



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**ESTUDIO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y
ELABORACIÓN DE MANUALES PARA LA “HOSTERÍA QUINTA
MONTAÑA” DE LA CIUDAD DE LOJA.**

Tesis previa a la obtención del
Grado de Ingeniera Comercial

POSTULANTE:

ROSA INÉS GUAMÁN DÍAZ

DIRECTOR:

Ing.Com. LUIS HERNÁN ORDÓÑEZ A.

LOJA-ECUADOR

2010- 2011

1859

CERTIFICACIÓN

Ing. Com. Luis Hernán Ordóñez Armijos

DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DEL ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

CERTIFICA

Que el presente trabajo de tesis previo a la obtención de Título de **INGENIERIA COMERCIAL**, sobre el tema:

ESTUDIO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO Y ELABORACIÓN DE MANUALES PARA LA “HOSTERIA QUINTA MONTAÑA” DE LA CIUDAD DE LOJA. Realizado por la estudiante: Guamán Díaz Rosa Inés; ha sido orientado, dirigido y revisado bajo mi dirección; por lo cual autorizo su presentación, para los fines legales pertinentes.

Ing. Com. Luis Hernán Ordóñez A.

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Los conceptos, ideas , conocimientos, y resultados expuestos en la presente tesis titulada ESTUDIO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y ELABORACIÓN DE MANUALES PARA LA “HOSTERÍA QUINTA MONTAÑA” DE LA CIUDAD DE LOJA, son de exclusividad, responsabilidad de la autora.

Rosa Inés Guamán Díaz

DEDICATORIA

Dedico a Dios por iluminarme y enseñarme el buen camino de la vida, a mis padres, hermanos quienes son el pilar fundamental para mi éxito, siendo ellos el motivo de mi inspiración, apoyándome, alentándome, llenándome de sabiduría en mi formación como persona de bien y servicio para la sociedad.

Rosa Inés Guamán Díaz

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Nacional de Loja, al Área Jurídica Social y Administrativa, por ende a la Carrera de Administración de Empresas; al Ing. Hernán Ordóñez, quien ha demostrado ser una persona responsable una guía incondicional al momento de cualquier duda en el transcurso de la realización del presente trabajo, así mismo quiero extender mi agradecimiento al Sr. Wilson Carvallo, propietario de la Hostería Quinta Montaña de la ciudad de Loja, lugar donde realice mi tesis.

La autora

a. TEMA

**Estudio de la Gestión del Talento Humano y Elaboración de Manuales para la
“Hostería Quinta Montaña” de la Ciudad de Loja.**

b. RESUMEN EN CASTELLANO

La presente investigación tiene como objeto realizar el **Estudio de la Gestión del Talento Humano y Elaboración de Manuales para la “Hostería Quinta Montaña” de la Ciudad de Loja.**

La gestión del Talento Humano en toda empresa es muy importante ya que de esta depende el desarrollo de la misma, por que debemos tomar en cuenta que el recurso humano ya no es un inconveniente para la organización sino que se ha convertido en la solución de los problemas, puesto que las personas a través de sus habilidades y destrezas, conocimientos, experiencias, eficiencia y eficacia se convierten en la ventaja competitiva de una empresa en el campo laboral.

Con respecto a materiales y métodos utilicé para sus realización, Materiales de oficina, bibliográficos, levantamiento de la investigación, corrección e impresiones, empastado de tesis, Cds, alquiler de infocus y Computadora; Los métodos inductivo y deductivo fueron aplicados para detectar la realidad actual de la Hostería Quinta Montaña, respecto a las actividades y funciones que realizan los trabajadores, con referencia a las técnicas utilicé, observación, entrevistas, encuestas y consultas bibliográficas, que sirvió para recopilar información y así poder sustentar el trabajo de tesis.

Referente a los resultados aplique la entrevista al Gerente recolectando información necesaria para el sustento del trabajo, así mismo encuestea los 15 trabajadores para ver la realidad actual que tienen dentro de la hostería.

Dentro de la discusión realicé un diagnóstico situacional para ver la realidad actual de la hostería, en lo que se refiere a la propuesta, realice las etapas de admisión del personal empezando con el reclutamiento, selección, contratación, inducción, integración, capacitación cada uno con su respectivo flujograma de proceso y con un presupuesto de 1064.70, que permite elegir el candidato más idóneo para ocupar una vacante.

En el manual de bienvenida sirve para dar al nuevo integrante de la hostería con la información necesaria, con la finalidad de evitar costos y tiempo.

El manual de seguridad industrial, facilitará dar información de las áreas de riesgos que existe, con el fin de evitar accidentes graves para todos quienes hacen uso de las instalaciones de la hostería, este manual tiene un presupuesto de 424,50

Los organigramas estructural, funcional y posicional, sirven para determinar los niveles jerárquicos, funciones, cargos, sueldos del personal que labora en la hostería.

En el manual orgánico funcional, que comprende: código, nivel jerárquico, cargo, naturaleza de trabajo, funciones, características de clase, requisitos que sirve para poner en un lugar adecuado e idóneo a la persona para que cumpla las actividades asignadas.

Realice la Valuación de puestos mediante el método de valuación por puntos por ser esta la más exacta y justa que sirve para determinar los sueldos y funciones de los trabajadores.

Referente a la Evaluación de Desempeño realicé, factores y grados como: puntualidad, responsabilidad, conocimientos, calidad, iniciativa, compañerismo, con el fin de tener personal con conocimientos técnicos, teóricos, eficientes y eficaces para que se pueda desempeñar en el campo laboral.

Las conclusiones será un total de 10 en las cuales se sintetizan los resultados obtenidos del presente trabajo, así como las recomendaciones en igual número que están dirigidas al gerente para proporcionarle sugerencias y de esta manera pueda tomar las decisiones más acertadas para el mejoramiento de la hostería logrando con esto su desarrollo.

SUMMARY

Present investigation is to obtain the Study of Human Resource Management and Development of Manuals for the "Fifth Mountain Lodge" City of Loja.

Human Resource management in any company is very important as this depends on the development of it, why must we take into account that human resources is no longer a problem for the organization but has become the solution of problems, as people through their skills, knowledge, experience, efficiency and effectiveness become the company's competitive advantage in the workplace.

With regard to materials and methods used for its realization, Office Supplies, bibliographic survey of research, editing and printing, binding of theses, CDs, and computer rental infocus, inductive and deductive methods were applied to detect the current reality of the Fifth Mountain Inn, on the activities and functions performed by workers, with reference to the techniques used, observation, interviews, surveys and a literature survey, which was used to collect information so we can support the thesis.

Concerning the results apply to the Manager interview collecting information necessary for the sustenance of work and the same survey of 15 workers to see the current situation they have in the lodge.

Within the discussion I conducted a situational analysis to see the reality of the inn, in regard to the proposal, perform the steps of starting with the entry of personnel recruitment, selection, recruitment, induction, integration, training, each with their respective process flow chart and a budget of 1064.70, which allows you to choose the most suitable candidate to fill a vacancy.

The handbook serves to welcome the newest member of the lodge with the necessary information in order to avoid cost and time.

The industrial safety manual, to provide information on areas of risk that exists in order to avoid serious accidents for all those who use the lodge facilities, this manual has a budget of 424.50.

The organizational structural, functional and positional used to determine the hierarchical levels, functions, positions, salaries of personnel working in the hostel.

The organic functional manual, which includes: code, hierarchical level, position, nature of work, functions, class features, requirements used to implement a suitable and appropriate to the person to fulfill the tasks assigned.

Perform Valuation of posts by the valuation method for points as this is the most accurate and used to determine fair wages and workers' roles.

Concerning the performance evaluation did, factors and levels as punctuality, responsibility, knowledge, quality, initiative, companionship, to have staff with technical expertise, theoretical, efficient and effective so that it can play in the workplace.

The findings will be a total of 10 in which synthesized the results of this study and the recommendations in the same number that are directed to the manager to provide feedback and thus to make the best decisions for the betterment of the inn achieving this development.

c. INTRODUCCIÓN

La hostería fue creada el 04 de marzo del 2001 por los señores Wilson Carvallo e Isabel Castillo con un capital social de \$100.000 (cien mil dólares americanos) la misma que se encuentra ubicada en la ciudad de Loja en la Ciudadela Colinas del Norte Sector La Banda, en las calles Batalla de Tarquí y batalla Boyacán.

En la actualidad cuenta con un capital \$222.000(doscientos veinte y dos mil dólares americanos) tanto en bienes muebles e inmuebles.

Está conformado por 1 propietario, 1 administrador, 1 chef, 1 auxiliar de cocina, 3 meseros, 2 auxiliares de servicios, 2 coordinadores de eventos, 2 de protocolo, 1 maestro de ceremonias, 1 Disc jockey, 1 animador,

La hostería se encuentra legalmente constituida y cumple con todos los permisos de funcionamiento, además cuenta con visión la cual es prestar un servicio a la ciudad, el objetivo principal es fomentar en sus hijos una meta de trabajo.

La gestión del Talento Humano en toda empresa es muy importante ya que de esta depende el desarrollo de la misma, por que debemos tomar en cuenta que el recurso humano ya no es un problema para la organización sino que se ha convertido en la solución de los problemas, puesto que las personas a través de sus habilidades y destrezas, conocimientos, experiencias, eficiencia y eficacia se convierten en la ventaja competitiva de una empresa en el campo laboral.

Se parte del tema y quiero llegar a las conclusiones y recomendaciones las mismas que servirán para enriquecer los conocimientos como investigadora y brindarle alternativas de solución a los problemas existente en la hostería.

El tema es de gran importancia por que, ya que la debida gestión del talento humano, posibilita que las empresas sean altamente competitivas, logrando con esto que todos quienes intregan una organización conoscan con exactitud que función deben cumplir, de igual manera una debida aplicación de las técnicas de admisión de personal, permite

el mejoramiento de la contribución productiva de los trabajadores a la organización, mediante la creación de un clima laboral que propicie el desarrollo organizacional.

El resumen es una síntesis de las ideas más importantes del trabajo investigado el mismo que es breve, conciso, con frases cortas y sin juicios críticos e indica los resultados principales de investigación.

Dentro de la introducción considere la reseña histórica de la hostería, importancia del tema de donde se parte y hacia donde se quiere llegar, el bosquejo. Además un análisis de cómo debe ser la atención al cliente, y el papel que juega las organizaciones encargadas de ofrecer hospedajes y realización de eventos.

En la revisión de Literatura, destaca las partes más importantes del trabajo investigativo, la literatura que en definitiva permitió realizar la investigación y utilicé conceptos y categorías relacionados al tema en estudio.

Referente a los materiales y métodos utilicé: materiales de oficina, bibliográficos, levantamiento de la investigación, corrección e impresiones, empastado de tesis, Cds, gastos de transporte, alquiler de infocus, computadora, etc. De igual forma los métodos deductivo, inductivo y las técnicas, observación, entrevistas, encuestas y consultas bibliográficas realizada en la Hostería Quinta Montaña.

Los resultados lo realicé a través de una entrevista al gerente y una encuesta a los trabajadores tomando en cuenta una tabulación, interpretación y representación gráfica.

La discusión la realicé mediante un diagnóstico situacional de la Hostería Quinta Montaña la misma que permitió ver más de cerca los problemas existentes y así poder realizar la propuesta.

En la propuesta contempla las etapas de admisión del personal las misma que permitirá elegir al candidato más idóneo, de igual manera realicé los manuales de bienvenida y de seguridad industrial que permite dar a conocer las instalaciones a las personas que

recién se entregan a la hostería, y al personal que trabaja para dar a conocer las normas y reglas con el fin de evitar accidentes, los organigramas estructural, funcional, posicional sirven para conocer los cargos, niveles jerárquicos, funciones, sueldos a los trabajadores; el manual orgánico funcional contiene el código, nivel jerárquico, cargo, naturaleza de trabajo, funciones, características de clase, requisitos con el fin de dar a conocer las actividades que debe realizar cada trabajador; la valuación de puestos la realicé por el método de puntos que servirá para conocer los sueldos que deben percibir cada trabajador según las funciones que realizan. La evaluación del desempeño sirve para ver el conocimiento y desenvolvimiento de los trabajadores en su lugar de trabajo y por ende, poder realizar los planes de capacitación.

Las conclusiones las obtuve a través de las técnicas de recolección de información aplicadas en la Hostería lo que permite tener una visión clara del estado actual en la que se encuentra la anteriormente mencionada.

Las recomendaciones brindaran alternativas de solución, la misma que serán puestas a consideración del gerente para que tome las decisiones más acertadas para el mejoramiento de la hostería, logrando con esto su desarrollo.

La Bibliografía utilicé las fuentes bibliográficas las mismas que fueron en orden alfabético y sirvió para reforzar los conocimientos teóricos para el desarrollo de la investigación

Los anexos constan los formatos de la entrevista, encuesta, fotos, que servirán como respaldo de la presente investigación.

Índice tome en consideración los contenidos y número de páginas para que las personas que lo lean se les faciliten encontrar más rápido la información.

d. REVISIÓN DE LITERATURA

d.1. ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

ORIGEN: De acuerdo a Marx: En el comunismo primitivo había una relación del más fuerte sobre el más débil. En el esclavismo y feudalismo, todo se hacía por la fuerza. En el capitalismo surge formalmente la relación obrero - patronal. (Revolución industrial.)

Se da la relación Medios de producción (a manos de capitalistas) y de la mano de obra (de la gente). La relación de lo que tienen los medios de producción y quien tiene la mano de obra dan en conjunto un producto, el cual tiene implícita la plusvalía que es la producción extra, durante la década de 1930 crearon una necesidad de nuevos sistemas organizacionales, así como de nuevas estructuras. Como resultado de esto se desarrollo la función de mantenimiento de personal.

IMPORTANCIA: Consiste en la planeación, organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal en la medida en que la organización representa el medio que permita a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

d.1.2 ESTILOS DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

d.1.2.1 Teoría X

- Los seres humanos promedio sienten un desagrado inherente hacia el trabajo y lo evitar.¹
- El hombre es un agente pasivo que requiere ser administrado, motivado y controlado por la organización.
- Los objetivos individuales se oponen a los de la organización.

¹ Módulo VIII Dirección de Recursos Humanos pág. 14

- Las emociones humanas son irracionales y no se les debe dar cabida en el trabajo.
- El hombre es esencialmente perezoso y debe ser estimulado mediante incentivos externos.

d.1.2.2 Teoría Y

- El trabajo puede ser una fuente de satisfacción, el hombre común no siente que sea desagradable trabajar.²
- Las personas pueden ejercer el autocontrol y auto dirigirse.
- Las personas pueden alcanzar sus propios objetivos individuales en la medida que dirigen sus esfuerzos hacia los objetivos de la organización.
- No se debe dejar de considerar las necesidades propias de los seres humanos, así como, sus emociones.
- La motivación, el potencial de desarrollo y la capacidad de asumir responsabilidades, están presentes en las personas.

d.1.2.3 ACTIVIDADES

- Planear.- es un proceso mediante el cual la organización piensa anticipadamente las acciones que va a desarrollar para alcanzar los objetivos que se fijaron.
- Organizar.- Disponer y preparar un conjunto de personas y medios para un fin determinado
- Desarrollar.- Llevar a cabo, realizar una idea, proyecto,
- Coordinar.- Reunir medios, esfuerzos de los diferentes individuos, departamentos y organizaciones para lograr una meta común.
- Controlar.- Verificar o comprobar el funcionamiento o evolución de una actividad.

² Idalberto Chiavenato quinta edición pág. 137

d.1.2.4 LÍNEA DE STAFF: Se puede definir como línea aquella área o sector que tiene a su cargo las tareas fundamentales para el cumplimiento de los objetivos de la organización, como pueden ser las áreas de producción o de ventas. ³

d.1.2.5 LAS POLÍTICAS: Se refieren a la manera como las organizaciones aspiran a trabajar con sus miembros para alcanzar por intermedio de ellos los objetivos organizacionales a la vez que cada uno logra sus objetivos individuales.

d.2 FUNCIONES

d.2.1 Función de empleo: Es lograr que todos los puestos sean cubiertos por personal idóneo, de acuerdo a una planeación de recursos humanos.

d.2.2 Función de administración de salarios: Es que todos los trabajadores estén bien pagados de acuerdo al trabajo o esfuerzo, responsabilidad y comisiones de desempeño.

d.2.3 Relaciones internas: Lograr que tanto las relaciones establecidas entre la dirección y el personal, como la satisfacción en el trabajo y las oportunidades de progreso del trabajador, sean desarrolladas y mantenidas, conciliando los intereses de ambas partes.

d.3 PRONÓSTICOS

d.3.1 CONCEPTO: Se basa en una presunción de las necesidades que tendrá la compañía en un futuro cercano. ⁴

d.4 INVENTARIO DE PERSONAL

d.4.1 CONCEPTO: Los inventarios de recursos humanos tienen como fin estimar y ponderar el valor que supone para la empresa su actual potencial humano.

³ La comunidad Latina de estudiantes de negocios www.gestiopolis.com

⁴ Módulo VIII Dirección de Recursos Humanos pág. 19

d.5. ETAPAS DE ADMISIÓN DE PERSONAL.

d.5.1 RECLUTAMIENTO.

d.5.1.1. Concepto: Conjunto de técnicas y procedimientos diseñados para atraer hacia una organización candidatos idóneas para ocupar una vacante⁵.

d.5.1.2. Objetivo: Poner a disposición de la empresa, para proceder a la selección, a un grupo de candidatos idóneos.

d.5.1.3 Importancia: La principal tarea del reclutamiento, es que la organización no desperdicie tiempo y dinero al examinar personas cuyas habilidades no cumplen los requisitos del puesto.

d.5.1.4 Medios de reclutamiento:

Cuadro # 1

Medios	Ventajas	Desventajas
Interno	<ul style="list-style-type: none">✓ Tiene mayor índice de validez y seguridad.✓ Desarrolla un sano espíritu de competencia entre el personal.	<ul style="list-style-type: none">✓ Puede bloquear la entrada de nuevas ideas, experiencias y expectativas.✓ Mantiene casi inalterable el actual patrimonio humano de la organización
Externo	<ul style="list-style-type: none">✓ Introduce nuevas experiencias en la organización.✓ Enriquece los recursos humanos de la organización.	<ul style="list-style-type: none">✓ Es más costoso y menos seguro ya que los candidatos son desconocidos..✓ Reduce la fidelidad de los empleados al ofrecer la oportunidad a extraños.

Fuente: Idalberto Chiavenato Administración de Recursos Humanos Quinta edición pág. 221
Elaborado: La Autora

d.5.2 SELECCIÓN

d.5.2.1 Concepto: Es el proceso de elección del mejor candidato para el cargo asignado.

d.5.2.2 Elementos.

- ◆ Análisis del puesto.
- ◆ Planos de Recursos Humanos.

⁵ Idalberto Chiavenato quinta edición pág.

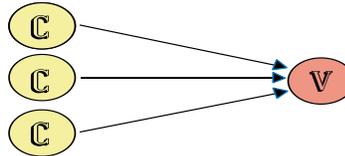
◆ Candidatos.

d.5.2.3 Modelos.

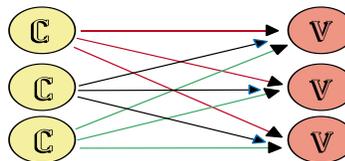
MODELOS DE DECISIÓN FORZOSA
Un candidato para una vacante



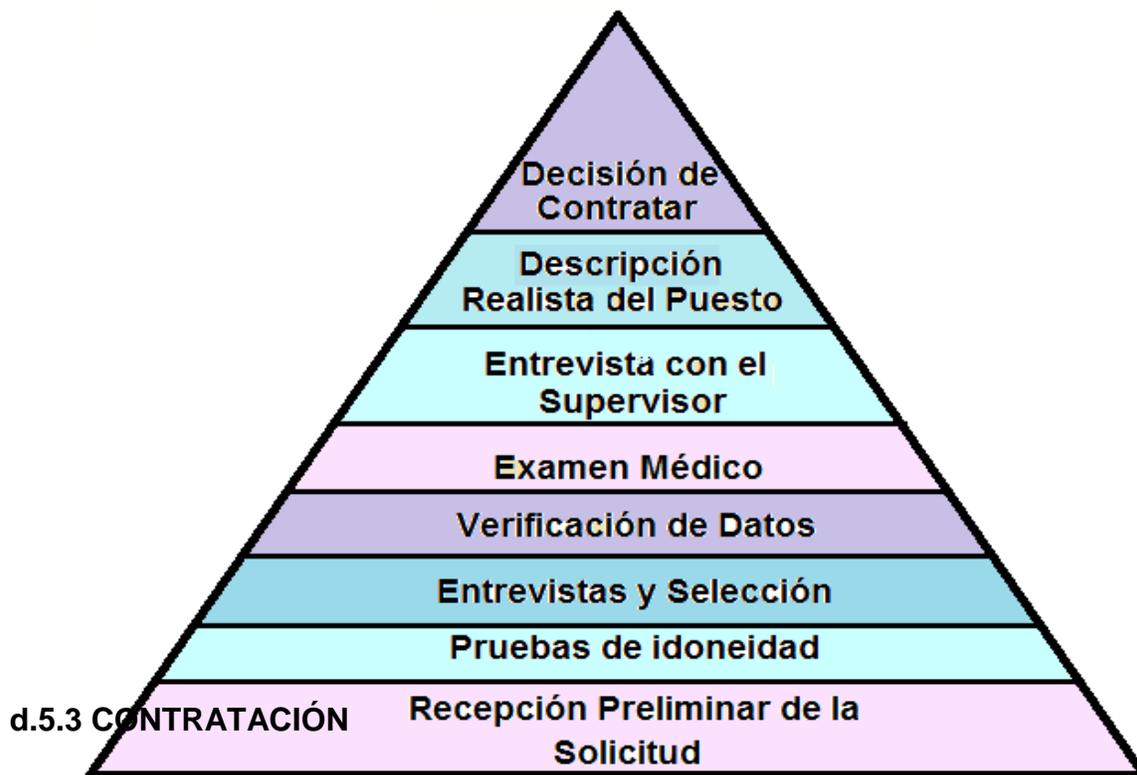
MODELOS DE SELECCIÓN
Varios candidatos para una vacante



MODELOS DE CLASIFICACIÓN
Varios candidatos, varias vacantes



d.5.2.4 Proceso de Selección.



d.5.3.1 Concepto: Es un acuerdo de voluntades, verbal o escrito, manifestado en común entre dos o más personas.

d.5.3.2 Tipos de Contratos: Individuales aquel en virtud del cual un sujeto se obliga a prestar a otro un trabajo personal subordinado, cualquiera que sea su forma de denominación mediante el pago de un salario.⁶

Contrato colectivos un convenio celebrado entre uno o varios sindicatos de patronos, con objeto de prestar un trabajo en uno o más establecimientos.

d.5.3.3 Elementos del contrato Estos son: Servicios que presta, Remuneración y Dependencia.

SISTEMAS DE PAGOS AL PERSONAL:

Elaboración de nóminas: Es un documento interno al que obliga la ley del IESS y la del SRI en esta nómina se anotan a todos los trabajadores de la empresa en forma progresiva, se registra su N° de afiliación al IESS, N° de días trabajados, salario diario etc.

Registro y control de asistencia: Se realizan para llevar un mejor control para el pago de sueldos y salarios al momento de la elaboración de nóminas.

Deducciones: Las que se le descuentan al trabajador de su salario como IESS, pagos por préstamos, seguros de vida, cuota sindical, inasistencia a cambio de un beneficio.

Seguridad Social (CUOTAS AL IESS): Es la cuota de seguridad social pagada por los patronos para los trabajadores. El patrón está obligado a aportar el 12, 15 % del salario del trabajador anualmente.

⁶ Módulo VIII Dirección de Recursos Humanos pág. 65

Gastos de previsión social: Las prestaciones correspondientes se destinan a jubilaciones, fallecimientos, invalidez, servicios médicos hospitalarios, subsidios por incapacidad, becas educacionales para los trabajadores o sus hijos, fondos de ahorro, guarderías infantiles, actividades culturales y deportivas y otras de naturaleza análoga.

Incentivos Económicos (premios o bonos)

Premios.- Cuando el contrato de trabajo establece conceder a los trabajadores premios por puntualidad, asistencia, desempeño en el trabajo, se trata de una prestación adicional ocasional, que no será regular ni normal, el monto puede variar a la naturaleza del estímulo, no se sumara a la base de cuantificación del salario.

Bonos o beneficios espontáneos.- Como ya se mencionó son concedidos a libertad de la empresa ya que no son exigidos por la ley e incluyen:

- a. Bonificaciones.
- b. Seguro de vida colectivo.
- c. Restaurante.
- d. Transporte.
- e. Préstamos.
- f. Complementación de pensión.

Vacaciones y prima vacacional: Los trabajadores que tengan más de un año disfrutaran de un periodo anual de vacaciones pagadas no inferior a 15 días laborables y aumentara 1 día hasta 30 por cada año subsecuente de servicio, después del cuarto año .

Prima vacacional.- Los trabajadores tendrán derecho a una prima no menor al 25% sobre el salario que le corresponda durante el periodo de vacaciones.

d.5 4 INDUCCIÓN.

d.5.4.1 Concepto: Es informar al respecto a todos los nuevos elementos, estableciendo planes y programas.

d.5.4.2 Objetivo: Acelerar la integración del individuo en el menor tiempo posible en el puesto de una organización.

d.5.4.3 Importancia: Es importante para el nuevo trabajador ya que al momento de incorporarse a una organización, este se va a encontrar inmerso en un medio de normas, políticas y costumbres extrañas para él.

d.5.4.4 Elementos

- ✓ Título de programa
- ✓ Persona que elaboró el programa
- ✓ Nombre de la persona que aprobó el programa
- ✓ El objetivo que se persigue
- ✓ Tipo de sesión que se llevará a cabo, ya sea a través de una conferencia o mesa redonda.
- ✓ El moderador, quien es la persona encargada de llevar a cabo la sesión.
- ✓ Características del local.
- ✓ Material necesario a utilizar en cada sesión.

d.5.5 INTEGRACIÓN

d.5.5.1 concepto: Consiste en asignar a los trabajadores a los puestos en que mejor utilicen sus características

d.5.5.2 Importancia: Busca su desarrollo integral y estar pendiente de aquellos movimientos que le permitan una mejor posición para su desarrollo, el de la organización y el de la colectividad.

d.5.6 CAPACITACIÓN

d.5.6.1 Concepto: Es la preparación técnica que requiere la persona para llenar su puesto con eficiencia.

d.5.6.2 Objetivo: Contribuir al desarrollo mental e intelectual de los individuos en relación al desempeño de una actividad.

d.5.6.3 Importancia: Ayuda al personal adquirir conocimientos de carácter técnico, científico y administrativo.

d.5.6.4 Métodos para impartir información.

- Formación en el lugar de trabajo.
- Conferencias.
- Técnicas audiovisuales.
- Instrucción programada.

d.5.7 MOTIVACIÓN

d.5.7.1 Concepto: Es una de las tareas administrativas más simples pero al mismo tiempo de las más complejas, es simple porque las personas se sienten básicamente motivadas o impulsadas a comportarse en forma tal que se les produzca recompensas.⁷

d.5.7.2 Objetivo: Incentivar a los empleados a trabajar con entusiasmo, a cambio de una recompensa o capacitaciones.

d.5.7.3 Importancia: Permite al empleado desarrollar sus actividades con eficiencia y eficacia.

d.6 GESTIÓN DE VALORACIÓN Y VALUACIÓN DE PUESTOS.

⁷ Módulo VIII Dirección de Recursos Humanos pág. 87

d.6.1 Concepto: La valoración de puestos es el procedimiento técnico utilizado para determinar el valor relativo de un puesto frente a los demás.

d.6.1.2 Objetivo: Fijar el sueldo básico de una clase de puesto, tomando en cuenta las especificaciones de clase.

d.6.1.3 Importancia: Contribuye a evitar problemas sociales, legales y económicos, que plantean los salarios, por la remuneración equitativa a los trabajadores por los servicios que prestan.

d.6.1.4 Métodos de Valuación.

Cuadro # 2

Métodos	Procedimientos	Ventajas	Desventajas
Gradación Previa	Clasificación de grados de trabajo previamente establecidos.		
Alineamiento	Ordena los puestos basándose en un promedio de las calificaciones dadas.	Sencillos, rápidos, comprensivos y bajos costos.	Se basa en juicios superficiales
Comparación de factores	Consiste en comparar y ordenar los puestos, en función de sus factores principales.	Analiza cada puesto y elimina la rigidez.	No permite una apreciación correcta de la realidad
Valuación por Puntos	Comités de valuación, determina puestos tipo, fija factores, elección de subfactores.	Sencillo, claro y de fácil aceptación por parte de los trabajadores.	Exige mayor tiempo que los otros.

Fuente: Módulo VIII Dirección de Recursos Humanos pág. 92
Elaborado: La Autora

d.6.2 Métodos para la Valuación de puestos.

d.6.2.1 Método de gradación previa o clasificación: Consiste en clasificar los puntos en niveles, clases o grados de trabajo, previamente establecidos.⁸

⁸ Módulo VIII Dirección de Recursos Humanos pág. 92

d.6.2.2 Método de Alineamiento o Valuación por series: Ordena los puestos basándose en un promedio que resulta de las calificaciones dadas por el comité evaluador.

d.6.2.3 Método de comparación de factores: Consiste en ordenar y comparar los puestos de una empresa en función de sus factores principales (conocimientos, habilidades, esfuerzo, responsabilidad y condiciones de trabajo).

d.6.2.4 Valuación de puestos por puntos: Es el considerado como es más justo, ya que para su ejecución se toma mucho aspectos y se valora en varios factores.

d.7 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

d.7.1 Concepto: Es la apreciación objetiva para calificar la conducta, comportamiento y rendimiento del trabajador en un puesto, en un período determinado⁹.

d.7.1.1 Importancia: Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado.

d.7.1.2 Objetivos: Conocer como se desenvuelve el personal en sus actividades, caso de no cumplirlo se debe retroalimentarlas.

d.7.2 Rotación y ausentismo de personal

d.7.2.1 Rotación del personal: Es el intercambio de personas entre la organización y el ambiente de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella.

d.7.2.2 Importancia: Se expresa en índices mensuales o anuales, con el fin de realizar comparaciones, elaborar diagnósticos, dictar disposiciones o establecer predicciones.

d.7.2.3 Causas de rotación de personal: Son las siguientes: por Jubilación, Renuncia o Despido, Terminación de contrato, Rescisión de contrato, Muerte.

⁹ Módulo VIII Dirección de Recursos Humanos pág. 127

d.7.2.4 Ausentismo de personal: Son las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo en la organización.

d.7.2.5 Causas del ausentismo: Son las siguientes: Enfermedad comprobada y no comprobada, Razones familiares, Retardos involuntarios por fuerza mayor, etc.

d.7.2.6 Administración de la Compensación: Es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor.

d.7.2.7 Sistemas de Información: Esta planeado para recolectar y almacenar la información de modo que los gerentes involucrados puedan tomar decisiones.

d.7.2.8 Auditoría de Recursos Humanos: Análisis de la políticas y prácticas de personal de una empresa y la evaluación de su funcionamiento actual, acompañados de sugerencias para mejorar.

d.7.2.9 Sindicalismo: Es una forma de la sociedad capitalista que organiza a los obreros no como productores, sino como asalariados.

d.7.2.10 Conflictos Laborales: Es un proceso que se inicia cuando una de las partes percibe que la otra, atenta o intenta atentar contra alguno de sus intereses.

d.8 EFICIENCIA Y EFICACIA

d.8.1 Eficiencia: Hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos.

d.8.2 Eficacia: Es la capacidad de alcanzar el efecto que se espera o se desea tras la realización de una acción.¹⁰

¹⁰ La comunidad Latina de estudiantes de negocios www.gestiopolis.com

d.9 MANUALES

d.9.1 CONCEPTO: Son los documentos en los que se integra toda la información operativa y administrativa de las unidades, con la finalidad de lograr la estandarización de operaciones, procesos, procedimientos, imagen y servicio.

d.9.2. IMPORTANCIA: Es ofrecer una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades contenidas en cada proceso.

d.9.3 OBJETIVO: Facilitar la comprensión de los objetivos, políticas, estructuras y funciones de cada área integrante de la organización.

d.9.4 MANUAL DE FUNCIONES

d.9.4.1 CONCEPTO: Descripción de las funciones generales que corresponden a cada empleo y la determinación de los requisitos para su ejercicio.

d.9.4.2 Objetivos

- ✓ Facilitar el proceso de reclutamiento y selección de personal.
- ✓ Identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal.
- ✓ Servir de base en la calificación de méritos y la evaluación de puestos.
- ✓ Precisar las funciones encomendadas a cada cargo, para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.

d.9.4.3 CONTENIDO

Contiene los siguientes puntos:

- Servicio al que corresponde.
- Puesto.
- Objetivo del puesto.
- Relaciones de coordinación.
- Funciones generales.
- Funciones específicas.

d.9.5 MANUAL DE BIENVENIDA

d.9.5.1 CONCEPTO: Es un documento que se entrega cada vez que se incorpora un nuevo empleado en él se incluye todas las cosas que el nuevo colaborador debe saber respecto al conjunto de la empresa y a sus funciones.

d.9.5.2 OBJETIVO: Es ofrecer una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades contenidas en cada proceso.

d.9.5.3 CONTENIDO:

- Historia de la organización
- Sus objetivos
- Horarios y días de pago
- Artículos que produce y servicios que presta
- Estructura de la organización
- Políticas del personal
- Prestaciones
- Ubicación de servicios
- Reglamento interno de trabajo
- Pequeño plano de las instalaciones
- Información general que pueda representar interés para el trabajador.¹¹

d.9.6 MANUAL DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

d.9.6.1 CONCEPTO: Protege a los elementos de la producción (recursos humanos, maquinaria, herramientas, equipo y materia prima), y para esto se vale de la planificación, el control, la dirección y la administración de programas.¹²

¹¹ Módulo VIII Dirección de Recursos Humanos pág. 71

¹² Monografias .com

d.9.6.2 OBJETIVO: Este manual tiene por objetivo establecer normas, reglas y procedimientos para las actividades de programa de higiene y seguridad industrial de la empresa, debido a que permiten :

- Evitar eventos no deseados.
- Mantener las operaciones eficientes y productivas.
- Llevar una coordinación y orden de las actividades de la empresa.

d.9.6.3 CONTENIDO:

- Nombre de la empresa
- Distribución
- Herramientas
- Costo
- Señalización

e. MATERIALES Y MÉTODOS

e.1 MATERIALES.

- ✓ Materiales de oficina
- ✓ Materiales bibliográficos
- ✓ Levantamiento de la investigación
- ✓ Corrección e impresiones
- ✓ Empastado de Tesis
- ✓ Cds
- ✓ Gastos de transporte
- ✓ Alimentación
- ✓ Alquiler de infocus
- ✓ Computadora

e.2 MÉTODOS.

Método deductivo: Permitted estudiar aspectos globales que abarca el ámbito empresarial, desde el entorno macro – ambiental, así como la relación con sus empleados, hasta conocer su manera de trabajar, que sirvió para direccionar el manejo del talento humano y la elaboración de manuales para finalmente plantear las Conclusiones y recomendaciones pertinentes al tema investigado.

Método inductivo: Analicé la situación actual por la que está atravesando internamente la Hostería Quinta Montaña, con el fin de conocer los problemas existentes y plantear soluciones a los mismos.

e.3 TÉCNICAS.

Observación: A través de esta técnica observe el manejo del talento humano de la Hostería Quinta Montaña, permitiéndome establecer los posibles problemas que estén

presentes al momento de implementar manuales los mismos que permitan el manejo adecuado del personal.

Entrevista: Permitted obtener información directa por parte del gerente, para conocer cómo se encuentra la empresa en cuanto al manejo del Talento Humano.

Encuesta: En base a esta técnica obtuve información por parte de los 15 empleados, 9 de planta y 6 eventuales de manera cuantitativa, confiable y oportuna como: sueldos y salarios; premios e incentivos; la motivación; el ambiente de trabajo; los niveles de educación; la experiencia, etc.

Consultas Bibliográficas: Sirvió de base para sustentar el marco teórico del presente proyecto, esto a través de recolección de información como en libros, revistas, periódicos e internet.

f. RESULTADOS.

f.1 Entrevista al Propietario Gerente

La hostería fue creada el 04 de marzo del 2001 por los señores Wilson Carvallo e Isabel Castillo con un capital social de \$100.000 (cien mil dólares americanos) la misma que se encuentra ubicada en la ciudad de Loja en la Ciudadela Colinas del Norte Sector La Banda, en las calles Batalla de Tarquí y batalla Boyacán.

En la actualidad cuenta con un capital \$222.000(doscientos veinte y dos mil dólares americanos) tanto en bienes muebles e inmuebles.

Está conformado por 1 propietario, 1 administrador, 1 chef, 1 auxiliar de cocina, 3 meseros, 2 auxiliares de servicios, 2 coordinadores de eventos, 2 de protocolo, 1 maestro de ceremonias, 1 Disc jockey, 1 animador,

La hostería se encuentra legalmente constituida y registrada en la cámara de turismo la misma que cumple con todos los requisitos necesarios, esta hostería además cuenta con visión la cual es prestar un servicio a la ciudad, el objetivo principal es fomentar en sus hijos una meta de trabajo, referente a su política es tratar de conservar el estatus dentro de la oferta con un servicio y un sitio que sea acogedor, agradable y sobre todo no sea saturado.

La Fortaleza que tiene la empresa es: El prestigio de la ciudad como centro turístico.

La debilidad que presenta la misma es: La falta de apoyo de las instituciones encargadas de difundir el turismo en nuestra ciudad.

Su amenaza principal es: Tener oferta y poca demanda.

Con relación a las oportunidades manifestó que no tiene.

El gerente si realiza gestión de todos los recursos con los que cuenta tanto humanos, materiales como financieros.

En lo que respecta a los trabajadores se evalúa la eficiencia y eficacia a través de la preparación y desenvolvimiento de sus actividades diarias y se lo realiza en forma individual.

En cuanto al trabajo que realiza el gerente en las instalaciones de la hostería lo hace por iniciativa propia; con respecto a todas las actividades que realiza en la empresa lo hace de acuerdo a una planificación la misma que es acorde al tipo de evento que va a ofrecer; referente a los pronósticos de recursos humanos si los realiza ya que tiene en claro a dónde quiere llegar.

El gerente manifestó que si realiza inventarios y se lo realiza mensualmente, para ver que parámetros se debe regir para la planificación del siguiente mes; Cabe recalcar que la Gestión del Talento Humano de la hostería se identifica con el Modelo Humanístico, ya que existe una excelente comunicación entre las partes, además el empleador brinda la seguridad y herramientas necesarias para el desenvolvimiento de sus actividades.

Es importante dar a conocer que en la hostería si se realiza reclutamiento, se lo hace a través de un banco de datos de personas que ya han trabajado anteriormente en la misma, y personas que sean capacitadas para diferentes tipos de eventos; en cuanto a la selección manifestó que lo realizan con las personas que han trabajado en la hostería a los mismo se les toma prueba cognoscitivas, el aspecto más importante al momento de contratar es la responsabilidad, honradez y cariño al trabajo; con relación al contrato se realiza de dos maneras, individuales con los de planta y verbales con el personal eventual, para determinar el contrato se toma en cuenta la honradez y responsabilidad.

En lo que se refiere al sistema de pagos, se lo efectúa de dos maneras: si son de planta lo hace mensualmente y si son eventuales después de cada evento y sus sueldos es de acuerdo a lo establecido por la ley, aplicando descuentos a los trabajadores únicamente cuando se rompe o pierde algo, con el fin de que sean más responsables. Todo el personal que es de planta se encuentra asegurados en el IESS ya que se rige a la ley; si se otorga incentivos con un pago adicional referente a las horas extras, en lo que se

refiere a las vacaciones de los empleados son de acuerdo a lo que dispone la ley las mismas que son pagadas.

En la hostería no posee ningún tipo de manual ni reglamento interno de trabajo; y no realiza integración con los trabajadores porque no cree que es necesario, pero si los capacita a sus empleados y los hace de acuerdo a las capacitaciones que ofrece la cámara de comercio; referente a la motivación si les brinda mediante un buen trato y un ambiente agradable; la rotación del personal si lo realiza ya que cree que es necesario en caso de que exista ausentismo del personal, pueda desenvolverse en cualquier puesto ya que este tipo de trabajo de mucho sacrificio; de la misma manera se evalúa el desempeño de los empleados y se realiza el control de asistencia con un registro de entrada y salida; Dentro de la hostería no existen conflictos laborales, ya que el número de trabajadores es pequeño.

Los ingresos que se perciben en la hostería son de acuerdo al servicio o evento que se ofrece ya que cada uno tiene precios diferentes.

El Sr. Wilson Carvallo posee un nivel de instrucción académica secundaria ya que él se ha dedicado al cuidado y manejo de la hostería, con 9 años de experiencia y su trabajo requiere de esfuerzo físico ya que en ocasiones toca cargar, y todo depende del evento que se va a realizar entre estas tenemos armado de carpas, llevar sillas, mesas etc, obteniendo riegos tanto para los trabajadores como personas que se hospedan en la hostería.

Así mismo es importante dar a conocer que el gerente realiza la retroalimentación, comentando lo positivo y negativo para mejorar en el próximo evento con la finalidad de prestar un servicio de calidad.

f.2 Tabulación, representación gráfica e interpretación de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Hostería Quinta Montaña de la Ciudad de Loja.

1. ¿Qué cargo usted desempeña?

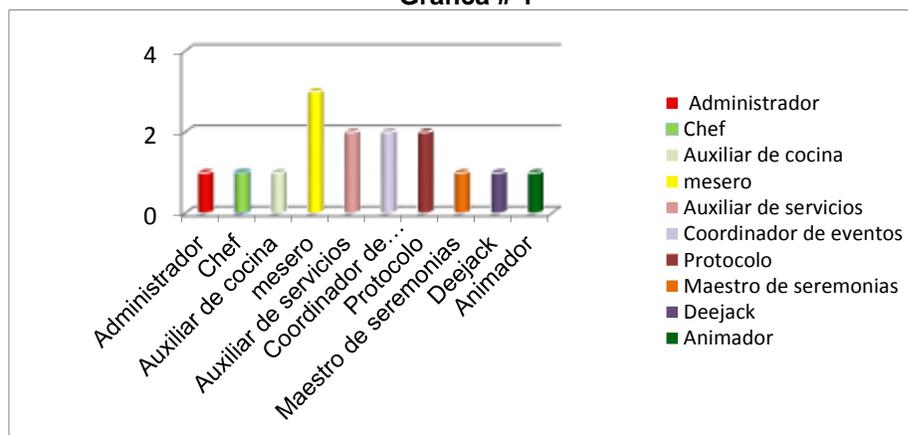
Cuadro # 3

VARIABLE	F	%
Administrador	1	6,67%
Chef	1	6,67%
Auxiliar de cocina	1	6,67%
Mesero	3	20,00%
Auxiliar de servicios	2	13,33%
Coordinador de eventos	2	13,33%
Protocolo	2	13,33%
Maestro de ceremonias	1	6,67%
Disc jockey	1	6,67%
Animador	1	6,67%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña

Elaboración: La Autora.

Gráfica # 1



Análisis: De acuerdo a la encuesta realizada a los empleados de la Hostería Quinta Montaña cuenta con: 1 administrador, 1 chef, 1 auxiliar de cocina, 1 maestro de ceremonias, 1 Disc jockey, 1 animador, con un porcentaje del 6,67% cada uno; 2 auxiliares de servicios, 2 coordinadores de eventos, 2 de protocolo, los mismos con un porcentaje de 13,33% y 3 meseros dando un 20%.

2. ¿La empresa donde usted trabaja cuenta con misión, visión y objetivos bien definidos?

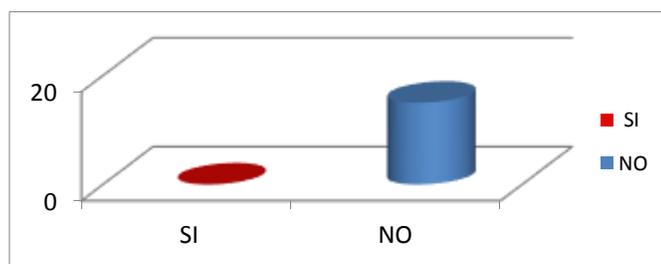
Cuadro # 4

VARIABLE	F	%
SI	0	0,00%
NO	15	100,00%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.

Elaboración: La Autora

Gráfica # 2



Análisis: El 100% de los empleados no tienen conocimientos de la misión, visión, objetivos, debido a que el dueño de la Hostería no se ha preocupado en hacer conocer cada uno de los puntos antes mencionados.

3. ¿Planifica usted las actividades que ejecuta?

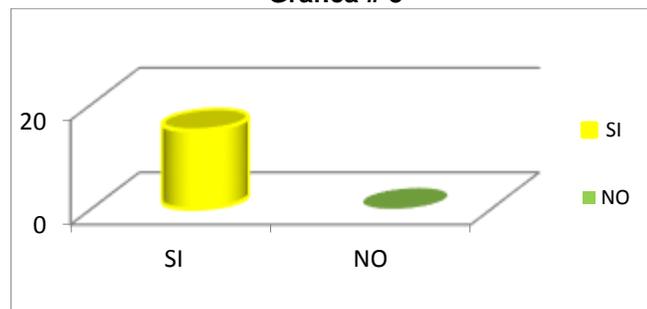
Cuadro # 5

VARIABLE	F	%
SI	15	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.

Elaboración: La Autora.

Gráfica # 3



Análisis: El 100% manifestaron que si planifican sus actividades ya que están encargados de un área específica y están a cargo de que todo esté bien.

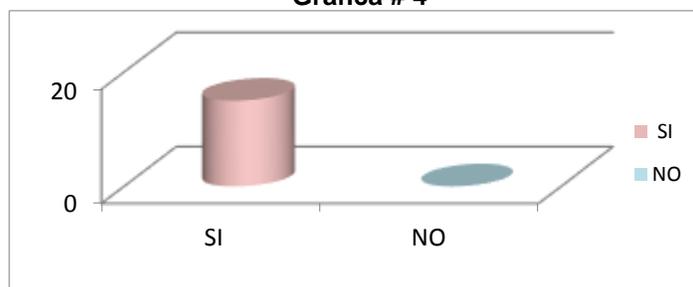
4. ¿Existe buena comunicación entre usted y sus superiores?

Cuadro # 6

VARIABLE	F	%
SI	15	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.
Elaboración: La Autora.

Gráfica # 4



Análisis: Todos los trabajadores en un 100% manifestaron que si tiene una buena comunicación con sus superiores ya que en la hostería permiten la opinión personal.

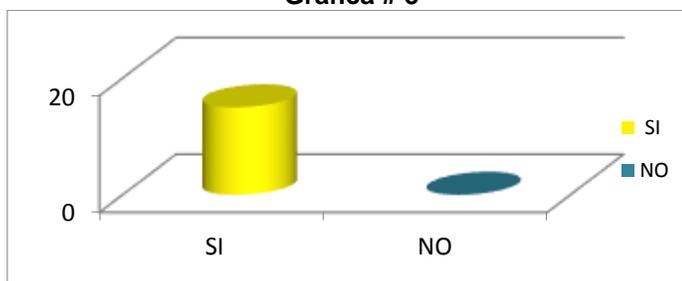
5. ¿Usted cree que tiene las aptitudes para realizar el trabajo que realiza dentro de empresa?

Cuadro # 7

VARIABLE	F	%
SI	15	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.
Elaboración: La Autora.

Gráfica # 5



Análisis: El 100% manifestaron que si tiene las aptitudes para cumplir el trabajo que realizan diariamente ya que la experiencia les ha permitido desenvolverse en cada área que tiene la Hostería.

6. ¿Tiene riesgos en su lugar de trabajo?

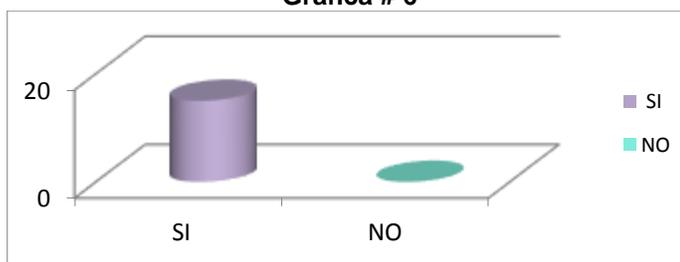
Cuadro # 8

VARIABLE	F	%
SI	15	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.

Elaboración: La Autora.

Gráfica # 6



Análisis: Mediante las encuestas realizadas a los empleados se confirmó que, el 100% están en riesgo en el cargo que desempeñan.

7. ¿Cree usted que cumple su trabajo con eficiencia y eficacia?

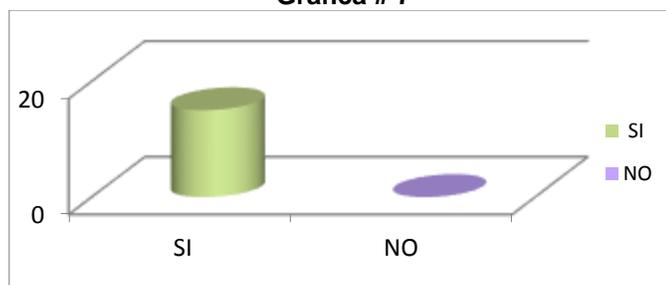
Cuadro # 9

VARIABLE	F	%
SI	15	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.

Elaboración: La Autora.

Gráfica # 7



Análisis: El 100% manifestaron que si realizan con eficiencia y eficacia las actividades encomendadas ya que les gusta lo que realizan.

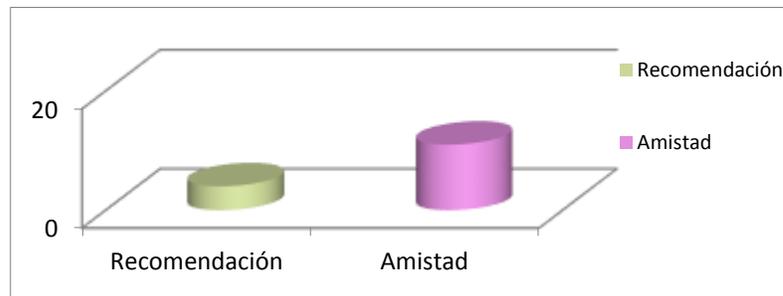
8.¿De qué manera usted ingreso a la empresa a trabajar?

Cuadro # 10

VARIABLE	F	%
Recomendación	4	26,67%
Amistad	11	73,33%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.
Elaboración: La Autora.

Gráfica # 8



Análisis: De acuerdo a las encuestas realizadas a los empleados de la Hostería, 4 de ellos fueron recomendados por personas que se dedican a la realización de eventos con el 26,67%; y 11 por amistades 73,33%.

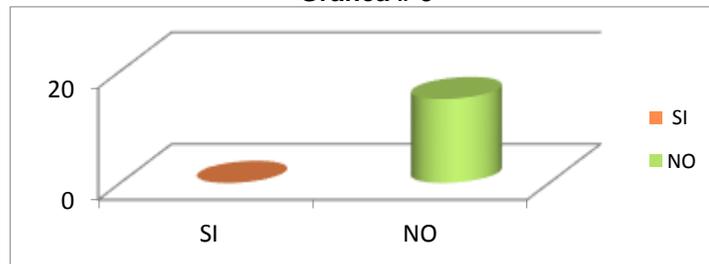
9. ¿Al momento que usted ingreso a la empresa realizo algún tipo de prueba?

Cuadro # 11

VARIABLE	F	%
SI	0	0,00%
NO	15	100,00%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña
Elaboración: La Autora.

Gráfica # 9



Análisis: De las 15 respuestas aplicadas supieron manifestar que no realizaron pruebas de ningún tipo dando un 100%.

10. ¿Qué tipos de contrato le realizaron a usted cuando ingreso a trabajar?

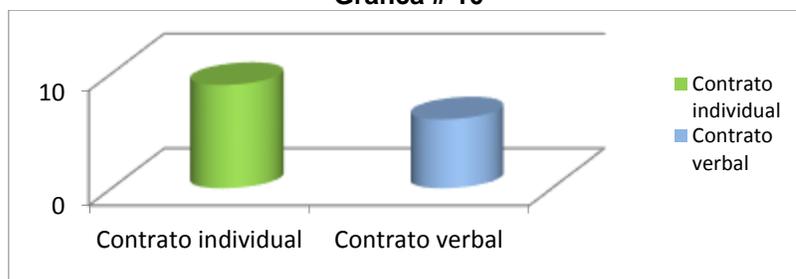
Cuadro # 12

VARIABLE	F	%
Contrato escrito	9	60,00%
Contrato verbal	6	40,00%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.

Elaboración: La Autora.

Gráfica # 10



Análisis: Los integrantes de la hostería me dieron a conocer que 9 empleados con un 60% les realizaron un contrato escrito y 6 de ellos que representan el 40% no poseen ningún contrato ya que trabajan solo cuando existe algún tipo de eventos.

11. ¿Cada qué tiempo percibe el sueldo?

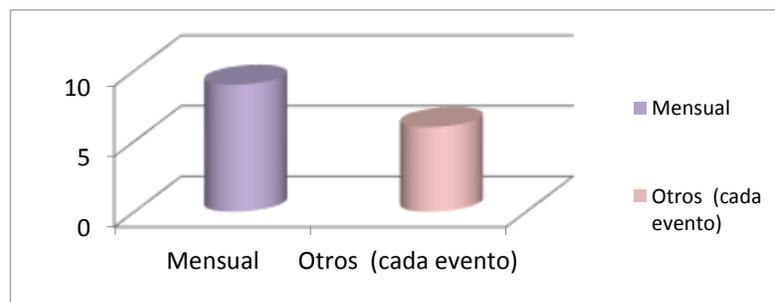
Cuadro # 13

VARIABLE	F	%
Mensual	9	60,00%
Otros (cada evento)	6	40,00%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.

Elaboración: La Autora.

Gráfica # 11



Análisis: El 60% que representan 9 empleados reciben mensualmente su sueldo ya que ellos son de planta y 6 de ellos con un 40% manifestaron que les pagan por eventos.

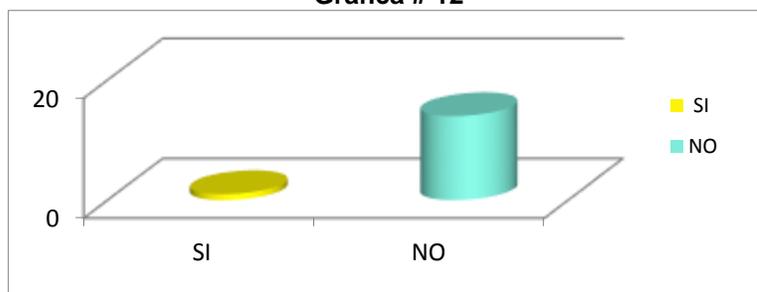
12. ¿Está usted de acuerdo con la remuneración que usted recibe?

Cuadro # 14

VARIABLE	F	%
SI	1	6,67%
NO	14	93,33%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.
Elaboración: La Autora.

Gráfica # 12



Análisis: De las encuestas realizadas el 6,67% que representa 1 empleado comentó que si está de acuerdo con el sueldo que recibe ya que el trabajo que realiza es muy sacrificado y 14 con 93,33% manifestaron que no están de acuerdo con su sueldo.

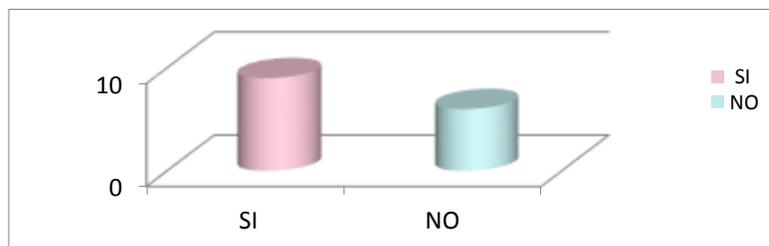
13. ¿Usted está asegurado en el IESS por parte de su patrono?

Cuadro # 15

VARIABLE	F	%
SI	9	60,00%
NO	6	40,00%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.
Elaboración: La Autora.

Gráfica # 13



Análisis: De todos los trabajadores 9 con un 60% opinan que si están asegurados al IESS ya que cumple con lo establecido por el código del trabajo y 6 con un 40% no están afiliados porque trabajan eventualmente.

14. ¿Recibe algún tipo de Incentivo por parte de sus superiores?

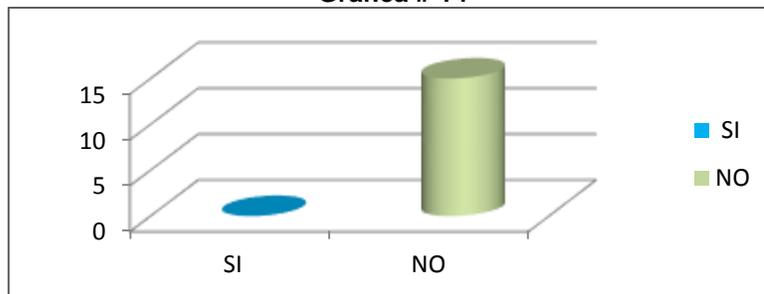
Cuadro # 16

VARIABLE	F	%
SI	0	0,00%
NO	15	100,00%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.

Elaboración: La Autora.

Gráfica # 14



Análisis: El 100% de los empleados confirman que no reciben incentivos por parte de sus superiores.

15. ¿Recibe vacaciones?

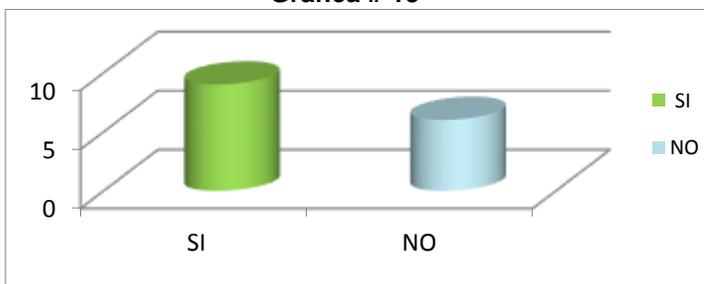
Cuadro # 17

VARIABLE	F	%
SI	9	60,00%
NO	6	40,00%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Fuente: Hostería Quinta Montaña.

Elaboración: La Autora.

Gráfica # 15



Análisis: 9 empleados con un 60% manifiestan que si reciben vacaciones ya que se rige a la ley y 6 con un 40% no se acogen ya que trabajan eventualmente.

16. ¿Las vacaciones que recibe son pagadas?

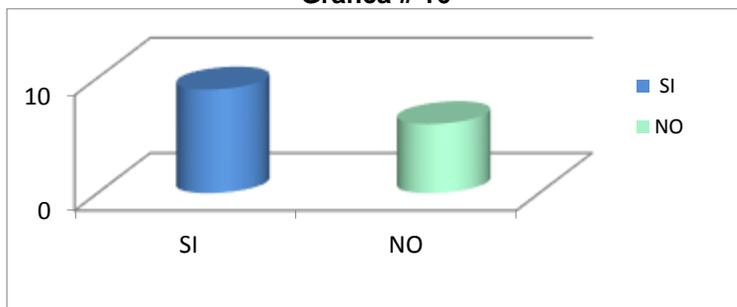
Cuadro # 18

VARIABLE	F	%
SI	9	60,00%
NO	6	40,00%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.

Elaboración: La Autora.

Gráfica # 16



Análisis: Un 60% que representa 9 trabajadores manifiestan que las vacaciones que reciben son pagadas y 6 con un 40% comenta que no son.

17. ¿En la Empresa donde usted trabaja cuenta con organigramas?

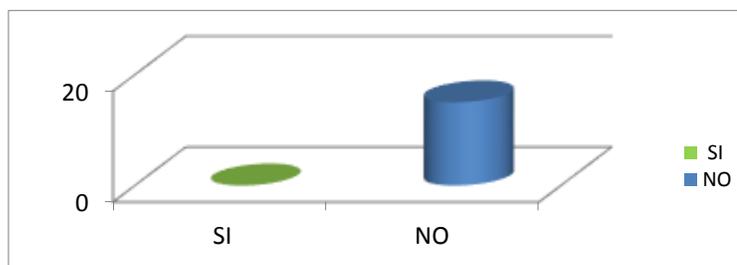
Cuadro # 19

VARIABLE	F	%
SI	0	0,00%
NO	15	100,00%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.

Elaboración: La Autora.

Gráfica # 17



Análisis: El 100% manifestaron que la hostería no cuenta con ningún tipo de organigramas.

18. ¿En la Empresa donde trabaja cuenta con Manual orgánico funcional?

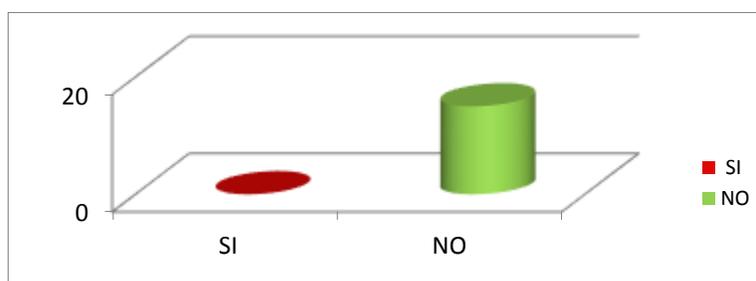
Cuadro # 20

VARIABLE	F	%
SI	0	0,00%
NO	15	100,00%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.

Elaboración: La Autora.

Gráfica # 18



Análisis: Todos los trabajadores que equivalen al 100% comentaron que no tiene manual orgánico funcional la hostería.

19. ¿Al ingresar a la empresa le dieron a conocer el Manual de Bienvenida?

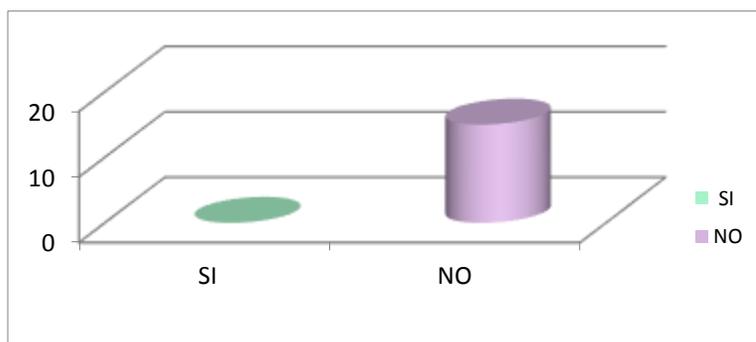
Cuadro # 21

VARIABLE	F	%
SI	0	0,00%
NO	15	100,00%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.

Elaboración: La Autora.

Gráfica # 19



Análisis: Todos los empleados que equivalen al 100% comentaron que la hostería no tiene manual de bienvenida.

20. ¿En la empresa donde usted trabaja cuenta con algún reglamento interno?

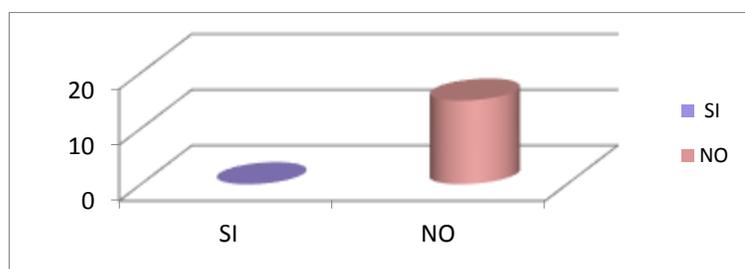
Cuadro # 22

VARIABLE	F	%
SI	0	0,00%
NO	15	100,00%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.

Elaboración: La Autora.

Gráfica # 20



Análisis: Todos los empleados correspondientes al 100% manifestaron que no tiene reglamento interno la hostería.

21. ¿Realizan algún tipo de integración con todos los trabajadores de la empresa?

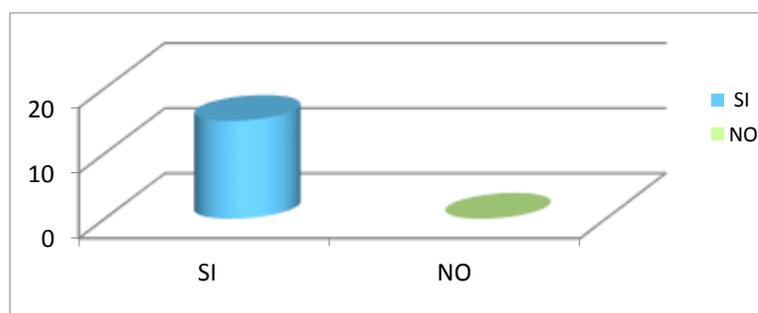
Cuadro # 23

VARIABLE	F	%
SI	15	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.

Elaboración: La Autora.

Gráfica # 21



Análisis: El 100% de los empleados manifiestan que si realizan integración la misma que es ejecutada en las instalaciones de la hostería.

22. ¿Recibe capacitación usted?

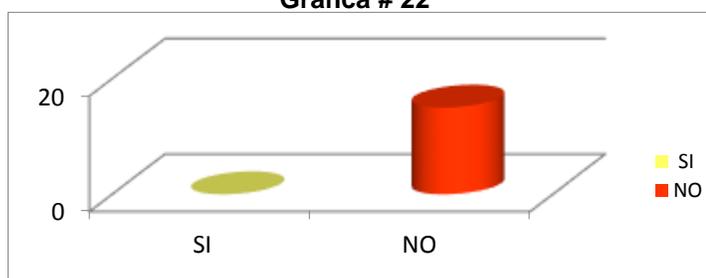
Cuadro # 24

VARIABLE	F	%
SI	0	0,00%
NO	15	100,00%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.

Elaboración: La Autora.

Gráfica # 22



Análisis: El 100% de los empleados confirman que no reciben capacitación dentro de la empresa.

23. ¿Usted recibe algún tipo de motivación?

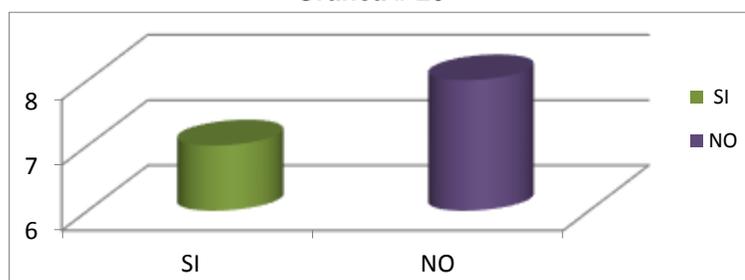
Cuadro # 25

VARIABLE	F	%
SI	7	46,67%
NO	8	53,33%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.

Elaboración: La Autora.

Gráfica # 23



Análisis: El 46,67% que representan a 7 empleados manifestaron que si reciben motivación por parte de sus superiores y el 53,33% equivalente a 8 de ellos comentan que no reciben ningún tipo de motivación.

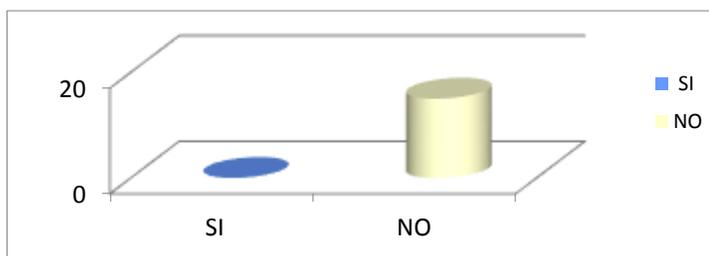
24. ¿Recibe usted algún tipo de ascenso en su trabajo?

Cuadro # 26

VARIABLE	F	%
SI	0	0,00%
NO	15	100,00%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.
Elaboración: La Autora.

Gráfica # 24



Análisis: El 100% de los empleados respondieron que hasta el momento no han recibido ningún tipo de ascenso dentro de la hostería.

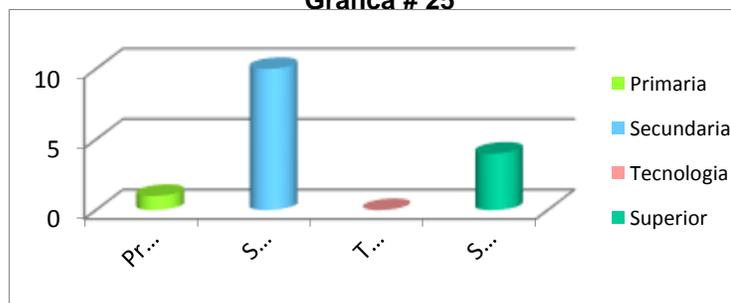
25. ¿Señale qué grado de instrucción posee Ud.?

Cuadro # 27

VARIABLE	F	%
Primaria	1	6,67%
Secundaria	10	66,67%
Tecnología	0	0,00%
Superior	4	26,67%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.
Elaboración: La Autora.

Gráfica # 25



Análisis: El 6,67% corresponde a 1 trabajador que tiene instrucción primaria, un 66,67% que está conformado por 10 empleados afirmar que tienen educación secundaria y 4 con el 26,67% cometan que tienen un nivel de instrucción superior

26. ¿Por qué responde usted en su trabajo?

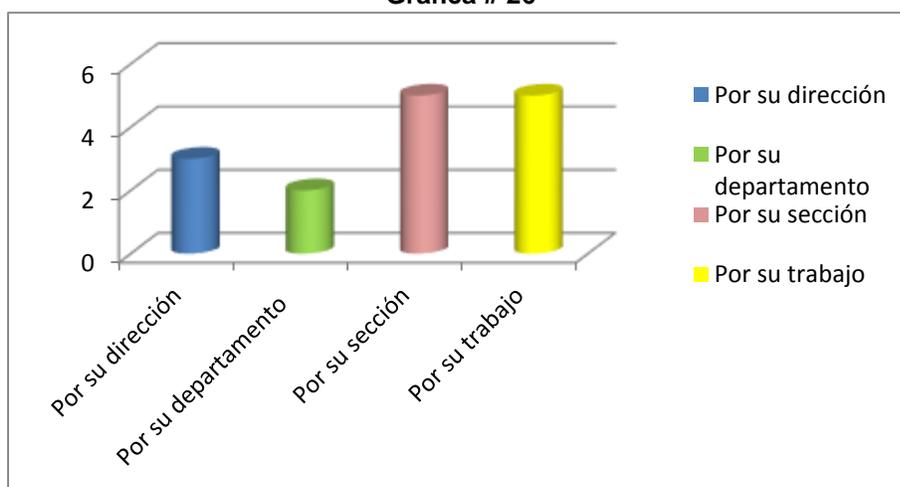
Cuadro # 28

VARIABLE	F	%
Por su dirección	3	20,00%
Por su departamento	2	13,34%
Por su sección	5	33,33%
Por su trabajo	5	33,33%
TOTAL	15	100,00 %

Fuente: Hostería Quinta Montaña.

Elaboración: La Autora.

Gráfica # 26



Análisis: 3 trabajadores con el 20% manifiestan que responden en su lugar de trabajo por su dirección, 2 que representan el 13,33% por su departamento, el 33,33% correspondientes a 10 empleados responden 5 por su sección y 5 por su trabajo..

27.¿De acuerdo a las actividades que usted realiza, es responsable?

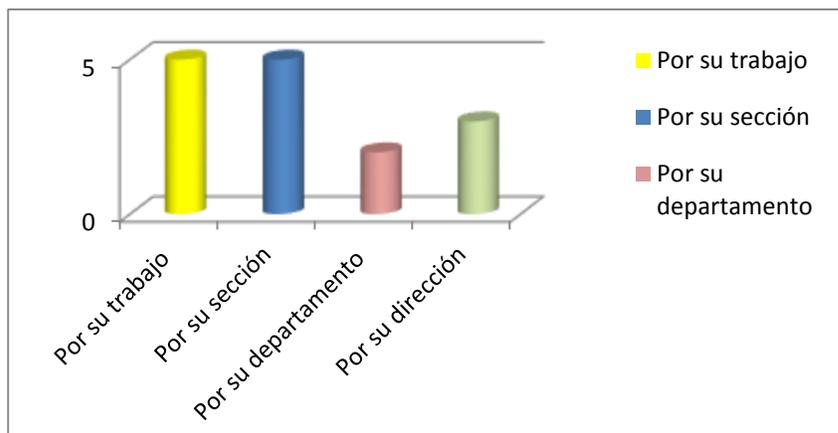
Cuadro # 29

VARIABLE	F	%
Por su trabajo	5	33,33%
Por su sección	5	33,33%
Por su departamento	2	13,33%
Por su dirección	3	20,00%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.

Elaboración: La Autora.

Gráfica # 27



Análisis: Con un 33,33% correspondiente a 10 empleados la misma que 5 responden por su trabajo y 5 por su sección, 2 que representan el 13,33% son responsable por su departamento y 3 empleados con el 20% manifiestan que responden en su actividades por su dirección.

28.¿Indique por cuanto usted responde en la empresa donde trabaja?

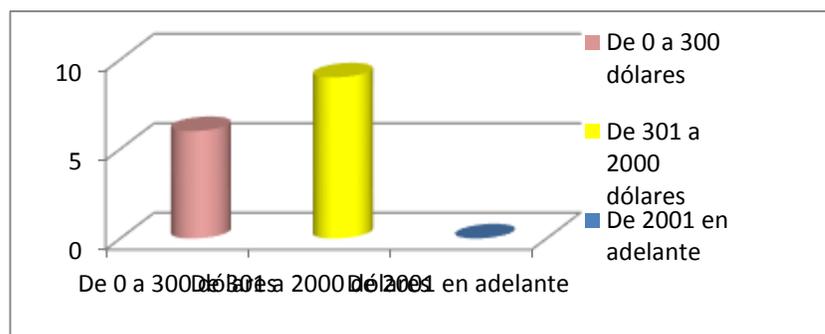
Cuadro # 30

VARIABLE	F	%
De 0 a 300 dólares	6	40,00%
De 301 a 2000 dólares	9	60,00%
De 2001 en adelante	0	0,00%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.

Elaboración: La Autora.

Gráfica # 28



Análisis: Según las encuestas realizadas a los empleados, el 40% que corresponden a 6 de ellos, me dieron a conocer que responden entre \$0,00 a \$300 y el 60% que está conformado por 9 empleados responden con más de \$301.

29.¿El esfuerzo mental que usted realiza?

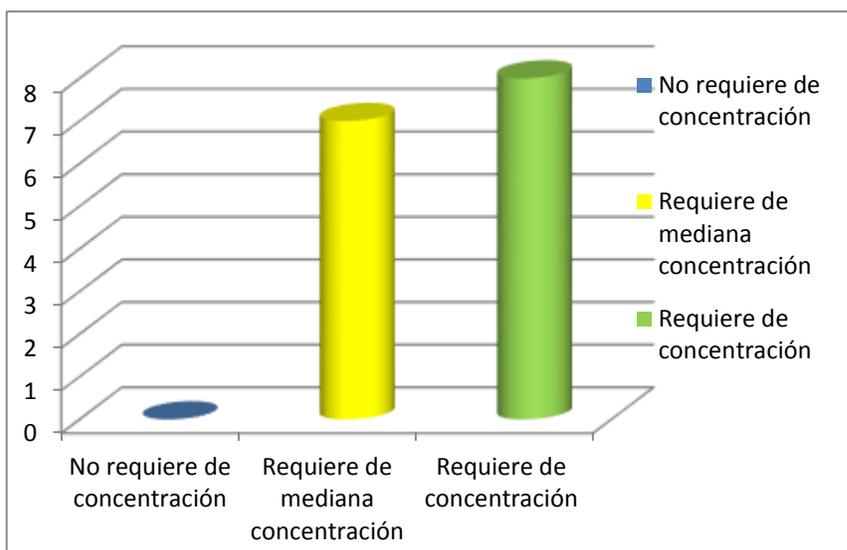
Cuadro # 31

VARIABLE	F	%
No requiere de concentración	0	0,00%
Requiere de mediana concentración	7	46,67%
Requiere de concentración	8	53,33%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.

Elaboración: La Autora.

Gráfica # 29



Análisis: De las encuestas realizadas a los colaboradores, el 46,67% que corresponden a 7 de ellos, me dieron a conocer que para realizar sus actividades requieren de mediano esfuerzo mental y la diferencia que son 8 con el 53,33% me manifestó que siempre requieren de esfuerzo mental.

30.¿ El esfuerzo físico que usted realiza?

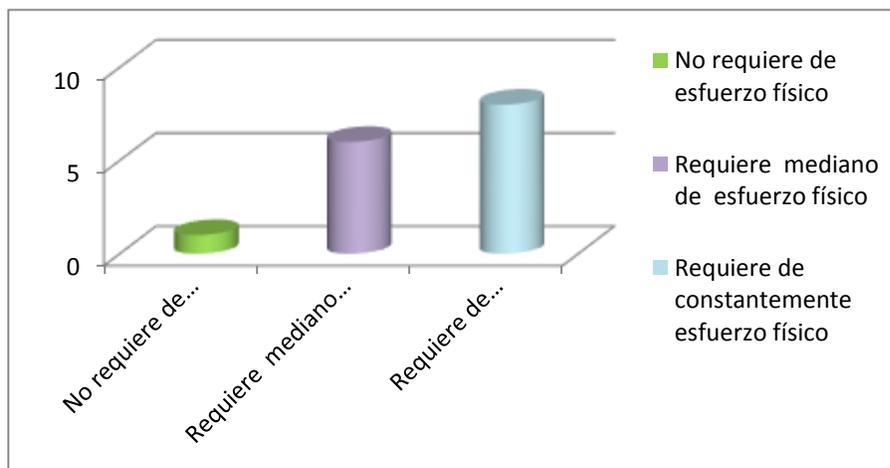
Cuadro # 32

VARIABLE	F	%
No requiere de esfuerzo físico	1	6,67%
Requiere mediano de esfuerzo físico	6	40,00%
Requiere de constantemente esfuerzo físico	8	53,33%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.

Elaboración: La Autora.

Gráfica # 30



Análisis: 1 empleado con el 6,67% manifestó que no requiere de esfuerzo físico, el 40% que representan 6 de ellos me dieron a conocer que para realizar sus actividades requieren de median esfuerzo físico y la diferencia que representan el 53,33 manifiestan que siempre requieren de esfuerzo físico.

31.¿Cumple otras funciones en su lugar de trabajo aparte de las encomendadas?

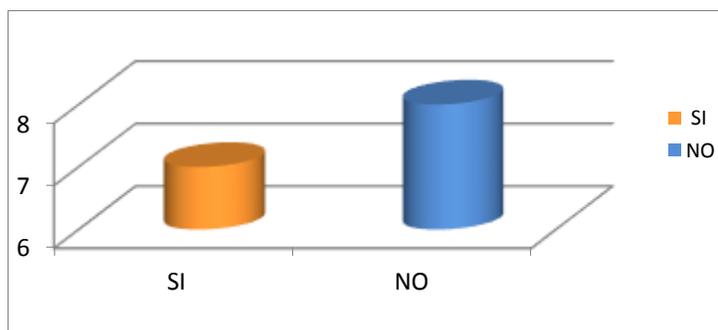
Cuadro # 33

VARIABLE	F	%
SI	7	46,67%
NO	8	53,33%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.

Elaboración: La Autora.

Gráfica # 31



Análisis: El 46,67% que son 7 manifestó que si cumplen con otras funciones ya que colaboran para culminar pronto las actividades y 8 con el 53,33% me dieron a conocer que no realizar otras actividades ya que a ellos no les corresponden.

32. ¿Existe algún tipo de conflictos laborales en su lugar de trabajo?

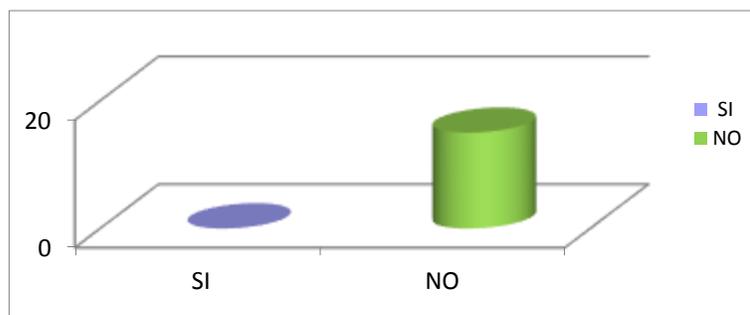
Cuadro # 34

VARIABLE	F	%
SI	0	0,00%
NO	15	100,00%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.

Elaboración: La Autora.

Gráfica # 32



Análisis: El 100% me manifestó que no tienen ningún tipo de conflicto laboral ya que se llevan bien.

33. ¿Usted cuentan con las herramientas apropiadas para su desenvolvimiento laboral?

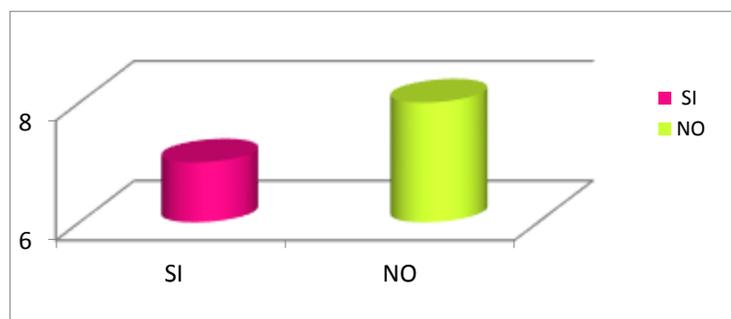
Cuadro # 35

VARIABLE	F	%
SI	7	46,67%
NO	8	53,33%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.

Elaboración: La Autora.

Gráfica # 33



Análisis: El 46,67% que son 7 manifestó que si cuentan con las herramientas apropiadas para realizar su trabajo y 8 con el 53,33% me dieron a conocer que no cuentan con las herramientas apropiadas para realizar su trabajo.

34. ¿Cuántos años de experiencia tiene usted trabajando en esta empresa?

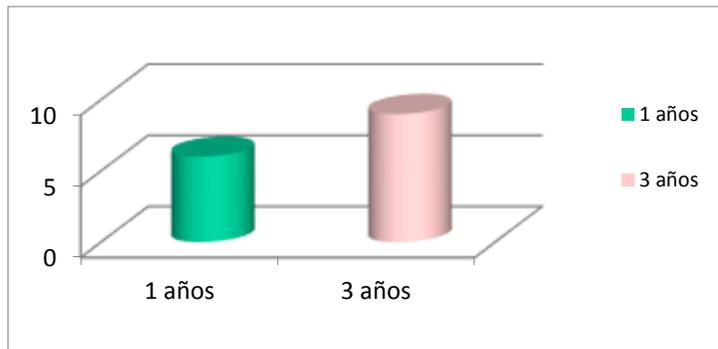
Cuadro # 36

VARIABLE	F	%
1 años	6	40,00%
3 años	9	60,00%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: Hostería Quinta Montaña.

Elaboración: La Autora.

Gráfica # 34



Análisis: El 40% que corresponden a 6 empleados, me supieron manifestar que ellos tienen de 1 año de experiencia trabajando en la hostería y el 60% que está conformado por 9 empleados trabajan más de 3 años.

g. Discusión

Situación actual



La hostería Quinta Montaña fue creada el 04 de marzo del 2001 por los señores Wilson Carvallo e Isabel Castillo con un capital social de \$100.000 (cien mil dólares americanos) la misma que se encuentra ubicada en la ciudad de Loja, en la Ciudadela Colinas del Norte Sector La Banda, en las calles Batalla de Tarquí y batalla de Boyacán.

En la actualidad cuenta con un capital \$222.000(doscientos veinte y dos mil dólares americanos) tanto en bienes muebles e inmuebles.

Está conformado por 1 propietario, 1 administrador, 1 chef, 1 auxiliar de cocina, 3 meseros, 2 auxiliares de servicios, 2 coordinadores de eventos, 2 de protocolo, 1 maestro de ceremonias, 1 Disc jockey, 1 animador,

Distribución de la planta

- ✓ Gerencia
- ✓ Administración
- ✓ Dep. de Producción.
 - Coordinador de eventos
 - Cocina
 - Auxiliar de cocina
- ✓ Dep. de Ventas.
 - Meseros.
 - Auxiliar de servicios.

INSTALACIONES DONDE SE REALIZARAN LOS EVENTOS

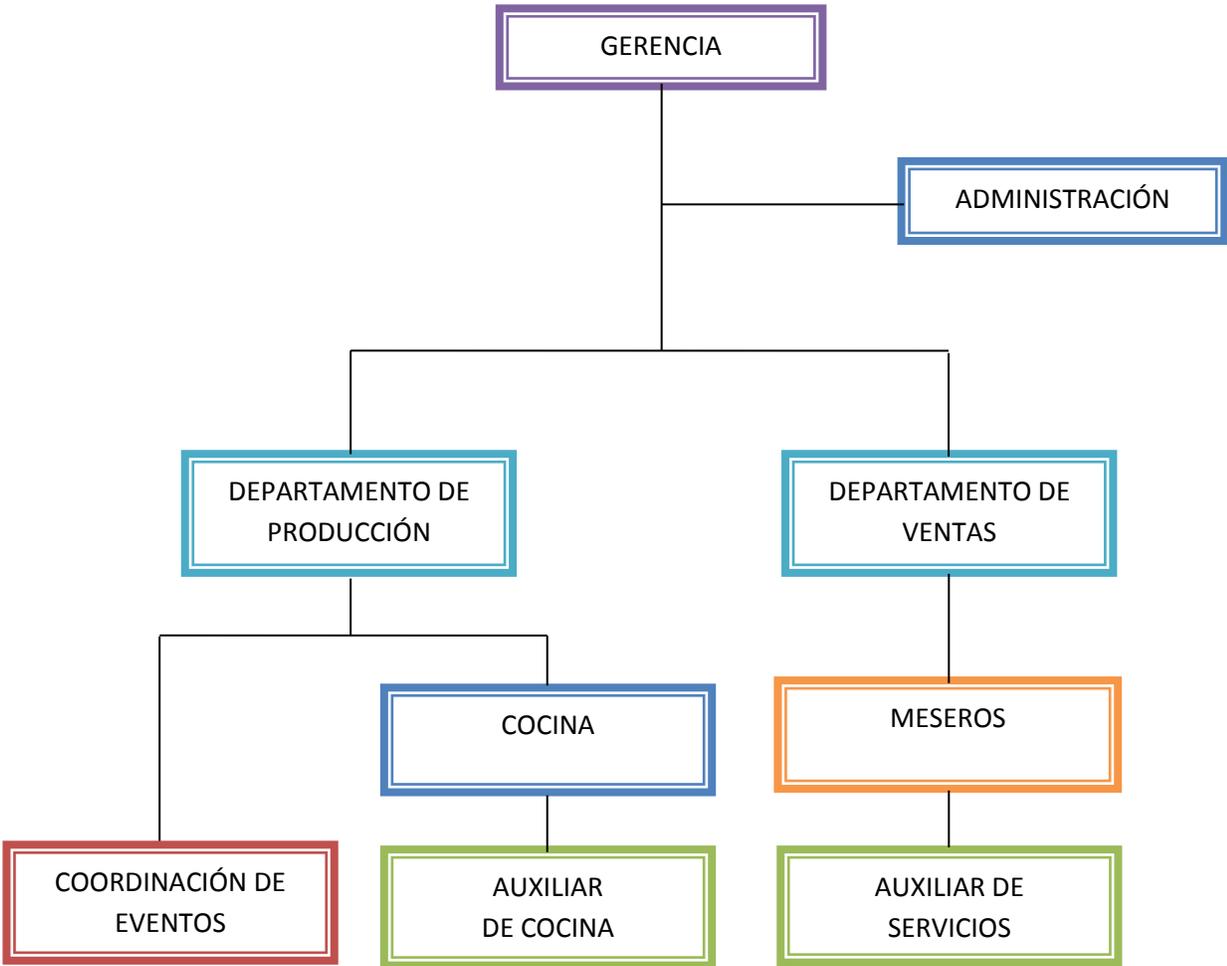


Entrada principal, sala y arreglo de frutas



Interior del salon donde son recibidos los invitados

Organigrama Estructural de la “Hostería Quinta Montaña”



	Autoridad
└	Dependencia
---	Temporal
-	Permanente

PROPUESTA

La presente propuesta trata de buscar un mejor desarrollo a lo que en administración de personal se refiere; estableciendo técnicas adecuadas, las mismas que permitirá mejorar los problemas encontrados en la “Hostería Quinta Montaña” de la ciudad de Loja.

g.1 Etapas de Admisión de Personal.

RECLUTAMIENTO:

El objetivo principal para la realización de esta etapa, es atraer candidatos de entre los cuales se seleccionan los futuros integrantes la cual se procederá de la siguiente manera:

1. Al existir una vacante, lo más favorable es tratar de que algún trabajador que ya se encuentran en la organización ocupe la vacante, con el fin de brindarles una mejor oportunidad; y a la vez será menos costoso para la hostería y se dará a conocer a través de una convocatoria que estará ubicada en la pizarra de melamina blanco de una cara.



HOSTERÍA QUINTA MONTAÑA
Naturaleza y confort

CONVOCATORIA

La Hostería Quinta Montaña, CONVOCA a todos los interesados que laboran en esta Hostería a participar en la vacante de Mesero.

1. Los candidatos que deseen participar en esta **Convocatoria**, previamente acudirán a las instalaciones de la Hostería para la entrevista.
2. El trabajo podrá realizarse individualmente o en grupo.
3. La fecha de inscripción se abrirá el día 1 de enero y quedará cerrada el 5 del mismo mes.

Sr. Wilson Carvallo
GERENTE

2. De no encontrar la persona ideal dentro de la hostería para ocupar la vacante, se buscara la misma fuera de la organización, con la finalidad de atraer personas capacitadas con nuevas ideas para mejorar la atención al cliente. Para lo cual se realizara anuncios en la prensa local de mayor circulación como es “La Hora”, la misma que es la más leída por la colectividad lojana con el siguiente formato:

HOSTERÍA QUINTA MONTAÑA	
	<p>Hostería Quinta Montaña de la ciudad de Loja Requiere contratar: MESERO</p> <p>Requisitos: Título: bachiller Experiencia: mínima de 2 años</p> <p>Ofrecemos: - Sueldo según sus aptitudes.</p> <p>Interesados presentar su Curriculum vitae en la Av. Ciudadela Colinas del Norte calles batalla de Tarquí y batalla Boyacán del 6 al 10 de enero del 2011 de 09h00 am 17h00 pm</p> <p>Telf: 072540851</p>
Naturaleza y Confort	

Nº	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	TIEMPO
01	Detectar la necesidad de personal.		Jefe Departamental.	15 min.
02	Da a conocer la petición al Gerente.		Jefe Departamental.	10 min.
03	Revisa si se puede reclutar.		Gerente	25 min.
04	Informa por los medios internos la vacante a través de la pizarra.		Gerente.	5 días
05	Recepción de carpetas.		Gerente	5 días
06	Revisa las carpetas.		Gerente	10 min.
07	En caso de existir la persona se hace el traslado al puesto correspondiente.		Gerente	15min.
			TOTAL	10 días con 1 hora y 30 min.

LEYENDA:

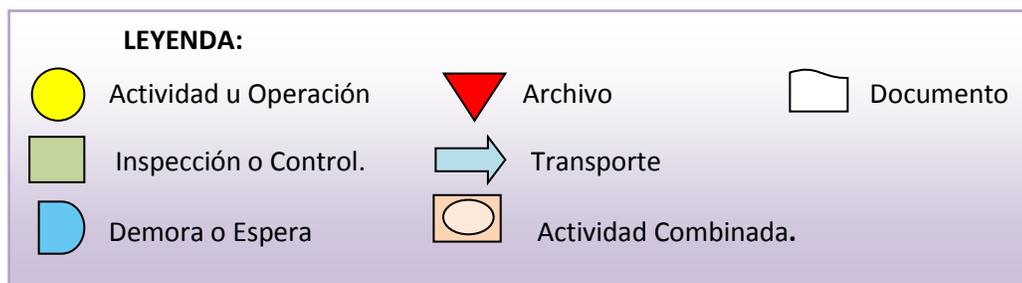
	Actividad u Operación		Archivo o Almacenamiento		Documento
	Inspección o Control.		Transporte o Recorrido		
	Demora o Espera		Actividad Combinada.		

PRESUPUESTO PARA EL RECLUTAMIENTO INTERNO

CANTIDAD	DETALLE	P/U	C/T
3	pliegos de cartulina	0.45	1.45
2	marcadores	1,50	3.00
10	tachuelas	0.02	0.20
1	pizarra	35.00	35.00
		TOTAL	39.65

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO EXTERNO

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO
01	Detectar la Necesidad del Personal	Jefe Departamental.	5 min.
02	Informa al departamento de finanzas	Jefe Departamental.	15 min.
03	Revisa la Petición	Gerente.	10 min.
04	Informa por los Medios de Comunicación Local 5 cuñas diarias	Gerente.	5 días.
05	Recepción de las Carpetas	Gerente.	5 días.
06	Revisa las carpetas.	Gerente.	45 min.
TOTAL			10 días 1 hora y 15 min.



PRESUPUESTO PARA EL RECLUTAMIENTO EXTERNO

CANTIDAD	DETALLE	P/U	C/T
5	Anuncio en el periódico la hora	4.50	22.50
5	Cuñas en la radio hechicera	1.50	7.50
TOTAL			30.00

SELECCIÓN:

La selección de personal se la realizará de acuerdo al siguiente procedimiento:

EXAMEN MÉDICO:

Debe ser un requisito indispensable al momento de ingresar a la hostería, puesto que las actividades que realiza requieren de esfuerzo físico, y deben estar bajo un estricto control higiénico.



Colegio de Médicos de Loja

Porque la salud del mundo está en sus manos

Certificado de Salud:

En el momento actual certificó que **Oswaldo Carrión** de 25 años de edad, con CI: 1104538687, al realizar el examen clínico no presenta enfermedad infectocontagiosa ni impedimento alguno para efectuar actividades físicas acordes a sus capacidades, se encuentra totalmente sano.

Se extiende el presente certificado a la solicitud de la farmacia Nacional de la ciudad de Loja.

Loja, 10 de Enero de 2011

Fecha y Lugar

Firma y Sello

ENTREVISTA.

1. ¿En qué empresa laboro anteriormente?
2. ¿Qué cargo desempeñaba anteriormente?
3. ¿Cuáles son sus aspiraciones?
4. ¿Qué sueldo desea percibir usted?
5. ¿Cuáles son sus objetivos dentro de la empresa?
6. ¿Anteriormente recibió algún tipo de capacitación?
7. ¿Ud. Recibía incentivos en la empresa donde trabajaba?
8. ¿Le gusta trabajar en grupo?

Prueba de Desempeño

1. ¿Qué entiende por servicio?
2. ¿Qué entiende por eficiencia?
3. ¿Para usted como debe ser la atención al cliente?
4. ¿Qué entiende usted por Higiene?
5. ¿Qué hace en caso de demanda por parte de los usuarios?
6. ¿Qué se hace en caso de demanda laboral?

Pruebas Psicológicas

- ✓ ¿Cuál es su comportamiento dentro del trabajo?
- ✓ ¿Cómo es su reacción al momento de un reclamo por parte de un cliente?
- ✓ ¿Tiene espíritu competitivo?
- ✓ ¿Cómo es su reacción al momento que su jefe le realiza algún tipo de motivación (Positiva o negativa)?
- ✓ ¿Cómo reacciona al momento de la pérdida de un objeto?

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE SELECCIÓN.

Nº	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	TIEMPO
01	Preselección de carpetas.		Gerente.	20 min.
02	Entrega de un formulario a los aspirantes.		Gerente.	10 min.
03	Revisión de la hoja de solicitud.		Gerente.	10 min.
04	Entrevista con los candidatos.		Gerente.	20 min.
05	Aplicación de pruebas.		Gerente.	30 min.
06	Calificación de pruebas.		Gerente.	20 min.
07	Informar las calificaciones obtenidas por los aspirantes al Jefe Departamental.		Gerente.	10 min.
08	Pedir exámenes médicos a los aspirantes.		Gerente.	5 min.
09	Revisar los resultados médicos.		Gerente.	15 min.
10	Realizar las últimas entrevistas.		Gerente.	30 min.
11	Reunir toda la documentación del proceso de selección, para definir al ganador.		Gerente.	20 min.
12	Revisar las puntuaciones.		Gerente.	25 min.
13	Proclamar al candidato seleccionado		Gerente.	5 min.
TOTAL				2 horas y 40min.

LEYENDA:

 Actividad u Operación	 Archivo	 Documento
 Inspección o Control.	 Transporte	
 Demora o Espera	 Actividad Combinada.	

PRESUPUESTO

CANTIDAD	DETALLE	P/U	C/T
30	Impresión de formularios para pruebas	0.15	4.50
5	esferos	0.35	1.75
30	carpetas	0.25	7.50
100	Hojas de papel bon	0.01	1.00
TOTAL			14.75

CONTRATACIÓN:

La contratación se la realizará a través de un contrato de servicios establecido por el código de trabajo, con un periodo de prueba.

CONTRATO DE TRABAJO A PRUEBA

En la ciudad de Loja el día **once** del mes de **Enero** del **dos mil once**. Comparecen a la celebración del presente contrato de trabajo, por una parte el **Sr. Wilson Carvalho, en calidad** de GERENTE PROPIETARIO DE LA HOSTERÍA QUINTA MONTAÑA y por otra parte el **Sr. Osvaldo Carrión, con cedula No. 1104538687**, en su calidad de contratado, quienes en forma libre y voluntaria convienen en celebrar el presente contrato de trabajo de conformidad a las siguientes cláusulas.

PRIMERA: ANTECEDENTES.- El Sr. **Wilson Carvalho**, en calidad de Gerente Propietario de la Hostería Quinta Montaña contrata al Sr. **Osvaldo Carrión**, para que trabaje en calidad de Mesero en la Hostería Quinta Montaña, en el horario establecido en la Hostería, así como también se compromete a prestar sus servicios lícitos y personales cuando Hostería Quinta Montaña lo requiera en jornadas extraordinarias.

SEGUNDA: CONTRATO.- El contrato Sr. **Osvaldo Carrión**, acepta las labores que le encomienda HOSTERÍA QUINTA MONTAÑA y se compromete a desempeñar su trabajo con procedimientos veraces que impliquen absoluta transparencia y responsabilidad. De manera especial en lo relacionado al control de todos los productos registrados en los inventarios y recibidos a entera satisfacción.

TERCERA: REMUNERACIÓN.- El empleador por su parte se compromete a pagar al trabajador la remuneración de **Doscientos cuarenta, 00/100 dólares (240.00) mensuales**, más los beneficios de Ley. Aclarando que esta remuneración será incrementada de acuerdo como desempeñe sus funciones y labores a ella encomendadas.

CUARTA: Por la suma constante en las cláusulas anteriores, el trabajador se compromete a presentar sus servicios exclusivamente a favor de la Hostería contratante en el horario indicado.

QUINTA: PLAZO.- El presente convenio (Contrato) es aprueba por 90 días, contados a partir de la fecha de suscripción del presente contrato. Si vencido este plazo las relaciones laborales subsisten, el contrato se prorrogará por el tiempo que falte para completar el año de duración mínima prevista en el Código Laboral. Si vencida la prórroga, el trabajador no fuere desahuciado oportunamente, este contrato se prórroga por un año más, en cuyo vencimiento deberá notificarse el desahucio con la anticipación que el Código de Trabajo lo exige; de no cumplirse con esta exigencia legal, el contrato se convertirá a tiempo definido.

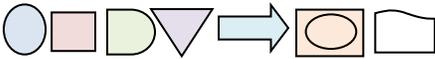
SEXTA: NORMAS SUPLEMENTARIAS Y CONTROVERSIAS.- Todo lo estipulado en este contrato, se suplirá con las disposiciones que sobre la materia estén vigentes. De surgir discrepancias que no puedan ser resueltas extrajudicialmente, los contratantes se someten a los jueces de Trabajo de la Ciudad de Loja y al Trámite verbal Sumario.

Para constancia de lo actuado y en fe de aceptación, las partes proceden a legalizarlo, en una original t dos copias de igual valor y contenido.

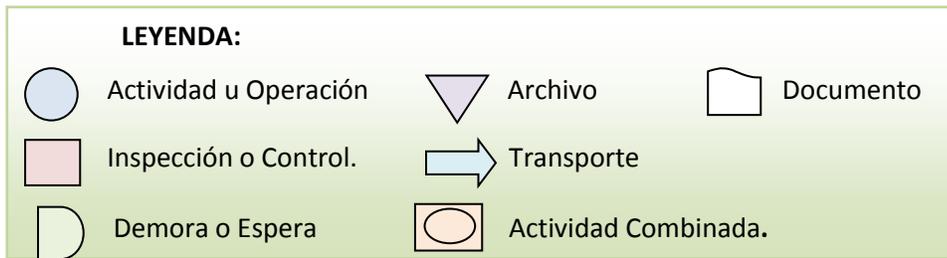
Wilson Carvallo
GERENTE PROPIETARIO
 C.I: 1101074084

Oswaldo Carrión
Trabajador
 C.I: 1104598287

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

Nº	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	TIEMPO
----	-------------	--	-------------	--------

01	Recibe resultados de la entrevista final.	Asesor Jurídico.	10 min.
02	Envía informe al Jefe del área solicitante.	Asesor Jurídico.	5 min.
03	Comunica la decisión a la Dirección Administrativa y Financiera de la persona, para que se inicie la contratación.	Jefe de Finanzas.	10 min.
04	Tramita la contratación en nómina.	Gerente.	20 min.
05	Elabora el documento para revisarlo, firmar y actualizar.	Asesor Jurídico.	30 min.
06	Recibe el documento, revisa, firma y autoriza para contratación.	Asesor Jurídico.	25 min.
07	Envía el documento debidamente llenado y firmado al departamento solicitante.	Asesor Jurídico.	5 min.
08	Recibe la copia de referencia y documentación del trabajador.	Gerente.	15 min.
09	Ingreso de contrato a la nómina de personal.	Gerente.	5 min.
10	Envía a finanzas para el pago de haberes.	Jefe de Finanzas.	5 min.
			TOTAL 2 horas y 10 min



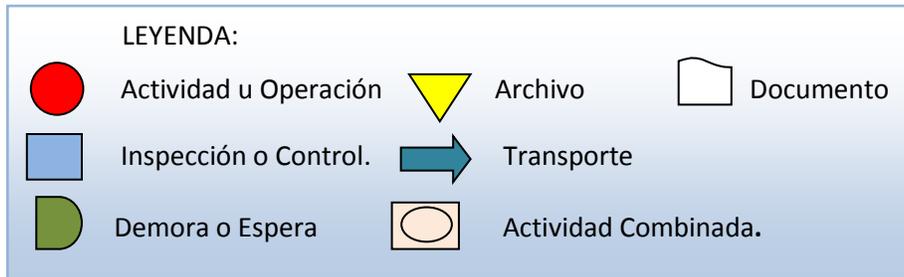
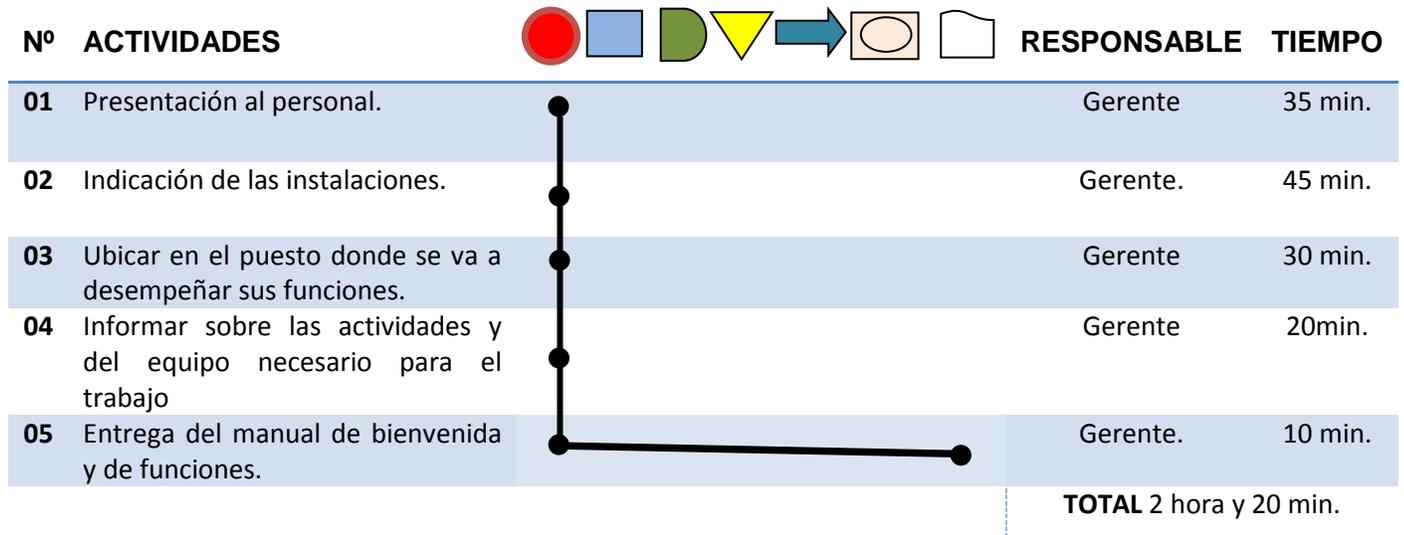
PRESUPUESTO

CANTIDAD	DETALLE	P/U	C/T
20	Hojas de papel bon	0.03	0.60
10	Copias	0.05	0.50
5	Carpetas	0.25	1.25
2	Esferos	0.35	0.70
TOTAL			3.05

INDUCCIÓN.

La inducción al nuevo personal es muy importante para que se informe exactamente de las funciones que va a realizar y se sienta parte de la Hostería el cual se le entregara el manual de bienvenida y de funciones al personal para que se informe.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE INDUCCIÓN



PRESUPUESTO

CANTIDAD	DETALLE	P/U	C/T
105	Copias	0.05	5.25
5	Carpetas	0.25	1.25
5	Esferos	0.35	1.75
TOTAL			8.25

INTEGRACIÓN.

Para la integración se considerara para unir más al personal, se lo hará a través de jornadas deportivas la misma que se realizaran en las instalaciones de la hostería los días sábados y domingos.

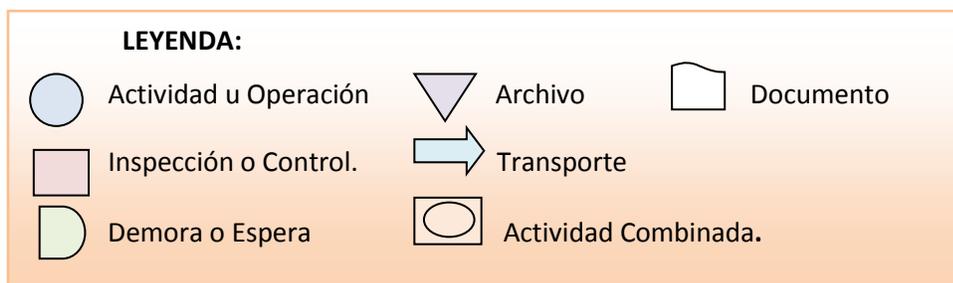
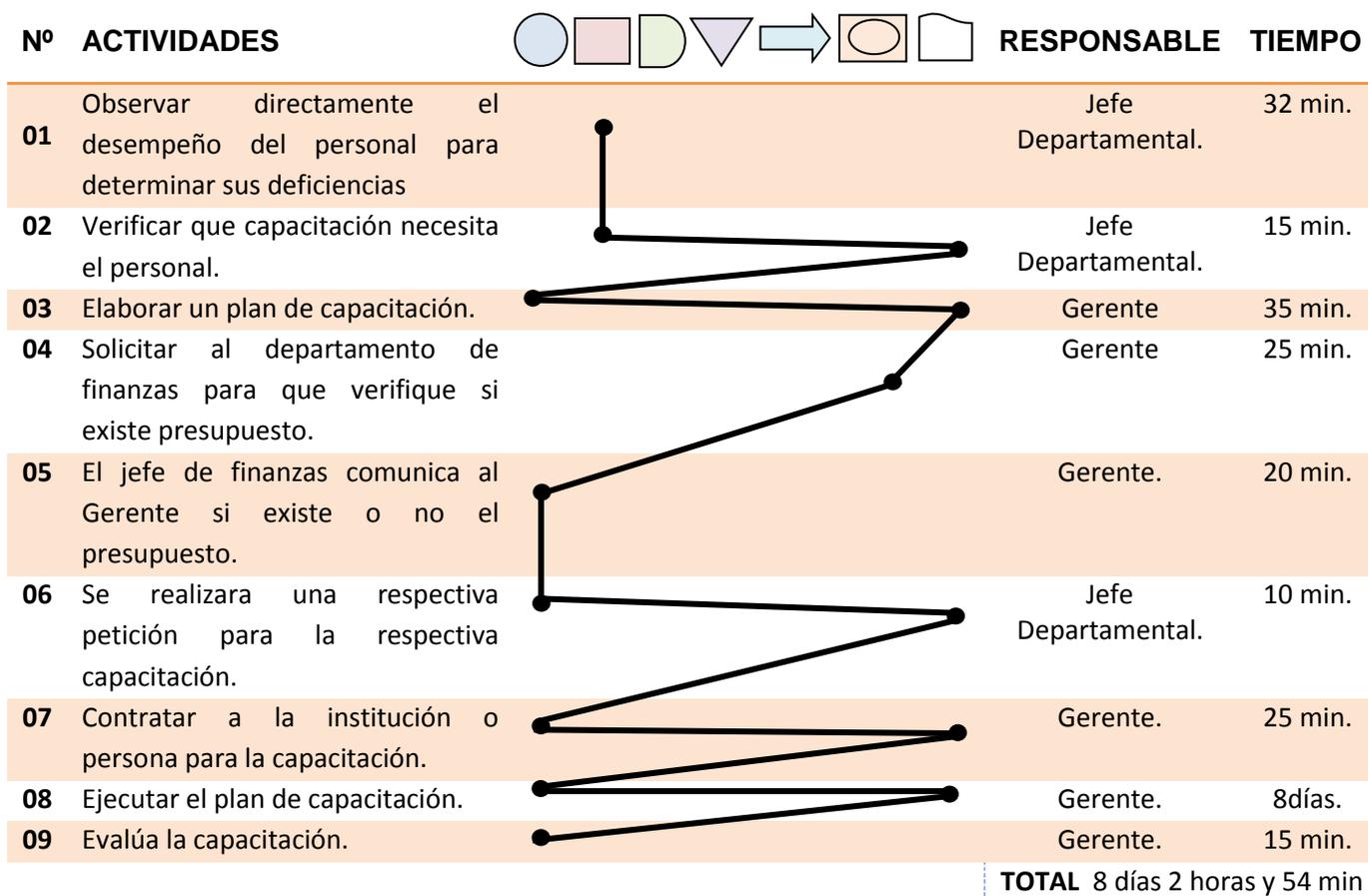
PRESUPUESTO DE INTEGRACIÓN

CANTIDAD	DETALLE	V/ U	V/T
12	Medallas	2.50	30.00
2	Trofeos	10.00	20.00
15	Uniformes	15.00	225.00
		TOTAL	275.00

CAPACITACIÓN.

Con la finalidad de que el personal realice de manera eficiente y eficaz sus actividades, este recibirá capacitación constante.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN.



PLAN DE CAPACITACIÓN

CURSO	TIEMPO	PARTICIPANTES	Nº DE PERSONA	C / u	COSTO TOTAL	CONFERENCISTA	LUGAR	FECHA
Relaciones Humanas	2 días	Todo el personal	16	15	240	xxxxx	Instalaciones de la Hostería	4 y 5 de febrero de 2011
Atención al cliente	2 días	Secretaria, Guardia, cajera, Administrador Coordinador de eventos	6	10	60	xxxxx	Instalaciones de la Hostería	25 y 26 de febrero de 2011
Computación básica	1 día	Secretaria, cajera. Jefe de finanzas, contadora	4	15	60	xxxxx	Instalaciones de la Hostería	12 de marzo de 2011
Ingles Básico	2 días	Todo el personal	16	20	320	xxxxx	Instalaciones de la Hostería	25 y 26 de marzo de 2011
Gastronomía	1 día	Chef y auxiliar de cocina	2	7	14	xxxxx	Instalaciones de la Hostería	15 de Abril de 2011
Total					\$694			

El costo total del plan de capacitación es de 694,00 dólares; el cual será financiado en un 80% (\$555,20) por parte de la Hostería y el 20%(\$138,80) por los empleados.

RESUMEN DEL PRESUPUESTO DE LAS ETAPAS DE ADMISIÓN DEL PERSONAL

RUBROS	VALOR TOTAL
Reclutamiento	69.65
Selección	14.75
Contratación	3.05
Inducción	8.25
Integración	275.00
Capacitación	694.00
TOTAL	1064.70

g.2 Manual de Bienvenida.



HOSTERÍA QUINTA MONTAÑA

El presente *Manual de Bienvenida* ha sido elaborado pensando en ti que te integras a este equipo de trabajo.

La Hostería Quinta Montaña les da la bienvenida al personal, esperando que se sientan parte de ella, puesto que Ustedes son el elemento fundamental para el desarrollo eficaz de sus actividades. Esta entidad da lugar a los individuos crecer y desenvolverse en el ámbito laboral como seres humanos capaces de ejercer actividades acorde a sus habilidades.

¡BIENVENIDO!



HISTORIA DE LA HOSTERÍA

La Hostería fue creada el 04 de marzo de 2001 por los señores Wilson Carvallo e Isabel Castillo con un capital social de \$100.000 (cien mil dólares americanos) la misma que

se encuentra ubicada en la ciudad de Loja en la Ciudadela Colinas del Norte Sector La Banda, en las calles Batalla de Tarquí y batalla de Boyacán.

En la actualidad cuenta con un capital \$222.000(doscientos veinte y dos mil dólares americanos) tanto en bienes muebles e inmuebles.

Misión

Satisfacer las necesidades de los usuarios ofertando servicios de calidad, seguridad, personal capacitado, eficiencia, eficacia y confort, garantizando comodidad y satisfacción.

Visión

Ser una Hostería líder de indiscutible acogida por el público local, provincial siendo competitiva y brindadosu servicio, con atención esmerada, culta y óptima tanto en eventos como hospedaje.

Objetivos

- ✓ Obtener el mayor número de ganancias al ofrecer los diferentes servicios brindados por las Hostería.
- ✓ Ofrecer variedad de servicios dentro de las instalaciones.
- ✓ Ampliar a mediano plazo el número de habitaciones o cabañas con las que cuenta la hostería.

Valores.

- Honradez
- Amabilidad
- Respeto.
- Puntualidad.
- Responsabilidad.
- Disciplina

- Lealtad
- Transparencia

Horario y Días de pago.

El pago para quienes laboran en la Hostería se lo efectuará en la cuenta de ahorro correspondiente a cada empleado, el último viernes de cada fin de mes desde las 09h00 en adelante.

Servicios y atención que presta.

Se realiza todo tipo de eventos de igual manera ofrece hospedaje con una atención cordial y respetuosa sin discriminación alguna tratando de satisfacer sus necesidades acorde a las posibilidades que brinda la Hostería.

Políticas del personal

- El horario de trabajo es de 8h00 a 12h00 y 14h00 a 18h00 y cuando se realice eventos hasta las 2 am
- Cumplir de forma adecuada y oportuna con las actividades asignadas.
- Se prohíbe el uso de celular durante horas de trabajo.
- Prohibido llegar en estado etílico y fumar en las instalaciones de la hostería.
- Los horarios de entrada y salida del personal serán respetados, con excepción los días de eventos.
- La Empresa dará oportunidad de crecimiento en conocimientos a todos sus trabajadores.
- No utilizar los bienes de la empresa para servicios personales.
- Ser respetuoso tanto con las personas.

- Los empleados pagan el 50% del valor cancelado por particulares para el uso de los servicios que presta la hostería.

Convenios con las siguientes instituciones

- ✓ Con la cooperativa de taxi 11 de Mayo para el transporte de los trabajadores.
- ✓ La Funeraria Jaramillo para la velación de empleado, padre, esposa e hijos.
- ✓ Créditos de zapatos y ropa con descuento al rol de pago en el almacén Yoredy

Ubicación de Servicios.

- ◆ El transporte que se otorgará para los empleados, se encuentra en el sector La Banda.
- ◆ La funeraria se encuentra ubicada en las calles Juan José Peña y Andrés Bello.
- ◆ El almacén Yoredy se encuentra en las calles 18 de Noviembre y José Antonio Eguiguren.

Reglamento Interno de Trabajo

Hora de entrada y salida

- La empresa tiene un horario establecido 8h00 a 12h00 y 14h00 a 18h00 y cuando se realice eventos hasta las 2 am
- Ningún trabajador podrá ausentarse de la hostería antes de terminar su jornada, sin la previa autorización del Gerente.
- Si se reduce la jornada por un motivo justificado, el trabajador deberá reponer el tiempo perdido fuera de su horario establecido.

Lugar y Momento que deberá comenzar y terminar la jornada.

El trabajo se lo realizará en las instalaciones de la Hostería, en el horario establecido y cuando se realice algún tipo de eventos de 20h00 a 02h00.

Días y Horas para hacer limpieza a máquinas y equipos de trabajo.

La limpieza se realizara todos los días en habitaciones y cocina, la revisión de las máquinas y equipos como calefones, hornos, lavadora, secadora, aspiradora, podadora, cámara de humo, juego de luces, parlantes, mezcladora, computador, consola, amplificador,serán de igual manera revisada cada fin de mes.

Días y lugares de pago

El pago para quienes laboran en la Hostería se lo efectuara en la cuenta de ahorro correspondiente a cada trabajador, el último viernes de cada fin de mes desde las 09h00 en adelante.

Normas para el uso de asientos

- Reclinables
- Giratorios
- Meecedora
- Sofá
- Perezosa

Normas para prevenir riesgos de trabajo

- Las instalaciones deben estar en buen estado
- Utilizar el equipo de protección.
- Manejo de la maquinaria.
- Señalización

Labores insalubres y peligrosas que no deberán desempeñar mujeres ni menores de edad.

- ❖ Todas las formas de esclavitud a las prácticas análogas a la esclavitud, como la venta y tráfico de niños.
- ❖ La utilización, el reclutamiento a la oferta de niños para la prostitución, la producción de pornografía y trata de personas.
- ❖ La utilización o la oferta de niños para la realización de actividades ilícitas.
- ❖ La destilación de alcoholes y la fabricación o mezcla de licores.
- ❖ La fabricación de explosivos.

- ❖ La talla y pulimento de vidrio.
- ❖ La fabricación de albayalde (Carbonato básico del plomo).
- ❖ La carga o descarga de navíos.
- ❖ El trabajo de maquinista o fogoneros.
- ❖ La guardianía o seguridad.
- ❖ El transporte de materiales incandescentes.
- ❖ La pesca a bordo.
- ❖ El manejo de correas, cierras circulares y otros mecanismos peligrosos.

Servicio médico, medidas de seguridad, riesgos profesionales, primeros auxilios en caso de accidentes de trabajo, normas sobre labores en orden a la mayor higiene, regularidad y seguridad en el trabajo.

Es obligación del empleador velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo. Igualmente, es su obligación garantizar los recursos necesarios en higiene y seguridad industrial, con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

- Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por el Instituto de Seguridad Social. En caso de no afiliación estará a cargo del empleador.
- Los trabajadores deben acatar las instrucciones y tratamiento que ordena el médico que los haya examinado, así como a los exámenes y tratamientos preventivos que para todos o algunos de ellos ordena la empresa en determinados casos. El trabajador que sin justa causa se negare a dicho procedimiento, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa.
- Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad que ordene la empresa para prevención de las enfermedades y de los riesgos en el manejo de las máquinas y demás elementos de trabajo especialmente para evitar los accidentes de trabajo.
- El grave incumplimiento por parte del trabajador de las instrucciones, reglamentos y determinaciones de prevención de riesgos, adoptados por la

hostería, que la hayan comunicado por escrito, facultan al empleador para la terminación del vínculo o relación laboral por justa causa

- En caso de accidente de trabajo, la persona encargada, ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión al médico y tomará todas las medidas que se consideren necesarias y suficientes para reducir al mínimo, las consecuencias del accidente.

En caso de accidente no mortal, aun el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al empleador, o encargado, para que se provea la asistencia médica y tratamiento oportuno.

Los exámenes médicos se realizara todo el personal que labora en la hostería, una vez al mes sin excepción alguna.

Permisos

- Por enfermedades
- Por la realización de una actividad que se considere urgente
- Muerte

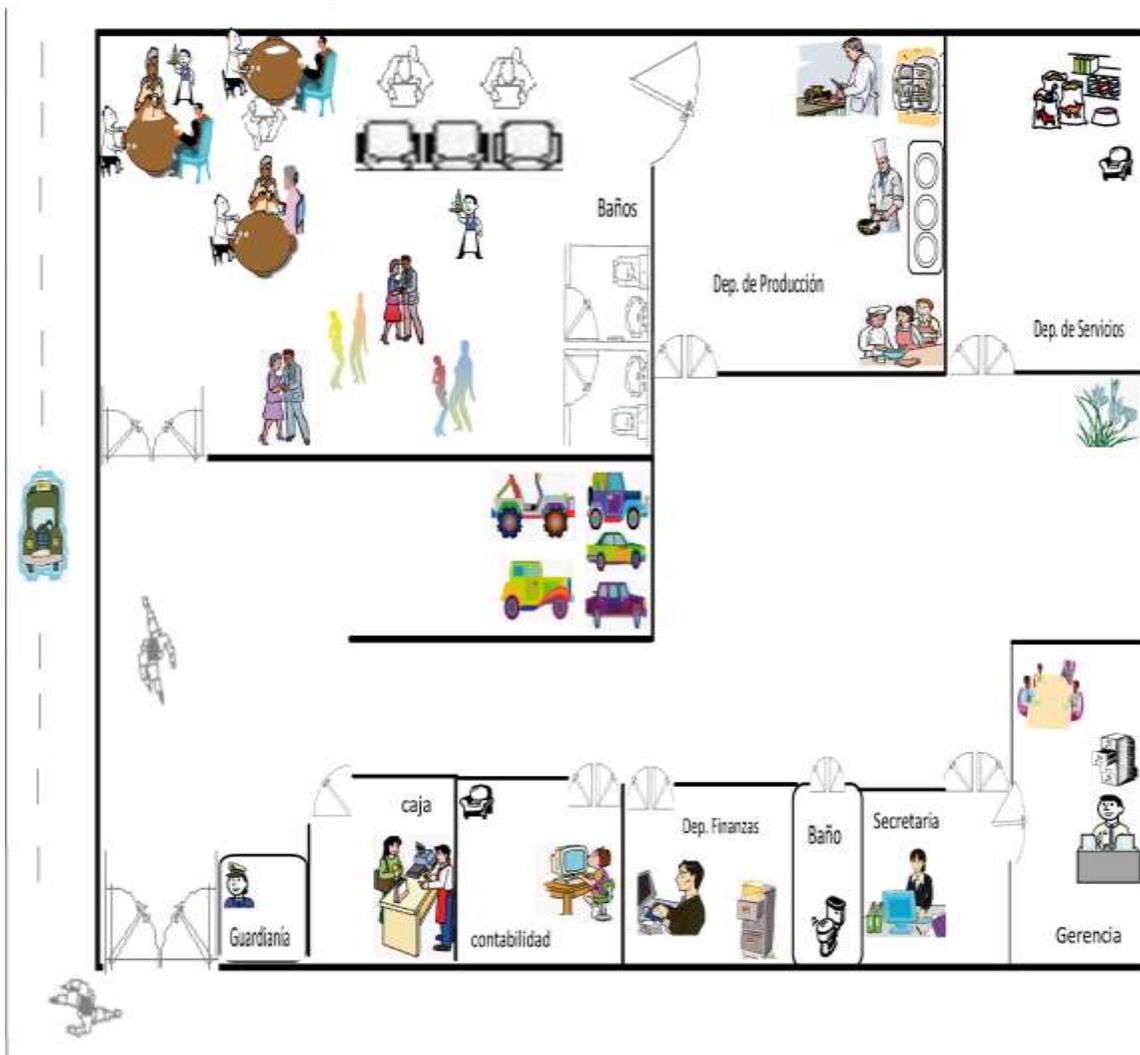
Licencias

- Por maternidad
- Accidentes laborales
- Vacaciones.

Disposiciones disciplinarias y procedimiento

- ✓ Impuntualidad
- ✓ No utilizar los materiales de la empresa para usos que estén fuera de la misma.
- ✓ Sanciones.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir los reglamentos.
- ✓ Por no ser leal.
- ✓ Dar a conocer los secretos de la hostería.

PLANO DE LAS INSTALACIONES.



Información general para los trabajadores.

Misión, Visión, Objetivos, Valores, Políticas.

g.3 Manual de Seguridad Industrial

Propuesto para la Hostería Quinta Montaña.



INTRODUCCIÓN

El Estado garantiza la seguridad social dentro del sector privado, para ello ha establecido en la estructura del MSP (Ministerio de Salud Pública) una instancia de dirección, planificación, coordinación, en los programas de salud de los trabajadores inserta en la dirección Ambiental, partiendo de esta se ha ido creando condiciones favorables para el desarrollo de la salud y seguridad de los trabajadores.

Al mencionar Seguridad e Higiene me refiero a dos aspectos diferentes pero a la vez de mucha importancia dentro de la vida de cualquier individuo, pues significan el equilibrio de un ambiente adecuado en donde cualquier persona con libertad y certeza ejerce confiadamente sus actividades sin la menor preocupación de sufrir daño físico alguno, la higiene se refiere aquellos aspectos de la aplicación que interviene la autoridad, prescribiendo reglas preventivas, es así que todo lo antes mencionado tiene un solo fin prevenir cualquier desastre, en donde se ponga en riesgo la vida de uno o más personas.

En una organización es indispensable pensar en el bienestar del personal, tanto en su estado de salud físico y mental, asegurando su estabilidad en su trabajo, es por ello que

elaboro el presente Manual de Seguridad Industrial con el propósito de brindar a la Hostería Quinta Montaña las respectivas reglas preventivas que servirán de ayuda para alertar a aquel personal que está más expuesto a posibles accidentes.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y REGLAMENTOS

La Hostería Quinta Montaña, mantiene normas y reglas de carácter preventivo en ciertas áreas, con el fin de prevenir accidentes, enfermedades laborales que afecten al personal en su ambiente de trabajo, es deber de la Hostería dar cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en toda tarea y actividad, para un buen desarrollo de la misma.

CAPÍTULO V

Capítulo V de Salud y seguridad en el trabajo en los siguientes artículos destaca:

Art. 117.- La autoridad sanitaria nacional, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Empleo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, establecerá las normas de salud y seguridad en el trabajo para proteger la salud de los trabajadores.

Art. 118.- Los empleadores protegerán la salud de sus trabajadores, dotándoles de información suficiente, equipos de protección, vestimenta apropiada, ambientes seguros de trabajo, a fin de prevenir, disminuir o eliminar los riesgos, accidentes y aparición de enfermedades laborales.

Art. 119.- Los empleadores tienen la obligación de notificar a las autoridades competentes, los accidentes de trabajo y enfermedades laborales, sin perjuicio de las acciones que adopten tanto el Ministerio del Trabajo y Empleo como el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 121.- Las instituciones públicas o privadas cuyo personal esté expuesto a radiación ionizante y emisiones no ionizantes, están obligadas a proveer de dispositivos de cuidado y control de radiación y de condiciones de seguridad en el trabajo que prevengan riesgos para la salud. El incumplimiento de esta disposición por parte de los empleadores, que ocasione daño a la salud del trabajador, dará lugar a la aplicación de la sanción determinada por la ley.

PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES.

Según los reglamentos expendidos por el Ministerio de Salud Pública se debe tener en cuenta:

- **Prevención.-** Los daños de la salud no son una consecuencia inevitable del trabajo, pueden ser prevenidos.
- **Integralidad.-** La salud de los trabajadores debe ser abordada de manera integral, sin limitarse únicamente relacionado de manera directa con las condiciones de trabajo, sin tomar en cuenta, otros factores que pueden afectar la salud.
- **Interacción.-** Son de importancia cuando el trabajador se incorpora a la actividad de su trabajo con los materiales, herramientas, ambiente; A partir de esta relación dinámica y constante, los procesos peligrosos pueden reflejarse deteriorando la salud y por el contrario, el trabajo que no presenta riesgos potencializan el crecimiento y habilidades del ser humano.

OBJETIVOS DEL MANUAL DE SEGURIDAD:

- Proporcionar a través de manuales de seguridad las respectivas medidas de prevención para evitar los posibles accidentes en el trabajo.
- Aportar con normas de prevención, desacuerdo a las áreas de mayor riesgo.
- Informar al personal nuevo de los riesgos que tiene el puesto a desempeñar.
- Asegurar que todo el personal cumpla con los sistemas de protección propuesto.

DESCRIPCIONES GENERALES.

Definiciones:

A efectos del presente Manual se consideran las siguientes definiciones generales:

Accidente: Cualquier suceso no esperado ni deseado que da lugar a pérdidas de la salud o lesiones de las personas.

Prevención: El conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad del centro educativo con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del mismo.

Riesgo: La posibilidad de que una persona sufra un determinado daño.

Daños: Las enfermedades, patologías o lesiones sufridas.

Peligro: Fuente o situación con capacidad de daño en términos de lesiones, daños a la propiedad, daños al medio ambiente o una combinación de ambos.

Acciones correctoras: Medidas preventivas o de protección encaminadas a eliminar los riesgos o a disminuirlos en lo posible, si no pueden evitarse.

ÁREAS DE RIESGO EN LA HOSTERÍA QUINTA MONTAÑA.

Descripción:

Limpieza: Encargado de la recolección de los desechos infecciosos, corto punzantes, y biodegradables, esta labor se debe contar con material de protección para evitar el contagio de enfermedades o infecciones.

Hotelería: Preparación de alimentos al personal, y huéspedes; contacto con herramientas a presión, corto punzantes, eléctricas, riesgo con conductos de gas.

Mantenimiento: Reparación de Instalaciones eléctricas, equipos de la Hostería.

Lavandería: Lavado, secado, planchado de todos los cubrecamas, sábanas y el menaje.

SERVICIO	RIESGO BIOLÓGICO	PROTECCIONES RECOMENDADAS	N° de materiales	Costo unitario	Costo total
Limpieza	-Residuos generales, comunes, infecciosos y especiales. -Contaminación	Vestimenta de protección.	3	20,00	60,00
		Mascarillas	3	5,00	15,00
		Desinfectante de manos	1	8,00	8,00
Hotelería	-Quemaduras -Cortes -Peligro por conductos de gas	Botiquín	1	25,00	25,00
		Extintidor	1	8,00	8,00
		Desinfectante de manos	1	13,50	13,50
		Verificación semanal de las instalaciones de gas.	-	-	-
Mantenimiento	-Ruido -Reparación de instalaciones eléctricas.	Orejeras	3	20,00	60,00
		Mascarillas	3	10,00	30,00
		Guantes	3	11,00	33,00
		Uniformes	3	40,00	120,00
Lavandería	-Emanación de desinfectantes tóxicos	Vestimenta de protección	2	20,00	40,00
		Mascarillas	2	3,00	6,00
		Guantes	4	1,50	6,00
				TOTAL	\$ 424,50

LIMPIEZA

Prendas protectoras: Vestimenta de protección, mascarillas, desinfectante de manos



Vestimenta



Mascarilla auto filtrante



Desinfectante de manos



Zapato crocs femenino/masculino

HOTELERÍA

Extintidor



Botiquín de primeros auxilios



MANTENIMIENTO

Prendas protectoras: Uniforme, guantes, orejeras, gafas.



Uniforme



Guantes



Orejeras



Gafas

LAVANDERÍA

Prendas protectoras: Vestimenta de protección, mascarillas, guantes



Mascarilla



Uniforme



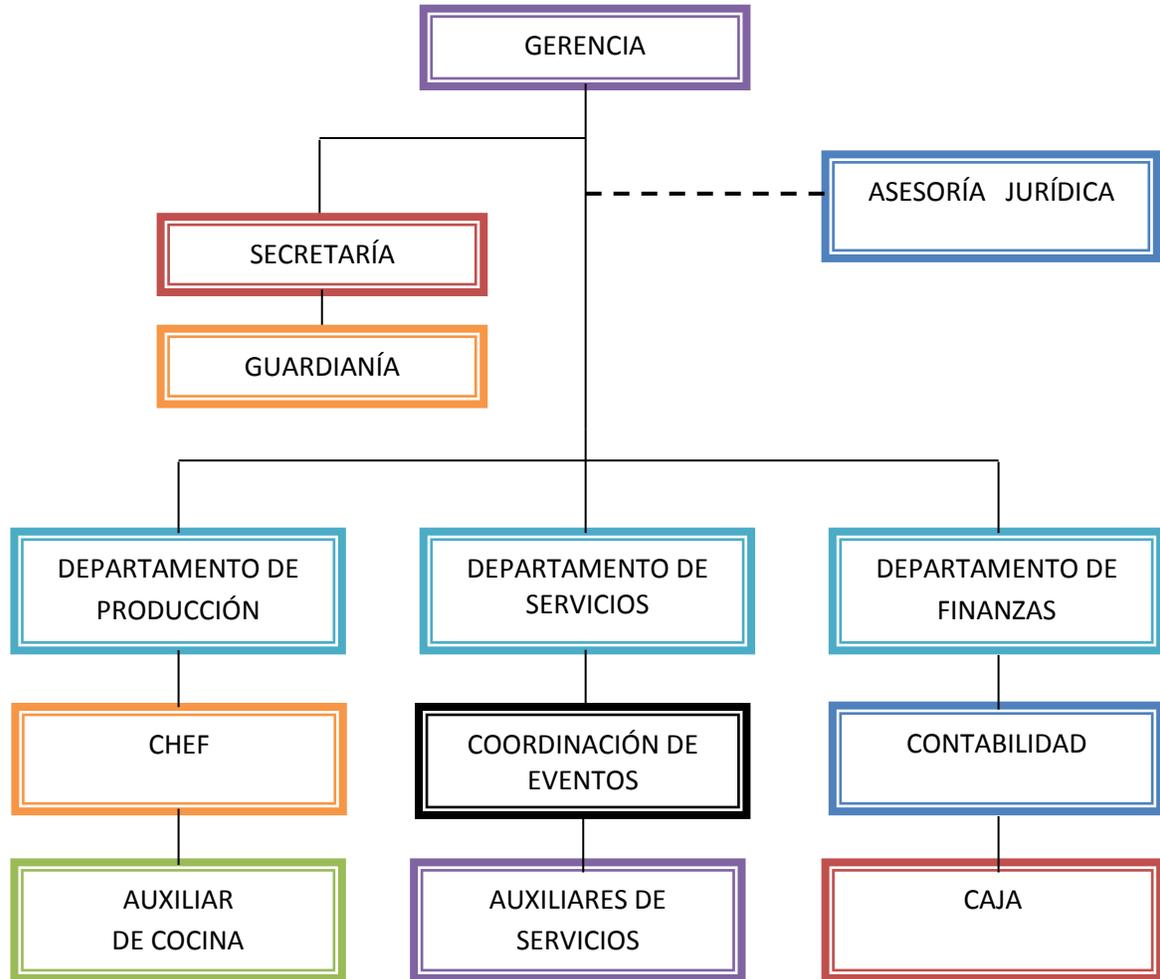
Guantes

PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD

Normas generales de seguridad y bioseguridad omitidas por la Hostería.

- Todo personal que tenga “**contacto y/o ejecute tareas**” en las distintas áreas con elementos, de riesgo físico, químico y biológico, deberá estar debidamente entrenado y capacitado en las normas de seguridad inherentes a la actividad desarrollada.
- Todo material contaminado, sólido o líquido, deberá ser descontaminado antes de su desecho. De no ser así, deberá descartarse en bolsas especialmente acondicionadas, de color rojo, para su posterior eliminación.
- Debe disponerse de recipientes específicos en las distintas zonas de trabajo, debidamente identificados.
- Toda persona que trabaje con sustancias químicas peligrosas o con riesgo biológico se deberá descontaminar adecuadamente antes de retirarse del sector.
- El uso de los elementos de protección personal es obligatorio en los lugares y las tareas donde se indica su empleo, debiendo ser el mismo adecuado al riesgo.
- El ingreso a las áreas específicas, estará restringida a aquellas personas cuyas tareas lo justifiquen, y que hayan sido capacitadas e informadas de los riesgos a los que está sometida con su ingreso.
- Los lugares de trabajo se deberán mantener limpios. En aquellos donde exista riesgo biológico se deberá descontaminar por lo menos una vez a la semana o luego de cada derrame de material viable, utilizando agentes probadamente efectivos contra los agentes con que se trabaja.
- Está prohibido comer, beber y fumar en áreas que no se encuentren especialmente habilitadas para ello.

g.4 Organigrama Estructural Propuesto para la “Hostería Quinta Montaña”

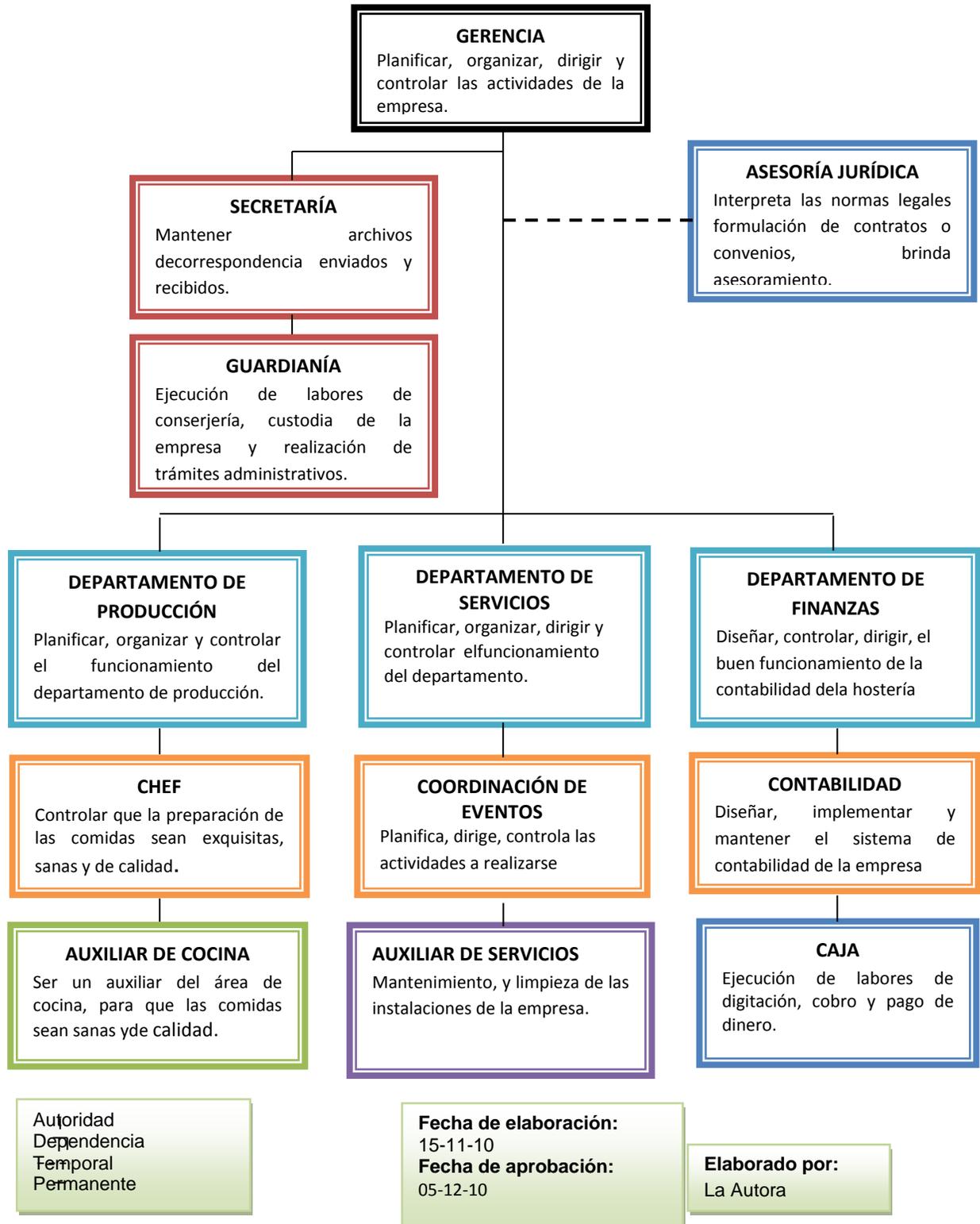


| Autoridad
 ⊏ Dependencia
 - - - - Temporal
 — Permanente

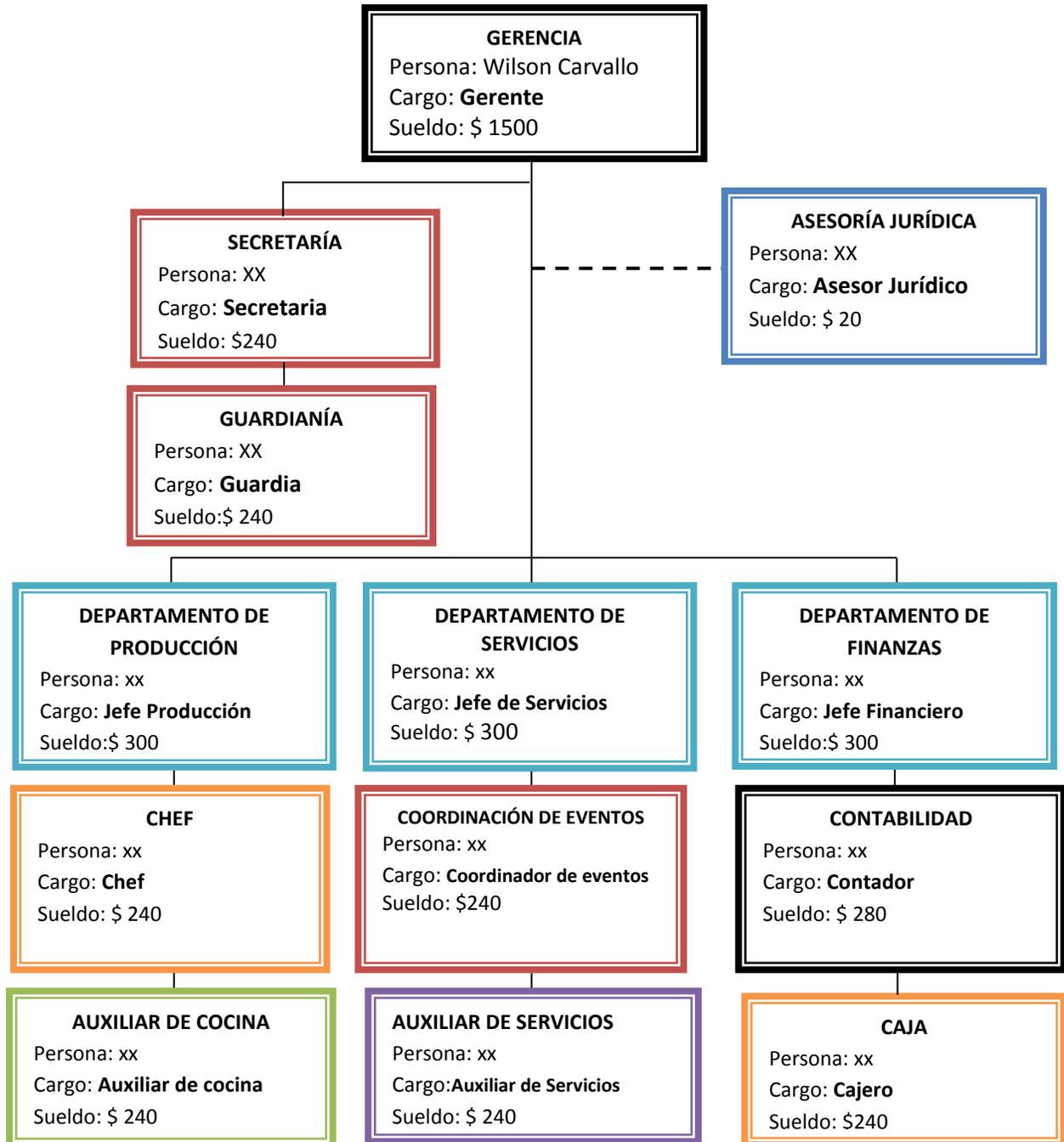
Fecha de elaboración:
 10-11-10
Fecha de aprobación:
 29-11-10

Elaborado por:
 La Autora

Organigrama Funcional Propuesto para la “Hostería Quinta Montaña”



Organigrama Posicional Propuesto para la "Hostería Quinta Montaña"



Autoridad
Dependencia
Temporal
Permanente

Fecha de elaboración:
15-11-10
Fecha de aprobación:
07-12-10

Elaborado por:
La Autora

g.5 Manual Orgánico Funcional.

Propuesto para la Hostería Quinta Montaña.



Código: 001

Nivel jerárquico: Ejecutivo

Puesto o cargo: Gerente.

Naturaleza del trabajo: Planificar, programar, organizar, dirigir y controlar las actividades que se realizan en la Hostería.

Funciones:

- ✓ Cumplir con las disposiciones dadas por el directorio e informar sobre la marcha de las mismas.
- ✓ Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Hostería.
- ✓ Diseñar, implementar y mantener procedimientos de compra de materia prima.
- ✓ Tramitar órdenes, controles, cheques y más documentos que el reglamento autorice.
- ✓ Nombrar y contratar trabajadores cumpliendo con los requisitos del Caso.

Características de clase:

- ✓ Supervisar, coordinar y controlar las actividades del personal bajo su mando así como de la Hostería en general.
- ✓ Actuar con independencia profesional usando su criterio para la solución de los problemas inherentes al cargo.
- ✓ Responder por equipos a su cargo hasta un valor de \$1500

Requisitos:

- ✓ **Educación:** Título de ingeniero comercial.
- ✓ **Experiencia:** 2 años en funciones similares.

Adicionales: Cursos en:

- ✓ Relaciones Humanas
- ✓ Computación básico
- ✓ Inglés Básico



Código: 002

Nivel jerárquico: Asesor

Puesto o cargo: Asesor Jurídico

Naturaleza del trabajo: Aconseja los aspectos legales y jurídicos de Hostería.

Funciones:

- ✓ Realiza contratos legales.
- ✓ En caso de existir alguna demanda legal que perjudique a la Hostería el asesor se encarga de resolver los problemas de la mejor manera.
- ✓ Asesor en todo lo relacionado con situaciones legales que se presenten.
- ✓ Defiende los casos económicos y financieros.
- ✓ Ejercer la representación legal judicial y extrajudicial de la Hostería.

Características de clase:

- ✓ Se responsabiliza de las actividades legales.
- ✓ Responde por equipos hasta \$1500.

Requisitos:

- ✓ **Educación:** Título de doctor en jurisprudencia
- ✓ **Experiencia:** 3 años en cargos similares.

Adicionales: Cursos en:

- ✓ Actualización de conocimientos de código de trabajo y leyes.
- ✓ Relaciones Humanas
- ✓ Computación
- ✓ Inglés



Código: 003

Nivel jerárquico: Auxiliar

Puesto o cargo: Secretaria

Naturaleza del trabajo: Realizar labores de secretaría o asistencia directa al gerente de la Hostería

Funciones:

- ✓ Redactar y digitar todo tipo de correspondencias: memorandos, oficios y circulares de la Hostería.
- ✓ Atender al público y conectar entrevistas con el gerente.
- ✓ Mantener archivos de correspondencia enviados y recibidos.
- ✓ Controlar y llevar la contabilidad general.
- ✓ Presentar los correspondientes informes contables.

Características de clase:

- ✓ Establecer buenas relaciones con el personal de empresa y el público en general.
- ✓ Tener eficiencia, responsabilidad y discreción en el desarrollo de las funciones.
- ✓ Responde por equipos a su cargo hasta \$1200

Requisitos:

- ✓ **Educación:** Licenciada en secretaria ejecutiva.
- ✓ **Experiencia:** 1 año en cargos similares.

Adicionales: Cursos en:

- ✓ Relaciones Humanas
- ✓ Computación básico
- ✓ Inglés Básico



Código: 004

Nivel jerárquico: Auxiliar

Puesto o cargo: Guardia

Naturaleza del trabajo: Ejecución de labores de custodia de la Hostería y realización de trámites administrativos.

Funciones:

- ✓ Entregar y receiptar correspondencia de la Hostería
- ✓ Velar por la seguridad de la Hostería
- ✓ Solicitar identificación a las personas que ingresen a la Hostería
- ✓ Realización de trámites administrativos en caso que lo requiera.
- ✓ Colaborar ocasionalmente con la ejecución de labores sencillas de oficina.

Características de clase:

- ✓ Es el responsable por el cumplimiento de labores sencillas y rutinarias, sujeto a disposición y normas dispuestas por sus superiores.
- ✓ Responder por equipos a su cargo hasta un valor de \$ 1000.

Requisitos:

- ✓ **Educación:** Bachiller en cualquier especialidad
- ✓ **Experiencia:** 1 año en cargos similares.

Adicionales: Cursos en:

- ✓ Relaciones Humanas
- ✓ Defensa personal
- ✓ Inglés



Código: 005

Nivel jerárquico: Operativo

Puesto o cargo: Jefe de Producción.

Naturaleza del trabajo: Planificar, organizar y controlar el funcionamiento del departamento de producción.

Funciones:

- ✓ Supervisar y controlar las actividades diarias de los trabajadores.
- ✓ Evaluar y ejecutar programas de producción
- ✓ Supervisar la entrega y recepción de los implementos de su departamento.
- ✓ Controlar el buen funcionamiento de la maquinaria y equipos.
- ✓ Controla inventarios y presenta informes de los requerimientos del departamento

Características de clase:

- ✓ La responsabilidad de supervisar y controlar existencias de materia prima y el cuidado de la misma para evitar paralizaciones de las actividades.
- ✓ Responder por equipos a su cargo hasta \$2500

Requisitos:

- ✓ **Educación:** Bachiller en cualquier especialidad
- ✓ **Experiencia:** 2 años en cargos similares.

Adicionales: Cursos en:

- ✓ Relaciones Humanas
- ✓ Inglés
- ✓ Computación



Código: 006

Nivel jerárquico: Operativo

Puesto o cargo: Chef

Naturaleza del trabajo: Planifica la preparación de las comidas exquisitas y sanas .

Funciones:

- ✓ Controlar que la sazón de las comidas sea la adecuada.
- ✓ Asegurarse de que el área de cocina este en perfectas condiciones.
- ✓ Verificar que el personal de esta área realicen sus actividades de manera higiénica.
- ✓ Mantener la materia prima en condiciones adecuadas.
- ✓ Selecciona los ingredientes más sanos y de calidad para la preparación de las comidas.

Características de clase:

- ✓ La responsabiliza por la preparación de las comidas.
- ✓ Responde por equipos a su cargo hasta \$1500

Requisitos:

- ✓ **Educación:** tecnólogo en gastronomía
- ✓ **Experiencia:** 1 años en cargos similares.



Código: 007

Nivel jerárquico: Operativo

Puesto o cargo: Auxiliar de cocina

Naturaleza del trabajo: Colabora en el área de cocina, para que las comidas sean sanas y de calidad.

Funciones:

- ✓ Ayudar en la preparación de las comidas.
- ✓ Mantener el área de cocina de manera higiénica.
- ✓ Verificar que los insumos se encuentren en buenas condiciones.
- ✓ Controlar la sazón de las comidas.
- ✓ Almacenar la materia prima.

Características de clase:

- ✓ Se responsabiliza por la preparación de las comidas.
- ✓ Responde por equipos hasta \$ 1000.

Requisitos:

- ✓ **Educación:** Bachiller en cualquier especialidad
- ✓ **Experiencia:** 1 año en cargos similares.

Adicionales: Cursos en:

- ✓ Relaciones Humanas
- ✓ Gastronomía
- ✓ Coctelería
- ✓ Inglés



Código: 008

Nivel jerárquico: Operativo

Puesto o cargo: Jefe de Servicios Generales

Naturaleza del trabajo: Planificar, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento de las instalaciones de la Hostería

Funciones:

- ✓ Supervisar y controlar las actividades de los empleados.
- ✓ Realizar controles de calidad y estandarización del servicio.
- ✓ Arregla el local
- ✓ Mantenimiento general de la hostería.
- ✓ Limpieza del local

Características de clase:

- ✓ Se responsable de la supervisión y control de la comercialización del producto.
- ✓ Responde por equipos hasta \$ 2000.

Requisitos:

- ✓ **Educación:** Bachiller en cualquier especialidad
- ✓ **Experiencia:** 1 años en cargos similares

Adicionales: Cursos en:

- ✓ Relaciones Humanas
- ✓ Atención al cliente
- ✓ Inglés
- ✓ Computación



Código: 009

Nivel jerárquico: Operativo

Puesto o cargo: Coordinador de eventos.

Naturaleza del trabajo: Planifica, organiza, dirige y controla las actividades a realizarse y verificar que todo esté en orden

Funciones:

- ✓ Supervisar y controlar las actividades durante los eventos programados.
- ✓ Orienta y dirige a los empleados.
- ✓ Motivar al personal para que trabajen de una mejor manera
- ✓ Organiza a todos los empleados para que realicen todas las actividades
- ✓ Ayudar a resolver problemas y conflictos que se presente durante un evento.

Características de clase:

- ✓ Supervisar, dirigir y controlar de forma adecuada a los empleados.
- ✓ Responde por equipos hasta \$2000.

Requisitos:

- ✓ **Educación:** Bachiller en cualquier especialidad.
- ✓ **Experiencia:** 1 año en cargos similares

Adicionales: Cursos en:

- ✓ Relaciones Humanas
- ✓ Atención al cliente
- ✓ Técnicas y manejo del talento humano
- ✓ Computación
- ✓ Inglés



Código: 010

Nivel jerárquico: Operativo

Puesto o cargo: Auxiliar de Servicios.

Naturaleza del trabajo: Colabora en el arreglo, decoración de menaje, mantenimiento de maquinaria y equipos

Funciones:

- ✓ Organiza todos los materiales utilizados
- ✓ Verifica el funcionamiento de los equipos y maquinaria
- ✓ Evaluar y ejecutar programas de producción
- ✓ Colabora con el arreglo del local
- ✓ Verifica que todo el material este en su lugar

Características de clase:

- ✓ Es el responsable por el cumplimiento de todas las actividades en la realización de un evento
- ✓ Responde por equipos hasta \$1500.

Requisitos:

- ✓ **Educación:** Bachiller en cualquier especialidad
- ✓ **Experiencia:** 1 años en cargos similares.

Adicionales: Cursos en:

- ✓ Relaciones Humanas
- ✓ Atención al cliente
- ✓ Computación
- ✓ Inglés



Código: 011

Nivel jerárquico: Operativo

Puesto o cargo: Jefe de finanzas

Naturaleza del trabajo: Gestiona los recursos para el buen funcionamiento de la Hostería

Funciones:

- ✓ Planifica, organizar y controla las actividades financieras de la Hostería.
- ✓ Mantener un correcto manejo de los libros contables.
- ✓ Realizar métodos de contabilidad con sus respectivos balances.
- ✓ Gestionar préstamos bancarios para la hostería.
- ✓ Analizar los estados financieros correspondientes.

Características de clase:

- ✓ Ser responsable y tener conocimientos en la materia contable y tributaria.
- ✓ Responde por equipos hasta \$1200

Requisitos:

- ✓ **Educación:** Título ingeniero comercial
- ✓ **Experiencia:** 2 año en cargos similares

Adicionales: Cursos en:

- ✓ Relaciones Humanas.
- ✓ Tributación.
- ✓ Computación
- ✓ Inglés



Código: 012

Nivel jerárquico: Operativo

Puesto o cargo: Contador

Naturaleza del trabajo: Implementar, diseñar y planificar los documentos contables de la Hostería.

Funciones:

- ✓ Controlar y llevar la contabilidad general.
- ✓ Llevar de manera adecuada los libros contables.
- ✓ Elaborar los roles de pago de cada mes.
- ✓ Presentar los correspondientes informes contables.
- ✓ Tramitar la documentación referente al IESS.

Características de clase:

- ✓ Responsabilidad, eficiencia y conocimientos avanzados de contabilidad que llevará la Hostería.
- ✓ Responde por equipos hasta \$1000.

Requisitos

- ✓ **Educación:** Título de ingeniera en contabilidad y auditoría.
- ✓ **Experiencia:** 2 años en cargos similares.

Adicionales: Cursos en:

- ✓ Relaciones Humanas
- ✓ Computación (Mónica, Excel, cifal)
- ✓ Inglés



Código: 013

Nivel jerárquico: Operativo

Puesto o cargo: Cajero

Naturaleza del trabajo: Ejecución de labores de digitación, cobro y pago de dinero.

Funciones:

- ✓ Recibir, registrar los cheques, que salen de la Hostería.
- ✓ Brindar una excelente atención al cliente
- ✓ Entregar facturas, notas de venta, etc.
- ✓ Realizar cierres de caja.
- ✓ Responsabilidad sobre el dinero que sale de caja.

Características de clase:

- ✓ Tener iniciativa y criterio para su ejecución.
- ✓ Exige relación frecuente con trabajadores, gerente y público
- ✓ Responde por equipo hasta \$1500.

Requisitos:

- ✓ **Educación:** Bachiller en cualquier especialidad.
- ✓ **Experiencia:** 1 años en cargos similares.

Adicionales: Cursos en:

- ✓ Relaciones Humanas
- ✓ Atención al cliente
- ✓ Computación
- ✓ Inglés

g.6 Valuación de Puestos del Personal de la “Hostería Quinta Montaña” de la Ciudad de Loja.

La “Hostería Quinta Montaña” de la ciudad de Loja, desea realizar una valuación de puestos, para lo cual cuenta con lo siguiente:

Puesto	Sueldo
Gerente	1500,00
Asesor Jurídico	20,00
Secretaria	240,00
Guardia	240,00
Jefe de Producción	300,00
Chef	240,00
Auxiliar de Cocina	240,00
Jefe de Servicios	300,00
Coordinador de eventos	240,00
Auxiliar de servicios	240,00
Jefe de Finanzas	300,00
Contadora	280,00
Cajero	240,00

Determinar grados y definir factores.

Educación	4 grados
Experiencia	3 grados
Iniciativa	4 grados
Esfuerzo mental	3 grados
Esfuerzo físico	3 grados
Responsabilidad por persona	4 grados
Responsabilidad por equipo	3 grados
Riesgo	3 grados

Ponderación de factores.

Conocimientos 50%	}	• Educación	27%
		• Experiencia	8%
		• Iniciativa	15%
Responsabilidad 25%	}	• Por persona	16%
		• Por equipo	9%
Esfuerzo 20%	}	• Mental	13%
		• Físico	7%
Condiciones de Trabajo 5%	}	• Riesgo	5%

Establecer puntos a los grados.

Factores	peso	1ª Grado	2ª Grado	3ª Grado	4ª Grado
Educación	27%	27	54	81	108
Experiencia	8%	8	16	24	----
Iniciativa	15%	15	30	45	60
Responsabilidad por Persona	16%	16	32	48	64
Responsabilidad por Equipo	9%	9	18	27	----
Esfuerzo Mental	13%	13	26	39	----
Esfuerzo Físico	7%	7	14	21	----
Riesgo	5%	5	10	15	----

Sumatoria de puntos de acuerdo a la denominación.

Puesto	Sueldo
Gerente	1500,00
Asesor Jurídico	20,00
Secretaria	240,00
Guardia	240,00
Jefe de Producción	300,00
Chef	240,00
Auxiliar de Cocina	240,00
Jefe de Servicios	300,00
Coordinador de eventos	240,00
Auxiliar de servicios	240,00
Jefe de Finanzas	300,00
Contadora	280,00
Cajero	240,00

Sumatoria de Puntos.

Educación	
Primaria	1ª Grado
Secundaria	2ª Grado
Tecnología	3ª Grado
Título Universitario	4ª Grado

Experiencia		Responsabilidad por equipo	
0 a 1 año	1ª Grado	1 a 300 \$	1ª Grado
1 año 1 mes a 2 años	2ª Grado	301 a 1000\$	2ª Grado
2 años 1 mes y más	3ª Grado	1001 a más	3ª Grado

Factores	Gerente.	Asesor. Jurídica	Secretaria	Guardia	Jefe Producción	Chef	Auxiliar de Cocina	Jefe de servicios	Coordinador de eventos	Auxiliar de servicios	Jefe de finanzas	Contadora	Cajera
Educación	108	108	108	54	54	81	54	54	54	54	108	108	54
Experiencia	16	24	8	8	16	8	8	8	8	8	16	16	8
Iniciativa	60	15	45	15	45	30	30	45	30	30	45	45	30
Responsabilidad por Persona	64	16	48	16	48	32	32	48	32	32	48	48	32
Responsabilidad por Equipo	27	27	27	18	27	27	18	27	27	27	27	18	18
Esfuerzo Mental	39	26	39	13	39	39	39	39	26	39	39	39	39
Esfuerzo Físico	7	7	14	21	7	14	14	14	14	21	7	7	7
Riesgo	5	5	15	15	10	15	15	10	5	15	15	15	15
TOTAL	326	228	304	160	246	246	210	245	196	226	305	296	203

Aplicación de Fórmulas matemáticas previo al ajuste salarial.

Puestos	Puntos X	Salario Y	X.Y	X ²
Gerente	326	1500	489000	106276
Asesor Jurídico	228	20	4560	51984
Secretaria	304	240	72960	92416
Guardia	160	240	38400	25600
Jefe de Producción	246	300	73800	60516
Chef	246	240	59040	60516
Auxiliar de Cocina	210	240	50400	44100
Jefe de Servicios	245	300	73500	60025
Coordinador de eventos	196	240	47040	38416
Auxiliar de servicios	226	240	54240	51076
Jefe de Finanzas	305	300	91500	93025
Contador	296	280	82880	87616
Cajero	203	240	48720	41209
TOTAL	3191	4380	1186040	812775

$$Pendiente C = \frac{\sum xy - \frac{\sum x \sum y}{N}}{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}}$$

$$Pendiente C = \frac{1186040 - \frac{1186040}{13}}{812775 - \frac{812775}{13}}$$

$$Pendientes C = \frac{1186040 - 91233}{812775 - 62521}$$

$$Pendientes C = \frac{1094807}{750254}$$

$$Pendientes C = 1.45$$

$$X = \frac{\sum x}{N} = \frac{3191}{13} = 245.46$$

$$Y = \frac{\sum y}{N} = \frac{4380}{13} = 336.92$$

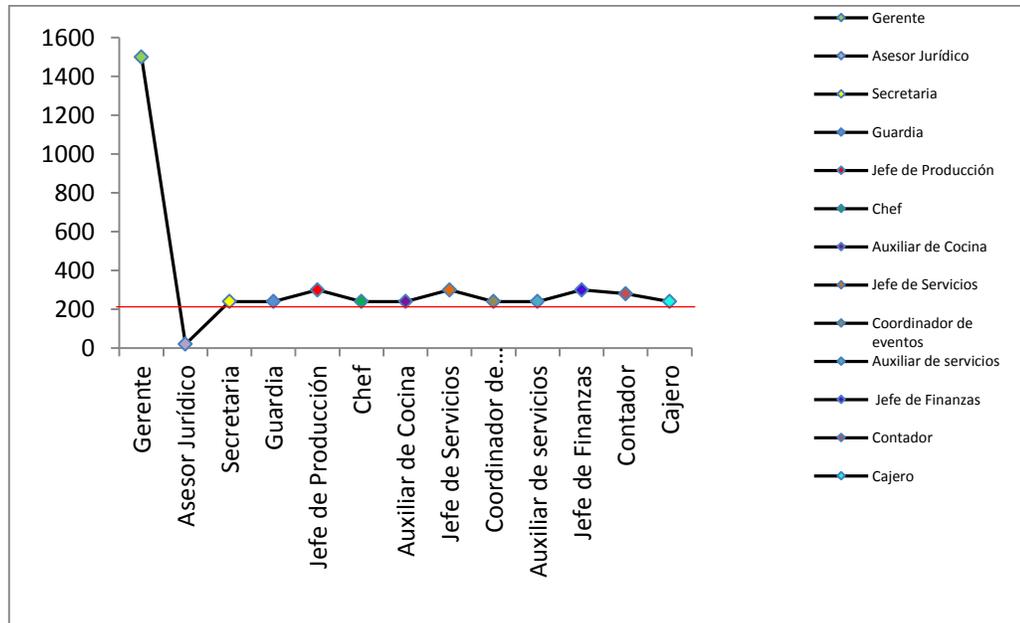
Ecuación de la Línea Recta

$$Y_2 = 336.92 - 1.45 (245.46 - 160)$$

$$Y_2 = 336.92 - 1.45 (85.46)$$

$$Y_2 = 213$$

Representación gráfica de la Línea Recta.



INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la gráfica puedo concluir que se debe realizar un ajuste salarial debido que se encuentra por debajo de la línea recta.

Ajuste Salarial

Puestos	Puntos X	Salario Y
Gerente	326	1500
Asesor Jurídico	228	20
Secretaria	304	240
Guardia	160	240
Jefe de Producción	246	300
Chef	246	240
Auxiliar de Cocina	210	240
Jefe de Servicios	245	300
Coordinador de eventos	196	240
Auxiliar de servicios	226	240
Jefe de Finanzas	305	300
Contador	296	280
Cajero	203	240
TOTAL	3191	4380

Factor de valoración o variación

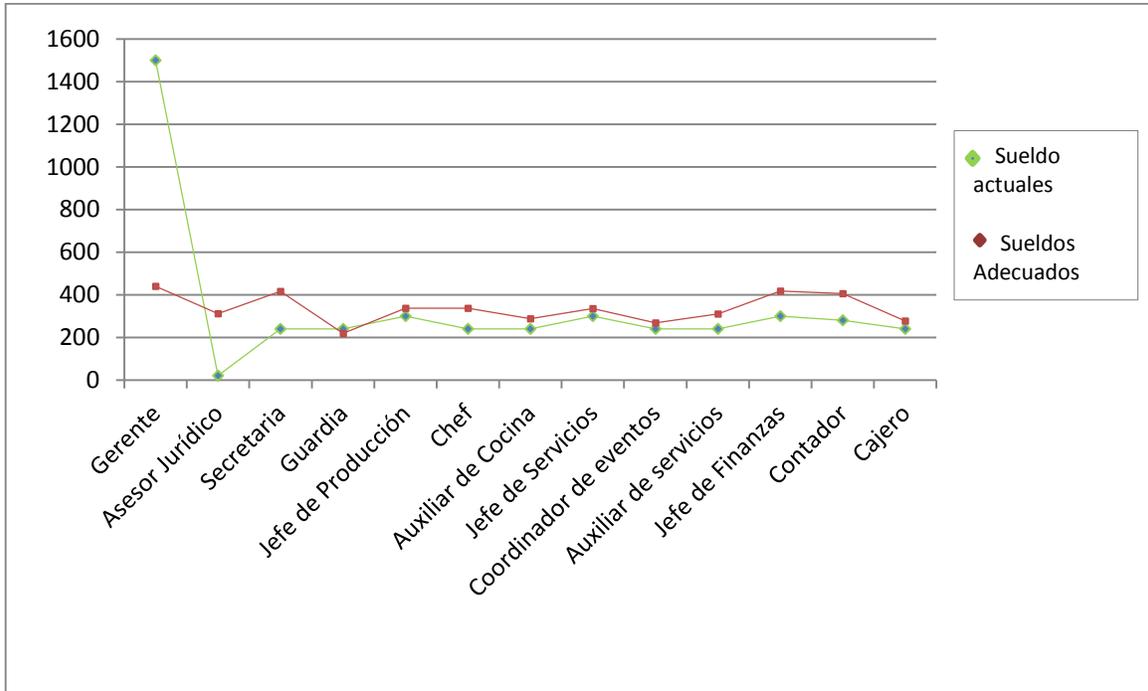
$$FV = \frac{4380}{3191}$$

$$FV = 1.37$$

Tabla correspondiente a los Ajustes Salariales de los Puestos Valuados.

Puestos	Puntos X	Salario Y	Factores de valoración	Sueldos adecuados
Gerente	326	1500	1.37	446,62
Asesor Jurídico	228	20	1.37	312,36
Secretaria	304	240	1.37	416,48
Guardia	160	240	1.37	219,20
Jefe de Producción	246	300	1.37	337,02
Chef	246	240	1.37	337,02
Auxiliar de Cocina	210	240	1.37	287,70
Jefe de Servicios	245	300	1.37	335,65
Coordinador de eventos	196	240	1.37	268,52
Auxiliar de servicios	226	240	1.37	309,62
Jefe de Finanzas	305	300	1.37	417,85
Contador	296	280	1.37	405,52
Cajero	203	240	1.37	278,11
TOTAL	3191	4380		

Representación gráfica de Sueldos



g.7 Evaluación de Desempeño para la “Hostería Quinta Montaña” de la Ciudad de Loja.

PUESTOS	1. PUNTUALIDAD: Es una persona capaz de cumplir con el horario de trabajo				PUNTOS	2. RESPONSABILIDAD: El nivel de responsabilidad que Ud. Implica cuando se compromete con la ejecución de un trabajo es:				PUNTOS
	GRADOS					GRADOS				
	1 Es impuntual	2 Trata de ser puntual pero en muchas ocasiones no logra.	3 Es puntual dependiendo de la ocasión	4 Siempre es muy puntual		1 Le cuesta ser responsable	2 En ocasiones es responsable	3 Responsable	4 Extremadamente responsable	
Gerente				x	4				x	4
Asesor Jurídico			x		3			x		3
Secretaria				x	4				x	4
Guardia				x	4			x		3
Jefe de Producción				x	4				x	4
Chef			x		3			x		3
Auxiliar de Cocina			x		3			x		3
Jefe de Servicios				x	4				x	4
Coordinador de eventos				x	4				x	4
Auxiliar de servicios				x	4				x	4
Jefe de Finanzas			x		3				x	4
Contador				x	4				x	4
Cajero				x	4				x	4
TOTAL					48					48

PUESTOS	3. CONOCIMIENTOS: Sus conocimientos y capacidades son suficientes para ejercer el cargo:				PUNTOS	4. CALIDAD: la calidad que brinda es con exactitud, esmero y orden en el trabajo ejecutado.				PUNTOS
	GRADOS					GRADOS				
	1 Tiene escaso conocimiento en el trabajo	2 Conoce parte del trabajo	3 Conoce lo suficiente	4 Conoce todo el trabajo		1 Pésima calidad en el trabajo	2 Calidad satisfactoria	3 Calidad superior en el trabajo	4 Excepcional calidad en el trabajo	
Gerente				x	4				x	4
Asesor Jurídico				x	4		x			2
Secretaria				x	4				x	4
Guardia			x		3			x		3
Jefe de Producción			x		3				x	4
Chef				x	4				x	4
Auxiliar de Cocina			x		3			x		3
Jefe de Servicios			x		3			x		3
Coordinador de eventos				x	4				x	4
Auxiliar de servicios		x			2			x		3
Jefe de Finanzas				x	4				x	4
Contador				x	4				x	4
Cajero			x		3				x	4
TOTAL					45					46

PUESTOS	5. INICIATIVA: Toma en consideración las decisiones que se ejecutan en la realización de sus funciones.				PUNTOS	6. COMPAÑERISMO: La lealtad y confianza que tiene con sus compañeros de la empresa o institución es:				PUNTOS
	GRADOS					GRADOS				
	1 Siempre toma decisiones incorrectas	2 Con frecuencia se equivoca en las decisiones	3 Resuelve los problemas con un alto grado de sensatez	4 Toma bien las decisiones		1 No es amigable	2 A menudo es amigable pero honesto	3 Brinda su amistad a todo el personal	4 Tiene lealtad y es agradable.	
Gerente				x	4				x	4
Asesor Jurídico				x	4			x		3
Secretaria				x	4			x		3
Guardia				x	4				x	4
Jefe de Producción				x	4				x	4
Chef				x	4				x	4
Auxiliar de Cocina			x		3			x		3
Jefe de Servicios				x	4				x	4
Coordinador de eventos				x	4				x	4
Auxiliar de servicios			x		3			x		3
Jefe de Finanzas				x	4				x	4
Contador				x	4				x	4
Cajero				x	4				x	4
TOTAL					50					48

De acuerdo a la evaluación de desempeño en la Hostería Quinta Montaña, conocí el estado que se encuentra el personal que labora en la Hostería en términos de puntualidad, responsabilidad, conocimientos, calidad, iniciativa, compañerismo de cada integrante que trabaja en la Hostería.

La calificación de cada trabajador fue efectuada mediante los evaluadores, los mismos que consignaron tomando en consideración las 6 preguntas por el número de grados que fueron 4, dándonos un total de 24 puntos.

De la evaluación determine, que tanto directivos como trabajadores se encuentran en una escala de buena y excelente, para lo cual recomendamos que se esfuercen con el fin de que la organización alcance los objetivos propuestos de manera eficiente y eficaz, dando lugar así a que el personal sea competitivo en el campo laboral.

En lo referente a los conocimientos da un total de 45 puntos, lo que la hostería debe capacitar a su personal en temas actuales, con el fin de mejorar en el campo laboral.

Con relación a la calidad da un total de 46 puntos, para que la hostería pueda brindar un servicio debe optimizar todos los recursos para así satisfacer la necesidad del usuario.

Referente a la puntualidad, responsabilidad y compañerismo da un total de 48 puntos, lo que la hostería debe tener personal que sea capaz de cumplir con el horario de trabajo con el fin de realizar todas las actividades encomendadas, así mismo debe de mejorar la responsabilidad ya que implica cuando se compromete con la ejecución de un trabajo, en el compañerismo debe de existir un ambiente adecuado de todo el personal de la hostería con la finalidad de que exista confianza, lealtad para el mejoramiento de las actividades.

En relación a la iniciativa da un total de 50 puntos lo que debe de mantenerse, con el fin de tomar las decisiones más acertadas para el desarrollo y mejoramiento de la hostería como el cumplimiento de los objetivos.

h.CONCLUSIONES

Luego de haber realizado la presente investigación he llegado a las siguientes conclusiones:

1. La Hostería se encuentra legalmente constituida, además no está bien estructurada administrativamente debido que no cuenta con organigramas.
2. En la Hostería no cuenta con las etapas de admisión de personal.
3. En la hostería si existe comunicación entre el gerente y sus empleados.
4. El gerente no brinda incentivos a su personal.
5. El gerente posee instrucción secundaria.
6. La hostería no posee manuales de: bienvenida, seguridad industrial y de funciones.
7. Todo los trabajadores de la hostería realiza el trabajo con eficiencia y eficacia.
8. El gerente de la hostería no capacita al personal.
9. En la hostería no se realiza valuación de puestos ni evaluación del desempeño.
10. El personal de la hostería si realiza una planificación de las actividades que ejecuta.

I. RECOMENDACIONES

Luego de haber realizado las conclusiones he llegado a las siguientes conclusiones:

1. Que se siga manteniendo legalmente constituida ya que esto le permitira no tener problemas legales y que aplique la estructura administrativa basandose en los organigramas con el fin de que todos el personal sepa que función debe cumplir adecuadamente.
2. El gerente debe aplicar técnicamente las etapas de admisión del personal, lo que ayudará a escoger en forma idónea al nuevo integrante lo que esto evitaria costos y tiempo.
3. Que se siga manteniéndose la comunicación entre el gerente y sus empleados ya que permite un mejor cumplimiento y desarrollo de las actividades diarias.
4. El gerente de la hostería debe incentivar tanto economico como material a su personal ya que a través de estos pueden mejorar el desempeño de sus labores, y así lograr los objetivos propuestos.
5. El gerente debe de instruirse con la finalidad de que adquiera conocimientos en administración de empresas, con el fin que el manejo del talento humano con el que cuenta sea el más idóneo, y así utizar los recursos de una mejor manera.
6. El gerente debe elaborar así como dar a conocer los diferentes manuales a los trabajadores, ya que son de gran importancia y esto facilitara al personal saber cual son las normas y reglas que existen dentro de la hostería con el fin de prevenir accidentes, al mismo tiempo asignar las tareas y funciones que debe cumplir el personal.
7. Debe mantenerse el mismo ritmo de trabajo por parte del personal, con el fin de que los objetivos planteados se cumplan, en el menor tiempo posible y con el ahorro de los recursos disponibles.
8. Se debe capacitar al personal dos veces al año, y así poder contar con personas aptas para cumplir sus labores con eficiencia y eficacia permitiendo con esto el desarrollo y crecimiento de la hostería.

- 9.** Debe realizarse una valuación de puestos con el fin de que el personal gane un sueldo acorde a la actividades que realizan, así como la evaluación del desempeño para saber el desenvolvimiento de sus actividades dentro de su lugar de trabajo.
- 10.** Que sigan realizando la planificación de una forma adecuada con el fin de que se cumplan los objetivos propuestos y la realización de todas las actividades encomendadas.

j. BIBLIOGRAFÍA

- **Biblioteca de Consulta Microsoft Encarta** 2007. 1993-2006 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.
- **Código de trabajo** capítulo VII página 68
- **CHIAVENATO** Idalberto 2001. Quinta edición Administración de Recursos Humanos. Colombia
- **Guía académica de la UNL** 2009. Dirección de Recursos Humanos, Loja – Ecuador.
- **ROSENBERG** J.M. Diccionario de administración y finanzas. Edit. Océano. Barcelona- España
- <http://admindeempresa.blogspot.com/2008/05/etapasdeadmisióndepersonal.html>
- <http://www.monografias.com>
- <http://www.gestiopolis.com>

k. ANEXOS

Entrevista al Gerente

1. ¿Qué medios utiliza usted para el reclutamiento de su personal?
2. ¿Cómo usted realiza la selección de personal de entre todos que postulan para ocupar el puesto dentro de la empresa?
3. ¿Cuál es el aspecto más importante que toma usted en cuenta al momento de realizar la contratación de personal?
4. ¿Qué tipos de contrato usted realiza con sus empleados?
5. ¿Señale cuales son las causas para determinación de contrato?
6. ¿Posee usted un manual de bienvenida en su empresa?
7. ¿En caso de que exista un manual de bienvenida lo da a conocer usted a sus empleados?
8. ¿Realiza usted integración de su personal en su empresa?
9. ¿Capacita usted a sus empleados?
10. ¿Qué tipo de capacitación les brinda?
11. ¿Incentiva usted a su personal?
12. ¿Qué tipos de incentivo les brinda usted a su personal.
13. ¿Usted motiva a su personal?
14. ¿Su empresa cuenta con misión, visión y objetivos bien definidos?
15. ¿Su empresa se encuentra legalmente constituida?
16. ¿Usted lleva una planificación de todas las actividades que realiza dentro de su empresa?
17. ¿Cuáles que cree usted que son sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de su empresa?
18. ¿Existe buena relación y comunicación entre usted y sus empleados?

19. ¿En su empresa existe la capacitación a su personal?
20. ¿Existe rotación de personal dentro de su empresa?
21. ¿Cómo realiza usted el pago a sus empleados?
22. ¿Usted aporta el seguro a sus empleados?
23. ¿Usted realiza retroalimentación en su empresa?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Encuesta al personal

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVO
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Me dirijo a usted con el afán de solicitarle muy comedidamente se me facilite con información para la realización de mi tesis, por lo cual le pido se digne contestar las siguientes preguntas.

Puesto:.....

1. **¿La empresa donde usted trabaja cuenta con misión, visión y objetivos bien definidos?**
Si () No ()
¿Por qué?.....
.....
2. **¿Planifica usted las actividades que ejecuta?**
Si () No ()
¿Por qué?.....
.....
3. **¿Existe buena comunicación entre usted y sus superiores?**
Si () No ()
¿Por qué?.....
.....
4. **¿Usted cree que tiene las aptitudes para realizar el trabajo que realiza dentro de empresa?**
Si () No ()
¿Por qué?.....
.....
5. **¿Tiene riesgos en su lugar de trabajo?**
Si () No ()
¿Cuáles?.....
.....
6. **¿Cree usted que cumple su trabajo con eficiencia y eficacia?**
Si () No ()
¿Por qué?.....
.....
7. **¿De qué manera usted ingreso a la empresa a trabajar?**
.....
.....
8. **¿Al momento que usted ingreso a la empresa realizo algún tipo de prueba?**
Si () No ()
¿Cuáles ?.....
9. **¿Qué tipos de contrato le realizaron a usted cuando ingreso a trabajar?**
.....
.....
10. **¿Cada qué tiempo percibe el sueldo?**
Semanal () Mensual () Otros () cual.....
11. **¿Está usted de acuerdo con la remuneración que usted recibe?**
Si () No ()
¿Por qué?.....
.....
12. **¿Usted está asegurado en el IESS por parte de su patrono?**

- Si () No ()
 ¿Por qué?.....

- 13. ¿Recibe algún tipo de Incentivo por parte de sus superiores?**
 Si () No ()
 ¿De qué clase?.....

- 14. ¿Recibe vacaciones?**
 Si () No ()
 ¿Por qué?.....

- 15. ¿Las vacaciones que recibe son pagadas?**
 Si () No ()
 ¿Por qué?.....

- 16. ¿En la Empresa donde usted trabaja cuenta con organigramas?**
 Si () No ()
- 17. ¿En la Empresa donde trabaja cuenta con Manual orgánico funcional?**
 Si () No ()
- 18. ¿Al ingresar a la empresa le dieron a conocer el Manual de Bienvenida?**
 Si () No ()
- 19. ¿En la empresa donde usted trabaja cuenta con algún reglamento interno?**
 Si () No ()
- 20. ¿Realizan algún tipo de integración con todos los trabajadores de la empresa?**
 Si () No ()
 ¿Cuáles?.....

- 21. ¿Recibe capacitación usted?**
 Si () No ()
 ¿Cada qué tiempo?.....

- 22. ¿Usted recibe algún tipo de motivación?**
 Si () No ()
 ¿Por qué?.....

- 23. ¿Recibe usted algún tipo de ascenso en su trabajo?**
 Si () No ()
 ¿Por qué?.....

- 24. Señale qué grado de instrucción posee Ud.?**
 Primaria ()
 Secundaria ()
 Tecnología ()
 Superior ()
- 25. ¿Por qué responde usted en su trabajo?**
 Por su dirección ()
 Por su departamento ()
 Por su sección ()
 Por su trabajo ()
- 26. ¿De acuerdo a las actividades que usted realiza, es responsable?**
 Por su trabajo ()
 Por su sección ()
 Por su departamento ()
 Por su dirección ()
- 27. ¿Indique por cuanto usted responde en la empresa donde trabaja?**

- De 0 a 300 dólares ()
- De 301 a 2000 dólares ()
- De 2001 en adelante ()

28. El esfuerzo mental que usted realiza:

- No requiere de concentración ()
- Requiere de mediana concentración ()
- Requiere de concentración ()

29. El esfuerzo físico que usted realiza:

- No requiere de esfuerzo físico ()
- Requiere mediano de esfuerzo físico ()
- Requiere de constantemente esfuerzo físico ()

30. ¿Cumple otras funciones en su lugar de trabajo aparte de las encomendadas?

- Sí () No ()

¿Por qué?.....

31. ¿Existe algún tipo de conflictos laborales en su lugar de trabajo?

- Sí () No ()

¿De qué tipo?.....

32. ¿Usted cuentan con las herramientas apropiadas para su desenvolvimiento laboral?

.....

33. ¿Cuántos años de experiencia tiene usted trabajando en esta empresa?

.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

IMÁGENES DEL SALÓN DE EVENTOS



Interior del salon donde son recibidos los invitados



Entrada principal, sala y arreglo de frutas

ÍNDICE

Carátula.....	I
Certificación.....	II
Autoría.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
a) TEMA.....	1
b) RESUMEN.....	2
c)INTRODUCCIÓN.....	6
d) REVISIÓN DE LITERATURA.....	9
e) MATERIALES Y MÉTODOS.....	24
f) RESULTADOS.....	26
g) DISCUSIÓN.....	48
h) CONCLUSIONES.....	111
i) RECOMENDACIONES.....	112
j) BIBLIOGRAFÍA.....	114
k) ANEXOS.....	115
ÍNDICE.....	121