

# **DOCUMENTO APOYO Y GUÍA EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO:**

---

**ENCARGADA DE SUCURSAL - COSTURA**

# INTRODUCCIÓN

## **Cuando contratar:**

Es importante tomar tiempo prudente para realizar la contratación del personal que laborara en la tienda, por lo cual recomendamos iniciar unos 15 días antes de la apertura oficial, esto con el fin de tener tiempo para poder evaluar correctamente a los candidatos y poder capacitar ampliamente a los nuevos empleados. Para comenzar la búsqueda del personal le recomendamos contratar anuncios en los principales periódicos de su entidad esto con el fin de que los lectores finales sean extensos y variados.

## **Puesto: Encargada de Sucursal**

Sueldos y premios sugeridos:

Para la encargada el sueldo base sugerido es de \$850 a \$1,100 + premios. (puede variar)  
Los premios podrán consistir en lo siguiente:

- Asistencia \$50 (se deducen si falta, además del día que falto).
- Puntualidad \$50 (se deducen \$10/día, se aceptan hasta 2 días 10 minutos tarde/semana).
- Calidad \$100 (sin garantías durante la semana que sean por descuido de ellas. Al inicio de operaciones damos un mes de gracia para corregir).

## **Perfil:**

Es la persona en quien descansa la operación de la tienda. Es muy importante que sea una persona sumamente activa, con gusto por atender a los clientes, con buena presentación, con conocimientos en costura, dinámica y sobre todo con un alto grado de responsabilidad.

El perfil de la Encargada regularmente son señoras, ya que son más responsables, sin embargo las mujeres jóvenes también se pueden acoplar a este puesto. Lo ideal es que sean responsables, preferentemente sin compromisos de hijos, su edad podrá ser de 25 a 40 años. También es importante señalar que nuestro equipo de trabajo (Monterrey) puede ayudarle a certificar a este tipo de empleada.

A continuación mencionaremos algunos de los principales conocimientos y habilidades que deberá tener la Encargada:

- A).- Ella se capacitará en las siguientes áreas:
1. Manejo del sistema de cómputo.
  2. Sistema integral de tintorería. \*
  3. Sistema de manejo de arreglos de ropa.
  4. Sistema de planchado.
  5. Sistema de lavandería. \*
  6. Uso y manejo de máquina de bordados. \*

Como referencia a \* solo en el caso de que se cuente con esta maquinaria.

B).- Las funciones de la Encargada serán:

1. Control de caja.
2. Atención a clientes.
3. Medición de ropa a los clientes.
4. Control de calidad en trabajos a entregar en todas las áreas.
5. Tener conocimientos del manejo de toda la maquinaria.
6. Manejo de reportes.
7. Manejo de personal.

Nota: en la mayoría de las ocasiones la encargada podrá desempeñar también la función de costurera en los primeros meses de operación de la sucursal. El horario sería de lunes a viernes de 11 a 8 y sábados de 9 a 6, si la sucursal cierra a las 8, el horario será de 11 a 8 de lunes a sábado con una hora de comida.

## GUÍA DE APOYO PARA EL CORRECTO DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

### **Políticas de uso:**

- Este documento es indispensable para el análisis en conjunto, entre los equipos de trabajo del franquiciatario y la oficina central de ITO'S en la decisión de a que postulante contratar. Deberá de existir una hoja perfil, como evidencia de la correcta entrevista, para cada interesado.
- Para lograr un adecuado proceso de calidad, se recomienda al menos contar con una terna de 5 aspirantes, para garantizar que el proceso de selección de personal sea el adecuado.
- La decisión final de la persona contratar será exclusiva del franquiciante. El equipo de ITO`S, estará atento a brindar su asesoría y puntos de vista al respecto.

## CAPITULO I: INFORMACIÓN PERSONAL

Nombre:

Edad:

Sexo:

Estado civil:

Hijos:

Cuantos:

Estudios:

Carrera /especialidad: Terminada / Trunca:

## CAPÍTULO II: EXPERIENCIA PROFESIONAL

Trabajo anterior (Datos de la Empresa):

Puesto desempeñado:

Horario:

Tiempo laborado:

Sueldo final (Fijo ó más Comisiones):

Cartas de recomendación:

Sueldo deseado:

Sabe leer y escribir:

## CAPITULO III: CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DE CUIDADO Y MANTENIMIENTO DE PRENDAS DE VESTIR

### 1. Costura (Sastrería (Si relevante) / Maquila (No relevante)):

¿Qué tipo de maquina manejas? Máquinas industriales que utilizamos en ITO'S: Recta / Sobre Hiladora (OVER) / Bastilladora

R:

¿Cuánto tiempo te toma el realizar una bastilla de pantalón?

R:

¿Sabes hacer toma de medidas de todas las prendas?

Específicamente de:

Bastilla de Pantalón (SI/NO)

Bastilla de Vestidos (SI/NO)

Sacos (SI/NO)

¿Cómo tomas las medidas, que aspectos consideras y que instrumentos utilizas?

R:

## **2. Plancha (Industrial y Casera (Si Relevante) / Prensa-Vapor (No Relevante)):**

### **Industrial / Casera:**

¿Cuánto tiempo te tardas en planchar una camisa?

R:

¿Cuánto tiempo te tardas en planchar un pantalón?

R:

## **3. Tintorería (Lavado y Desmanchado):**

¿Tienes experiencia en lavado y desmanchado en seco?

R:

¿En qué tipo de máquina tienes experiencia (Percloro / Hidrocarburo / Petróleo)

¿R:

¿Qué tipo de productos desmanchadores has utilizado?

R:

## **4. Lavandería**

¿Tienes experiencia en lavandería?

R:

## **5. Bordados**

¿Tienes experiencia en el manejo de máquina de bordados?

R:

¿Sabes digitalizar?

R:

## **6. Reparación de calzado**

¿Tienes algún conocimiento en reparación de calzado?

R:

## **7. Manejo de PC:**

¿Tienes experiencia en el manejo de computadora?

R:

¿Te da temor ó miedo utilizar la computadora?

R:

¿Qué tipo de programas has utilizado?

R:

# CAPITULO IV: APTITUDES PERSONALES

## Responsabilidad y Puntualidad

¿Te consideras una persona responsable?  
R:

¿En qué aspectos lo eres?  
R:

¿Te consideras una persona puntual? (Observación: Franquiciatario, el entrevistado, llego puntual a la cita?)  
R:

## Actitud de Liderazgo

¿Has tenido a tu cargo personal?  
R:

¿Consideras tener la capacidad de manejar a un equipo de 6 empleados?  
R:

¿Qué alternativas propondrías para crear un sano y productivo ambiente de trabajo?  
R:

## Amabilidad y Servicio

¿Has trabajado en mostrador y/o en algún puesto de servicio al cliente?  
R:

¿Te gusta el trato con los clientes?  
R:

## Orden y Limpieza

¿Te consideras una persona ordenada? (Observación: Franquiciatario, no pierdas de vista su apariencia y analiza su C. V.).  
R:

¿Tienes iniciativa en cuestiones de limpieza?  
R:

# CAPÍTULO IV: CASOS PRÁCTICOS

Pro actividad /Iniciativa:

Si se presentara una situación complicada por dañar la prenda de un cliente y está molesto, ¿Cuál sería una alternativa?

R:

Si se presentara una situación complicada de parte del personal, referente a la carga de trabajo, ¿Cuál sería una alternativa?

R:

¿Tomarías alguna decisión importante en alguna situación complicada con un cliente, sin consultar al Jefe?

R:

¿Si un cliente te pide un servicio express, pero el personal tiene mucha carga de trabajo y te dice que no puede, que alternativa le darías al cliente?

R:

---

***Importante y determinante la sensación del entrevistador, en el sentido de la charla, la seguridad de la persona entrevistada y su nivel de compromiso y deseos de superación. El entrevistador toma nota de todos los puntos.***

- CALIFICACIÓN DEL FRANQUICIATARIO:
- CALIFICACIÓN DEL OFICINA CENTRAL:
- ANEXAR FOTOGRAFÍA:
- VoBo Final:
- Fecha:

