\_\_\_\_

Áreas de desempeño:	1	2	3	4	5
Habilidad para decidir					
Acepta cambios					
Acepta dirección					
Acepta responsabilidades					
Actitud					
Atención a las reglas					
Cooperación					
Autonomía					
Atención a los costos					
Iniciativa y personal					
Soporta estrés y presión					
Conocimiento del trabajo					
Liderazgo					
Cantidad del trabajo					
Cantidad de producción					
Prácticas de seguridad					
Planeación y organización					
Cuidado del patrimonio					

43

# PROCESO DE INDUCCIÓN



```

    graph TD
      A[Bienvenida (Inducciones Generales)] --> B[Entrega de material]
      B --> C[Recorrido por todas las áreas]
      C --> D[Asignación del Tutor (Inducción en actividades Específicas del cargo)]
      D --> E[Evaluaciones]
      E --> F[Seguimiento y retroalimentación]
  
```

44

# Capacitación

Es el proceso de transmisión de saberes, por medio del cual los empleados adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias de acuerdo a los objetivos.



45

## Formas de cambio de conducta

- 1. transmisión de la información
- 2. Desarrollo de habilidades
- 3. Desarrollo o modificación de actitudes
- 4. Desarrollo de conceptos

## Etapas de la capacitación

- 1. Detección de las necesidades de capacitación
- 2. Programa de capacitación
- 3. Ejecución de la capacitación
- 4. Evaluación de los resultados de la capacitación

46

## Ciclo de la capacitación



47

## COACHING



48

## Motivación



49

## Evaluación del Desempeño

### FORMULARIO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO POR EL METODO DE ELECCION FORZADA

#### EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Funcionario:

A continuación hallara frases de desempeño combinadas en bloques de cuatro. Escriba una "X" en la columna lateral, bajo el signo "+" para indicar la frase que mejor define el desempeño del empleado, y el signo "-" para la frase que menos define su desempeño. No deje ningún bloque sin llenar dos veces.

	N°	+	-	N°	+	-
Solo hace lo que le ordenan	01			Tiene temor de pedir ayuda	17	
Comportamiento irreprochable	02			Mantiene su puesto siempre ordenado	18	
Acepta criticas constructivas	03			Ya presenta baja de producción	19	
No produce cuando está sometido bajo presión	04			Es dinámico	20	
Cortes ante los demas	05			Interrumpe constantemente el trabajo	21	
Vacila al tomar decisiones	06			Nunca está influenciado	22	
Mencos toda la confianza	07			Tiene buen potencial para desarrollar	23	
Tiene poca iniciativa	08			Nunca se muestra descorralable	24	
Se preocupa en el servicio	09			Nunca hace buenas sugerencias	25	
No tiene formación adecuada	10			Es evidente que "le gusta lo que hace"	26	
Tiene buena apariencia personal	11			Tiene buena memoria	27	
En su servicio siempre hay errores	12			Le gusta reclamar	28	

50

# ¡Gracias por su atención!

Será un gusto responder las preguntas

51