



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO EN EL HOTEL FLOY’S INTERNATIONAL DE LA
CIUDAD DE LOJA”**

**TESIS PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL GRADO DE
INGENIERÍA COMERCIAL**

AUTOR

Segundo Fernando Quille Naranjo

DIRECTOR:

Ing. Paúl Maldonado Quezada

Loja - Ecuador

2012

CERTIFICACIÓN

Ing. Vicente Paúl Maldonado Quezada

DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Certifica:

Haber dirigido, asesorado, revisado y disentido en todas sus partes el desarrollo de tesis titulado: **“DISEÑO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL HOTEL FLOY’S INTERNATIONAL DE LA CIUDAD DE LOJA”**, el cual fue elaborado por el estudiante Segundo Fernando Quille Naranjo, bajo mi dirección; el mismo que reúne los requisitos exigidos por la normativa vigente, por lo que autorizo su publicación presentación y sustentación.

Loja, Diciembre del 2012

Ing. Vicente Paúl Maldonado Quezada
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Las ideas, criterios, conceptos, resultados, conclusiones y recomendaciones expuestas en el presente trabajo realizado para la empresa, Hotel Floy's International de la ciudad de Loja", son de exclusiva responsabilidad del autor.

Segundo Fernando Quille Naranjo

AGRADECIMIENTO

Extiendo mi agradecimiento a las autoridades de la Universidad Nacional de Loja, por darnos la oportunidad de culminar con satisfacción la ansiada formación académica a nivel profesional en tan prestigiosa institución.

De igual manera, a la planta docente de la carrera de Administración de Empresas, que con su voluntad y guía, supieron compartirnos sus conocimientos y experiencias referentes al área administrativa.

Hago llegar mi gratitud al Ing. Vicente Paúl Maldonado, quién como Director de Tesis tuvo la predisposición para escucharme y ser guía en la realización del presente trabajo de tesis.

Mi saludo y gratitud a mi madre y hermana, quienes de una u otra forma me han brindado su apoyo, y son parte de mi logro alcanzado.

Así también, nuestro reconocimiento a cada una de las personas que supieron colaborarnos, facilitándonos información útil para el trabajo investigativo.

EL AUTOR

DEDICATORIA

Como todo esfuerzo y sacrificio que tiene su fruto este trabajo les dedico con mucho cariño a mis padres, abuelita, hermana, amigos y amigas los mismos que con su sacrificio me han ayudado a seguir adelante y han hecho posible que continúe con mis estudios y cumplir con este objetivo propuesto en el presente modulo.

SEGUNDO

a. TITULO

**Diseño Organizacional y Gestión del Talento Humano en el
Hotel "Floy's International" de la ciudad de Loja**

b. RESUMEN

En la actualidad estamos viviendo la era de la globalización ,en la que cada día se requiere de profesionales con mayor especialización y conocimientos; y donde se reconoce al recurso humano como el factor fundamental que conduce al logro de altos niveles de eficiencia y eficacia, de aquí se deriva la importancia de establecer medidas de direccionamiento claros que lleven al logro de estos objetivos, requiriéndose entonces, el conocimiento y aplicación de herramientas para una efectiva administración del personal, toda empresa ya sea esta grande, mediana o pequeña necesita de buenos recursos para poder realizar sus actividades.

Hoy en día la tecnología es indispensable para lograr la productividad que exige el mercado, pero el éxito de cualquier emprendimiento depende principalmente de la flexibilidad y de la capacidad de innovación que tenga el personal que labora en la organización, la única ventaja competitiva que puede diferenciar una empresa de otra es la capacidad que tiene el personal de adaptarse al cambio, para lo cual se debe atraer al mejor capital humano, retenerlos ayudarlos a desarrollarse profesionalmente, darles las herramientas necesarias que los hagan más eficientes y sobretodo establecer un buen diseños organizacional que les permitan desarrollar sus actividades con eficiencia, evaluarlos a través de esto capacitarlos, diseñar correctamente el trabajo, establecer las metas adecuadas, motivarlos, recompensarlos, de esta manera los trabajadores se sentirán comprometidos y así darán su máximo potencial al desarrollar sus actividades dentro de la empresa.

Toda empresa debe establecer un adecuado diseño organizacional que le permita definir su estructura y relacionar de mejor manera al trabajador con el puesto en el que se va a desempeñar.

El presente trabajo de tesis, tiene como finalidad dar a conocer los aspectos relevantes de una de la empresa para dar solución y mejorar las actividades de la misma, este se lo llevo a cabo empezando desde un tema de estudio hasta llegar a las respectivas recomendaciones que se les da a cada una de las conclusiones detectas en la misma, sirviendo como apoyo a la empresa para el mejoramiento de sus actividades.

El presente trabajo de tesis está estructurado de la siguiente manera:

El tema que es la parte principal del trabajo al cual se lo ha estructurado y definido para el primer punto se ha tomado como base el contenido, la clasificación y el espacio necesario para realizarlo y lo definimos a base de los recursos con los que se cuenta para su ejecución, denominado:

“DISEÑO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL HOTEL FLOY’S INTERNATIONAL DE LA CIUDAD DE LOJA”

La Introducción fue realizada tomando como base para iniciar la importancia que tiene el tema para las empresas en general, de donde partimos y hasta donde queremos llegar y detallando de forma rápida como se realizó el trabajo paso por paso.

El resumen es una breve pauta de lo que contiene el trabajo de tesis lo más esencial con el fin de dar a conocer de forma clara y concisa de lo que trata la misma.

Los materiales que sirvieron de apoyo para la presentación y realización del proyecto son: Computadora, Flash memory, Resma de hojas de papel boom, Material de escritorio y bibliográfico.

La revisión de literatura fue realizada en base a la recolección y selección de información que se obtuvo de las diferentes fuentes bibliográficas.

Los métodos utilizados y que nos permitieron llevar de mejor manera el desarrollo del proyecto de tesis fueron el científico, inductivo, deductivo, matemático e histórico, al igual que estos fueron complementados con las diferentes técnicas de investigación tales como la observación, la entrevista y encuestas que sirvieron para obtener información más verás y real sobre la realidad del “Hotel Floy’s International de la ciudad de Loja” empresa objeto de estudio, sin dejar a un lado la población que fue conformada por todo el personal, con un total de once personas.

Los resultados es la información que se obtuvo de la entrevista que se la realizó a su Gerente-Propietario y la encuesta aplicada a los empleados, cuya información fue tabulada, con su respectiva representación gráfica, análisis e interpretación. Y algunas preguntas que nos sirvieron para realizar la identificación del cargo.

La discusión son las propuestas en base a los objetivos planteados y la información obtenida, que se deben aplicar para mejorar el desempeño y desarrollo de la empresa; luego de un diagnóstico se creído conveniente proponer: un diseño organizacional conformado por: organigramas estructural, funcional y posicional, manuales de funciones, etapas de admisión de personal, la capacitación y motivación; seguido de esto valuación de puestos por puntos y la evaluación de desempeño todo esto que ayudará para un mejor desenvolvimiento en la empresa.

Como punto siguiente se realiza la presentación de conclusiones con sus respectivas recomendaciones que se determinaron en base a la información que se recolectó y se analizó con el fin de dar mejorar al desarrollo del “Hotel Floy’s International de la Ciudad de Loja”.

Como puntos finales están la bibliografía en donde se encuentras las diferentes fuentes de información para la sustentación del marco teórico, la parte de anexos se han ubicado los formatos de entrevista, la encuesta y la

foto de la parte externa de la empresa y por último se encuentra el índice en donde se detallan los puntos que conforman la investigación con sus respectivas páginas

Summary

Today we are living in the era of globalization, in which each day is required of professionals with greater specialization and expertise, and which recognizes human resources as the key factor leading to the achievement of high levels of efficiency and effectiveness, Here comes the importance of establishing clear routing measures that lead to achievement of these objectives, requiring time, knowledge and application of tools for effective personnel management, any company whether this large, medium or small needs good resources for to perform their activities.

Today technology is essential to the productivity demanded by the market, but the success of any enterprise depends largely on the flexibility and innovative capacity that has the personnel working in the organization, the only competitive advantage that can differentiate one company from another is the ability of staff to adapt to change, for which we must attract the best human capital, help them develop professionally retain them, give them the tools to make them more efficient and above all establish good organizational designs enable them to develop their activities efficiently, evaluate it by train, work properly design, setting appropriate goals, motivate, reward, so workers will be engaged and so will their potential to develop their activities within the company.

Every company should establish an appropriate organizational design that lets you define its structure and to better relate to the employee with the position he will play.

This thesis, aims to raise awareness of the relevant aspects of a company to provide solutions and improve the activities of the same, this is what took place starting from a subject of study up to the respective recommendations given to each of the findings detect in it, serving as support for the company to improve its activities.

This thesis is structured as follows:

The issue that is the focus of the work to which he has structured and defined for the first point has been based content, classification and space needed to do and we define a resource base with which account for execution, called:

"Organizational design and talent management FLOY'S INTERNATIONAL HOTEL CITY LOJA"

The Introduction was made to start based on the importance of the issue for companies in general, where we started and how far we want to go quickly and detailing as the work was done step by step.

The summary is a brief guideline of what the thesis contains the most essential to disclose in a clear and concise statement of what it is.

The materials that were used to support the introduction and implementation of the project are: Computer, Flash memory, Ream boom sheets, stationery and literature.

The literature review was conducted based on the collection and selection of information obtained from different literature sources.

The methods used and that allowed us to better lead the development of the thesis project were the scientific, inductive, deductive, mathematical and historical, as these were supplemented with different research techniques such as observation, interviews and surveys that served to obtain more real and see the reality of "Floy's International Hotel of the city of Loja" company under study, without leaving aside the population was made up of all the staff, with a total of eleven people.

The results is the information obtained from the interview which was conducted by his manager-owner and the survey of employees, whose information was tabulated, with the corresponding graphical representation,

analysis and interpretation. And some questions that helped us to make the identification of the position.

The discussion is proposed based on the objectives and the information obtained, to be applied to improve the performance and development of the company, after a diagnosis is seen fit to propose: an organizational design comprised of: organizational structural, functional and positional, operating manuals, stage intake staff, training and motivation of this valuation followed by quality and performance evaluation this will help for a better development in the company.

As a point following the presentation of conclusions made their respective recommendations were determined based on the information collected and analyzed in order to provide better development of "Floy's International Hotel of the City of Loja".

As the literature endpoints are where you find the different sources of information for supporting the theoretical framework of the annexes have been located interview formats, the survey and the photo of the outside of the company and finally is the index which lists the points that make up the pages with their respective research

c. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de tesis se lo realizo en el **Hotel Floy's International de la ciudad de Loja**, con el propósito de analizar el **Diseño Organizacional y la Gestión del Talento Humano**, de acuerdo a la información recolectada se elaboro las propuestas de solución que presentan para cada uno de los elementos del tema ya antes mencionado, debido a que el principal elemento a tomarse en cuenta dentro de la empresa es su personal, ya que la ventaja de las empresas frente a los competidores del mercado constituyen en el liderazgo efectivo del talento humano.

El siguiente trabajo de tesis consta de una metodología, que sirvió de base para la recopilación de la información necesaria para el desarrollo de la investigación y que contempla el método científico el mismo que está basado en la bibliografía que permitió la construcción del marco teórico necesario para su ejecución, el método deductivo partiendo de datos generales a la situación actual, permitió saber cómo marcha la empresa mediante datos generales relacionados a la gestión del talento humano, y de esta manera dar solución a la problemática encontrada, también se empleo el método Inductivo en la aplicación de la entrevista al gerente propietario y encuestas a los empleados para obtener información referente a la gestión administrativa y del talento humano con la finalidad de establecer conclusiones y recomendaciones de carácter general. Por otra parte se empleo el método histórico que permitió saber la historia y sus antecedentes de la empresa mediante la recopilación de la información y por último se empleo el método matemático, este método fue utilizado en la tabulación de encuestas así como en la valuación de puestos por puntos, el cual permitirá un analizar e interpretar dicha información.

Finalmente se realizo varias propuestas para un correcto funcionamiento de la empresa como es la implementación de un diseño organizacional el

mismo que ayudara a identificar los respectivos niveles jerárquicos que la empresa posee, la realización de manuales administrativos como son manual de funciones y bienvenida que ayudaran al personal a integrarse de una manera más fácil y saber cuáles son sus funciones y obligaciones dentro del hotel, también se propuso un adecuado proceso de admisión que contempla los siguientes requisitos como: solicitud de empleo, hoja de vida, entrevista, test o pruebas psicológicas y de conocimiento, para contar con un personal altamente calificado, el mismo que servirá para mejorar la imagen del hotel y de los servicios que presta, también se propuso una valuación por puntos para determinar una justa remuneración al personal que actualmente se encuentra laborando en el hotel y por último se hizo una evaluación del desempeño a cada uno de los colaboradores para poder medir su desempeño en el cumplimiento de sus funciones dentro del hotel.

d. REVISIÓN DE LA LITERATURA

1. DISEÑO ORGANIZACIONAL

1.1. Concepto

El diseño organizacional es conjunto de medios que maneja la organización con el objeto de dividir el trabajo en diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva de las mismas. De esta manera, puede realizarse el esfuerzo coordinado que lleve a la obtención de objetivos, definiendo las relaciones y aspectos más o menos estables de la Empresa.

1.2. Diagnóstico

Según el diccionario de la Real Academia Española, la palabra diagnóstico proviene del griego "Diagnosis", que significa "Conocimiento". Alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias. Esta determinación se realiza sobre la base de datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando.¹

1.2.1. Diagnóstico empresarial

El Diagnóstico Empresarial constituye una herramienta sencilla y de gran utilidad a los fines de conocer la situación actual de una organización y los problemas que impiden su crecimiento, sobrevivencia o desarrollo.²

1.3. Filosofía empresarial

La filosofía de la empresa representa la forma de pensar oficial de la organización.

¹<http://es.wikipedia.org/wiki/Diagn%C3%B3stico>

²<http://www.genialconsultora.com.ar/consultoria/diagnosticos/diagnosticos.html>

1.3.1. Misión

Describe el propósito de la empresa, esto es, su razón de ser. La declaración de la Misión determina claramente el futuro de la organización y establece las bases para la toma de decisiones en la misma. La misión, por tanto, servirá para identificar a la empresa con sus clientes y con su comunidad, de forma que lo que hace sea algo que la distinga de las demás.

1.3.2. Visión

Es el resultado de nuestros sueños en acción: nos dice a dónde queremos llegar” Se centra en los fines y no en los medios, lo cual nos indica que lo importante es el punto a donde se quiera llegar, no como llegar ahí.³

1.4. Niveles jerárquicos

Son el conjunto de órganos agrupados de acuerdo con el grado de autoridad y responsabilidad que poseen, independientemente de la función que realicen.

- ✓ **Nivel legislativo:** En varias entidades públicas y en casi la generalidad de las empresas privadas, existe el nivel legislativo, cuya función básica es la de legislar sobre la política que debe seguir la organización, normar los procedimientos, dictar reglamentos, ordenanzas, resoluciones, etc.; y decidir sobre los aspectos de mayor importancia.

Este órgano representa el primer nivel jerárquico. El nivel legislativo en el caso de una empresa, lo constituye la Junta de Accionistas; en el Municipio, la Cámara integrada por los Concejales; en una Cooperativa, la Asamblea General de Socios; en una Facultad Universitaria, la Junta

³ Módulo 8 “Gerencia y los Sistemas de Información”, Carrera de Administración de Empresa. U.N.L. págs. 2,9

de Facultad. Siempre, el nivel legislativo se integra por un grupo de personas.

- ✓ **Nivel directivo:** Este nivel toma decisiones sobre políticas generales y sobre las actividades básicas, ejerciendo la autoridad para garantizar su fiel cumplimiento. Además, planea, orienta y dirige la vida administrativa e interpreta planes, programas y más directivas técnicas y administrativas de alto nivel y los trasmite a los órganos operativos y auxiliares para su ejecución. Detenta el segundo grado de autoridad y es el responsable del cumplimiento de las actividades encomendadas a la unidad bajo su mando. Puede delegar la autoridad que considere conveniente, más no la responsabilidad. El nivel directivo (conocido por otros autores como ejecutivo) es unipersonal, cuando exista un Presidente, Director General o Gerente.

- ✓ **Nivel asesor.** Aconseja, informa, prepara proyectos en materia jurídica, económica, financiera, técnica, contable, industrial y más áreas que tengan que ver con la entidad o empresa a la cual están asesorando. La asesoría especializada generalmente se la presta a los órganos directivos o ejecutivos, pero esto no impide que se la proporcione a los otros niveles administrativos, en los casos que se considere necesario. El nivel asesor está integrado por expertos que tienen amplio dominio de determinada técnica. No tiene autoridad de mando, sino autoridad funcional; por lo tanto, no toma decisiones ni ordena. Los consejos, recomendaciones, asesoría, proyectos, informes y más instrumentos administrativos que nacen en el nivel asesor, para ser transformados en órdenes, requieren necesariamente la autorización del jefe o mando directivo.

- ✓ **Nivel operativo:** Es el responsable directo de ejecutar las actividades básicas de la entidad o empresa. Es el ejecutor material de las órdenes emanadas de los órganos legislativo y directivo. Está integrado por las

unidades que tienen a su cargo la producción y explotación de bienes (producción), suministros de servicio al público (ventas); originados por la ley o la costumbre. Constituye el nivel técnico responsable de la vida misma de una organización que es su naturaleza y razón de ser.

- ✓ **Nivel auxiliar:** Ayuda a los otros niveles administrativos en la prestación de servicios con oportunidad y eficiencia. Es un nivel de apoyo a las labores ejecutivas, asesoras y operacionales. Generalmente se la conoce como nivel administrativo complementario. Las actividades del nivel auxiliar tienen que ver con la secretaría, archivo, biblioteca, información, estadística, suministros, transportes y más servicios generales, que hacen fluida la vida administrativa de una entidad o empresa. El grado de autoridad es mínimo, así como también su responsabilidad; se limita a cumplir órdenes de los niveles ejecutivo y operacional o ejecutar actividades administrativas de rutina.

- ✓ **Nivel descentralizado:** Surge del mayor o menor grado de descentralización o dispersión de la autoridad ejercido por un centro de poder. Cuando a la dispersión del poder se une el alejamiento geográfico, el organismo se llama desconcentrado. Por lo tanto, los organismos descentralizados constituyen todas aquellas entidades que tienen cierto grado de independencia para el cumplimiento de sus funciones. Una de las razones justificativas para el funcionamiento de este tipo de organizaciones es aquella que está dada por la especialización funcional de las mismas y la división del trabajo.

1.5. HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS

Las herramientas administrativas son más que un auxilio o una serie de técnicas modernas que les permite a los gerentes tomar decisiones cruciales y oportunas ante algún tipo de disparidad o desequilibrio en los procesos

productivos, económicos, políticos y sobre todo sociales que constituyen la naturaleza y esencia de la empresa.⁴

1.5.1 Organigramas

Es la gráfica que muestra la estructura orgánica interna de la organización formal de una empresa, sus relaciones, sus niveles de jerarquía y las principales funciones que se desarrollan." (Guillermo Gómez Ceja).

1.5.2 Tipos de Organigrama

- **Estructurales.-** Tiene por objeto representar sólo la estructura administrativa de una institución o parte de ella; es decir, el conjunto de unidades y las relaciones que las ligan.
- **Funcionales.-** Tiene por objeto indicar en el cuerpo de la gráfica, además de las unidades y sus relaciones, las principales funciones de los órganos representados.
- **Posicionales.-** Tienen por objeto indicar, a más de los órganos, las personas que los ocupan⁵

1.6. Manuales de Administrativos

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización

⁴ <http://administracionenteoria.blogspot.com/2011/03/herramientas-administrativas-o.html>

⁵ Módulo III, Carrera de Administración de Empresas, El Proceso administrativo en el desarrollo Empresaria 104-108

1.6.1. Objetivos

De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- Instruir al personal, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.

1.6.2. Ventajas de los Manuales Administrativos

Un manual tiene, entre otras, las siguientes ventajas:

- Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.
- Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.

- Pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.

1.6.3. Desventajas de los manuales administrativos

Entre los inconvenientes que presentar los manuales se encuentran los siguientes:

- Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.
- Algunas consideran que es demasiado caro, limitativo y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.
- Muy sintética carece de utilidad: muy detallada los convierte en complicados.⁶

1.6.4. Tipos de manuales administrativos

Entre los manuales administrativos tenemos tres clases que son considerados más importantes, los cuales son: manual de funciones y manual de bienvenida

1.6.4.1. Manual de funciones

Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos,

⁶Módulo 3, “ El Proceso Administrativo en el Desarrollo Empresarial”, Carrera de Administración de Empresas , p 135,136

sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas ⁷

1.6.4.1.1. Importancia

Su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden, etc., es la piedra angular para implantar otros sistemas organizacionales muy efectivos como: evaluación de desempeño, escalas salariales, desarrollo de carrera y otros.

1.6.4.1.2. Ventajas

Sus ventajas se concentran en: Mayor facilidad en la toma de decisiones y en la ejecución de las mismas, no hay conflictos de autoridad ni fugas de responsabilidad, es claro y sencillo y útil en toda organización y la disciplina es fácil de mantener.

1.6.4.1.3. Contenido

Un manual de funciones debe contener los siguientes datos: Nombre de la empresa, código, nivel jerárquico, puesto o cargo de trabajo, naturaleza del trabajo, función principal que desempeña, Funciones (todas las funciones que debe desempeñar en su puesto de trabajo.) Características de clase: responsabilidades por trabajo y equipos a su cargo, requisitos: (incluye el nivel de educación, los años de experiencia, y cursos necesarios.⁸

1.6.4.2. Manual de bienvenida

Es aquel que recoge toda la información relevante para el nuevo trabajador: organigrama, vacaciones, nominas, calendarios, su formato puede ser en papel, on-line, video, etc. Así mismo busca conseguir una total integración

⁷<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006838/lecciones/capitulo3/funciones.htm>

⁸<http://blog.pucp.edu.pe/item/95532/la-importancia-del-manual-de-organizacion-y-funciones>

en la empresa en el menor tiempo posible aportándole la información de la forma más deseada por la empresa.

1.4.6.4.4. Contenido

- ✓ Historia y objetivos de la organización.
- ✓ Artículos que produce y servicios que presta
- ✓ Estructura de la organización, Políticas y prestaciones del personal
- ✓ Reglamento interno de trabajo
- ✓ Pequeño plano de las instalaciones ⁹

2. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Dale Yoder, define al talento humano como “la designación de un extenso campo de relaciones entre los hombres, relaciones humanas que existen por la necesaria colaboración de hombres y mujeres en el proceso de empleo en la industria moderna”

Para PIGORS Y MYERS. “La administración de personal es un código sobre formas de organizar y tratar los individuos en el trabajo, de manera que cada uno de ellos pueda llegar a la mayor realización posible de sus habilidades intrínsecas, alcanzando así una eficiencia máxima de ellos mismos y de su grupo, y dando a la empresa de la que forman parte, una ventaja competitiva determinante, y por ende sus resultados óptimos”.¹⁰

La gestión del talento humano es el proceso de ayudar a los empleados a alcanzar un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y que persiga la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y esfuerzo humano coordinado.

⁹ <http://www.manualdebienvenida.es/manual-de-acogida/manual-acogida.html>

¹⁰ PIGORS Y MYERS. Evolución de la Administración de Personal en la República Dominicana”.

2.1. Importancia

La gestión del talento humano es de gran importancia para todos los gerentes y para todas las áreas. De igual forma conocer las herramientas de recursos humanos; porque no es bueno:

- Tomar a la persona equivocada;
- Tener alta rotación de personal o personal insatisfecho;
- Que la gente no esté comprometida;
- Que los empleados piensen que su salario es injusto;
- Que el personal no esté capacitado, o que estándolo en el momento de la incorporación, pierda luego su nivel.

Para evitar estos inconvenientes, los gerentes de todas las áreas deben tener buenas herramientas y preocuparse de la calidad de vida de los trabajadores.

2.2. Proceso de admisión y empleo del talento humano

Son una serie de pasos que tienen como objetivo lograr que todos los puestos sean cubiertos por personal idóneo de acuerdo a una planeación de todos los elementos humanos

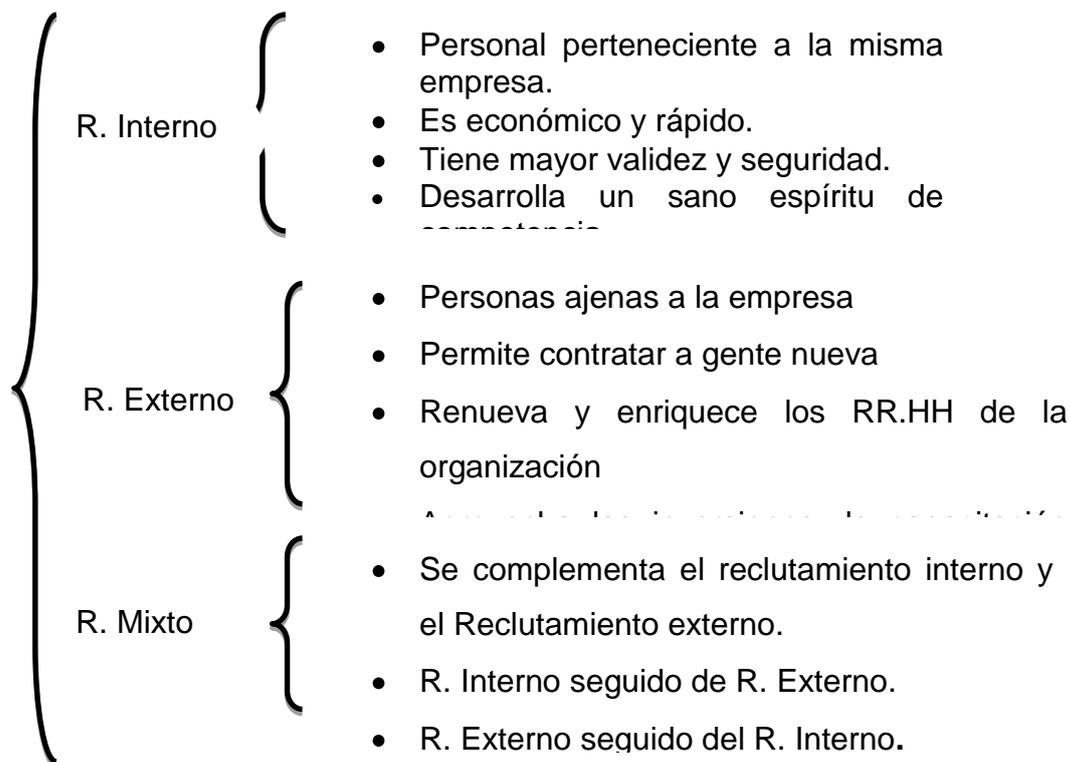
2.2.1 Reclutamiento de Personal

Es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la Empresa.

2.2.1.1 Su finalidad

- Conseguir un grupo numeroso de candidatos, que permita seleccionar a los empleados calificados necesarios.
- Contar con los RH disponibles en el momento oportuno.

2.2.1.2. Tipos de Reclutamiento



2.2.2. Selección de personal

- Peña 1997, establece que la Selección de Personal es el proceso de elección, adecuación e integración del candidato más calificado para cubrir una posición dentro de la organización.”
- Chiavenato (1999) Establece que “el proceso de selección no es un fin en si mismo, es un medio para que la organización logre sus objetivos”.
- La función del administrador de recursos humanos consiste en ayudar a la organización a identificar al candidato que mejor se adecue a las necesidades específicas del puesto y a las necesidades generales de la organización.

2.2.2.1 Técnicas de selección

Hoja de Solicitud: Sirve de base no solo para realizar la selección, sino también para encabezar todo el expediente. Es un formato impreso a través del cual un candidato proporciona información personal a una empresa, con el propósito de que sea considerado en el proceso selectivo establecido y para que la organización cuente con una fuente objetiva que permita tomar una decisión acertada respecto a eliminar al aspirante o aceptarlo. Las solicitudes de empleo deberán estar diseñadas de acuerdo con el nivel al que se están aplicando. Es deseable tener tres formas diferentes: para nivel de ejecutivos, nivel de empleados y nivel de obreros.

Pruebas de idoneidad: Estas son instrumentos para evaluar la compatibilidad entre los aspirantes y los requerimientos del puesto.

Pruebas psicológicas.- Se enfocan en la personalidad, se cuentan entre las menos confiables. Su validez es discutible, porque la relación entre personalidad y desempeño con frecuencia es muy vaga y subjetiva.

Pruebas de conocimiento.- Son más confiables, porque determinan información o conocimientos que posee el examinado. Se debe cerciorar que el conocimiento que se está midiendo es realmente acorde con la vacante que se pretende llenar.

Pruebas de desempeño.- Miden la habilidad de los candidatos para ejecutar ciertas funciones de su puesto, la validez de la prueba depende de que el puesto incluya la función desempeñada.

Entrevista: Suele ser un instrumento muy valioso para seleccionar personal, completa y aclara los datos de la hoja de solicitud y permite obtener más vivamente informes sobre motivación del solicitante.

Tipos de entrevista

➤ Entrevista no estructurales

Permiten que el entrevistador formule preguntas no previstas durante la conversación. El entrevistador inquiriere sobre diferentes temas a medida que se presentan en forma práctica común, lo que es aun mas grave ; en este enfoque puedan pasarse por alto determinadas área de aptitud conocimiento o experiencia del solicitante

➤ Entrevista estructuradas

Se basan en un marco de preguntas predeterminadas, las preguntas se establecen antes que inicie la entrevista y todo solicitante debe responderla

Este enfoque mejora la contabilidad de la entrevista pero no permite que el entrevistador explore las respuestas interesantes y poco comunes.

➤ Entrevista mixta

En la práctica, los entrevistadores despliegan una estrategia mixta con preguntas estructurales y con preguntas no estructurales, la parte estructural proporciona una base informativa que permite las comparaciones entre candidatos la parte no estructurada añade interés al proceso y permite un conocimiento inicial de las características específicas del solicitante.

Verificación de datos y referencias: Se la realiza para verificar la veracidad de los datos proporcionados por los solicitantes.

Referencias: Se trata de unos tests diseñados para reflejar tanto el nivel de inteligencia, las aptitudes específicas y las capacidades de un candidato, como los rasgos de su personalidad, intereses, o valores personales, etc. de una manera objetiva, y con un uso muy extendido por parte de las empresas y de las consultorías de selección. La composición de este conjunto de test está en función del tipo de características que se desean conocer. No todos

miden lo mismo, la elección viene dada por el objetivo que se pretende conseguir. Permite verificar trabajos desempeñados con anterioridad por el candidato y el resultado de los mismos.

Examen Médico: Suele dejarse al final del proceso ya que bien realizado es costoso; comprende la historia clínica del solicitante, examen físico, pruebas de laboratorio, entre otros.¹¹ Este tipo de examen médico es muy importante que se realice como su nombre lo indica periódicamente, ya que además es un derecho para el trabajador, pues es también benefactor para los intereses de la empresa.

2.2.3 Contratación

Es formalizar con apego a la ley la futura relación de trabajo para garantizar los intereses, derechos, tanto del trabajador como la empresa.

2.2.3.1 Tipos de Contratos de Trabajo

El contrato de tiempo fijo: Cuando las partes pueden determinar la duración del contrato. La duración mínima de estos contratos es un año. Para dar por terminado el contrato de tiempo fijo, la parte interesada debe avisar por escrito su interés de que el contrato termine, por lo menos un mes antes de la fecha de terminación del contrato original. Sin este aviso, el contrato se prorrogará automáticamente.

El contrato por tiempo indefinido: No tienen duración predeterminada por las partes o por la naturaleza de que se trata. La duración mínima de estos contratos es un año, este contrato podrá renovarse cuantas veces sea necesario.

El contrato de temporada: Celebrado entre un empleador y un trabajador para que realice trabajos cíclicos o periódicos, en razón de la naturaleza

¹¹ PEÑA, M. B. (1987). Dirección de Personal. (6ª. Ed.). España, Hispano Europea.

discontinua de sus labores, gozando estos contratos de estabilidad, entendida, como la preferencia a ser llamados a prestar sus servicios en cada temporada que se requieran. Se configurará el despido intempestivo si no lo fuere.

El contrato eventual: Se realiza para satisfacer exigencias circunstanciales del empleador, tales como reemplazo de personal que se encuentra ausente, en cuyo caso, en el contrato deberá justificarse la ausencia. También se podrá celebrar contratos eventuales para atender una mayor demanda de producción, en cuyo caso el contrato no podrá tener una duración mayor de seis meses.

El Contrata a Prueba: no podrá ser mayor a 90 días y sólo se podrá realizar por una vez y al principio de una relación de trabajo. Adicionalmente, una empresa no podrá contratar más del 15% de los empleados por un período de prueba. Con el Mandato 8, vigente desde marzo de 2008, se eliminó y se prohibió la tercerización e intermediación laboral. Por lo que la relación laboral será directa y bilateral entre trabajador y empleador.¹²

2.2.4 Inducción del Personal

La inducción tiene como objetivo informar al respecto a todos los nuevos elementos, estableciendo planes y programas, con el objetivo de acelerar la integración de individuos, en el menor tiempo posible al puesto de jefe y la organización general.

2.2.4.1. Objetivo

Es informar al respecto de todos los elementos, estableciendo planes y programas con el objetivo de acelerar la integración del individuo en el menor tiempo posible al puesto, al jefe y a la organización en general.

¹² http://www.cig.org.ec/archivos/documentos/____tipos_de_contratos.pdf

2.2.4.2. Reglamento interno de trabajo

Es un instrumento de origen jurídico que constituye una gran ayuda para el departamento de administración de recursos humanos, puesto que tiene las disposiciones que obligan tanto a los trabajadores como a los patrones y tienden.

2.2.4.1.2. Contenido

El reglamento interno de trabajo por lo general consta de los siguientes datos:

1. Horas de entrada y salida
2. Lugar y momento que deberá comenzar y terminar la jornada de trabajo
3. Días y horas para hacer la limpieza maquinas y a equipos de trabajo
4. Días y lugares de pago
5. Normas para el uso de asientos
6. Normas para prevenir riesgos de trabajo
7. Labores insalubres y peligrosas que no deberán desempeñar mujer ni menores de edad
8. Tiempo y forma en que deberán someterse a exámenes médicos y periódicos
9. Permisos y licencias
10. Disposiciones disciplinarias y procedimientos¹³

2.2.5 Capacitación

La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Talento Humanos, es un proceso planificado, sistemático y organizado que

¹³ Módulo III, Carrera de Administración de Empresas, El Proceso administrativo en el desarrollo Empresaria 88-90

busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas.

2.2.5.1 Programación y desarrollo del plan capacitación

Un plan de capacitación intenta enseñar a alguien un nuevo conocimiento, para acrecentar el valor de esa persona en la organización. Esto en función de los resultados del análisis de las necesidades.

En este sentido, un plan de capacitación se enfocará, al menos, en cuatro cuestiones, a saber:

- Objetivos de la capacitación.
- Deseo y motivación de la persona.
- Principios del aprendizaje.
- Características de los instructivos.

Un plan de capacitación de estar estructurado del siguiente modo:

1. Contenido

- ✓ Introducción y Antecedentes
- ✓ Evaluación de necesidades

2. Descripción del programa

- ✓ Proceso de formulación
- ✓ Caracterización del contexto
- ✓ Diagnóstico
- ✓ Planificación de la capacitación
- ✓ Esquema de conceptualización y diseño

3. Objetivos

4. Componentes

- ✓ Fortalecimiento técnico

- ✓ Fortalecimiento administrativo

5. Programación esquemática

- ✓ Primera etapa
- ✓ Segunda etapa

6. Recursos financieros requeridos

2.2.5.2 Diseñar un plan de capacitación

Los objetivos de un plan de capacitación son:

- **Productividad:** La capacitación ayuda a los empleados a incrementar su rendimiento y desempeño.
- **Calidad:** Los planes de capacitación apropiadamente diseñados e implantados contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo. Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades.
- **Salud y Seguridad:** La salud mental y la seguridad física de un empleado están directamente relacionadas con los esfuerzos de capacitación de una organización. La capacitación adecuada puede ayudar a prevenir accidentes laborales.
- **Prevención de la Obsolescencia:** Los esfuerzos de capacitación del empleado son necesarios para mantener actualizados a éstos de los avances en sus campos laborales respectivos.
- **Desarrollo Personal:** En el ámbito personal los empleados se benefician de los planes de capacitación, pues le ofrecen una amplia gama de conocimientos, una mayor sensación de competencia, un repertorio más grande de habilidades, que son indicadores de un desarrollo personal.

2.2.6 Motivación

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 recompensas¹⁴

2.3. Compensación Salarial

Es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. ¹⁵

2.3.1. Puesto

Es el conjunto de actividades, tareas y responsabilidades asignadas a un cargo a ser cumplidas en una jornada normal de trabajo.

2.3.2. Análisis de puestos

Según Gómez-Mejía, (2000): “el análisis de puestos es un proceso sistemático de recolección de información para tomar decisiones respecto a los puestos. El análisis de puestos identifica las tareas, los deberes y las responsabilidades de determinado puesto. 16

2.3.3. Descripción de puestos

Es una explicación escrita de los deberes, las condiciones de trabajo y otros aspectos relevantes de un puesto específico.

La descripción de cargos consiste en enumerar las tareas o atribuciones que conforman un cargo y que lo diferencian de los demás

2.3.4. Valoración de puestos

¹⁴Modulo7, “La gestión del talento humano”, Carrera de Administración de Empresas”, p 52, 107

¹⁵ <http://www.slideshare.net/leymila/sistema-de-compensaciones-politicas-salariales>

¹⁶ MALIK, FREDMUND. (2000): “Job Desing: Diseño del puesto de trabajo”, Revista Capital Humano. No. 138, 2000. Madrid. Ed. Capital Humano.

Es el procedimiento técnico utilizado para determinar el valor relativo de un puesto frente a los demás y para fijar el sueldo básico de una clase de puesto

2.3.4.1. Método de valuación de puestos por puntos

Este es el método más usual de entre todos los existentes ya que permite al valuador aplicar un juicio más amplio, porque analiza el puesto en cada uno de los factores y subfactores que lo conforman, a diferencia de aquellos que aprecian al puesto como un todo.¹⁷

➤ **Ventajas**

El uso de un mayor número de factores permite un verdadero análisis de los puestos a valorar, el proceso es sencillo y claro, los trabajadores lo aceptan con facilidad.

➤ **Desventajas**

La selección y definición de los factores resulta difícil y arbitraria es preciso un adiestramiento cuidadoso, exige mayor tiempo.¹⁸

2.3.4.2. Pasos para desarrollar una valuación de puestos por puntos

- **Formar un comité.-** integrado por trabajadores y empleados de la empresa, debe ser un número impar.
- **Determinar grados y definir factores.-** Los factores serán Habilidad, esfuerzo, responsabilidad y condiciones de trabajo.

¹⁷http://148.204.211.134/polilibros/portal/Polilibros/P_terminados/poli_admonpersonal/Polilibro/Contenido/Unidad5/5.3.3.htm

¹⁸Modulo7, "La gestión del talento humano ", Carrera de Administración de Empresas", p 52, 118,121 , 124,117

- **Descripción y clasificación de puestos.-** Se toma en cuenta las partes que integran la especificación de clase como código, título, requisitos, etc.
- **Ponderación de factores.-** Se asignan un determinado valor a los grados de los factores.
- **Establecimiento de puntos para cada grado.-** Mide el grado de complejidad del cargo.
- **Denominación de puestos.-** Se anota el nombre de puesto o clase y se hace constar su sueldo básico de acuerdo a su respectiva categoría.¹⁹
- **Tabulación de datos para el ajuste salarial.-** Determinamos las variables XY y X².
- **Ajuste salarial.-** Determinamos los puntos X1, X2, Y1, Y2; aplicando las formulas: $Y2 = Y1 - C(X1 - X2)$

$$X1 = \frac{\sum X}{N}$$

$$Y1 = \frac{\sum Y}{N}$$

$$X2 = \text{Menor de los puntos de X}$$

$$C = \frac{\sum XY - \frac{\sum X \sum Y}{N}}{\sum X^2 - \frac{\sum X^2}{N}}$$
- **Representación Gráfica.-** Se obtiene con los variables obtenidas anteriormente.

¹⁹www.mitecnologico.com/Main/PasosDeValuacionDePuestos

- **Ajuste Salarial.-** Se realiza de acuerdo a los resultados obtenidos en el ejercicio.

2.4 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

2.4.1 Concepto

Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.

Las evaluaciones informales, basadas en el trabajo diario, son necesarias pero insuficientes. Contando con un sistema formal y sistemático de retroalimentación, el departamento de personal puede identificar a los empleados que cumplen o exceden lo esperado y a los que no lo hacen.

Asimismo, ayuda a evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación. Incluso las decisiones sobre promociones internas, compensaciones y otras más del área del departamento de personal dependen de la información sistemática y bien documentada disponible sobre el empleado.

2.4.1.1 Ventajas de la evaluación del desempeño.

- Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación.
- Políticas de compensación: puede ayudar a determinar quienes merecen recibir aumentos.
- Decisiones de ubicación: las promociones, transferencias y separaciones se basan en el desempeño anterior o en el previsto.
- Necesidades de capacitación y desarrollo: el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar, o un potencial no aprovechado.

- Planeación y desarrollo de la carrera profesional: guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
- Errores en el diseño del puesto: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto.
- Desafíos externos: en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos como la familia, salud, finanzas, etc., que pueden ser identificados en las evaluaciones.

2.4.1.2 Preparación de las evaluaciones del desempeño

El objetivo de la evaluación es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado lleva a cabo el puesto.

Un sistema estandarizado para toda la organización es muy útil, porque permite prácticas iguales y comparables. Existen elementos comunes a todos los enfoques sobre evaluación del desempeño:

- **Estándares de desempeño:** la evaluación requiere de estándares del desempeño, que constituyen los parámetros que permiten mediciones más objetivas.
- **Mediciones del desempeño:** son los sistemas de calificación de cada labor. Deben ser de uso fácil, ser confiables y calificar los elementos esenciales que determinan el desempeño.²⁰
- **Elementos subjetivos del calificador:** las mediciones subjetivas del desempeño pueden conducir a distorsiones de la calificación. Estas distorsiones pueden ocurrir con mayor frecuencia cuando el calificador no logra conservar su imparcialidad en varios aspectos:

1. Los prejuicios personales
2. Efecto de acontecimientos recientes
3. Tendencia a la medición central
4. Efecto de halo o aureola

²⁰ ARIAS Galicia Fernando. Administración de los recursos humanos: para el alto desempeño; Editorial Trillas, Sexta edición; 2006. México, D.

5. Interferencia de razones subconscientes
6. Métodos para reducir las distorsiones

2.4.2. Objetivos

Entre los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño, se encuentran:

- Mantener niveles de eficiencia y productividad en las diferentes áreas funcionales, acorde con los requerimientos de la empresa.
- Establecer estrategias de mejoramiento continuo, cuando el candidato obtiene un resultado "negativo".
- Aprovechar los resultados como insumos de otros modelos de recursos humanos que se desarrollan en la empresa.
- Permitir mediciones del rendimiento del trabajador y de su potencial laboral.
- Incorporar el tratamiento de los recursos humanos como una parte básica de la firma y cuya productividad puede desarrollarse y mejorarse continuamente.
- Dar oportunidades de desarrollo de carrera, crecimiento y condiciones de participación a todos los miembros de la organización, considerando tanto los objetivos empresariales como los individuales.²¹

2.4.3. Métodos de la evaluación de desempeño

²¹ <http://www.monografias.com/trabajos30/rendimiento/rendimiento.shtml>

Existen muchos métodos y enfoques que las organizaciones pueden plantearse utilizar para evaluar el rendimiento de sus empleados. Algunos pueden aplicarse de forma generalizada a todas las categorías de puestos, mientras que otros pueden ser más adecuados para determinadas ocupaciones.

2.4.3.1. Métodos basados en el desempeño durante el pasado

Los métodos de valuación basados en el desempeño pasado tienen la ventaja de versar sobre algo que ya ocurrió y que puede, hasta cierto punto, ser medido.

➤ Método de escala grafica por puntos

Este método evalúa el desempeño de las personas mediante factores de evaluación previamente definidos y graduados. Utiliza un formulario de doble entrada, en donde las filas (horizontales) representan los factores de evaluación del desempeño, en tanto que las columnas (verticales) representan los grados de variación de tales factores, seleccionados previamente para definir en cada empleado las cualidades que se intenta evaluar .

Cada factor se afine con un resumen, sencillo y objetivo. Cuanto mejor sea este resumen, mayor será la precisión del factor. Cada uno de estos se dimensiona para reflejar desde un desempeño pobre o insuficiente hasta el óptimos o excelente.

Saber que disposiciones o medidas toma el jefe para mejorar su desempeño (programas de entrenamiento, capacitación, etc.), y las que el propio subordinado deberá tomar por su cuenta

(autocorrección, mayor esmero, mayor atención al trabajo, cursos por su propia cuenta, etc.)²²

- **Lista de verificación:** Requiere que la persona que otorga la calificación seleccione oraciones que describan el desenvolvimiento del empleado y sus características. El evaluador suele ser el supervisor inmediato.

- **Método de selección forzada:** Obliga al evaluador a seleccionar la frase más descriptiva del desempeño del empleado en cada par de afirmaciones que encuentra. Con frecuencia, ambas expresiones son de carácter positivo o negativo.

- **Método de registro de acontecimientos críticos:** Requiere que el evaluador lleve una bitácora diaria (o un archivo en computadora), el evaluador consigna las acciones más destacadas (positivas o negativas) que lleva a cabo el evaluado

- **Escalas de calificación conductual:** Utilizan el sistema de comparación del desempeño del empleado con determinados parámetros conductuales específicos. El objetivo es la reducción de los elementos de distorsión y subjetividad.

- **Método de verificación de campo:** Un representante calificado del personal participa en la puntuación que conceden los supervisores a cada empleado.

²²http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/evaluaciondeldesempenopersonal/default2.asp

2.4.3.2. Métodos basados en el desempeño durante el futuro

Se centran en el desempeño venidero mediante la evaluación del potencial del empleado o el establecimiento de objetivos de desempeño.

- **Autoevaluaciones:** Llevar a los empleados a efectuar una autoevaluación puede constituir una técnica muy útil, cuando el objetivo es alentar el desarrollo individual.
- **Administración por objetivos:** Consiste en que tanto el supervisor como el empleado establecen conjuntamente los objetivos de desempeño deseables. Lo ideal es que estos objetivos se establezcan por mutuo acuerdo y que sean mensurables de manera objetiva. Los empleados se encuentran en posición de estar más motivados para lograr los objetivos por haber participado en su formulación, ya que pueden medir su progreso y efectuar ajustes periódicos para asegurarse de lograrlos.
- **Evaluaciones psicológicas:** Cuando se emplean psicólogos para las evaluaciones, su función esencial es la evaluación del potencial del individuo y no su desempeño anterior.
- **Métodos de los centros de evaluación:** Son una forma estandarizada para la evaluación de los empleados, que se basa en tipos múltiples de evaluación y múltiples evaluadores. Esta técnica suele utilizarse para grupos gerenciales de nivel intermedio que muestran gran potencial de desarrollo a futuro.²³

²³ Modulo7, "La gestión del talento humano ",Carrera de Administración de Empresas", P 153-156

e. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del presente trabajo de tesis, se utilizaron los siguientes métodos:

1. El Método Científico.

Es la serie ordenada de procedimientos que se hace uso en la investigación científica para obtener la extensión de nuestros conocimientos. Se dedica a describir el objeto o fenómeno social hasta en los más mínimos detalles, es porque nos ayuda a la búsqueda de conocimientos. Este método está basado en la bibliografía que permitió la construcción del marco teórico necesario para su ejecución.

1.1. Método deductivo.

La deducción va de lo general a lo particular. El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones. Este método permitió saber cómo marcha la empresa mediante datos generales obtenidos relacionados con el Diseño Organizacional y Gestión del Talento Humano, y de esta manera dar solución a la problemática encontrada.

1.2 Método inductivo

La inducción va de lo particular a lo general. Empleamos el método inductivo cuando de la observación de los hechos particulares obtenemos proposiciones generales, o sea, es aquél que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos y fenómenos en particular.

Este método se lo empleó en la aplicación de encuestas a los empleados para obtener información referente al Diseño Organizacional y Gestión del Talento Humano con la finalidad de establecer conclusiones y recomendaciones de carácter general.

2. Método histórico

Analiza la trayectoria concreta de la teoría, su condicionamiento a los diferentes períodos de la historia. Estudia la recolección análisis e interpretación de datos ya sea para ayudar en la toma de decisiones o para explicar condiciones regulares o irregulares de algún fenómeno o estudio aplicado. Este método permitió saber la historia y sus antecedentes de la empresa a través de una entrevista realizada al Gerente

3. Método Matemático

Estudia la recolección análisis e interpretación de datos ya sea para ayudar en la toma de decisiones o para explicar condiciones regulares o irregulares de algún fenómeno o estudio aplicado. Este método fue utilizado en la tabulación de encuestas así como en la valuación de puestos por puntos el cual permitirá determinar la importancia que tiene cada puesto en relación con los demás puestos.

2. TÉCNICAS

Para el presente trabajo de tesis se utilizó las siguientes técnicas:

4.1 La observación

Es una actividad realizada por un ser vivo que detecta y asimila información. La observación permitió realizar la primera visita a la empresa para conocer su organización y funcionamiento.

4.2 La Entrevista

Es un diálogo entablado entre dos o más personas; el entrevistador o entrevistadores que interrogan y el o los entrevistados contestan. La Entrevista realizada al Gerente Propietario el Sr. Jhojan Flores permitió conocer como está estructurada y organizada la empresa, también como se

desarrolla administrativamente al talento humano existente en el hotel Floy's International.

4.3 La Encuesta

La Encuesta es el medio más común para recoger información acerca de las necesidades del personal que labora en la empresa y la relación de trabajo que tiene entre el nivel ejecutivo con el operativo, la misma que se aplicó a un total de diez trabajadores con la respectiva autorización de su Gerente Propietario, en un lapso de una semana en distintos horarios, por motivo que su personal es rotativo.

NÓMINA DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOTEL FLOY'S INTERNATIONAL

Nombres y Apellidos	Cargo que ocupa
Jhojan Flores	Gerente - Propietario
Gabriela Elizabeth Herrera Castro	Secretaria-Contadora
Carlos Luis Veintimiilla Salazar	Recepcionista
Sandra Elizabeth Escobar Pardo	Recepcionista
Luis Miguel Flores Rodríguez	Recepcionista
Juan Agustín Soto Mijas	Botón
Clara Lidubina Jaura	Camarera
Gladis Magdalena Salinas Herrera	Camarera
Milanda Ochoa Correa	Chef
Esperanza Belilanda	Mesera
Luis Alexander Becerra	Guardia

f. RESULTADOS

Entrevista al Gerente

1. ¿Qué título ostenta como Gerente administrador del Hotel “Floy’s International”?

Licdo. En Derecho

2. ¿Qué periodo lleva laborando para el Hotel “Floy’s Internacional, se siente satisfecho con la labor que desempeña?

Dos años

3. ¿Qué grado de iniciativa considera Ud. tener para solucionar algún inconveniente o problema?

Grado 1. Resuelve problemas de su trabajo

Grado 2. Resuelve problemas de su sección

Grado 3. Resuelve problemas de su departamento

Grado 4. Resuelve problemas de su empresa

4. ¿Qué grado de responsabilidad tienen Ud. al momento que ocurre algún problema o inconveniente?

➤ **Grado 1.-** Responde por su trabajo

➤ **Grado 2.-** Responde por su sección

➤ **Grado 3.-** Responde por su departamento

➤ **Grado 4.-** Responde por su dirección

5. ¿Qué grado de responsabilidad económica de equipo tiene en caso de que ocurriera algún problema o inconveniente?

➤ **Grado 1.-** Responde por menos de USD 500,00

➤ **Grado 2.-** Responde por USD 501,00 a USD 2000,00

➤ **Grado 3.-** Responde por USD 2001,00 en adelante

6. ¿Qué grado de esfuerzo mental y físico requiere su puesto de trabajo?

Esfuerzo físico

➤ **Grado 1.-** No requiere esfuerzo físico

➤ **Grado 2.-** Requiere de mediano esfuerzo físico

➤ **Grado 3.-** Siempre requiere de esfuerzo físico

Esfuerzo mental

- **Grado 1.-** No requiere concentración
- **Grado 2.-** Requiere de mediana concentración
- **Grado 3.-** Siempre requiere de concentración

7. ¿Cree que las condiciones de su trabajo se encuentran constantemente en riesgo

- **Grado 1.-** No está riesgo
- **Grado 2.-** Eventualmente está en riesgo
- **Grado 3.-** Está en posibilidad de sufrir accidentes

8. ¿Relate la reseña histórica de su Empresa.?

El Hotel Floy's International se creó, mediante escritura pública ante el Notario Segundo del Cantón Loja en el año de 1997, se constituye como persona natural, prestando sus servicios como hostel San Antonio y se inauguró el 20 de noviembre del 2009, iniciando desde ese entonces su actividad comercial como hotel.

9. ¿La empresa cuenta con una misión bien definida, descríbala?

Ofrecer a la ciudadanía lojana y a los turistas que nos visitan un buen servicio que vaya acorde con las exigencias de los clientes y a precios cómodos para satisfacción de los mismos.

10. ¿Cuál es la visión del Hotel "Floy's International"?

Para el 2014 abarcar el 50% del mercado, ofreciendo un servicio de calidad y a precios cómodos, cumpliendo con los requerimientos o exigencias de los clientes.

11. ¿Háblenos acerca de los objetivos que se han planteado en la empresa?

- La empresa HOTEL Floy's Internacional, tiene como objetivo la prestación de servicios hoteleros, teniendo presente siempre los requerimientos y sugerencias de los usuarios.
- Preservar y elevar la moral revolucionaria de los trabajadores de **FLOY'S INTERNATIONAL HOTEL**, garantizando que sean la imagen de nuestro pueblo y embajadores del turismo.
- Servir y satisfacer las necesidades de los usuarios locales, nacionales y extranjeros.

12. ¿Para la realización de las actividades de la empresa existe algún tipo de planificación a su cargo?

Se planifica semanalmente.

13. ¿Se realiza un control de las actividades que ejecuta el personal que labora a su cargo?

Si se realiza un control y seguimiento de todas las actividades planeadas para que sean ejecutadas correctamente.

14. ¿Dentro del hotel existe una adecuada Administración del talento humano?

No cuenta con una adecuada administración del talento humano debido a la falta de un diseño organizacional

15. ¿El hotel cuenta con un manual administrativos como manula de funciones y de bienvenida en el que se rijan sus empleados? Qué importancia tiene para usted.

No posee manuales administrativos pero si cuenta con un reglamento interno, donde se estipulan las obligaciones y responsabilidades del personal.

16. ¿Cuáles son las fortalezas que tiene el hotel?

Buena atención al cliente, excelente calidad en los servicios, buena hospitalidad y amabilidad al momento de hacer la recepción.

17. ¿Nombre algunas de las debilidades que usted ha observado en el hotel?

- El no contar con un ascensor dentro del hotel
- El contar con el personal reducido
- No poseer un diseño organizacional bien definido que le permita identificar jerárquicamente los cargos existentes

18. ¿Cuáles son las Oportunidades que tiene el hotel para el mercado local y nacional?

- Expandirse con sucursales a nivel nacional
- Contar con un personal altamente calificado para su progreso empresarial.

19. ¿Hable acerca de las amenazas que tiene el hotel frente a la competencia?

El crecimiento de la empresa hotelera en la ciudad de Loja

20. Cuenta con un departamento de R.R.H.H

No

21. ¿Cómo es el clima organizacional dentro del hotel?

Muy bueno

22. ¿Cuáles son las políticas que tiene el hotel para un mejor desempeño organizacional?

Atender bien al cliente y estar pendiente de sus necesidades

23. ¿Al momento de tomar usted una decisión dentro del hotel, toma en cuenta la opinión de sus empleados?

Dependiendo de decisión

24. ¿Cuáles son las fuentes de reclutamiento de personal que se utilizan dentro del hotel?

Se lo realiza mediante recomendaciones de amistades, familiares y de los mismos empleados

25. ¿Qué técnicas de selección de personal se utilizan en la empresa?

Se utiliza dependiendo del puesto o vacante

26. ¿Qué tipo de pruebas se le realizan al posible ocupante de un cargo dentro de esta organización?

Pruebas prácticas y de personalidad

27. ¿El personal con el que cuenta es contratado o de planta?

Contratado

28. ¿Al personal que ingresa a laboral en su empresa que tipo de contrato le otorga?

Contrato a prueba

29. ¿Qué beneficios le otorga al personal contratado?

Beneficios de ley

30. ¿Posee un reglamento interno legalmente constituido?

Si

31. ¿De qué forma usted integra a su personal de trabajo?

Integrandolo a su puesto de trabajo

32. ¿Brinda capacitación al personal, de qué manera lo hace y cada q tiempo?

No se realiza capacitación debido a la falta de recursos económicos

33. ¿Qué tipo de motivación recibe el personal que labora en la empresa?

No recibe ningún tipo de motivación debido a la falta de un plan o cronograma de actividades.

34. ¿Realiza usted la valoración de puestos en su empresa?

No por falta de conocimientos

35. ¿Cómo determina el salario para los empleados, explique?

Tomando como referencia el sueldo básico unificado y x la responsabilidad del trabajo es sueldo es incrementado

36. ¿Realiza una evaluación del desempeño del hotel?

No

✚ Encuestas aplicadas al personal que labora en el Hotel Floy's International, de la ciudad de Loja.

1. ¿Conoce usted los tipos de organigramas que tiene la empresa?

CUADRO N° 1

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Organigrama Estructural	0	0,00
Organigrama Funcional	0	0,00
Organigrama Posicional	0	0,00
Ninguno	10	100,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 1



Análisis e interpretación

De un total del 100% de encuestados, todos manifestaron no conocer ningún organigrama, debido a que la empresa no cuenta con los organigramas antes mencionados, esto ha generado que los empleados no conozcan cómo está estructurada la empresa, ni con que niveles jerárquicos cuenta la misma.

2. ¿Conoce sobre los manuales administrativos que existen en la empresa?

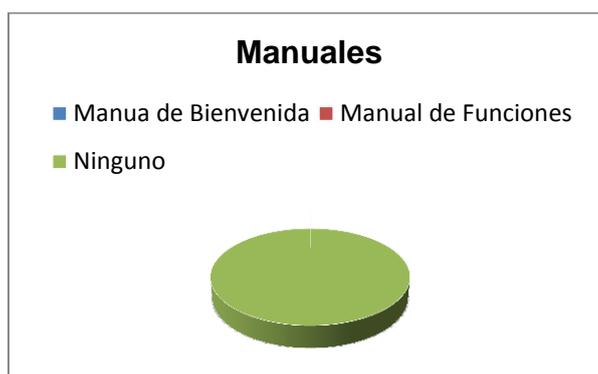
CUADRO N° 2

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Manual de Bienvenida	0	0,00
Manual de Funciones	0	0,00
Ninguno	10	100,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 2



Análisis e interpretación

El 100% de encuestados, todos manifestaron no conocer ningún manual administrativo, debido a que la empresa carece de los mismos, esto ha generado una falta de información acerca de las respectivas funciones y responsabilidades que deben desempeñar para cada puesto o cargo dentro de la empresa y los beneficios con los que cuentan.

3. ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos del hotel?

CUADRO N° 3

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	30,00
No	7	70,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 3



Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados, el 70% no conoce la misión, visión y objetivos del hotel y el otro 30% si conocen, lo que ha generado que la mayor parte de los empleados que laboran en la empresa carezcan de esta información debido a que su gerente propietario no ha dado a conocer esta información a todo su personal, sino a una mínima parte, esto ha generado que todo su personal no cumpla sus funciones de una manera eficiente para el logro de los objetivos de la empresa.

4. ¿Las relaciones internas en el hotel, Gerente – empleados son?

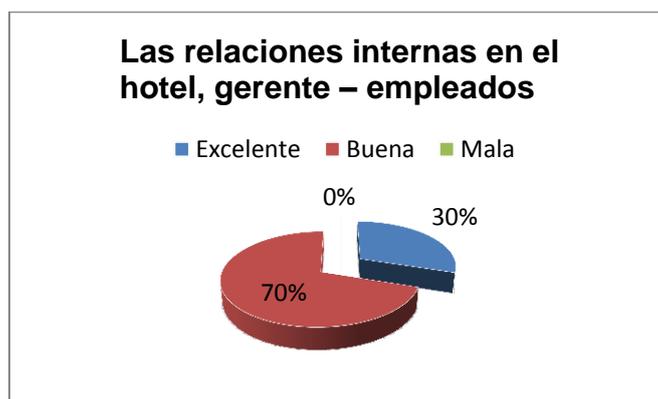
CUADRO N° 4

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	3	30,00
Buena	7	70,00
Mala	0	0,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 4



Análisis e interpretación

De un total del 100% de encuestados, el 70% manifestaron que la relación es Buena y el 30% dijeron que es excelente, esto ha originado un adecuado ambiente organizacional dentro del Hotel, lo que permite que el empleado sienta la confianza necesaria para acudir al gerente en caso de presentársele algún problema personal.

5. ¿El gerente posee formas de motivar al personal para desarrollar mejor su trabajo?

CUADRO N° 5

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0,00
No	10	100,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)
Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 5



Análisis e interpretación

El 100% de encuestados manifestó que no existe formas de motivar al personal del hotel, esto ha ocasionado que sus colaboradores sientan poco interés y compromiso por cumplir con un trabajo eficiente que coadyuve al progreso empresarial y económico del hotel.

6. ¿Cómo se siente en el ambiente que labora?

CUADRO N° 6

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	3	30,00
Buena	7	70,00
Regular	0	0,00
Mala	0	0,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 6



Análisis e interpretación

De un total de 100% de los encuestados el 70% contestó que es bueno, mientras el 30% que es excelente, logrando de esta manera un adecuado clima organizacional entre compañeros de trabajo para un mejor desempeño laboral de los mismos.

7. ¿Cuál fue la fuente de reclutamiento utilizado cuando ingreso al hotel?

CUADRO N° 7

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Recomendación de un empleado	2	20,00
Referencias familiares	3	30,00
Referencias amistades	5	50,00
Radio	0	0,00
Prensa	0	0,00
Internet	0	0,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 7



Análisis e interpretación

De un total de 100% de los encuestados el 50% contestó que el reclutamiento utilizado fue por medio de referencias de amistades, el 30% manifestó por recomendaciones de familiares y 25% dijeron por referencias amistades, teniendo como resultado el no uso de medios de comunicación como radio, prensa e internet para el respectivo reclutamiento, este a su vez impide a la empresa contar con un personal idóneo para el puesto o cargo vacante, ya que se puede estar reclutando a una persona que de pronto no cumple con el perfil esperado para dicho cargo.

8. ¿Al momento de ser seleccionado, que procesos le fueron aplicados?

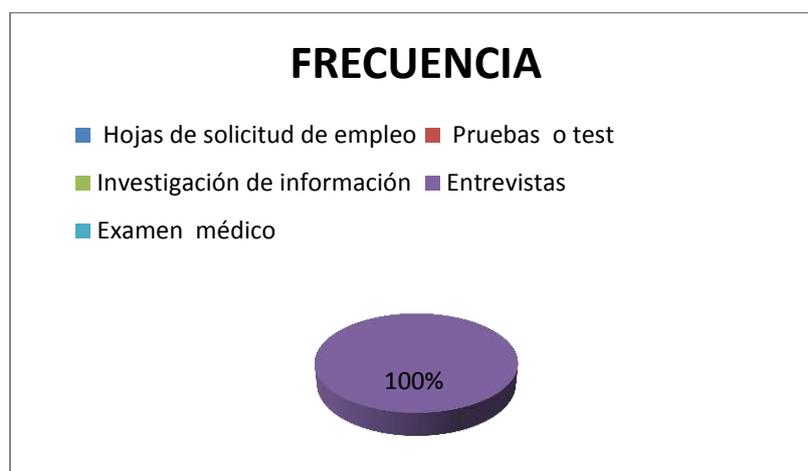
CUADRO N° 8

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Hojas de solicitud de empleo	0	0,00
Pruebas o test	0	0,00
Investigación de información	0	0,00
Entrevistas	10	100,00
Examen médico	0	0,00
Total	10	100,00

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 8



Análisis e interpretación

El 100% de los colaboradores encuestados manifiestan que al momento de ser seleccionados se les aplicó únicamente la entrevista por lo que se evidencia que no son utilizadas otras técnicas de selección como los exámenes médicos, la investigación de información y las pruebas o test respectivas según lo amerite el cargo de trabajo.

9. ¿Le realizaron algún tipo de entrevista de trabajo?

CUADRO N° 9

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100,00
No	0	0,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 9



Análisis e interpretación

El 100% de encuestados manifestaron que si se les realizo una entrevista de trabajo, esto ha permitido al gerente-propietario establecer una comunicación con el entrevistado para determinar el mejor postulante a ocupar dicho o cargo dentro del hotel.

10. ¿Qué tipo de entrevista le realizaron?

CUADRO N° 10

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Entrevista no estructuradas	0	0,00
Entrevista estructuradas	0	0,00
Entrevistas mixtas	10	100,00
Otras	0	0,00
Total	10	100,00

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 10



Análisis e Interpretación

El 100% de encuestados manifestaron, que el gerente propietario les realizó una entrevista mixta, la misma que permitió determinar sus conocimientos y características específicas de acuerdo al cargo o puesto a ocupar dentro del hotel y de esta manera seleccionar al más idóneo.

11. ¿Cuál fue la persona encargada de realizarle la entrevista de trabajo dentro del proceso de selección?

CUADRO N° 11

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gerente Propietario	10	10,00
Otra Persona	0	0,00
Nadie	0	0,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 11



Análisis e interpretación

De un total de 100% de los encuestados, todos manifestaron que la entrevista que mantuvieron fue con el Gerente-Propietario del hotel, puesto que es la única persona encargada de todo el manejo y administración de la empresa hotelera, por lo que es él quien decide cual es la persona contratada luego de realizarle una entrevista previa, y saber con qué personal va a contar dentro de su empresa.

12. ¿Cómo se sintió usted durante su primera entrevista, antes de ingresar a laborar en el hotel?

CUADRO N° 12

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo Presión	0	0,00
Fatigado	0	0,00
Cómodo	8	80,00
Muy Cómodo	2	20,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 12



Análisis interpretación

De un total del 100% de encuestados el 80% manifestó haberse sentido cómodo durante la primera entrevista y el 20% muy cómodo, esto genera tener una buena comunicación al Gerente – propietario con el entrevistado para poder conocer sus habilidades y destrezas para el cargo a ocupar.

13. ¿Al presentarse usted a la entrevista, presento algún tipo de documentos, cuáles?

CUADRO N° 13

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Síntesis Curricular	10	100,00
Otros	0	0,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 13



Análisis: De un total de 100% de los encuestados, todos manifestaron a ver presentado su correspondiente síntesis curricular al momento de su respectiva entrevista, esto ha facilitado a su, Gerente-Propietario evaluar y seleccionar un personal calificado e idoneo que este acorde a cada cargo o puesto dentro del hotel.

14. ¿Antes de ingresar a laborar en el Hotel, le realizaron alguna de las siguientes pruebas?

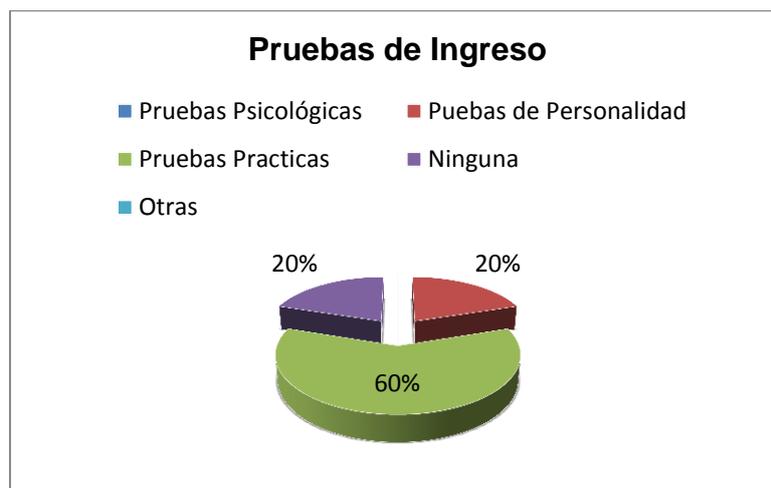
CUADRO N° 14

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pruebas Psicológicas	0	0,00
Pruebas de Personalidad	2	20,00
Pruebas Practicas	6	60,00
Ninguna	2	20,00
Otras	0	0,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 14



Análisis e interpretación

De un total del 100% de encuestados, antes de ingresar a laborar en el hotel al 60% se le realizó pruebas prácticas, al 20% test de personalidad y al otro 20% ninguna. Estas pruebas permiten saber las habilidades y destrezas con las que cuenta el trabajador para desempeñar el cargo a ocupar dentro de la empresa.

15. ¿Le realizaron la respectiva inducción e información de la empresa?

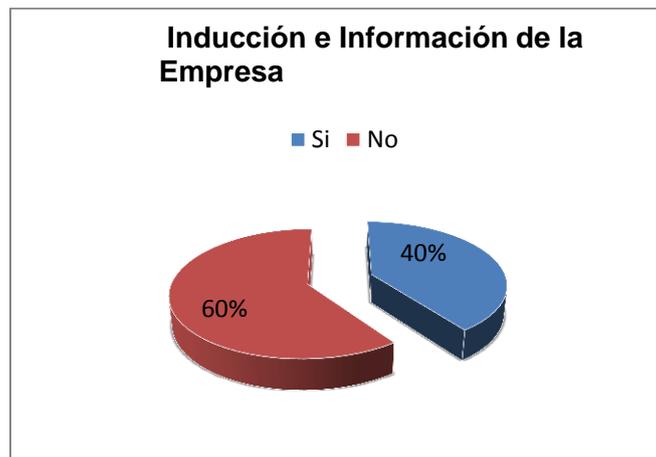
CUADRO N° 15

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	40,00
No	6	60,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 15



Análisis e Interpretación

De un total del 100% de los encuestados, el 60% manifiesta que dentro de hotel no se realiza el proceso de induccion general, mientras que el 40% afirma que si se lo hace, esto ha generado a la mayoría de los empleados contar con una escaza orientación general sobre las funciones que desempeñaran en la empresa y no esten integrado en su totalidad.

16. ¿Quién le realizó la respectiva Inducción?

CUADRO N° 16

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gerente	4	40,00
Ninguna Persona	6	60,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 16



Análisis e interpretación

De un total del 100% de los encuestados, el 60% manifiesta que ninguna persona les realizó la respectiva inducción y el 40% expresa que fue el gerente – propietario, esto ha ocasionado al personal que labora en la empresa no poder integrarse completamente en el grupo de trabajo, dando como resultado una escasa y pobre eficiencia en la satisfacción de sus funciones en determinado cargo.

17. ¿Qué idiomas conoce para desempeñar este trabajo?

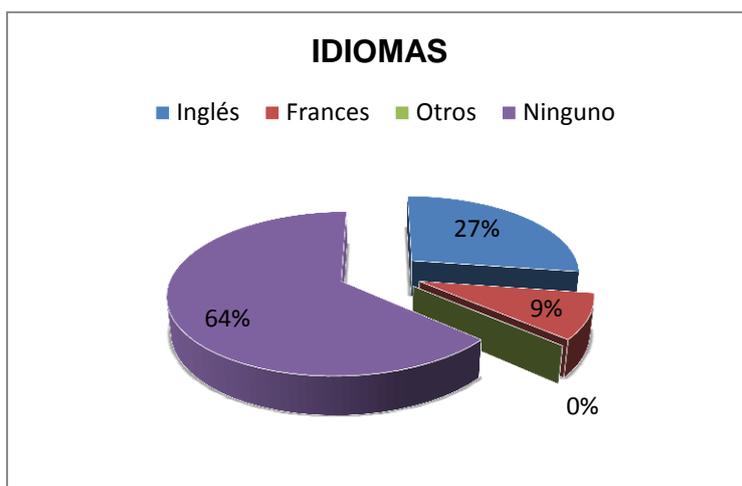
CUADRO N° 17

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Inglés	3	27,27
Francés	1	9,09
Otros	0	0,00
Ninguno	7	63,64
TOTAL	11	100,00

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 17



Análisis e interpretación

De las 11 repuestas obtenidas que representan el 100% de los encuestados, el 64% de ellos no conocen ningún idioma de los mencionados, el 27% conoce Inglés y el 9% francés, lo que ha generado que exista una falta de comunicación con los clientes extranjeros que requieren de información tanto de hospedaje como de la ciudad.

18. ¿Qué tipo de contrato le empleo el gerente al momento que ingreso a laborar en el hotel?

CUADRO N° 18

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A prueba	10	100,00
Fijo	0	0
Indefinido	0	0
Temporal	0	0
Otros	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 18



Análisis e interpretación

De un total de 100% de los encuestados, todos manifestaron haber contraído un contrato a prueba, el mismo que tiene una duración de tres meses determinada por las partes, el mismo que podrá pasar a ser un contrato fijo luego de transcurrir el tiempo antes mencionado y se podrá renovarse cuantas veces sea necesario.

19. ¿El contrato de trabajo que posee actualmente se rige bajo lo estipulado dentro del Código de trabajo?

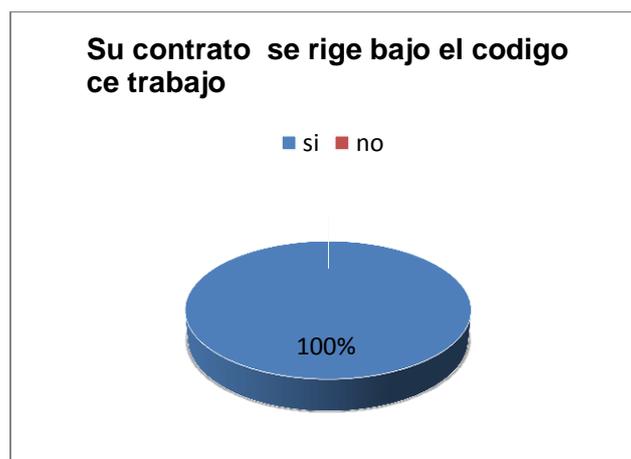
CUADRO N° 19

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100,00
No	0	0,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 19



Análisis e interpretación

De un total de 100% de los encuestados, todos manifestaron q su contrato esta rívido por el código de trabajo, en el mismo que está estipulado sus beneficios, obligaciones y las del contratante.

20. ¿Cree usted que reúne todos los requisitos necesarios para ocupar el Cargo para el cual que seleccionado?

CUADRO N° 20

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100,00
No	0	0,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 20



Análisis e Interpretación

EL 100% del total de los encuestados manifestaron reunir los requisitos necesarios para ocupar el cargo para el cual fue seleccionado, el mismo que genera al empleado a comprometerse a desarrollar al máximo sus funciones laborales dentro de la empresa.

21. ¿Recibe cursos de capacitación?

CUADRO N° 21

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0,00
NO	10	100,00
Total	10	100,00

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 21



Analisi e Interpretacion

EL 100% del total de los encuestados manifestaron, que el gerente-propietario no brinda capacitación a sus colaboradores debido a la falta de recursos económicos y de contar con un respectivo plan, esto ha generado que no cuente con un personal debidamente calificado para el desempeño de las funciones dentro del hotel.

22. ¿Cada qué tiempo recibe cursos de capacitación?

CUADRO N° 22

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	0	0,00
Semestral	0	0,00
Anual	0	0,00
Nunca	10	100,00
Total	10	100,00

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 22



Análisis e Interpretación

EL 100% del total de los encuestados manifestaron que nunca han recibido una capacitación, esto ha generado que todo el personal no desempeñe eficientemente sus funciones ni sea el más idóneo en el respectivo cargo o puesto de trabajo.

23. ¿Qué tipo de capacitación le gustaría recibir?

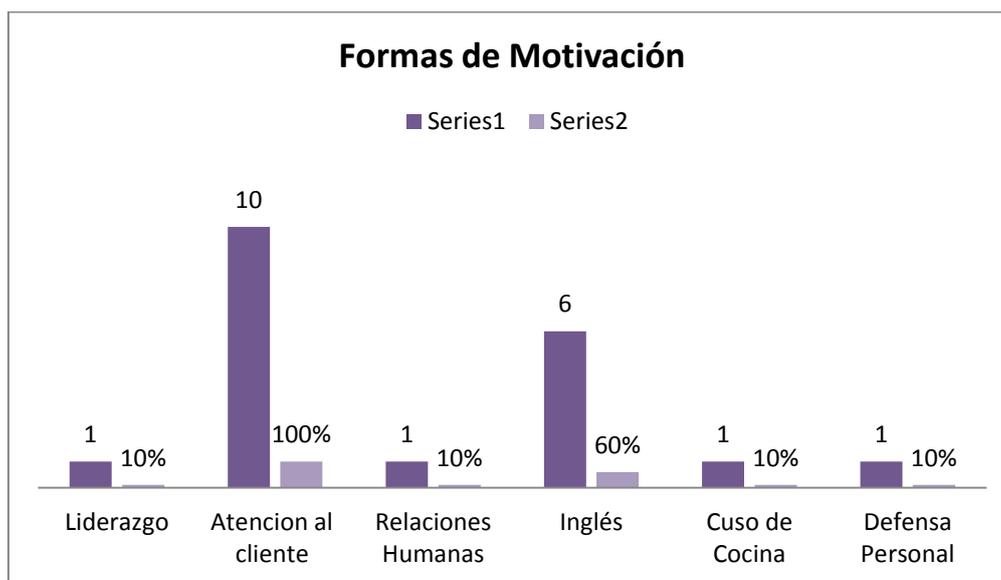
CUADRO N° 23

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Liderazgo	1	10%
Atención al cliente	10	100%
Relaciones Humanas	1	10%
Inglés	6	60%
Cuso de Cocina	1	10%
Defensa Personal	1	10%
Total	20	
Encuestas	10	

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 23



Análisis e Interpretación

De un total del 100% de los encuestados, el 100% manifestó que le gustaría recibir como tema de capacitación atención al cliente, el 60% inglés y los demás con un 10% dijeron liderazgo, relaciones humanas, curso de cocina y defensa personal, esto permitiría que todo el personal que labora en el hotel desempeñe sus funciones eficientemente de acuerdo a cada puesto o cargo que desempeña dentro del mismo.

24. ¿Qué tipo de motivación recibe por parte del gerente del Hotel Floy's International?

CUADRO N° 24

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Económico	0	0
Reconocimiento Sociales	0	0
Ninguno	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 24



Análisis e Interpretación

De un total del 100% de los encuestados, el 100% manifestó que no reciben ningún tipo de motivación, lo que ha generado que los empleados que laboran en el hotel pierdan el interés en sus actividades diarias.

25. Cómo le gustaría ser motivado?

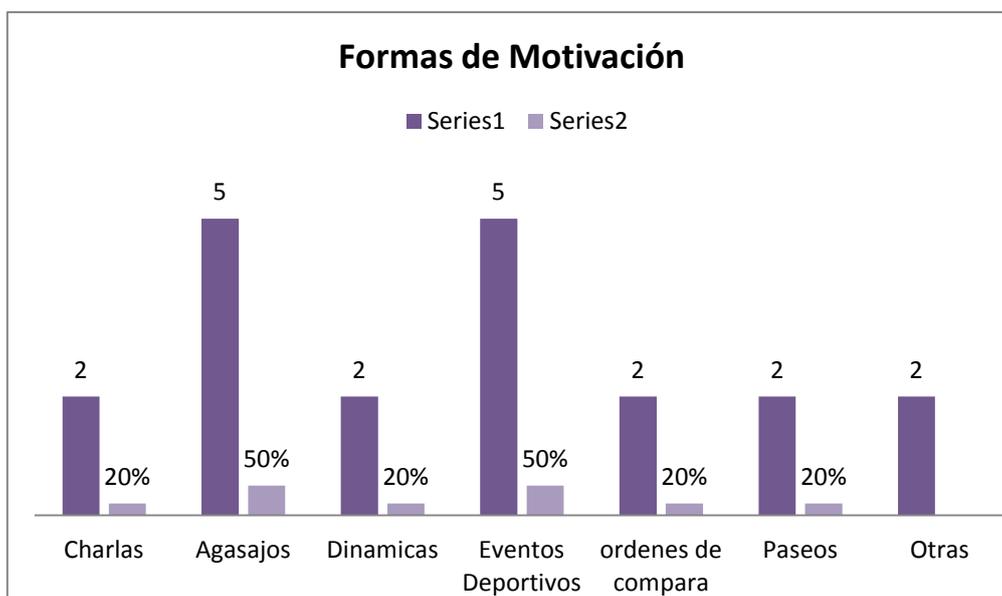
CUADRO N° 25

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Charlas	2	20%
Agasajos	5	50%
Dinámicas	2	20%
Eventos Deportivos	5	50%
ordenes de compra	2	20%
Paseos	2	20%
Otras	2	20%
Total	20	
Encuestas	10	

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 25



Análisis e Interpretación

De un total del 100% de los encuestados, el 50% manifestó que le gustaría recibir como formas de motivación agasajos y eventos deportivos y con un 20% cada uno los demás emplearon dijeron charlas, dinámicas, órdenes de compra, paseos, y otros.

26. ¿Considera justa la remuneración que percibe por su trabajo?

CUADRO N° 26

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	40,00
No	6	60,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 26



Análisis e Interpretación

De un total del 100% de los encuestados, el 60% no considera justa su remuneración y el 40% si, esto a originado un malestar entre los colaboradores debido a que no se aplica un método de evaluación por puntos que permita establecer un salario justo de acuerdo a los conocimientos obtenidos y al cargo a desempeñar dentro de la empresa.

27. ¿Le han evaluado el rendimiento de su desempeño en el transcurso de su vida laboral?

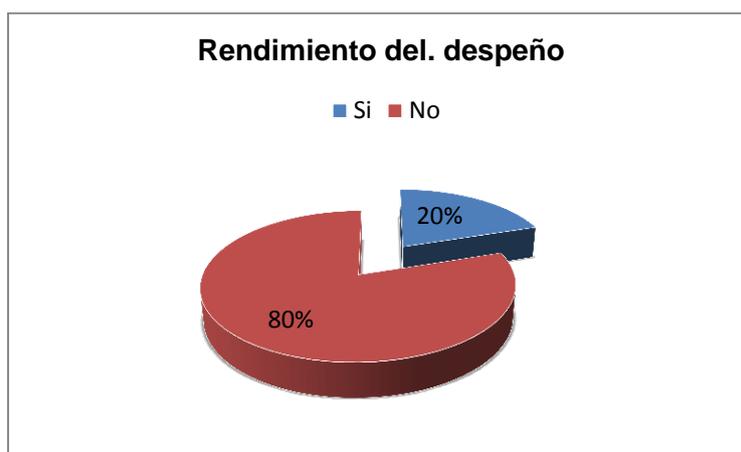
CUADRO N° 27

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	20,00
No	8	80,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 27



Análisis e interpretación

De un total del 100% de los encuestados, el 80% manifestó que no han evaluado el rendimiento de su desempeño y el 20% dijo que sí, lo que ha generado una falta de información al Gerente-propietario para conocer si los colaboradores están cumpliendo o no con sus respectivas funciones en los diferentes cargos dentro de la empresa

28. ¿Cada qué tiempo evalúan su desempeño?

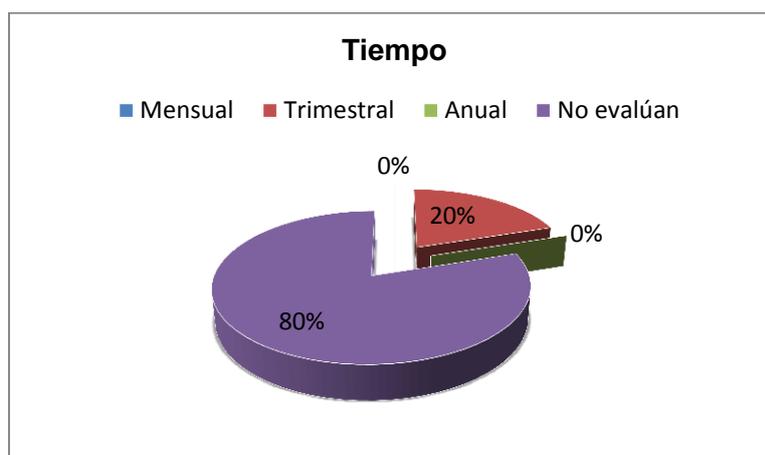
CUADRO N° 28

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	0	0,00
Trimestral	2	20,00
Anual	0	0,00
No evalúan	8	80,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 28



Análisis e Interpretación

De un total del 100% de los encuestados, el 80% manifestó que su desempeño no es evaluado y el 20% dijo que si evalúan, esto ha ocasionado que personal no labore eficientemente dentro del hotel por que se sienten confiados y conformes con su rendimiento, el cual debería ser evaluado por su Gerente-propietario para poder saber si su desempeño esta acorde no a cargo y poder tomar las medidas correctivas necesarias.

29. ¿Está de acuerdo con que se evalué su desempeño laboral?

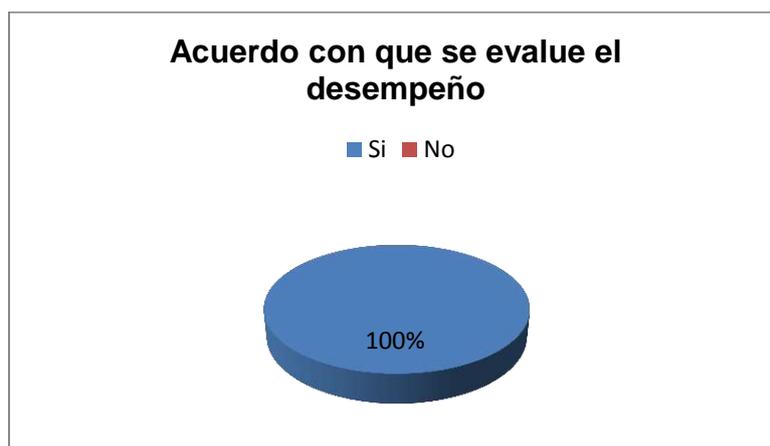
CUADRO N° 29

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100,00
No	0	0,00
TOTAL	10	100,00

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

GRÁFICA N° 29



Análisis e Interpretación

De un total del 100% de los encuestados, todos en su totalidad manifestarán que si estan de acuerdo con que se evalúe su desempeño laboral, esto permitiría saber a su Gerente-Propietario si su personal esta cumpliendo con sus funciones o no en los distintos cargos de la empresa.

30. ¿Qué nivel de educación Ud. posee?

- **Grado 1.** Educación Primaria
- **Grado 2.** Educación Media
- **Grado 3.** Educación Tecnología
- **Grado 4.** Educación Superior
- **Grado 5.** Educación Masterado

CUADRO N° 30

NOMBRES APELLIDOS	Y	DENOMINACIÓN DEL CARGO	GRADO				
			GRADO 1	GRADO 2	GRADO 3	GRADO 4	GRADO 5
Gabriela Elizabeth Herrera Castro		Secretaria				X	
Carlos Luis Veintimiilla Salazar		Recepcionista		X			
Sandra Elizabeth Escobar Pardo		Recepcionista		x			
Luis Miguel Flores Rodríguez		Recepcionista		x			
Juan Agustín Soto Mijas		Botón		x			
Clara Lidubina Jaura		Camarera	x				
Gladis Magdalena Salinas Herrera		Camarera	x				
Milanda Ochoa Correa		Chef			x		
Esperanza Belilanda		Mesera		x			
Luis Alexander Becerra		Guardia		x			

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

31. ¿Cuántos años de experiencia tiene en el puesto de trabajo?

- **Grado 1.** De 0-2 años
- **Grado 2.** De 2 años un mes a 3 años
- **Grado 3.** De 3 años un mes a 5
- **Grado 4.** 5 años en adelante

CUADRO N° 31

NOMBRES APELLIDOS	Y	DENOMINACIÓN DEL CARGO	GRADO			
			GRADO 1	GRADO 2	GRADO 3	GRADO 4
Gabriela Elizabeth Herrera Castro		Secretaria- Contadora	x			
Carlos Luis Veintimilla Salazar		Recepcionista	x			
Sandra Elizabeth Escobar Pardo		Recepcionista	x			
Luis Miguel Flores Rodríguez		Recepcionista	x			
Juan Agustín Soto Mijas		Botón	x			
Clara Lidubina Jaura		Camarera	x			
Gladis Magdalena Salinas Herrera		Camarera	x			
Milanda Ochoa Correa		Chef	x			
Esperanza Belilanda		Mesera	x			
Luis Alexander Becerra		Guardia	x			

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

32. ¿Qué grado de iniciativa considera Ud. tener para solucionar algún inconveniente o problema?

- **Grado 1.** Resuelve problemas de su trabajo
- **Grado 2.** Resuelve problemas de su sección
- **Grado 3.** Resuelve problemas de su departamento
- **Grado 4.** Resuelve problemas de su empresa

CUADRO N° 32

NOMBRES APELLIDOS	Y	DENOMINACIÓN DEL CARGO	GRADO			
			GRADO 1	GRADO 2	GRADO 3	GRADO 4
Gabriela Elizabeth Herrera Castro		Secretaria- Contadora			x	
Carlos Luis Veintimilla Salazar		Recepcionista		x		
Sandra Elizabeth Escobar Pardo		Recepcionista		x		
Luis Miguel Flores Rodríguez		Recepcionista		x		
Juan Agustín Soto Mijas		Botón	x			
Clara Lidubina Jaura		Camarera		x		
Gladis Magdalena Salinas Herrera		Camarera		x		
Milanda Ochoa Correa		Chef	x			
Esperanza Belilanda		Mesera	x			
Luis Alexander Becerra		Guardia	x			

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

33. ¿Qué grado de responsabilidad tienen Ud. al momento que ocurre algún problema o inconveniente?

- **Grado 1.-** Responde por su trabajo
- **Grado 2.-** Responde por su sección
- **Grado 3.-** Responde por su departamento
- **Grado 4.-** Responde por su dirección

CUADRO N° 33

NOMBRES Y APELLIDOS	DENOMINACIÓN DEL CARGO	GRADO			
		GRADO 1	GRADO 2	GRADO 3	GRADO 4
Gabriela Elizabeth Herrera Castro	Secretaria-Contadora			x	
Carlos Luis Veintimilla Salazar	Recepcionista		x		
Sandra Elizabeth Escobar Pardo	Recepcionista		x		
Luis Miguel Flores Rodríguez	Recepcionista		x		
Juan Agustín Soto Mijas	Botón	x			
Clara Lidubina Jaura	Camarera		x		
Gladis Magdalena Salinas Herrera	Camarera		x		
Milanda Ochoa Correa	Chef	x			
Esperanza Belilanda	Mesera	x			
Luis Alexander Becerra	Guardia	x			

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

34. ¿Qué grado de responsabilidad económica de equipo tiene en caso de que ocurriera algún problema o inconveniente?

- **Grado 1.-** Responde por menos de USD 500,00
- **Grado 2.-** Responde por USD 501,00 a USD 2000,00
- **Grado 3.-** Responde por USD 2001,00 en adelante

CUADRO N° 34

NOMBRES APELLIDOS	Y	DENOMINACIÓN DEL CARGO	CARGO		
			GRADO 1	GRADO 2	GRADO 3
Gabriela Elizabeth Herrera Castro		Secretaria- Contadora	x		
Carlos Luis Veintimiilla Salazar		Recepcionista		x	
Sandra Elizabeth Escobar Pardo		Recepcionista		x	
Luis Miguel Flores Rodríguez		Recepcionista		x	
Juan Agustín Soto Mijas		Botón	x		
Clara Lidubina Jaura		Camarera		x	
Gladis Magdalena Salinas Herrera		Camarera		x	
Milanda Ochoa Correa		Chef	x		
Esperanza Belilanda		Mesera	x		
Luis Alexander Becerra		Guardia	x		

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

35.¿Qué grado de esfuerzo mental y físico requiere su puesto de trabajo?

Esfuerzo físico

- **Grado 1.-** No requiere esfuerzo físico
- **Grado 2.-** Requiere de mediano esfuerzo físico
- **Grado 3.-** Siempre requiere de esfuerzo físico

CUADRO N° 35

NOMBRES Y APELLIDOS	DENOMINACIÓN DEL CARGO	CARGO		
		GRADO 1	GRADO 2	GRADO 3
Gabriela Elizabeth Herrera Castro	Secretaria-Contadora	x		
Carlos Luis Veintimiilla Salazar	Recepcionista	x		
Sandra Elizabeth Escobar Pardo	Recepcionista	x		
Luis Miguel Flores Rodríguez	Recepcionista	x		
Juan Agustín Soto Mijas	Botón			x
Clara Lidubina Jaura	Camarera			x
Gladis Magdalena Salinas Herrera	Camarera			x
Milanda Ochoa Correa	Chef			x
Esperanza Belilanda	Mesera			x
Luis Alexander Becerra	Guardia			x

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

Esfuerzo mental

- **Grado 1.-** No requiere concentración
- **Grado 2.-** Requiere de mediana concentración
- **Grado 3.-** Siempre requiere de concentración

CUADRO N° 35.1

NOMBRES APELLIDOS	Y	DENOMINACIÓN DEL CARGO	CARGO		
			GRADO 1	GRADO 2	GRADO 3
Gabriela Elizabeth Herrera Castro		Secretaria- Contadora			x
Carlos Luis Veintimiilla Salazar		Recepcionista			x
Sandra Elizabeth Escobar Pardo		Recepcionista			x
Luis Miguel Flores Rodríguez		Recepcionista			x
Juan Agustín Soto Mijas		Botón		x	
Clara Lidubina Jaura		Camarera		x	
Gladis Magdalena Salinas Herrera		Camarera		x	
Milanda Ochoa Correa		Chef			x
Esperanza Belilanda		Mesera		x	
Luis Alexander Becerra		Guardia			x

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

36. ¿Cree que las condiciones de su trabajo se encuentran constantemente en riesgo?

- **Grado 1.-** No está riesgo
- **Grado 2.-** Eventualmente está en riesgo
- **Grado 3.-** Está en posibilidad de sufrir accidentes

CUADRO N° 36

NOMBRES Y APELLIDOS	DENOMINACIÓN DEL CARGO	CARGO		
		GRADO 1	GRADO 2	GRADO 3
Gabriela Elizabeth Herrera Castro	Secretaria- Contadora	x		
Carlos Luis Veintimiilla Salazar	Recepcionista		x	
Sandra Elizabeth Escobar Pardo	Recepcionista		x	
Luis Miguel Flores Rodríguez	Recepcionista		x	
Juan Agustín Soto Mijas	Botón		x	
Clara Lidubina Jaura	Camarera	x		
Gladis Magdalena Salinas Herrera	Camarera	x		
Milanda Ochoa Correa	Chef			x
Esperanza Belilanda	Mesera		x	
Luis Alexander Becerra	Guardia			x

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

g. DISCUSIÓN

PRIMER OBJETIVO:

Diagnóstico de la situación actual de la empresa objeto de estudio referente a la administración del talento humano.

En base a los datos obtenidos a través de la respectiva entrevista realizada al Gerente del hotel y a la cuesta aplicada al personal que labora en el mismo; con la finalidad de conocer la situación actual de la empresa, en lo concerniente al Diseño Organizacional y Gestión del Talento humano se puede determinar el siguiente diagnóstico:

1. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

El Hotel Floy's International se creó, mediante escritura pública ante el Notario Segundo del Cantón Loja en el año de 1997, se constituye como persona natural, prestando sus servicios como hostel San Antonio y se inauguró el 20 de noviembre del 2009, iniciando desde ese entonces su actividad comercial como hotel.

El Hotel Floy's International está ubicado en la ciudad de Loja en las calles 18 de Noviembre, entre José Félix de Valdivieso y Quito, pertenece a la Federación Hotelera de Loja y está controlado por el Servicio de Rentas Internas, Cuerpo de Bomberos, Ministerio de Salud Pública, Municipalidad de Loja y Ministerio de Turismo.

El Hotel Floy's International, es una estructura totalmente nueva, en hormigón armado, tiene una escalera de emergencia interna, luces de emergencia, sistema de gas centralizado, calefones, etc.

Cuenta con un accionista el Licdo. Jhojan Flores, el mismo que es Gerente-Propietario y a su vez con diez empleados al servicio del hotel.

El Hotel Floy's Internacional tiene cinco plantas en las que se dividen un total de 40 habitaciones y dos suites. En la actualidad cuenta con un elegante hall de entrada.

RAZÓN SOCIAL

La razón social de esta empresa que presta servicios es:
HOTEL "FLOY'S INTERNATIONAL"

BASE LEGAL

La creación de la empresa Hotel Floy's Internacional se constituye en calidad de persona natural. El 20 de Noviembre del año 2009, e inicia su actividad comercial, como hotel.

CONSTITUCIÓN

La empresa Hotel Floy's Internacional, se constituyó mediante escritura pública ante el Notario Segunda del cantón Loja .el año de 1997.

SOCIOS Y ACCIONISTAS

La empresa Hotel Floy's Internacional cuenta con un accionista, el Sr. JHOJAN FLORES, su gerente- propietario.

OBJETO DE LA EMPRESA

La empresa denominada Hotel Floy's Internacional, tiene como objetivo la prestación de servicios hoteleros, teniendo presente siempre los requerimientos y sugerencias de los usuarios.

DOMICILIO

El Hotel FLOY'S INTERNACIONAL, se encuentra ubicado y presta sus servicios en la ciudad de Loja, en las calles 18 de Noviembre entre Quito y José Félix.

PLAZO DE DURACIÓN

La duración de la empresa es indeterminada, a partir de la fecha en que quedo legalmente constituida por la inscripción de las escrituras del registro mercantil.

CAPITAL SOCIAL

El capital suscrito de la compañía es de un millón quinientos mil dólares de Estados Unidos de América (1`000.500,00),

MISIÓN

Ofrecer a la ciudadanía lojana y a los turistas que nos visitan un buen servicio que vaya acorde con las exigencias de los clientes y a precios cómodos para satisfacción de los mismos.

VISIÓN

Para el 2014 abarcar el 50% del mercado, ofreciendo un servicio de calidad y a precios cómodos, cumpliendo con los requerimientos o exigencias de los clientes.

OBJETIVOS

- La empresa HOTEL Floy's Internacional, tiene como objetivo la prestación de servicios hoteleros, teniendo presente siempre los requerimientos y sugerencias de los usuarios.
- Preservar y elevar la moral revolucionaria de los trabajadores de **FLOY'S INTERNATIONAL HOTEL**, garantizando que sean la imagen de nuestro pueblo y embajadores del turismo.
- Servir y satisfacer las necesidades de los usuarios locales, nacionales y extranjeros.

SERVICIOS

- 40 Habitaciones a todo confort
- Servicios de agua caliente TV cable y teléfono.
- Wireless (Internet Inalámbrico)
- Cyber
- Servicio de salón social.
- Servicio de restaurante cafetería
- Servicio de garaje.

2. DIAGNOSTICO ACTUAL DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

El gerente propietario del “**HOTEL FLOY’S INTERNATIONAL**” posee estudios superiores en las ramas de Derecho, siendo licenciado de la misma; es el responsable de administrar, planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa. El mismo que se encuentra laborando desde el 2009, fecha en que inicio su actividad hotelera como Hotel “Floy’s” Internacional, También supo manifestar que al momento de suscitarse algún problema o inconveniente dentro del hotel considera que es el encargado de resolver dichos problemas de la empresa, en cuanto al grado de responsabilidad comento que responde por su dirección, en cambio en el grado de responsabilidad económica revelo que responde por el tercer grado el mismo que corresponde a una suma de \$2001,00 en adelante.

Por otra parte revelo que su puesto de trabajo no requiere esfuerzo físico pero si esfuerzo mental porque siempre requiere concentración, tampoco cree que las condiciones de su trabajo se encuentran en constante riesgo

El gerente propietario realiza sus actividades mediante una planificación semanal, esta su vez cumple una serie de actividades como son: el control y

seguimiento de todas las actividades planeadas para que sean ejecutadas correctamente.

El Hotel Floy's International es una entidad que presta sus servicios hoteleros a la ciudadanía en general con el fin de brindar hospedaje y buena atención al público, contando con una misión establecida que consiste en brindar calidad y un excelente servicio, siendo esta formulada desde el 2009. La visión que tiene el gerente es a largo plazo, para llevar a cabo la misma cuenta con personal fijo de la empresa y para el 2014 busca abarcar con el 50% del mercado local y nacional, esta visión se la viene dando desde los inicios de la empresa, cuenta con valores como dedicación, esfuerzo, honradez que son los pilares fundamentales para el buen funcionamiento de la misma. También cuenta con un muy buen clima organizacional dentro de la empresa. Por otra parte supo manifestar que entre las fortalezas con las que cuenta la empresa son: buena atención al cliente, excelente calidad en los servicios, buena hospitalidad y amabilidad al momento de hacer la recepción, todas estas fortalezas son de suma importancia para que el cliente se sienta a gusto y se lleve una buena imagen del hotel; así mismo considera que otra de las fortalezas es la ubicación geográfica del hotel, puesto que la competencia que circunda el lugar es reducida y además permite al turista llegar con gran facilidad, ya que no se encuentra dentro del casco céntrico de la ciudad en donde existe mucho tráfico y poca accesibilidad.

Dentro de las debilidades su gerente supo manifestar que él no contar con un ascensor dentro del hotel, impide a los clientes el fácil acceso a los diferentes pisos del hotel, por lo que considera de gran prioridad este recurso e implementarlo para un futuro, entre otras debilidades indico que el contar con el personal reducido hace que las operaciones no se realicen de la forma adecuada, puesto que muchas de las veces los empleados deben realizar dobles funciones que muchas de las veces no les competen a los cargos que ocupan; y, finalmente considera que una de las mayores

debilidades es no poseer un diseño organizacional bien definido que le permita identificar jerárquicamente los cargos existentes, relaciones de mando y las funciones que debe ejecutar cada empleado.

Dentro de las oportunidades expone que su prioridad es expandirse con sucursales a nivel nacional y contar con un personal altamente calificado para su progreso empresarial.

En cuanto a las amenaza supo manifestar que la principal se debe al crecimiento de la empresa hotelera en la ciudad de Loja, es de decir a la creciente competencia.

Así mismo indicó que **EI HOTEL FLOY'S INTERNATIONAL**, no cuenta con una adecuada administración del talento humano debido a la falta de un diseño organizacional que le permita tener: una correcta división del trabajo, una adecuada departamentalización, una jerarquía y lograr de esta manera una coordinación efectiva de las mismas, esto se debe al poco tiempo en el que lleva desempeñando sus funciones en el hotel, manifestó que la falta de organigramas como el estructural, funcional y posicional no permite tener una información clara y precisa al personal que labora en su empresa de cómo está estructurado, esto ha afectado en que el desempeño y eficiencia de los mismos. Tampoco posee manuales administrativos para sus empleados pero si cuenta con un reglamento interno, donde se estipulan las obligaciones y responsabilidades del personal.

El Hotel Floy's International no cuenta con un departamento de RRHH que se encargue de realizar un adecuado proceso de admisión del personal, para adquirir el personal idóneo para las actividades de la empresa, es por ello que el reclutamiento lo realiza su Gerente, también supo manifestar que se lo hace mediante recomendaciones de amistades, familiares y de los mismos empleados y su selección se la realiza dependiendo el puesto vacante con su respectiva síntesis curricular, esta información se pudo corroborar de la entrevista realizada al mismo y de encuestas aplicadas a

los empleados que laboran en el hotel y así mismo en cuanto a sus documentos personales presentaron únicamente una carpeta con su hoja de vida y cursos realizados.

El gerente del hotel manifestó que al hacer la selección la realiza mediante una entrevista, la misma que le permitirá conocer las debilidades y fortalezas de los postulantes para determinado cargo o vacante y de esta manera escoger el idóneo para luego proceder con la contratación.

Para la contratación del mismo se le otorga un contrato a prueba por el lapso de tres meses el mismo que está sujeto a lo que contempla el código de trabajo, luego de transcurrir el tiempo antes mencionado el contrato se convierte automáticamente en un contrato fijo si así lo cree conveniente su gerente-propietario.

En lo concerniente a la inducción del personal el gerente únicamente se remite a ubicar al nuevo personal dentro de puesto de trabajo, dejando de lado efectuar una presentación con el resto de compañeros que permita que el nuevo empleado sienta un ambiente de trabajo confortable y de confianza.

El gerente propietario manifestó que al personal de su empresa no se lo capacita debido a la falta de recursos económicos y de un plan de capacitación

En cuanto a la motivación tampoco la realiza debido a la falta de un plan de motivación y al poco tiempo que lleva ejerciendo su puesto.

Tampoco se ha efectuado una valuación y valoración de puestos debido a falta de conocimientos por parte del gerente, lo que ha ocasionado que hasta el momento los salarios sean fijados tomando como referencia el sueldo básico unificado que es de \$292,59, de ahí que de acuerdo al esmero y responsabilidad del trabajo ejecutado por el empleado su sueldo

incrementado. Es por ello que más de la mitad de empleados manifiestan no estar conformes con los sueldos percibidos puesto que muchos de ellos poseen la experiencia y el conocimiento necesario para ejercer su cargo y la otra parte si está de acuerdo.

El gerente-propietario supo manifestar que no realiza la evaluación del desempeño del personal que labora en la empresa, el cual no le ha permitido valorar el rendimiento de cada trabajador, para poder establecer estrategias que den solución a los problemas si es que lo existieran, mientras tanto sus colaboradores manifestaron estar completamente de acuerdo con que se evalué su desempeño o rendimiento para de este modo tomara las medidas y fomentar su desarrollo personal.

 **Análisis, Descripción y Especificación de Cargos**

CUADRO N° 37

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Fecha de elaboración:	Mayo 2012
Título del Cargo:	Gerente – Propietario
Código:	001
Unidad Administrativa:	Nivel ejecutivo
Reporta:	Ninguna
Objetivo General: Dirigir actividades y tomar decisiones.	
Requisitos Intelectuales	
Educación: Nivel: Superior Título: Licdo. En Derecho	
Experiencia: 2 año de experiencia en trabajos afines	
Conocimiento: Planeación a corto, mediano y largo plazo. Conocimiento de los programas Word ,Excel y otros	
Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Excelentes relaciones interpersonales ➤ Liderazgo ➤ Compromiso con la empresa 	
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Controlar al personal ➤ Planificar estrategias de venta ➤ Planifica la publicidad del servicio. 	
Responsabilidad implícita	
Personal a su mando:	10
Materiales y equipos:	Un computador, escritorio, archivador, materiales de oficina.
Condiciones de trabajo	
Ambiente de trabajo Su oficina es agradable, cuenta con iluminación, temperatura y ventilación adecuada.	
Seguridad: El puesto de trabajo no expone a peligro alguno	
Esfuerzo físico: Requiere de estar con normal movimiento y mínimo esfuerzo físico	

CUADRO N° 38

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Fecha de elaboración:	Mayo 2012
Título del Cargo:	Secretaria- Contadora
Código:	002
Unidad Administrativa:	Nivel de apoyo
Reporta:	Administración
Objetivo General: Realizar labores de secretaria o asistencia directa con la gerencia atención al cliente.	
Requisitos Intelectuales	
Educación: Nivel: Superior Título: Ing. Banca y Finanzas	
Experiencia: 1 año 7 meses de experiencia en trabajos afines	
Conocimiento: Conocimiento de los programas Word y Excel, Isyplus	
Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Seguir instrucciones orales y escritas ➤ Efectuar cálculos con rapidez ➤ Comunicarse en forma efectiva. ➤ Analizar información contable. ➤ Buena presencia 	
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Facturar, cobrar ➤ vender el Servicio ➤ Atención al cliente 	
Responsabilidad implícita	
Personal a su mando:	Botones, Camareras
Materiales y equipos:	Un computador, escritorio, archivador, materiales de oficina.
Condiciones de trabajo	
Ambiente de trabajo Su oficina es agradable y amplia, cuenta con iluminación, y ventilación adecuada.	
Seguridad: El puesto de trabajo esta eventualmente en riesgo	
Esfuerzo físico: Requiere de estar sentado y parado, con movimiento constante, esfuerzo visual y utilización del lenguaje hablado.	

CUADRO N° 39

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Fecha de elaboración:	Mayo 2012
Título del Cargo:	Recepcionista
Código:	003
Unidad Administrativa:	Nivel operativo
Reporta:	Administración
Objetivo General: Supervisar la operación de las áreas de recepción y brindar atención al cliente.	
Requisitos Intelectuales	
Educación: Nivel: Superior Título: Egresado	
Experiencia: 2 meses de experiencia en trabajos afines	
Conocimiento: Conocimiento de los programas Word y Excel, Isyplus, otros.	
Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Seguir instrucciones orales y escritas. ➤ Comunicarse en forma efectiva. ➤ Buena presencia 	
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Atención al cliente ➤ Vender los servicios del Hotel. ➤ Asignar cuartos según reservaciones. 	
Responsabilidad implícita	
Personal a su mando:	Botones, Camareras
Materiales y equipos:	Un computador, escritorio, archivador, materiales de oficina.
Condiciones de trabajo	
Ambiente de trabajo Su oficina es agradable y amplia, cuenta con iluminación, y ventilación adecuada.	
Seguridad: El puesto no se encuentra en riesgo	
Esfuerzo físico: Requiere de estar sentado y parado, con movimiento constante, esfuerzo visual y utilización del lenguaje hablado.	

CUADRO N° 40

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Fecha de elaboración:	Mayo 2012
Título del Cargo:	Botón
Código:	004
Unidad Administrativa:	Operativa
Reporta:	Administración y Recepción
Objetivo General: Brindar servicio al cliente.	
Requisitos Intelectuales	
Educación: Nivel: Secundario Título: Ninguno	
Experiencia: 9 meses de experiencia en trabajos afines	
Conocimiento: Atención al cliente	
Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación en forma efectiva. ➤ Responsabilidad ➤ Eficiente en sus labores ➤ Buena Presencia 	
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Atención al cliente ➤ Carga de Equipaje ➤ Entrega de habitación ➤ Depósitos 	
Responsabilidad implícita	
Personal a su mando:	Ninguna
Materiales y equipos:	Papeletas y llaves
Condiciones de trabajo	
Ambiente de trabajo Es inadecuado mientras que la temperatura, iluminación y ventilación son adecuadas.	
Seguridad: El puesto de trabajo eventualmente está en riesgo	
Esfuerzo físico: Requiere de estar con movimiento constante de brazos, esfuerzo visual, destreza manual y con una alta agudeza auditiva.	

CUADRO N° 41

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Fecha de elaboración:	Mayo 2012
Título del Cargo:	Camarera
Código:	005
Unidad Administrativa:	Operativa
Reporta:	Recepción
Objetivo General: Realizar Mantenimiento y limpieza de habitaciones	
Requisitos Intelectuales	
Educación: Nivel: Primario Título: Ninguno	
Experiencia: 1 año 5 meses de experiencia en trabajos afines	
Conocimiento: Mantenimiento y limpieza de habitaciones.	
Habilidades <ul style="list-style-type: none"> ➤ Seguir instrucciones y ordenes ➤ Responsabilidad ➤ Honradez ➤ Compromiso con la Empresa 	
Funciones: Mantenimiento y limpieza de habitaciones.	
Responsabilidad implícita	
Personal a su mando:	Ninguno
Materiales y equipos:	Aspiradora, lavadora, planchadora, sábanas, edredones.
Condiciones de trabajo	
Ambiente de trabajo Su campo es agradable y amplia, cuenta con iluminación, temperatura y ventilación adecuada.	
Seguridad: El puesto de trabajo no expone a peligro alguno	
Esfuerzo físico: Requiere de estar con movimiento constante de brazos, esfuerzo visual y utilización del lenguaje hablado	

CUADRO N° 42

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Fecha de elaboración:	Mayo 2012
Título del Cargo:	Chef
Código:	006
Unidad Administrativa:	Operativa
Reporta:	Chef
Objetivo General: Elaboración de servicios gastronómicos	
Requisitos Intelectuales	
Educación: Nivel: secundario Título: ninguno	
Experiencia: 2 año de experiencia en trabajos afines	
Conocimiento: Comidas típicas y general	
Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Eficiente en sus funciones ➤ Responsabilidad ➤ Excelentes relaciones interpersonales ➤ Compromiso con la empresa 	
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración de platillos a la carta ➤ Elaboración del menú del día. ➤ Supervisar a sus colaboradores 	
Responsabilidad implícita	
Personal a su mando:	Mesera
Materiales y equipos:	Cocina, horno, licuadora, y utensilios de cocina.
Condiciones de trabajo	
Ambiente de trabajo Su campo es agradable y amplio, cuenta con iluminación, y ventilación adecuada.	
Seguridad: El puesto de trabajo eventualmente esta en riesgos	
Esfuerzo físico: Requiere de estar con movimiento constante de brazos, esfuerzo visual y utilización del lenguaje hablado, agudeza auditiva y olfatoria.	

CUADRO N° 43

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Fecha de elaboración:	Mayo 2012
Título del Cargo:	Mesera
Código:	007
Unidad Administrativa:	Operativa
Reporta:	Chef
Objetivo General: Brindar servicio de atención al cliente	
Requisitos Intelectuales	
Educación: Nivel: secundario Título: Ninguno	
Experiencia: 1 año de experiencia en trabajos afines	
Conocimiento: Atención al cliente	
Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acatar órdenes e instrucciones ➤ Comunicación laboral. ➤ Sociable y perceptivo ➤ Ser amable ➤ Eficiente en sus labores 	
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tomar orden de alimentos ➤ Servir alimentos y bebidas ➤ Mantener limpias las mesas 	
Responsabilidad implícita	
Personal a su mando:	Ninguno
Materiales y equipos:	Un computador, escritorio, archivador, materiales de oficina.
Condiciones de trabajo	
Ambiente de trabajo Su campo es agradable y amplia, cuenta con iluminación, temperatura y ventilación adecuada.	
Seguridad: El puesto de trabajo no expone a peligro alguno	
Esfuerzo físico: Requiere de estar sentado movimiento constante de brazos, esfuerzo visual y utilización del lenguaje hablado	

CUADRO N° 44

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Fecha de elaboración:	Mayo 2012
Título del Cargo:	Guardia
Código:	008
Unidad Administrativa:	Operativo
Reporta:	Administradora, recepción.
Objetivo General: Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles del hotel.	
Requisitos Intelectuales	
Educación: Nivel: Secundario Título: Ninguno	
Experiencia: 1 mes de experiencia en trabajos afines	
Conocimiento: Técnicas y métodos de vigilancia.	
Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acatar órdenes e instrucciones ➤ Compromiso con la empresa. ➤ Eficiente en sus labores 	
Funciones: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Proteger las instalaciones del hotel ➤ Cargar maletas 	
Responsabilidad implícita	
Personal a su mando:	Ninguno
Materiales y equipos:	Armas de fuego, radios de comunicación, chaleco antibalas, tolete, cinturón, gas. Hojas de reporte
Condiciones de trabajo	
Ambiente de trabajo Su Campo, ambiente físico, temperatura , iluminación y ventilación son inadecuados	
Seguridad: El puesto de trabajo esta eventualmente en riesgo	
Esfuerzo físico: Requiere de estar en movimiento constante de brazos, esfuerzo visual, utilización del lenguaje hablado y agudeza auditiva.	

SEGUNDO OBJETIVO:

Realizar un diseño organizacional en base a los siguientes organigramas: estructural, funcional y posicional, los mismos que desempeñaran un papel informativo sobre los elementos de autoridad, los diferentes niveles de jerarquía, y la relación entre ellos.

El diseño organizacional es conjunto de medios que maneja la empresa con el objeto de dividir el trabajo en diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva de las mismas.

ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Para el correcto funcionamiento y puesta en marcha la empresa estará conformada por los cuatro niveles, los cuales cumplen las siguientes funciones y responsabilidades.

NIVEL LEGISLATIVO

Es el máximo organismo de la empresa, legisla, norma y establece las disposiciones generales que tienen que cumplirse en la empresa.

Lo conforma su único accionista el Licdo. Jhojan Flores.

NIVEL EJECUTIVO

Comprende los empleos cuyas funciones consisten en la dirección, coordinación, supervisión y control de las unidades o áreas internas encargadas de ejecutar y desarrollar las políticas, planes, programas y proyectos de la entidad, este nivel está representado por el Gerente-Propietario el Licdo. Jhojan Flores.

NIVEL AUXILIAR O DE APOYO

Comprende los empleados cuyas funciones implican el ejercicio de actividades de orden administrativo, complementarias de las áreas propias de los niveles superiores y está conformado por la secretaria-contadora la Ing. Gabriela Herrera

NIVEL OPERATIVO

Ejecuta y transforma y materializa los planes, programas o políticas de la organización; sea mediante el cumplimiento y responsabilidad de las actividades manuales o de simple operación y está conformado por los recepcionistas, botón, camareras, chef, mesero y guardia.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA
HOTEL “FLOY`S INTERNATIONAL”



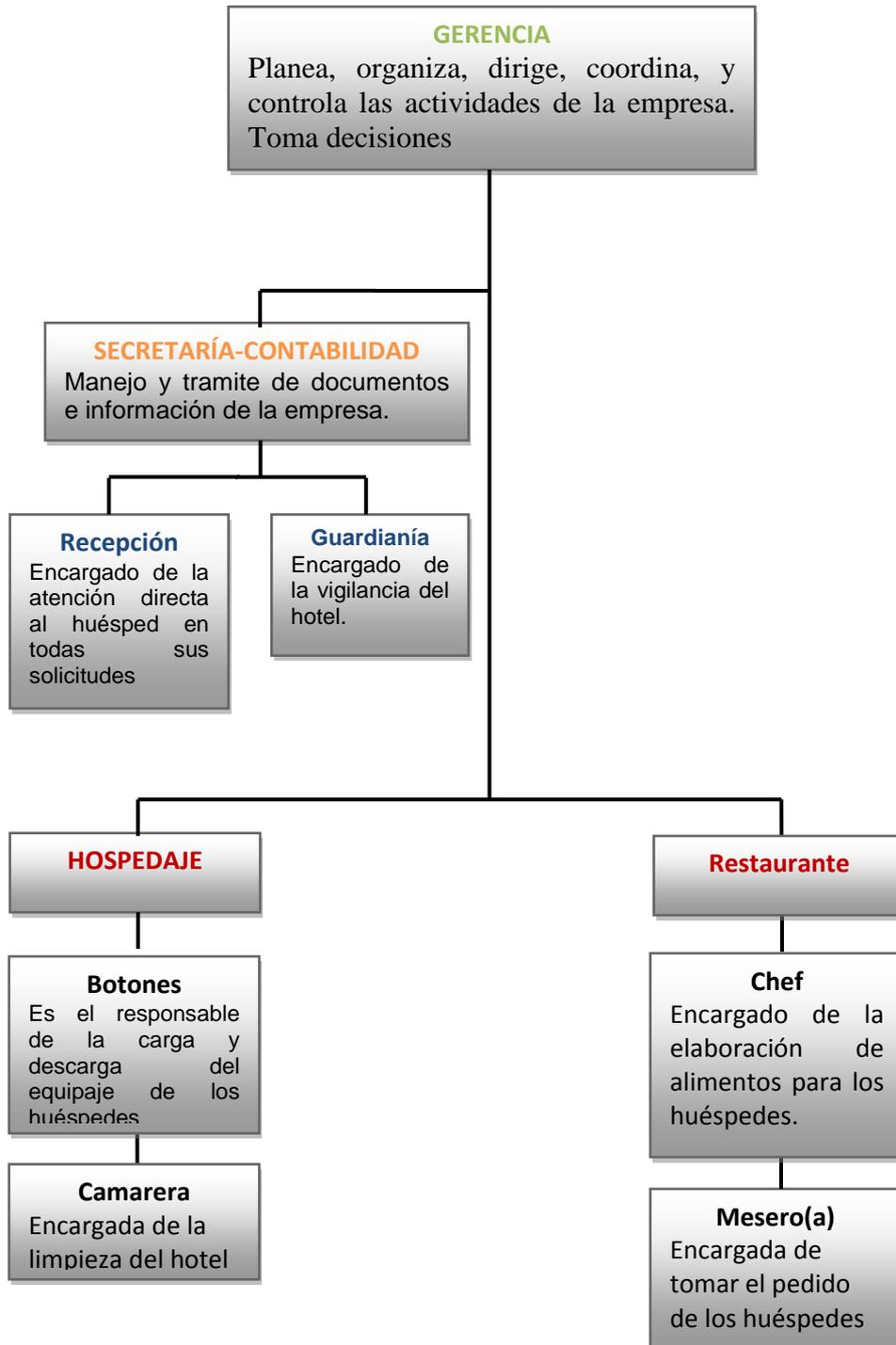
Líneas de autoridad

Nivel Ejecutivo ★

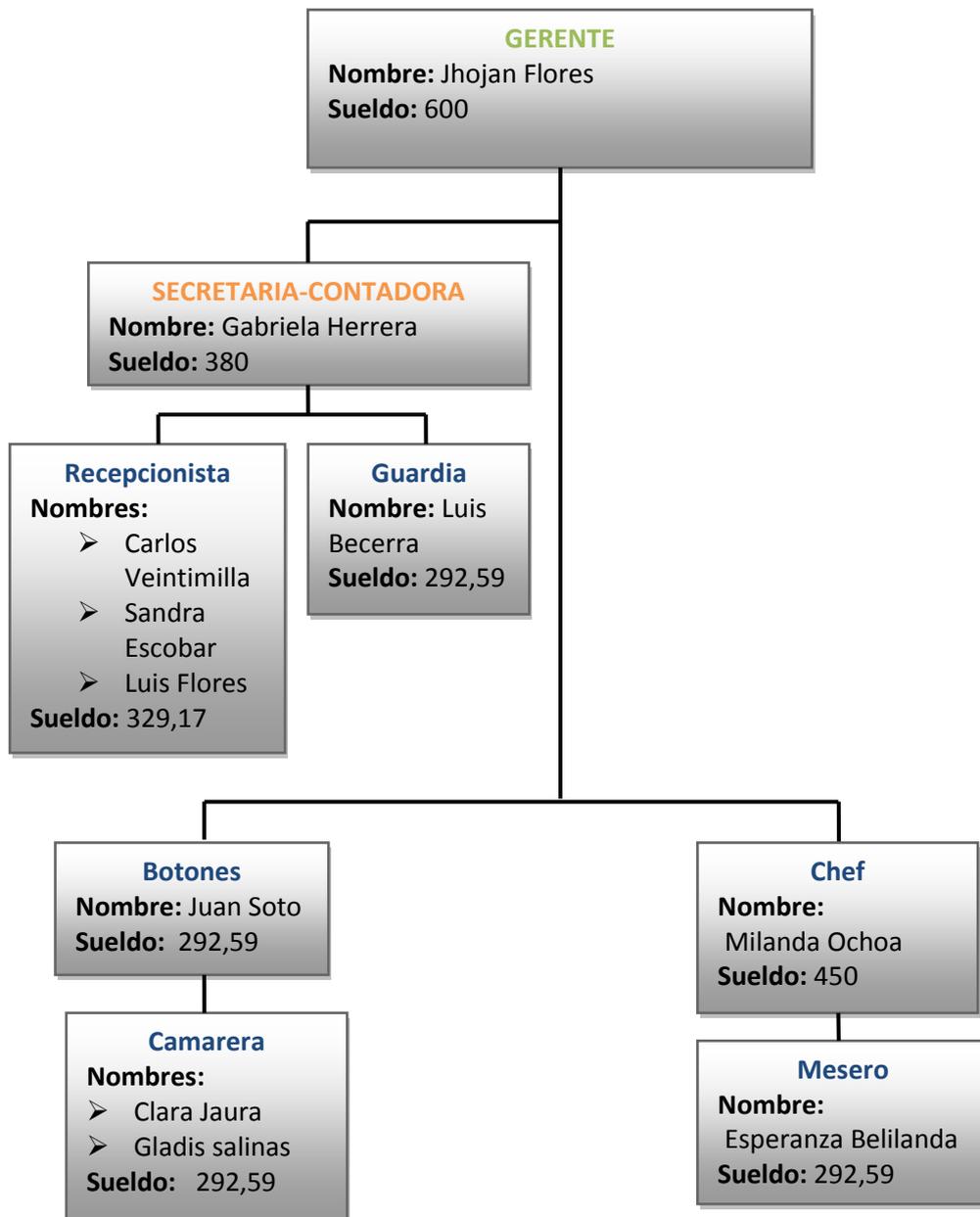
Nivel Auxiliar ★★

Nivel-Operativo ★★★

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRESA
HOTEL “FLOY’S INTERNATIONAL”



ORGANIGRAMA POSICIONAL DE LA EMPRESA
HOTEL “FLOY`S INTERNATIONAL”



TERCER OBJETIVO:

Elaborar manuales administrativos como: manual de bienvenida, manual de funciones con el propósito de dar a conocer las políticas, objetivos, reglamentos que deben cumplir los trabajadores, así como también dar a conocer los beneficios que con los que cuentan

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización.

Los manuales Administrativos presentan sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo.

MANUAL DE FUNCIONES

Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período.

		CÓDIGO	001
		FECHA DE APROBACIÓN	
		Mayo 2012	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
NOMBRE DEL PUESTO	Gerencia		
NIVEL JERÁRQUICO	Ejecutivo		
SUELDO	600		
DEPENDIENTE DE	Ninguno		
# DE SUBALTERNOS:	10		
II. NATURALEZA DEL PUESTO			
Primera autoridad de la empresa, responsable de planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar las actividades y recursos de la empresa, teniendo presente en todo momento la visión y misión.			
III. FUNCIONES PRINCIPALES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificar lo que va a realizar la Empresa. ➤ Organizar en forma coordinada los recursos humanos, materiales y económicos financieros de la empresa. ➤ Dirigir los destinos de la empresa. ➤ Controlar la ejecución de los objetivos de la empresa, para realizar los ajustes oportunamente. ➤ Representar judicial y extrajudicial a la empresa. Interpretar planes, programas y más directrices étnicas y administrativas del nivel legislativo. ➤ Seleccionar el personal idóneo de servicio y atención para laborar en la empresa. ➤ Aprobar los programas y presupuestos. ➤ Cumplir y hacer cumplir la ley, estatutos, normas y reglamentos. 			
IV. INTERFAZ			
Tiene mayor comunicación con la Secretaria-Contadora y Recepcionista			
V. REQUISITOS MÍNIMOS			
HABILIDAD			
A. EDUCACIÓN	Título de Ingeniero o Licdo. en Turismo.o		
B. EXPERIENCIA	Mínima dos años en funciones similares de Gerencia.		
C. INICIATIVA	Resuelve problemas de la empresa, requiere criterio e iniciativa para planificar, ejecutar, evaluar y tomar decisiones de trascendencia.		
ESFUERZO			
D. FÍSICO	No requiere de esfuerzo para realizar sus labores.		
E. MENTAL	Requiere concentración intensa y sostenida en la jornada.		
RESPONSABILIDAD			
F. POR EL TRABAJO DE OTROS	Por la dirección y manejo de la empresa.		
G. POR EQUIPO	Por dinero es de más de 2001,00 dólares		
CONDICIONES DE TRABAJO			
H. RIESGO	La posibilidad de que ocurran accidentes de trabajo en este puesto es nula.		

		CÓDIGO	002
		FECHA DE APROBACIÓN	
		Mayo 2012	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
NOMBRE DEL PUESTO	Secretaria- Contadora		
NIVEL JERÁRQUICO	Auxiliar		
SUELDO	380		
DEPENDIENTE DE	Gerencia		
# DE SUBALTERNOS:	Ninguno		
II. NATURALEZA DEL PUESTO			
Organizar y ejecutar las labores de secretariado, archivo y telefonía como también aspectos relacionados con la contabilidad de la empresa.			
III. FUNCIONES PRINCIPALES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atender el teléfono y archivar documentos ➤ Llevar la agenda diaria de trabajo del gerente. ➤ Atender al público que solicite información acerca de los servicios que se ofrece el hotel y concretar entrevistas con el gerente de la empresa, en caso de que estas fueren necesarias ➤ Controlar la asistencia del personal, en el registro destinado para el efecto. ➤ Revisión de los movimientos contables. ➤ Certificar con la firma los estados financieros. ➤ Garantizar el cumplimiento de obligaciones tributarias de la empresa. ➤ Elaboración de estados Financieros periódicos. ➤ Supervisar y controlar todas las operaciones contables ➤ Declarar y pagar impuestos. 			
IV. INTERFAZ			
Tiene mayor comunicación con el gerente			
V. REQUISITOS MÍNIMOS			
HABILIDAD			
A. EDUCACIÓN	Título de Ing. En contabilidad y Auditoria		
B. EXPERIENCIA	Mínima dos años en funciones similares.		
C. INICIATIVA	Para resolver problemas constantemente difíciles en su departamento.		
ESFUERZO			
D. FÍSICO	No requiere de esfuerzo para realizar sus labores.		
E. MENTAL	Requiere concentración intensa y sostenida en la jornada.		
RESPONSABILIDAD			
F. POR EL TRABAJO DE OTROS	Responde por el trabajo de su departamento		
G. POR EQUIPO	Por dinero es menos de 500,00 dólares		
CONDICIONES DE TRABAJO			
H. RIESGO	La posibilidad de que ocurran accidentes de trabajo en este puesto es nula.		

		CÓDIGO	003
		FECHA DE APROBACIÓN	Mayo 2012
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
NOMBRE DEL PUESTO	Recepcionista		
NIVEL JERÁRQUICO	Operativa		
SUELDO	329,17		
DEPENDIENTE DE	Gerencia		
# DE SUBALTERNOS:	2		
II. NATURALEZA DEL PUESTO			
Se encarga de la atención directa al huésped en todas sus solicitudes, así como de registrarlo a su llegada y hacer los cobros debidos a su salida.			
III. FUNCIONES PRINCIPALES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El recepcionista deberá presentarse puntualmente a trabajar portando su uniforme en perfectas condiciones. ➤ Es responsabilidad del recepcionista mantener su área limpia y ordenada. ➤ Por la mañana recibe el periódico para que la camarista lo distribuya. ➤ Encargado del registro de huésped a su llegada, así como de asignarles habitaciones y abrirles su folio correspondiente. ➤ Se encarga de los cobros de habitación y centros de consumo que haya tenido el huésped durante su visita. ➤ Es responsable de caja chica, cada turno llevara un control de la entrada y salida del dinero, reportara al siguiente turno y al gerente. ➤ Coordina las tareas de los botones. 			
IV. INTERFAZ			
Tiene mayor comunicación con la secretaria.			
V. REQUISITOS MÍNIMOS			
HABILIDAD			
A. EDUCACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Deberá contar con licenciatura en administración de empresas turísticas o carrera afín. ➤ Dominio del Inglés 70% 		
B. EXPERIENCIA	Mínima dos años en funciones similares.		
C. INICIATIVA	Para resolver problemas constantemente difíciles en su sección.		
ESFUERZO			
D. FÍSICO	No requiere de esfuerzo para realizar sus labores.		
E. MENTAL	Requiere concentración intensa y sostenida en la jornada.		
RESPONSABILIDAD			
F. POR EL TRABAJO DE OTROS	Responde por el trabajo de su sección		
G. POR EQUIPO	Por dinero es de 501,00 USD A 2000,00USD		
CONDICIONES DE TRABAJO			
H. RIESGO	La posibilidad de que ocurran accidentes de trabajo en este puesto es eventualmente		

	Manual de Funciones	CÓDIGO	004
		FECHA DE APROBACIÓN	
		Mayo 2012	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
NOMBRE DEL PUESTO	Botón		
NIVEL JERÁRQUICO	Operativo		
SUELDO	292,59		
DEPENDIENTE DE	Gerencia		
# DE SUBALTERNOS:	Ninguno		
II. NATURALEZA DEL PUESTO			
Es el responsable de la carga y descarga del equipaje de los huéspedes. Así mismo el estacionamiento de autos.			
III. FUNCIONES PRINCIPALES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Deberá presentarse puntualmente a trabajar portando su uniforme en perfectas condiciones. ➤ Permanecer en su área de trabajo y estar al pendiente de recibir atentamente a la gente que ingresa al hotel. ➤ Deberá proporcionar información al cliente acerca de la ciudad y servicios del hotel. ➤ Es responsable de recibir las llaves del auto y estacionarlo en los cajones o áreas permitidas. ➤ Es responsable de identificar y contar cuantas maletas subirá a cada habitación y a quienes pertenezcan. 			
IV. INTERFAZ			
Tiene mayor comunicación con la recepcionista			
V. REQUISITOS MÍNIMOS			
HABILIDAD			
I. EDUCACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Deberá contar con título de bachiller ➤ Dominio del Inglés 50% ➤ Tener licencia de conducir 		
J. EXPERIENCIA	Mínima dos años en funciones similares.		
K. INICIATIVA	Para resolver problemas de su trabajo.		
ESFUERZO			
L. FÍSICO	Siempre Requiere de esfuerzo para realizar sus labores.		
M. MENTAL	Requiere concentración mediana en la jornada.		
RESPONSABILIDAD			
N. POR EL TRABAJO DE OTROS	Responde por su trabajo		
O. POR EQUIPO	Por dinero es menos de 500,00 dólares		
CONDICIONES DE TRABAJO			
P. RIESGO	La posibilidad de que ocurran accidentes de trabajo en este puesto es eventualmente.		

 Manual de Funciones		CÓDIGO	005
		FECHA DE APROBACIÓN Mayo 2012	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
NOMBRE DEL PUESTO	Camarera		
NIVEL JERÁRQUICO	Operativo		
SUELDO	292,59		
DEPENDIENTE DE	Recepción		
# DE SUBALTERNOS:	uno		
II. NATURALEZA DEL PUESTO			
Encargada de la limpieza del hotel, habitaciones, pasillos oficinas, áreas comunes, en el hotel.			
III. FUNCIONES PRINCIPALES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Llevar el control absoluto de las llaves maestras del hotel. ➤ Revisión de habitaciones ➤ Registrar lista de asistencia del personal a su cargo. ➤ Autorizar permisos y horas de entrada y salida. ➤ Autorizar bloqueo y desbloqueo de habitaciones <ul style="list-style-type: none"> ➤ Amabilidad hacia los clientes 			
IV. INTERFAZ			
Tiene mayor comunicación con la recepcionista			
V. REQUISITOS MÍNIMOS			
HABILIDAD			
Q. EDUCACIÓN	Deberá contar con título de bachiller		
R. EXPERIENCIA	Mínima un año en funciones similares.		
S. INICIATIVA	Para resolver problemas de su sección.		
ESFUERZO			
T. FÍSICO	Requiere siempre de esfuerzo para realizar sus labores.		
U. MENTAL	Requiere concentración mediana en la jornada.		
RESPONSABILIDAD			
V. POR EL TRABAJO DE OTROS	Responde por su sección		
W. POR EQUIPO	Es responsable desde 501,00 USD a 2000,00 USD		
CONDICIONES DE TRABAJO			
X. RIESGO	La posibilidad de que ocurran accidentes de trabajo en este puesto es nula.		

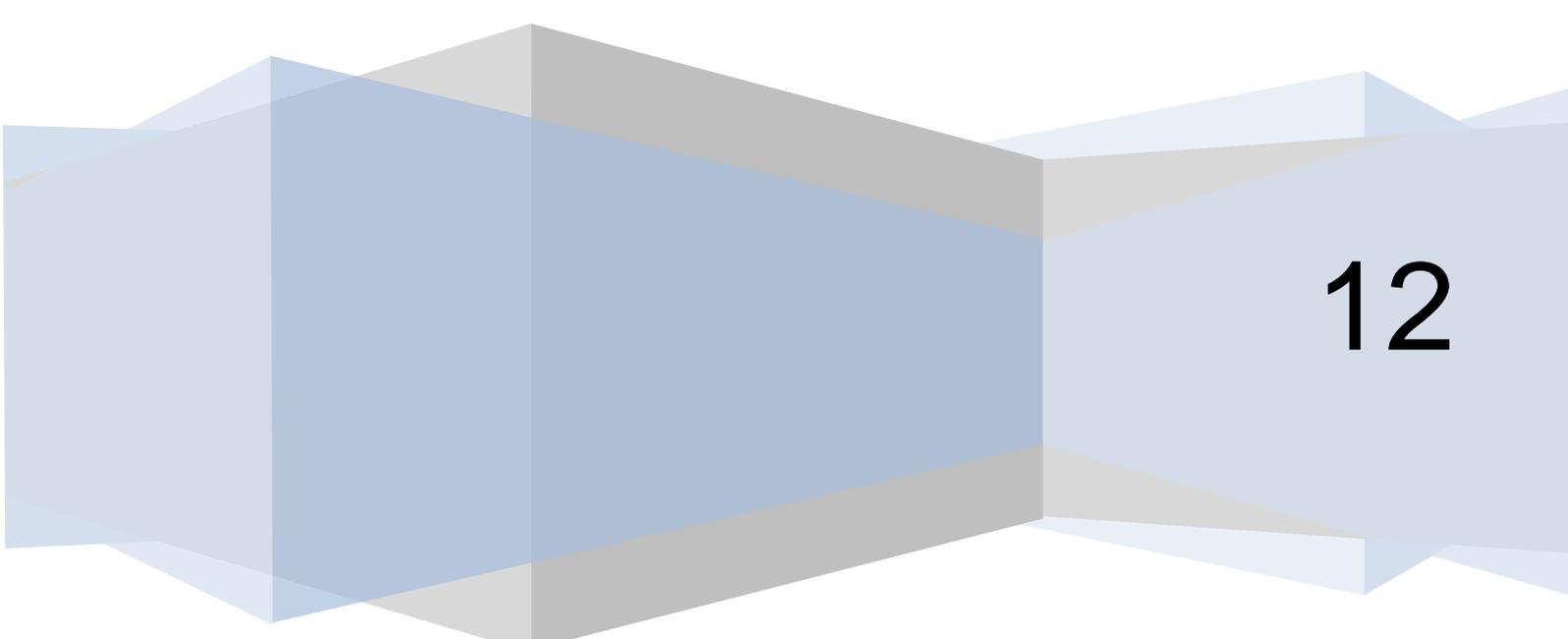
	Manual de Funciones	CÓDIGO	006
		FECHA DE APROBACIÓN	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
NOMBRE DEL PUESTO	Chef		
NIVEL JERÁRQUICO	Operativo		
SUELDO	450,00		
DEPENDIENTE DE	Gerencia		
# DE SUBALTERNOS:	Ninguna		
II. NATURALEZA DEL PUESTO			
Encargado de crear los alimentos para el consumo de los huéspedes, empleados del hotel. Crea la receta estándar, los menús de cada día y platos típicos a la carta.			
III. FUNCIONES PRINCIPALES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participación en los comités de requisición de suministros para el hotel. ➤ Estar pendiente en el tratamiento de los alimentos que son suministrados por almacén. ➤ Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. ➤ Elabora informes periódicos de las actividades realizadas 			
IV. INTERFAZ			
Tiene mayor comunicación con el Gerente			
V. REQUISITOS MÍNIMOS			
HABILIDAD			
A. EDUCACIÓN	Deberá contar con título de Chef profesional		
B. EXPERIENCIA	Mínima dos años en funciones similares.		
C. INICIATIVA	Para resolver problemas de su trabajo.		
ESFUERZO			
D. FÍSICO	Requiere siempre de esfuerzo para realizar sus labores.		
E. MENTAL	Siempre Requiere concentración en la jornada.		
RESPONSABILIDAD			
F. POR EL TRABAJO DE OTROS	Responde por su trabajo		
G. POR EQUIPO	Es responsable por menos 501,00 USD		
CONDICIONES DE TRABAJO			
H. RIESGO	Está en la posibilidad de sufrir accidentes		

	Manual de Funciones	CÓDIGO	007
		FECHA DE APROBACIÓN	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
NOMBRE DEL PUESTO	Mesero		
NIVEL JERÁRQUICO	Operativo		
SUELDO	292,59		
DEPENDIENTE DE	Chef		
# DE SUBALTERNOS:	Ninguno		
II. NATURALEZA DEL PUESTO			
Encargado de tomar la orden a los comensales y formularles sugerencias respecto de los alimentos que mejor convienen a su paladar y presupuesto.			
III. FUNCIONES PRINCIPALES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atención permanente. ➤ Mantener limpia la mesa y de servir los alimentos y bebidas a cada comensal en el orden solicitado y cuando éstos lo deseen. ➤ Deberá atender con amabilidad, prontitud, oportunidad a los clientes. 			
IV. INTERFAZ			
Tiene mayor comunicación con el chef			
V. REQUISITOS MÍNIMOS			
HABILIDAD			
A. EDUCACIÓN	Deberá contar con título de bachiller		
B. EXPERIENCIA	Mínima un año en funciones similares.		
C. INICIATIVA	Para resolver problemas de su trabajo.		
ESFUERZO			
D. FÍSICO	Requiere siempre de esfuerzo para realizar sus labores.		
E. MENTAL	Requiere concentración mediana.		
RESPONSABILIDAD			
F. POR EL TRABAJO DE OTROS	Responde por su trabajo		
G. POR EQUIPO	Es responsable por menos 500,00 USD		
CONDICIONES DE TRABAJO			
H. RIESGO	La posibilidad de que ocurran accidentes de trabajo en este puesto es eventualmente.		

	Manual de Funciones	CÓDIGO	008
		FECHA DE APROBACIÓN	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
NOMBRE DEL PUESTO	Guardia		
NIVEL JERÁRQUICO	Operativo		
SUELDO	292,59		
DEPENDIENTE DE	Recepción		
# DE SUBALTERNOS:	Ninguno		
II. NATURALEZA DEL PUESTO			
Encargado de la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles del hotel.			
III. FUNCIONES PRINCIPALES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proteger las instalaciones del hotel ➤ La seguridad y protección del huésped dentro del Hotel. ➤ Realizar reportes en caso de a ver algún inconveniente 			
IV. INTERFAZ			
Tiene mayor comunicación con la recepcionista			
V. REQUISITOS MÍNIMOS			
HABILIDAD			
A. EDUCACIÓN	Deberá contar con título de bachiller		
B. EXPERIENCIA	Mínima un año en funciones similares.		
C. INICIATIVA	Para resolver problemas de su trabajo.		
ESFUERZO			
D. FÍSICO	Requiere siempre de esfuerzo para realizar sus labores.		
E. MENTAL	Requiere siempre de concentración en la jornada.		
RESPONSABILIDAD			
F. POR EL TRABAJO DE OTROS	Responde por su trabajo		
G. POR EQUIPO	Es responsable por menos 500,00 USD		
CONDICIONES DE TRABAJO			
H. RIESGO	Está en la posibilidad de sufrir accidentes.		

HOTEL FLOY'S INTERNACIONAL

MANUAL DE BIENVENIDA



12

ESQUEMA DE CONTENIDO



- Mensaje de Bienvenida
- Reseña Histórica
- Misión, Visión del Hotel
- Objetivos del Hotel
- Valores de la empresa
- Horarios de trabajo y días de pago
- Servicios que presta el Hotel
- Diagnostico de la situación Actual
- Estructura de la Organización
- Políticas del personal
- Beneficios de los trabajadores del Hotel
- Ubicación Geográfica



Bienvenido

*Tenga usted la más cordial bienvenida,
de parte de todos quienes conformamos el*

Hotel Fluis Internacional.

*Esperamos que su ingreso a la empresa,
sea de mucha satisfacción, y al mismo tiempo
de un gran compromiso, para el desarrollo suyo
y de la empresa, de la cual desde este momento
es usted parte fundamental..*

LA GERENCIA

RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

Hotel Fluis Internacional, se creó, mediante escritura pública ante el Notario Segundo del Cantón Loja en el año de 1997, se constituye como persona natural, prestando sus servicios como hostel San Antonio y se inauguró el 20 de noviembre del 2009, iniciando desde ese entonces su actividad comercial como hotel.

Hotel Fluis Internacional, está ubicado en la ciudad de Loja en las calles 18 de Noviembre, entre José Félix de Valdivieso y Quito, pertenece a la Federación Hotelera de Loja y está controlado por el Servicio de Rentas Internas, Cuerpo de Bomberos, Ministerio de Salud Pública, Municipalidad de Loja y Ministerio de Turismo.

El Hotel Floy's Internacional cuenta con un solo accionista el Sr. Lcdo. Yojan Flores, el mismo que es Gerente-Propietario.

El Hotel Fluis Internacional tiene cinco plantas en las que se dividen un total de 40 habitaciones y dos suites. En la actualidad cuenta con un elegante hall de entrada.

MISIÓN Y VISIÓN DE LA EMPRESA

MISIÓN.

Ofrecer a la ciudadanía lojana y a los turistas que nos visitan un buen servicio que vaya acorde con las exigencias de los clientes y ha precios cómodos para satisfacción de los mismos.

VISIÓN.

Para el 2014 abarcar el 50% del mercado, ofreciendo un servicio de calidad y a precios cómodos, cumpliendo con los requerimientos o exigencias de los clientes.

OBJETIVOS DE LA EMPRESA

- La empresa **Hotel Fluis Internacional**, tiene como objetivo la prestación de servicios hoteleros, teniendo presente siempre los requerimientos y sugerencias de los usuarios.
- Preservar y elevar la moral revolucionaria de los trabajadores de **Hotel Fluis Internacional**, garantizando que sean la imagen de nuestro pueblo y embajadores del turismo.
- Servir y satisfacer las necesidades de los usuarios locales, nacionales y extranjeros.

VALORES

Nuestra empresa cuenta con valores que son demostrados por cada uno de nuestros colaboradores al momento de desarrollar sus actividades, los diferentes valores que se practican son:

- Responsabilidad.
- Respeto.

- Sinceridad.
- Puntualidad.
- Honestidad.
- Amabilidad y
- Honradez.

HORARIOS DE TRABAJO Y DÍAS DE PAGO

Las horas que usted laborará dentro del **Hotel Floy's Internacional** serán de 8 horas diarias, de lunes a domingo teniendo un día de descanso semanal el mismo que será rotativo.

En cuanto al día que deberá cobrar por sus servicios prestados al **Hotel Floy's Internacional**, será el día 5 de cada mes.

NOTA: Horas extras y horarios de trabajo se encuentran detalladamente en el reglamento interno que se encuentra más adelante.

SERVICIOS QUE PRESTA EL

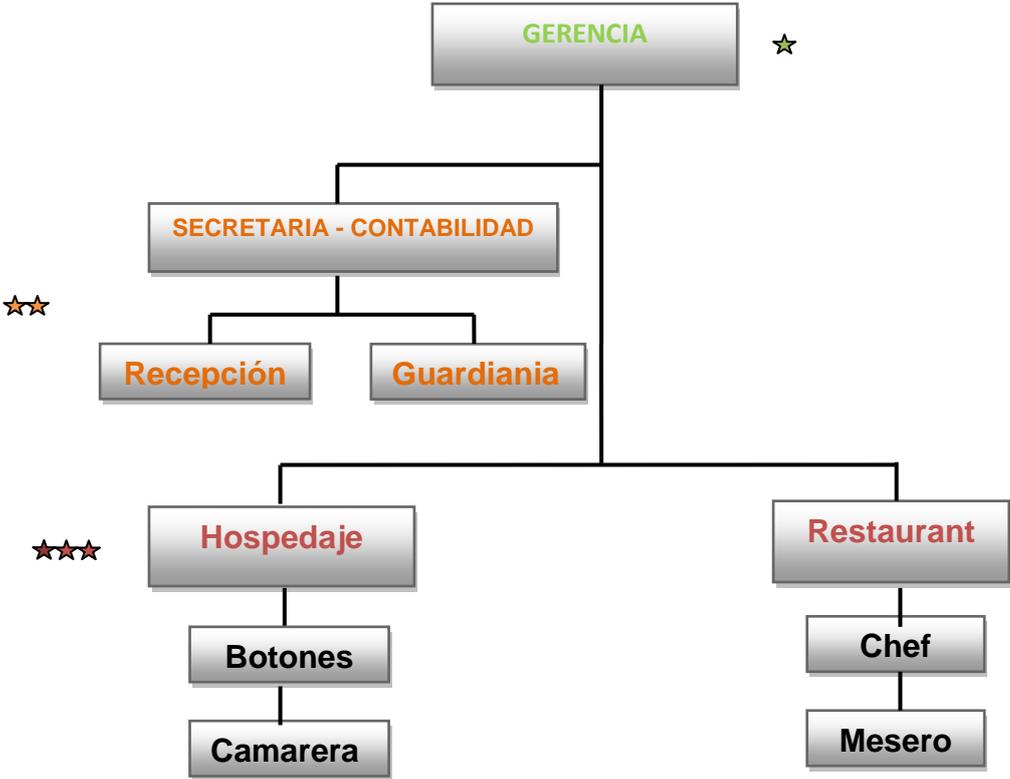
“HOTEL FLOY´S INTERNACIONAL”

- 40 Habitaciones a todo confort
- Servicios de agua caliente TV cable y teléfono.
- Wireless (Internet Inalámbrico)
- Cyber
- Servicio de salón social.
- Servicio de restaurante cafetería
- Servicio de garaje.

DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El Hotel Fluis International es una entidad que presta sus servicios hoteleros a la ciudadanía en general con el fin de brindar hospedaje y buena atención al público, contando con una misión y visión bien establecidas que consiste en brindar calidad y un excelente servicio.

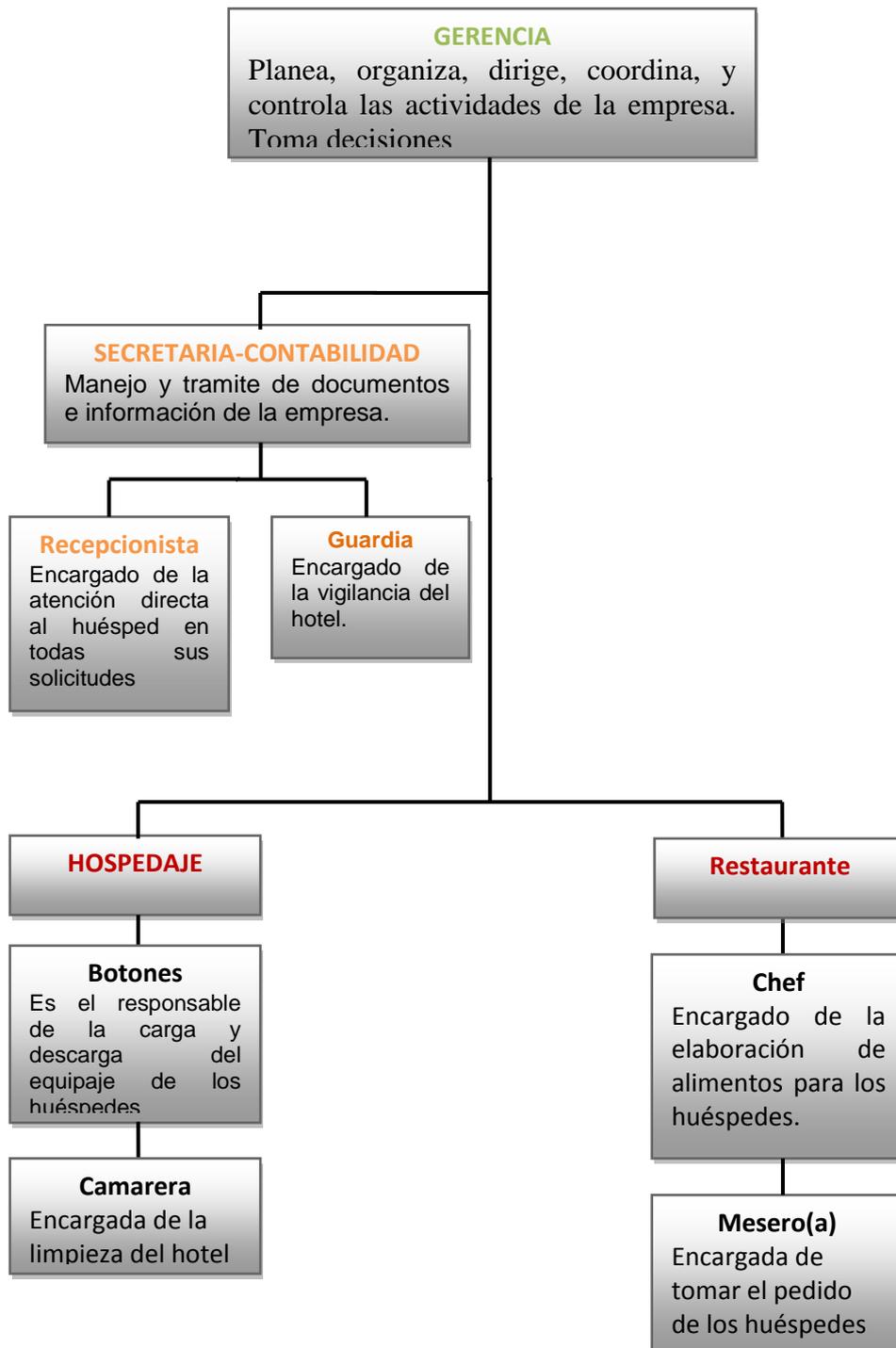
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA HOTEL
“FLOY`S INTERNATIONAL”



Líneas de autoridad

- Nivel Ejecutivo ★
- Nivel Auxiliar ★★
- Nivel-Operativo ★★★

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRESA HOTEL
“FLOY`S INTERNATIONAL”



POLÍTICAS DEL PERSONAL

Las políticas que deben cumplir los colaboradores dentro del **Hotel Fluis Internacional** para realizar adecuadamente sus funciones, son las siguientes:

- Puntualidad en la hora de entrada.
- Responsabilidad y buena presencia.
- Cumplir con eficacia las labores encomendadas.
- No ingerir bebidas alcohólicas en las horas de trabajo.
- No llegar al trabajo es estado etílico.
- No introducir al sitio de trabajo licores, drogas de cualquier tipo o conservarlas, así como armas de fuego.
- No revelar información obtenida por el hecho de su trabajo.
- Informar oportunamente a sus superiores de todo lo que suceda dentro del hotel.
- Llevar adecuadamente el uniforme de trabajo.
- Ayudar a sus compañeros de trabajo cuando lo ameriten.

NOTA: las políticas para el personal se encuentran más detalladamente en el reglamento interno de la empresa

BENEFICIOS DEL HOTEL FLOY'S INTERNACIONAL PARA SUS COLABORADORES

- **Salario básico unificado**
- **Afiliación al IESS**
- **Vacaciones**

UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LOS SERVICIOS

MACRO LOCALIZACIÓN

La empresa “Hotel Floy’s International”, está ubicada en la ciudad de Loja. Provincia del mismo nombre.



MICRO LOCALIZACIÓN

N

José Félix d
...ldivieso



18 de Noviembre

Quito

4.2 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DEL HOTEL FLOY'S INTERNACIONAL

CAPÍTULO I

ART. 1º—El presente reglamento interno de trabajo prescrito por el Hotel Floy's Internacional domiciliada en las calles 18 de noviembre entre Quito y José Felix, de la ciudad de Loja y a sus disposiciones quedan sometidas tanto la empresa como todos sus trabajadores. Este reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, que sin embargo sólo pueden ser favorables al trabajador.

CAPÍTULO II

Condiciones de admisión

ART. 2º—Quien aspire a desempeñar un cargo en el Hotel Floy's Internacional debe hacer la solicitud de empleo o enviar su carpeta con la documentación por escrito para su registro como aspirante y acompañar los siguientes documentos:

- a) Cédula de ciudadanía.
- b) Certificado del último empleador con quien haya trabajado en que conste el tiempo de servicio, la índole de la labor ejecutada y el salario devengado.
- c) Certificado de personas honorables sobre su conducta y capacidad y en su caso del plantel de educación donde hubiere estudiado.
- d) Para presentar la carpeta necesariamente deben estar inmersos documentos donde consten los requisitos del aspirante a determinado puesto, de acuerdo al perfil solicitado en las convocatorias.

Período de prueba

ART. 3º—La empresa una vez admitido el aspirante podrá estipular con él un período inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la empresa, las aptitudes del trabajador y por parte de este, las conveniencias de las condiciones de trabajo.

ART. 4º—El período de prueba debe ser estipulado por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo.

ART. 5º—El período de prueba no puede exceder de dos (3) meses. En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a 1 año, el período de prueba no podrá ser superior a la cuarta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato, sin que pueda exceder de tres meses.

ART. 6º—Durante el período de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el período de prueba y el trabajador continuare al servicio del empleador, con consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquel a este, se considerarán regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho período de prueba. Los trabajadores en período de prueba gozan de todas las prestaciones.

CAPÍTULO III

Horario de trabajo

ART. 7º—Las horas de entrada y salida de los trabajadores son las que a continuación se expresan así:

Días laborables:

Los días laborables para el personal administrativo son de lunes a sábado medio día y para el personal operativo de lunes a domingo).

Personal administrativo

Lunes a sábado

Hora de entrada: 8 am

Hora de salida: no establecido

Personal operativo: por turnos rotativos

Primer turno:

8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Segundo turno:

4:00 p.m. a 12:00 p.m.

Tercer Turno

12:00 p.m. a 8:00 a.m.

Con períodos de descanso de diez minutos.

Por cada domingo o festivo trabajado se reconocerá un día compensatorio remunerado a la semana siguiente.

CAPÍTULO IV**Las horas extras y trabajo nocturno**

ART. 8º—Trabajo ordinario y nocturno del trabajo quedará así:

1. Trabajo ordinario es el que se realiza entre las seis horas (6:00 a.m.) y las veintidós horas (10:00 p.m.).

2. Trabajo nocturno es el comprendido entre las veintidós horas (10:00 p.m.) y las seis horas (6:00 a.m.).

ART. 9.—Trabajo suplementario o de horas extras es el que se excede de la jornada ordinaria y en todo caso el que excede la máxima legal.

1. El trabajo nocturno, por el solo hecho de ser nocturno se remunera con un recargo del treinta y cinco por ciento (35%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

2. El trabajo extra diurno se remunera con un recargo del veinticinco por ciento (25%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

3. El trabajo extra nocturno se remunera con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

ART. 10.—La empresa no reconocerá trabajo suplementario o de horas extras sino cuando expresamente lo autorice a sus trabajadores de acuerdo con lo establecido para tal efecto en el artículo Nro. 8 de este reglamento.

CAPÍTULO V

Días de descanso legalmente obligatorios

ART. 11.—Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

1. Todo trabajador, tiene derecho al descanso remunerado en los siguientes días de fiesta de carácter civil o religioso: 1º de enero, días de carnaval, 1º de mayo, 10 de agosto, , 12 de octubre, 1º de noviembre, 18 de noviembre, 8 y 25 de diciembre, además de los días jueves y viernes santos.

2. Pero el descanso remunerado 1º de enero, días de carnaval, 1º de mayo, 10 de agosto, , 12 de octubre, 1º de noviembre, 18 de noviembre, 8 y 25 de diciembre, además de los días jueves y viernes santos, cuando no caigan en

día lunes se trasladarán al lunes siguiente a dicho día. Cuando las mencionadas festividades caigan en domingo, el descanso remunerado, igualmente se trasladará al lunes.

Vacaciones remuneradas

ART. 12.—Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas.

Permisos

ART. 13.—La empresa concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, para concurrir en su caso al servicio médico correspondiente, para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización y para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avisen con la debida oportunidad a la empresa y a sus representantes y que en los dos últimos casos, el número de los que se ausenten no sea tal, que perjudiquen el funcionamiento del establecimiento. La concesión de los permisos antes dichos estará sujeta a las siguientes condiciones:

CAPÍTULO VI

Salario mínimo, convencional, lugar, días, horas de pagos y períodos que lo regulan

ART. 14.—Formas y libertad de estipulación:

1. El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra, o a destajo y por tarea, etc., pero siempre respetando el salario mínimo legal o el fijado en los pactos, convenciones colectivas y fallos arbitrales.

2. Este salario no estará exento de las cotizaciones a la seguridad social, ni de los aportes al IEES.

ART. 15.—Salvo convenio por escrito, el pago de los salarios se efectuará en el lugar en donde el trabajador presta sus servicios durante el trabajo, o inmediatamente después del cese.

Períodos de pago:

Mensuales: cinco de cada mes.

ART. 16—El salario se pagará al trabajador directamente.

1. El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el recargo por trabajo nocturno debe efectuarse junto con el salario ordinario del período en que se han causado o a más tardar con el salario del período siguiente.

CAPÍTULO VII

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

ART. 17.—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 para implementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo, y en higiene y seguridad industrial, de conformidad al programa de salud ocupacional, y con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

ART. 18.—Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por el Instituto de Seguridad Social (IESS). En caso de no afiliación estará a cargo del empleador sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

ART. 19.—Todo trabajador dentro del mismo día en que se sienta enfermo deberá comunicarlo al empleador, su representante o a quien haga sus veces el cual hará lo conducente para que sea examinado por el médico correspondiente a fin de que certifique si puede continuar o no en el trabajo y en su caso determine la incapacidad y el tratamiento a que el trabajador debe someterse. Si este no diere aviso dentro del término indicado o no se sometiere al examen médico que se haya ordenado, su inasistencia al trabajo se tendrá como injustificada para los efectos a que haya lugar, a menos que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad para dar el aviso y someterse al examen en la oportunidad debida.

ART. 20.—Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad que prescriban las autoridades del ramo en general, y en particular a las 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.

ART. 21.—En caso de accidente de trabajo, el jefe de la respectiva dependencia, o su representante, 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, denunciando el mismo en los términos establecidos.

ART. 22.—En caso de accidente no mortal, aun el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al empleador, a su representante o a quien haga sus veces, para que se provea la asistencia médica y tratamiento oportuno según las disposiciones legales vigentes, indicará, las consecuencias del accidente y la fecha en que cese la incapacidad.

CAPÍTULO VIII

Prescripciones de orden

ART. 23.—Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

- a) Respeto y colaboración a los superiores.
- b) Respeto a sus compañeros de trabajo.
- c) Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
- d) Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.
- e) Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.
- f) Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.
- g) Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.
- h) Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo.
- i) Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar las labores siendo prohibido salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.

CAPÍTULO IX

Obligaciones especiales para la empresa y los trabajadores

ART. 24.—Son obligaciones especiales del empleador:

1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, los instrumentos adecuados y las materiales necesarios para la realización de las labores.

2. Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud.
3. Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad. Para este efecto, el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.
4. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.
5. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador y sus creencias y sentimientos.

6. Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicio, índole de la labor y salario devengado, e igualmente si el trabajador lo solicita, hacerle practicar examen sanitario y darle certificación sobre el particular, si al ingreso o durante la permanencia en el trabajo hubiere sido sometido a examen médico. Se considerará que el trabajador por su culpa elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurridos 5 días a partir de su retiro no se presenta donde el médico respectivo para las prácticas del examen, a pesar de haber recibido la orden correspondiente.
7. Abrir y llevar al día los registros de horas extras.
8. Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.

ART. 25.—Son obligaciones especiales del trabajador:

1. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; observar los preceptos de este reglamento, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones.
2. No comunicar a terceros salvo autorización expresa las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la empresa, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes.

3. Conservar y restituir en buen estado, salvo deterioro natural, los instrumentos y útiles que les hayan facilitado y las materias primas sobrantes.
4. Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.
5. Comunicar oportunamente a la empresa las observaciones que estimen conducentes a evitarle daño y perjuicios.
6. Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminentes que afecten o amenacen las personas o las cosas de la empresa.
7. Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico de la empresa o por las autoridades del ramo y observar con suma diligencia y cuidados las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.
8. Registrar en las oficinas de la empresa su domicilio y dirección y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra.

ART. 26.—Se prohíbe a la empresa:

1. Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercancías o víveres en almacenes que establezca la empresa.
2. Exigir o aceptar dinero del trabajador como gratificación para que se admita en el trabajo o por motivo cualquiera que se refiera a las condiciones de este.
3. Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores el ejercicio de su derecho de asociación.
4. Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político o dificultarles o impedirles el ejercicio del derecho al sufragio.
5. Hacer o autorizar propaganda política en los sitios de trabajo.
6. Hacer o permitir todo género de rifas, colectas o suscripciones en los mismos sitios.

7. Emplear en las certificaciones de que trata el ordinal 7º del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo signos convencionales que tiendan a perjudicar a los interesados o adoptar el sistema de “lista negra”, cualquiera que sea la modalidad que se utilice para que no se ocupe en otras empresas a los trabajadores que se separen o sean separados del servicio.
8. Cerrar intempestivamente la empresa. Si lo hiciera además de incurrir en sanciones legales deberá pagar a los trabajadores los salarios, prestaciones, o indemnizaciones por el lapso que dure cerrada la empresa. Así mismo cuando se compruebe que el empleador en forma ilegal ha retenido o disminuido colectivamente los salarios a los trabajadores, la cesación de actividades de estos, será imputable a aquél y les dará derecho a reclamar los salarios correspondientes al tiempo de suspensión de labores.
9. Despedir sin justa causa comprobada a los trabajadores que les hubieren presentado pliego de peticiones desde la fecha de presentación del pliego y durante los términos legales de las etapas establecidas para el arreglo del conflicto.
10. Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad.

ART. 27.—Se prohíbe a los trabajadores:

1. Sustraer del hotel los útiles de trabajo sin permiso del mismo.
2. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcótico o de drogas enervantes.
3. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los celadores.
4. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la empresa, excepto en los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar de trabajo.
5. Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo e incitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.

6. Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo.
7. Coartar la libertad para trabajar o no trabajar o para afiliarse o no a un sindicato o permanecer en él o retirarse.
8. Usar los útiles o herramientas suministradas por la empresa en objetivos distintos del trabajo contratado.

CAPÍTULO X

Escala de faltas y sanciones disciplinarias

ART. 28—Constituyen faltas graves:

- a) El retardo hasta de 15 minutos en la hora de entrada al trabajo sin excusa suficiente, por quinta vez.
- b) La falta total del trabajador en la mañana o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente, por tercera vez.
- c) La falta total del trabajador a sus labores durante el día sin excusa suficiente, por tercera vez.
- d) Violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias.

Procedimientos para comprobación de faltas y formas de aplicación de las sanciones disciplinarias

ART. 29.—Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador deberá oír al trabajador inculpado directamente y si este es sindicalizado deberá estar asistido por dos representantes de la organización sindical a que pertenezca. En todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la empresa de imponer o no, la sanción definitiva.

CAPÍTULO XI

Reclamos: personas ante quienes deben presentarse y su tramitación

ART. 30—Los reclamos de los trabajadores se harán ante la persona que ocupe en la empresa el cargo de: Ejemplo: gerente, subgerente, quien los oirá y resolverá en justicia y equidad (diferente del que aplica las sanciones).

CAPÍTULO XII

Publicaciones

ART. 32—Dentro de los quince (15) días siguientes al de la notificación de la resolución aprobatoria del presente reglamento, el empleador debe publicarlo en el lugar de trabajo, mediante la fijación de dos (2) copias de caracteres legibles, en dos (2) sitios distintos. Si hubiere varios lugares de trabajo separados, la fijación debe hacerse en cada uno de ellos. Con el reglamento debe fijarse la resolución aprobatoria.

CAPÍTULO XIII

Vigencia

ART. 33—El presente reglamento entrará a regir 8 días después de su publicación hecha en la forma prescrita en el artículo anterior de este reglamento.

CAPÍTULO XIV
Disposiciones finales

ART. 34—Desde la fecha que entra en vigencia este reglamento, quedan sin efecto las disposiciones del reglamento que antes de esta fecha haya tenido la empresa.

CAPÍTULO XV
Cláusulas ineficaces

ART. 35—No producirán ningún efecto las cláusulas del reglamento que desmejoren las condiciones del trabajador en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales, pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales los cuales sustituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fueren más favorables al trabajador.

FECHA: 1 DE ENERO DEL 2011

DIRECCIÓN: 18 DE NOVIEMBRE ENTRE QUITO Y JOSÉ FÉLIX

CIUDAD: LOJA

REPRESENTANTE LEGAL: JHOJAN FLORES

CUARTO OBJETIVO:

Proceso de admisión del personal, para adquirir el personal idóneo para las actividades del Hotel Floy's International de la ciudad de Loja.

1. RECLUTAMIENTO

El reclutamiento implica un proceso que varía según la empresa, consiste en un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potenciales calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la empresa; para lograr su objetivo, el reclutamiento debe atraer suficiente cantidad de candidatos para abastecer de modo adecuado el proceso de selección, en este caso lo vamos a hacer en la localidad y he creído conveniente utilizar medios de comunicación como el diario La hora que es, que es la prensa que tiene mayor acogida en la localidad y la radio Rumba 106.9 FM que es la más sintonizada en la ciudad en lo referente al anuncio de trabajo.

Anuncio Publicitario Para Reclutar Gerente Para el Hotel Fluis International



REQUIERE CONTRATAR GERENTE

Función:

Responsable de planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar las actividades y recursos de la empresa.

Requisitos:

- Título de ingeniero en Administración Turística
- Experiencia en cargos similares mínima 1 año
- Conocimientos en programas Office y Compras publicas
- Capacidad de liderazgo y facilidad de palabra
- Dispuesto a cumplir metas
- Disponibilidad de tiempo completo

Beneficios:

- Sueldo a convenir más beneficios de ley y comisiones.
- Estabilidad laboral
- Buen ambiente de trabajo
- Capacitación permanente

Interesados presentarse con hoja de vida en las instalaciones del hotel ubicado en las calles 18 de Noviembre entre José Félix y Quito, hasta el 30 noviembre del 2012, visitas desde las 9h00 a 12h00 y de 15h00 a 19h00 mayor información a los teléfonos 2573821-2574922

Anuncio Publicitario Para Reclutar Secretaria Para el Hotel Fluis International



REQUIERE CONTRATAR SECRETARIA - CONTADORA

Función:

Realizar labores de secretaria y asuntos relacionados a sus funciones en la empresa.

Requisitos:

- Título en Contabilidad y Auditoria
- Mínimo 2 años en funciones similares
- Manejo de Word y Excel e internet.
- Edad entre 25 y 30 años.
- Disponibilidad en Tiempo Completo.

Beneficios:

- Remuneración Salarial más beneficios de ley.
- Estabilidad laboral
- Desarrollo Personal

Interesados presentarse con hoja de vida en las instalaciones del hotel ubicado en las calles 18 de Noviembre entre José Félix y Quito, hasta el 30 noviembre del 2012, visitas desde las 9h00 a 12h00 y de 15h00 a 19h00 mayor información a los teléfonos 2573821-2574922

Anuncio Publicitario Para Reclutar Recepcionista Para el Hotel Fluis International



REQUIERE CONTRATAR RECEPCIONISTA

Función:

Atención directa al huésped en todas sus solicitudes, así como de registrarlo a su llegada y hacer los cobros debidos a su salida.

Requisitos:

- Título de licenciatura en administración de empresas turísticas o carrera afín.
- Sexo: Femenino
- Experiencia en cargos similares mínima 2 años
- Conocimientos en programas Office.
- Disponibilidad de tiempo completo.
- Manejo del idioma Inglés en un 70%
- Excelente Presentación.

Beneficios:

- Remuneración Salarial más beneficios de ley.
- Estabilidad laboral
- Desarrollo Personal

Interesados presentarse con hoja de vida en las instalaciones del hotel ubicado en las calles 18 de Noviembre entre José Félix y Quito, hasta el 30 noviembre del 2012, visitas desde las 9h00 a 12h00 y de 15h00 a 19h00 mayor información a los teléfonos 2573821-2574922

Anuncio Publicitario Para Reclutar Botón Para el Hotel Fluis International



REQUIERE CONTRATAR BOTÓN

Función:

Responsable de la carga y descarga del equipaje de los huéspedes. Así mismo el estacionamiento de autos en los respectivos cajones.

Requisitos:

- Título de Bachiller en cualquier rama.
- Sexo: Masculino
- Edad: 18 a 35 años.
- Experiencia en cargos similares mínima 1 año.
- Disponibilidad de tiempo completo.
- Manejo del idioma Inglés en un 50%
- Buena Presencia
- Tener licencia de Conducir.

Beneficios:

- Remuneración Salarial más beneficios de ley.
- Estabilidad laboral
- Desarrollo Personal

Interesados presentarse con hoja de vida en las instalaciones del hotel ubicado en las calles 18 de Noviembre entre José Félix y Quito, hasta el 30 noviembre del 2012, visitas desde las 9h00 a 12h00 y de 15h00 a 19h00 mayor información a los teléfonos 2573821-2574922

Anuncio Publicitario Para Reclutar Camarera Para el Hotel Fluis International



REQUIERE CONTRATAR CAMARERA

Función:

Encargada de la limpieza del hotel, habitaciones, pasillos oficinas, áreas comunes, en el hotel.

Requisitos:

- Tener mínimo estudios primarios
- Sexo: Femenino
- Edad: 20 años en adelante
- Experiencia en cargos similares mínima 1 años
- Disponibilidad de tiempo completo.

Beneficios:

- Remuneración Salarial más beneficios de ley.
- Estabilidad laboral

Interesados presentarse con hoja de vida en las instalaciones del hotel ubicado en las calles 18 de Noviembre entre José Félix y Quito, hasta el 30 noviembre del 2012, visitas desde las 9h00 a 12h00 y de 15h00 a 19h00 mayor información a los teléfonos 2573821-2574922

Anuncio Publicitario Para Reclutar Chef Para el Hotel Fluis International



REQUIERE CONTRATAR

CHEF

Función:

Responsable de la gastronomía para el consumo de los huéspedes y empleados del hotel.

Requisitos:

- Título de Chef profesional
- Sexo: Masculino o Femenino
- Edad: 28 a 35 años.
- Experiencia en cargos similares 2 años.
- Disponibilidad de tiempo completo.
- Manejo del idioma Inglés en un 80%

Beneficios:

- Remuneración Salarial más beneficios de ley.
- Estabilidad laboral

Interesados presentarse con hoja de vida en las instalaciones del hotel ubicado en las calles 18 de Noviembre entre José Félix y Quito, hasta el 30 noviembre del 2012, visitas desde las 9h00 a 12h00 y de 15h00 a 19h00 mayor información a los teléfonos 2573821-2574922

Anuncio Publicitario Para Reclutar Mesero Para el Hotel Fluis International



REQUIERE CONTRATAR

Mesero(a)

Función:

Responsable de la gastronomía para el consumo de los huéspedes y empleados del hotel.

Requisitos:

- Título de Bachiller en cualquier rama
- Sexo: Masculino o Femenino
- Edad: 18 a 30 años.
- Experiencia en cargos similares 1 años.
- Disponibilidad de tiempo completo.
- Nivel medio en Ingles

Beneficios:

- Remuneración Salarial más beneficios de ley.
- Estabilidad laboral

Interesados presentarse con hoja de vida en las instalaciones del hotel ubicado en las calles 18 de Noviembre entre José Félix y Quito, hasta el 30 noviembre del 2012, visitas desde las 9h00 a 12h00 y de 15h00 a 19h00 mayor información a los teléfonos 2573821-2574922

Anuncio Publicitario Para Reclutar Guardia Para el Hotel Fluis Internacional



REQUIERE CONTRATAR GUARDIA

Función:

Mantener la seguridad de las áreas internas y externas del hotel

Requisitos:

- Título de Bachiller en Cualquier Rama
- Tener libreta militar
- Sexo: Masculino
- Edad: 21 a 50 años.
- Experiencia en cargos similares mínima 1 años.
- Disponibilidad de tiempo completo.

Beneficios:

- Remuneración Salarial más beneficios de ley.
- Estabilidad laboral

Interesados presentarse con hoja de vida en las instalaciones del hotel ubicado en las calles 18 de Noviembre entre José Félix y Quito, hasta el 30 noviembre del 2012, visitas desde las 9h00 a 12h00 y de 15h00 a 19h00 mayor información a los teléfonos 2573821-2574922

Anuncio Publicitario Radio Rumba 106,9 FM

EMPRESA

RADIO RUMBA 106.9 FM

Hotel Floy's International necesita contratar Gerente con experiencia, Interesados presentarse con hoja de vida en las instalaciones del hotel ubicado en las calles 18 de Noviembre entre José Félix y Quito, hasta el 30 noviembre del 2012

2. PROCESO DE SELECCIÓN

El proceso de selección de personal consta de pasos específicos que se siguen para decidir cual solicitante cubrirá el puesto vacante existente en el Hotel Fluis International. La función del gerente-propietario consiste en identificar y seleccionar al candidato más idóneo para el puesto o cargo a ocupar dentro de la empresa.

2.1 HOJA DE SOLICITUD DE EMPLEO

HOJA DE VIDA PARA EL PUESTO DE: Secretaria									
DATOS PERSONALES									
	NOMBRES Y APELLIDOS: Sandra Elizabeth Escobar Pardo			TELÉFONO: 2563785					
	NÚMERO DE CÉDULA: 1104639222			EDAD: 26 años			NÚMERO DE CARGAS FAMILIARES: 0		
	DIRECCIÓN DE DOMICILIO: Reverendo Bailón y Burneo 03-10								
	FECHA DE NACIMIENTO:								
	ESTADO CIVIL: Soltera								
INFORMACIÓN ACADÉMICA									
NIVEL	INSTITUCIÓN			LUGAR	AÑOS APROB.		TÍTULO		
PRIMARIA	Fiscal "Dolores Celí"			Sozoranga	6		Certificado		
SECUNDARIA	27 de febrero			Loja	6		Bachiller		
SUPERIOR	Universidad Nacional de Loja			Loja	5		Egresada Adm. Emp		
OTROS									
ESTUDIOS ACTUALES									
ESTUDIA ACTUALMENTE: SI () NO (x)				LUGAR HORARIO					
TÍTULO DE ESTUDIO EN QUE AÑO QUE CURSA		INSTITUCIÓN							
IDIOMA QUE CONOCE									
IDIOMA	LEE			HABLA			ESCRIBE		
	MB	B	R	MB	B	R	MB	B	R
Español	x			x			x		
Inglés		x			x			x	
INFORMACIÓN LABORAL									
INSTITUCIÓN	LUGAR	PUESTO	SUELDO	PERIODO		NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO			
				DESDE	HASTA				
A continuación indique los nombres y datos adicionales de las personas con quienes mantiene amistad a las cuales se puede solicitar sugerencias de usted									
Nombres completos		Domicilio		TELÉFONO		ACTIVIDAD O EMPLEO			
Ing. Marco Picoita				2540540		Jefe de crédito Coop."Nuevos horizontes"			

2.2 FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE HOJA DE SOLICITUD DE EMPLEO

 FLOY'S INTERNATIONAL HOTEL			
CAHV - V001			
Nombre del candidato:			
N° de currículum		Fecha	
Nombre del evaluador:			
CRITERIO	RANGO	*RANGO PUNTAJE	CALIFICACIÓN
EDAD	18 a 25 años	5	
	26 a 35 años	15	
	36 años en adelante	10	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Secundaria	10	
	Universitaria	15	
	Post grado	25	
SEMINARIOS/ TALLER	No realiza	0	
	Afines al cargo	10	
	No afines al cargo	5	
AÑOS DE EXPERIENCIA (CARGOS AFINES)	Menores a 1 año	10	
	De 1 a 3 años	15	
	Más de 3 años	25	
AÑOS DE EXPERIENCIA (CARGOS NO AFINES)	Menores a 1 año	5	
	De 1 a 3 años	10	
	Más de 3 años	15	
CONOCIMIENTOS ADICIONALES	Conocimientos electrónicos	5	
	Dominio Idioma extranjero	10	
	Manejo informáticos	5	
PUNTAJE FINAL			/100
FIRMA EVALUADOR			

* El rango de puntaje es establecido por el Gerente-Propietario

2.4 FORMATO DE ENTREVISTA



PREGUNTAS PERSONALES

- ¿Hábleme de usted?
- ¿Cómo cree que lo ven los demás?
- ¿Cómo se relacionan con los demás?
- ¿Cómo se enfrenta Ud. A los problemas?
- ¿Le gusta trabajar en equipo o solo?
- ¿Cree que tiene dotes de mando / Capacidad de liderazgo?
- ¿Qué espera usted e la vida?

PREGUNTAS DE FORMACIÓN

- ¿Por qué se decidió a estudiar?
- ¿Cree que su decisión fue acertada?
- ¿Qué fue lo que más le gustaba y lo que menos?
- ¿Considera que su nivel de cualificación fue el adecuado?
- ¿Le pareció provechos los conocimientos de los cursos que hizo?

PREGUNTAS SOBRE EXPERIENCIA LABORAL

- ¿Qué funciones realizaba en la empresa?
- ¿Hábleme de sus jefes y compañeros anteriores?
- ¿Qué opinión tiene del ambiente del trabajo de la misma?
- ¿Por qué se marchó de la empresa?

PREGUNTAS SOBRE EL PUESTO DE TRABAJO

- ¿Qué conoce de nuestra empresa?
- ¿Para qué quiere trabajar con nosotros?
- ¿Confía en su capacidad para desempeñar este puesto?
- ¿Qué es lo que más le interesa y lo que menos del puesto de trabajo?
- ¿Qué espera del puesto?
- ¿En qué se diferencia de los demás candidatos?

EVALUACIÓN DE ENTREVISTA AL CANDIDATO

 MODELO DE EVALUACIÓN DE LA ENTREVISTA				
NOMBRE				
FECHA DE ENTREVISTA				
HORA				
MODELO DE CALIFICACIÓN ENTREVISTA				
ASPECTOS	CALIFICACIONES			
	0	5	10	15
PUNTUALIDAD	No llega	impuntual	llega a tiempo	llega antes
CARACTERÍSTICAS FÍSICAS	Pálido encorvado	buena condición física	Parece energético	Excelente condición
PRESENTACIÓN	descuidado descuidada	Limpio y buena apariencia	Muy cuidadoso de su aspecto	Impecable en vestido y aseo
HABILIDAD PARA EXPRESARSE	No se da a entender	Habla con dificultad	Se expresa bien	Muy buena expresión
CONFIANZA EN SI MISMO	Indeciso Inseguro	Muy firme y decidido	Firmeza y decisión	Muy seguro de si mismo
EDUCACIÓN MOSTRADA	Inculto o Grosero	Modales mediocres	Bueno modales	Culto, refinado en sus modales.
RESPONSABILIDAD	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
TOTAL				

2.5 PRUEBAS DE CONOCIMIENTOS

Tiene como objetivo evaluar el grado de nociones, conocimientos y habilidades adquiridas mediante el estudio, la práctica o el ejercicio profesional. Según la manera de cómo se apliquen las pruebas pueden ser orales escritas o de realización.



PRUEBA DE CONOCIMIENTO PARA EL CARGO DE GERENTE EN EL HOTEL FLOY'S INTERNATIONAL

- 1. Que considera usted conveniente que debe existir en el hotel para su crecimiento**
 - Planificación ()
 - Organización ()
 - Ejecución ()
 - Control ()
 - Fijación de objetivo ()
- 2. Como considera usted la toma de decisiones**
 - Capacidad para tener la última palabra ()
 - Capacidad para decidir hechos ()
 - Buscar solo una idea para tomar decisiones ()
- 3. Según su criterio que es el ¿don de mando?**
 - Autoritarismo ()
 - Capacidad para orientar y dar instrucciones ()
 - Capacidad para ser superior ante los demás ()
- 4. Usted considera que el liderazgo es:**
 - Dirigir un grupo de individuos ()
 - Dirigir solucionar problemas y lograr resultados positivos ()
- 5. La resolución de un conflicto laboral comprende**
 - Capacidad para enfrentar situaciones difíciles de disciplina e interés y buscar alternativas de solución ()
 - Buscar soluciones ()
 - Hacer entender que el superior tiene la última palabra ()

6. Para resolver un problema que pasos debe seguir ordene numéricamente:

- Evaluar ()
- Investigar el problema ()
- Análisis ()
- Alternativas de solución ()
- Toma de decisiones ()

7. Ponga Verdadero (v) o Falso (f) en la opción que usted considere conveniente a cerca del trabajo en equipo?

- Unión de todos los trabajadores con un solo objetivo ()
- Dirigir un equipo de trabajo, solucionar, problemas, lograr resultados planificados ()
- Capacidad de lograr buenas relaciones ()

8. Un sistema de comunicación comprende. Señale la opción correcta?

- Dialogo interno ()
- Transmitir y recibir información através de un dialogo constructivo ()

9. Los objetivos de la empresa los fija el:

- Gerente ()
- En conjunto ()

10. Que comprende la filosofía empresarial

RESPUESTA

- Misión
- Visión
- Los valores
- La cultura empresarial



**PRUEBA DE CONOCIMIENTO PARA EL CARGO DE
SECRETARIA-CONTADORA
EN EL HOTEL FLOY'S INTERNATIONAL**

1. ¿Posee usted una excelente redacción y ortografía?
2. ¿Tiene facilidad de expresión verbal y escrita?
3. ¿Domina Windows, Microsoft Office, Star Office e Internet. ?
4. ¿Maneja estados financieros?
5. ¿Posee conocimientos en el área de logística, Cobranzas y Atención al Cliente. ?
6. ¿Tiene Habilidades para el planeamiento, innovación, motivación, liderazgo y toma de decisiones. ?
7. ¿Posee usted capacidad de trabajar en equipo y bajo presión?
8. ¿Tiene conocimiento del manejo de maquinaria de oficina, desde calculadoras hasta fotocopiadoras, pasando por ordenadores personales y los programas informáticos que conllevan. ?
9. ¿Es puntual en todas sus actividades o funciones. ?
10. ¿El Manejo y organización de la agenda que usted realiza es eficiente. ?



**PRUEBA DE CONOCIMIENTO PARA EL CARGO DE
RECEPCIONISTA EN EL HOTEL FLOY'S INTERNATIONAL**

1. Su conocimientos sobre hotelería y turismo en general es
 - Muy buena ()
 - Buena ()
 - Mala regular ()

2. Domina otro idioma además del español
 - Si ()
 - No ()

¿Cuál?

.....

3. El dominio del idioma inglés es que usted posee es:
 - Muy bueno ()
 - Bueno ()
 - Regular ()
 - Malo ()

4. Tiene conocimientos sobre técnicas de ventas
5. Posee Conocimientos en facturación
6. Que es el trabajo en equipo para usted
7. Que entiende usted por toma de decisiones
8. Esta dispuesto a trabajar bajo presión

2.6 PRUEBAS PSICOLÓGICAS

Tiene como objetivo evaluar el grado de nociones conocimientos y habilidades adquiridas mediante el estudio, la practica o el ejercicio según la manera como se apliquen las pruebas pueden ser orales escritas o de realización.

TEST DE PERSONALIDAD		SI	NO
1	Cree que el día no tiene bastantes horas para todas las cosas que debería usted hacer	x	
2	siempre se mueve , camina o come con rapidez		x
3	Se siente impaciente por el ritmo al que se desarrollan los acontecimientos	x	
4	Acostumbra a decir “ah, aja ” o “si, si , si” “bien bien “cuando le habla un persona apremiándola inconscientemente a que acabe de decir lo que tiene que decir		x
5	Tiene tendencia a terminar las frases d otras personas	x	
6	Si se siente exageradamente irritado incluso rabioso cuando el coche le precede en una carretera rueda a una marcha que usted considera demasiado lenta.		x
7	Considera angustioso tener que hacer cola o esperar turno para conseguir una mesa en un restaurante	x	
8	Se impacienta consigo mismo si se ve obligado a realizar tareas repetitivas (rellenar resguardos, firmar talones, lavar platos, etc.), que son necesarias pero impiden hacer las cosas que usted le interesan realmente		x
9	Es usted de esas personas que leen a toda prisa o intentan siempre conseguir condensaciones o sumarios de obras literarias realmente interesantes y valiosas	x	
10	¿Se esfuerza por pensar o hacer dos o más cosas simultáneamente? Por ejemplo, al tiempo que intenta escuchar la charla de una persona, sigue dando vueltas a otro tema sin ninguna relevancia con lo que escucha		x

11	¿Mientras disfruta de un descanso, continua pensando en sus problemas laborales, domésticos o profesionales?	x	
12	Tiene usted como habito de acentuar excesivamente varias palabras que usted considera clave en su conversación ordinaria o la tendencia a articular las últimas palabras de sus frases más rápidamente que las palabras iniciales		x
13	Encuentra difícil abstenerse de llevar cualquier conversación hacia los temas que le interesen especialmente, y cuando no lo consiguen, pretende usted escuchar pero en realidad sigue ocupado en sus propios pensamientos	x	
14	¿Se siente vagamente culpable, cuando descansa y no hace nada durante varias horas o varios días?		x
15	¿Intenta siempre programar más y mas cosas en menos tiempo, y al hacerlo así deja cada vez menos margen para los imprevistos?	x	
16	Al conversar, ¿Da con frecuencia puñetazos o palmadas en la mesa, o golpea con un puño la palma de la otra mano para dar más énfasis a un punto particular de la discusión?		x
17	¿Se somete a ciertos plazos en su trabajo que con frecuencia son difíciles de cumplir?	x	
18	¿Aprieta con frecuencia las mandíbulas, hasta el punto que le rechinan los dientes?		x
19	Lleva con frecuencia material relacionado con su trabajo o sus estudios a su casa por la noche	x	
20	¿Acostumbra usted a evaluar en términos numéricos no solo su propio trabajo, sino también las actividades de los demás?		x
21	Se siente usted Insatisfecho con su actual trabajo		

2.7 VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PERSONALES

FORMATO DE ANTECEDENTES PENALES

Un certificado de antecedentes penales es un documento (certificado) expedido por el Ministerio del interior, que acredita si una determinada persona física ha sido o no condenada por delito, en virtud de Sentencia penal firme por los Juzgados y Tribunales. Para obtener este certificado de antecedentes penales se debe ingresa a la pag web: www.ministeriodelinterior.gob.ec



REPÚBLICA DEL ECUADOR



CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES

ESPECIE SIN VALOR COMERCIAL NI MONETARIO

No. Identificación:

1104639222

Apellidos y Nombres:

ESCOBAR PARDO SANDRA ELIZABETH

Posee Antecedentes:

NO

El Certificado de Antecedentes Penales, de acuerdo Decreto Ejecutivo 1.166 es expedido única y gratuitamente via Internet, por esta Cartera de Estado. Queda prohibido tanto para el sector público como privado, exigir como requisito el Certificado de Antecedentes Penales en sus diferentes trámites. El mal uso del Certificado de Antecedentes Penales o el mal uso de la información generada a través de este medio, será de exclusiva responsabilidad del solicitante y/o requirente del mismo.



Javier Córdova Urdín
MINISTRO DE SEGURIDAD INTERNA

Este documento es firmado electrónicamente

Fuente: Dirección Nacional de la Policía Judicial - Ministerio del Interior
<http://www.ministeriodelinterior.gob.ec>

2.8 EXAMEN MÉDICOS

EXAMEN MÉDICO GENERAL PARA EL SOLICITANTE AL PUESTO DE TRABAJO		
Nombre del solicitante:		
Fecha de nacimiento:		
Dirección:		
HISTORIAL MEDICO		
	Si	No
¿Ha tenido tuberculosis		
¿Tumores?		
¿Enfermedades cardíacas?		
¿Enfermedades hepáticas?		
¿Enfermedades sexuales?		
¿Neuropatías?		
¿Enfermedades mentales?		
¿Otras enfermedades contagiosas?		
¿Alcoholismo o consumo de estupefacientes?		
¿Alguna enfermedad genética?		
¿Alguna operación?		
EXPLORACIÓN FÍSICA		
Estatura: m	Peso: Kg	Tensión arterial:
Visión:	izq.:	derch:
Oído:	izq.:	derch:
Corazón:	Hígado:	
Pulmón:	Linfa:	
Tiroides:		
Sistema nervioso:		



CERTIFICADO MÉDICO

Permite conocer si el candidato a ocupar la vacante padece de alguna enfermedad contagiosa, prevenir accidentes o por el caso de persona que ausenta debido a sus quebrantos de salud.

<p style="text-align: center;">COLEGIO DE MÉDICOS DE LOJA</p> <p style="text-align: center;">FORMULARIO ÚNICO PARA CERTIFICADO MEDICO</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>Fecha:</p> <p>Doctor:</p> <p>Marco Ruiz</p> <p style="text-align: center;">MEDICO DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL " ISIDRO AYORA "</p> <p style="text-align: center;">CERTIFICA:</p> <p>Que luego de realizado los exámenes clínicos y de laboratorio a la Srta. Sandra Elizabeth Escobar Pardo, se comprueba que se encuentra en buen estado de salud. NO adoleciendo de enfermedad infecto-contagiosa alguna.</p> <p>Lo certifico para fines consiguientes.</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">DR. MARCO RUIZ</p> <p style="text-align: center;">MEDICO DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL " ISIDRO AYORA "</p>
--

3. CONTRATACIÓN

CONTRATO DE PRUEBA

Comparecen, ante el señor Inspector del Trabajo, por una parte....., a través de su representante legal, (en caso de personas jurídicas); en su calidad de *EMPLEADOR* y por otra parte el señor _____ portador de la cédula de ciudadanía # _____ su calidad de *TRABAJADOR*. Los comparecientes son ecuatorianos, domiciliados en la ciudad de y capaces para contratar, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar un contrato de trabajo a Prueba con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas.

EI EMPLEADOR y TRABAJADOR en adelante se las denominará conjuntamente como “Partes” e individualmente como “Parte”.

PRIMERA.- ANTECEDENTES.-

EI EMPLEADOR para el cumplimiento de sus actividades y desarrollo de las tareas propias de su actividad necesita contratar los servicios laborales de, revisados los antecedentes del(de la) señor(a)(ita), éste(a) declara tener los conocimientos necesarios para el desempeño del cargo indicado, por lo que en base a las consideraciones anteriores y por lo expresado en los numerales siguientes, **EI EMPLEADOR** y el **TRABAJADOR (A)** proceden a celebrar el presente Contrato de prueba.

SEGUNDA.- OBJETO.

EI TRABAJADOR (a) se compromete a prestar sus servicios lícitos y personales bajo la dependencia del **EMPLEADOR (a)** en calidad de con responsabilidad y esmero, que los desempeñará de

conformidad con la Ley, las disposiciones generales, las órdenes e instrucciones que imparta **EI EMPLEADOR**, dedicando su mayor esfuerzo y capacidad en el desempeño de las actividades para las cuales ha sido contratado. Mantener el grado de eficiencia necesaria para el desempeño de sus labores, guardar reserva en los asuntos que por su naturaleza tuviere esta calidad y que con ocasión de su trabajo fueran de su conocimiento, manejo adecuado de documentos, bienes y valores del EMPLEADOR y que se encuentran bajo su responsabilidad.

TERCERA.- JORNADA ORDINARIA Y HORAS EXTRAORDINARIAS.-

EI TRABAJADOR (a) se obliga y acepta, por su parte, a laborar por jornadas de trabajo, las máximas diarias y semanal, en conformidad con la Ley, en los horarios establecidos por **EI EMPLEADOR** de acuerdo a sus necesidades y actividades. Así mismo, las Partes podrán convenir que, el **EMPLEADO** labore tiempo extraordinario y suplementario cuando las circunstancias lo ameriten y tan solo por orden escrita de **EI EMPLEADOR**.

CUARTA.- REMUNERACIÓN.-

EI EMPLEADOR pagará al **TRABAJADOR (a)** por la prestación de sus servicios la remuneración convenida de mutuo acuerdo en la suma de **DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA** (USD\$...,00).

EI EMPLEADOR reconocerá también al **TRABAJADOR** las obligaciones sociales y los demás beneficios establecidos en la legislación ecuatoriana.

QUINTA.- DURACIÓN.-

El tiempo de duración del presente Contrato será por un período probatorio de noventa (90) días en el que, cualquiera de ellas lo puede dar por terminado libremente; vencido dicho período se entenderá prorrogado por el tiempo que faltare para completar el año.

Este contrato podrá terminar por las causales establecidas en el Art. 169 del Código de Trabajo.

SEXTA.- LUGAR DE TRABAJO.-

EI TRABAJADOR (a) desempeñará las funciones para las cuales ha sido contratado en las instalaciones ubicadas en, en la ciudad de, provincia de para el cumplimiento cabal de las funciones a él encomendadas.

SÉPTIMA.- Obligaciones de los TRABAJADORES Y EMPLEADORES:

En lo que respecta a las obligaciones, derecho y prohibiciones del empleador y trabajador, estos se sujetan estrictamente a lo dispuesto en el Código de Trabajo en su Capítulo IV de las obligaciones del empleador y del trabajador , a más de las estipuladas en este contrato. Se consideran como faltas graves del trabajador, y por tanto suficientes para dar por terminadas la relación laboral.

OCTAVA.- LEGISLACIÓN APLICABLE

En todo lo no previsto en este Contrato, cuyas modalidades especiales las reconocen y aceptan las partes, éstas se sujetan al Código del Trabajo.

NOVENA.- JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.-

En caso de suscitarse discrepancias en la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato y cuando no fuere posible llegar a un acuerdo amistoso entre las Partes, estas se someterán a los jueces competentes del lugar en que este contrato ha sido celebrado, así como al procedimiento oral determinados por la Ley.

DÉCIMA.- SUSCRIPCIÓN.-

Las partes se ratifican en todas y cada una de las cláusulas precedentes y para constancia y plena validez de lo estipulado firman este contrato en original y dos ejemplares de igual tenor y valor, en en la ciudad de el día ____ del mes de _____ del año _____

EL EMPLEADOR

EL TRABAJADOR (a)

C.C.

CONTRATO DE TRABAJO A PLAZO FIJO

Comparecen, ante el señor Inspector del Trabajo, por una parte, a través de su representante legal, (en caso de personas jurídicas); en su calidad de **EMPLEADOR** y por otra parte el señor _____ portador de la cédula de ciudadanía # _____ su calidad de **TRABAJADOR**. Los comparecientes son ecuatorianos, domiciliados en la ciudad de y capaces para contratar, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar un contrato de trabajo a **PLAZO FIJO** con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas:.

EI EMPLEADOR y TRABAJADOR en adelante se las denominará conjuntamente como “Partes” e individualmente como “Parte”.

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO:

EI EMPLEADOR para el cumplimiento de sus actividades y desarrollo de las tareas propias de su actividad necesita contratar los servicios laborales de, revisados los antecedentes del(de la) señor(a)(ita), éste(a) declara tener los conocimientos necesarios para el desempeño del cargo indicado, por lo que en base a las consideraciones anteriores y por lo expresado en los numerales siguientes, **el EMPLEADOR y el TRABAJADOR (a)** proceden a celebrar el presente Contrato de Trabajo.

SEGUNDA.- JORNADA ORDINARIA Y HORAS EXTRAORDINARIAS.-

EI TRABAJADOR (a) se obliga y acepta, por su parte, a laborar por jornadas de trabajo, las máximas diarias y semanal, en conformidad con la Ley, en los horarios establecidos por el **EMPLEADOR** de acuerdo a sus necesidades y actividades. Así mismo, las Partes podrán convenir que, el **TRABAJADOR** labore tiempo extraordinario y suplementario cuando las circunstancias lo ameriten y tan solo por orden escrita del **EMPLEADOR**.

TERCERA.- REMUNERACIÓN.-

EI EMPLEADOR pagará al **TRABAJADOR (a)** por la prestación de sus servicios la remuneración convenida de mutuo acuerdo en la suma de **DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA** (USD\$...,00).

EI EMPLEADOR reconocerá también al **TRABAJADOR** las obligaciones sociales y los demás beneficios establecidos en la legislación ecuatoriana.

CUARTA.- DURACIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato tendrá una duración de _____ (Puede estipularse un plazo no inferior a un año ni superior a dos años). (Es facultativo estipular un periodo de prueba de hasta 90 días conforme lo establecido en el Art. 15 del Código de Trabajo).

Este contrato podrá terminar por las causales establecidas en el Art. 169 del Código de Trabajo en cuanto sean aplicables para este tipo de contrato.

QUINTA.- LUGAR DE TRABAJO.-

El TRABAJADOR (a) desempeñará las funciones para las cuales ha sido contratado en las instalaciones ubicadas en, en la ciudad de, provincia de para el cumplimiento cabal de las funciones a él encomendadas.

SEXTA.- Obligaciones de los TRABAJADORES Y EMPLEADORES:

En lo que respecta a las obligaciones, derecho y prohibiciones del empleador y trabajador, estos se sujetan estrictamente a lo dispuesto en el Código de Trabajo en su Capítulo IV de las obligaciones del empleador y del trabajador , a más de las estipuladas en este contrato. Se consideran como faltas graves del trabajador, y por tanto suficientes para dar por terminadas la relación laboral.

SÉPTIMA. LEGISLACIÓN APLICABLE

En todo lo no previsto en este Contrato, cuyas modalidades especiales las reconocen y aceptan las partes, éstas se sujetan al Código del Trabajo.

OCTAVA.- JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.-

En caso de suscitarse discrepancias en la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato y cuando no fuere posible llegar a un acuerdo amistoso entre las Partes, estas se someterán a los jueces competentes del lugar en que este contrato ha sido celebrado, así como al procedimiento oral determinados por la Ley.

NOVENA.- SUSCRIPCIÓN.-

Las partes se ratifican en todas y cada una de las cláusulas precedentes y para constancia y plena validez de lo estipulado firman este contrato en original y dos ejemplares de igual tenor y valor, en en la ciudad de el día ____ del mes de _____ del año _____

EL EMPLEADORA

EL TRABAJADOR (a)

C.C.

4. INDUCCIÓN

La inducción es proporcionarles a los empleados información básica sobre los antecedentes de la empresa, la información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria mediante un manual de funciones el mismo que se encuentra en el tercer objetivo del presente trabajo de tesis.

5. CAPACITACIÓN

El Plan de Capacitación y Desarrollo de los Recursos Humanos, constituye un factor de éxito de gran importancia, pues a través del diagnóstico de las principales necesidades de capacitación de la organización se establece las prioridades de capacitación de los colaboradores de una empresa o institución.

Dicha capacitación permitirá que los colaboradores brinden el mejor de sus aportes, en el puesto de trabajo asignado ya que es un proceso constante, que busca lograr con eficiencia y rentabilidad los objetivos empresariales como: Elevar el rendimiento, la moral y el ingenio del colaborador.

5.1 Titulo

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL HOTEL FLOY'S INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE LOJA

5.2 OBJETIVOS

5.2.1 OBJETIVO GENERAL

Capacitar a todo el personal del Hotel Floy's International de la ciudad de Loja de la mejor manera en el desempeño de sus actividades y contribuyan en el mejoramiento al logro de los objetivos trazados por su gerente-propietario permitiendo de esta manera mejorar la calidad del servicio y en efecto la imagen del Hotel

5.2.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Determinar los cursos de capacitación previamente requerido por los empleados del hotel
- Emplear un cronograma de actividades a capacitar
- Realizar una evaluación del proceso de capacitación

5.3 JUSTIFICACIÓN

Es importante llevar a cabo un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, que permita identificar carencias, áreas de oportunidad y establecer estrategias adecuadas, para dar soluciones a la problemática existente en el Hotel Floy's Internacional; el 100% del personal no ha recibido ningún curso de capacitación, debido a la falta de recursos económicos que cuenta la empresa, Aunque el 52,63% del total de colaboradores nos han contestado el tema de mayor interés para su capacitación sería la de atención al cliente, seguidos de por el idioma inglés con un 31.58%, y final mente con temas como: liderazgo, relaciones humana y cursos de cocina con un 5.26%

Con la capacitación de acuerdo a las necesidades existentes se logrará un servicio eficiente y de calidad, de tal manera que los clientes queden satisfechos con el valor agregado que se pretende dar al personal para que así se promueva una excelente atención y calidez y estar atentos a las demandas que requieran los usuarios y hacerles sentir que están en una empresa suficientemente competitiva, con relación a otras organizaciones de la misma rama.

5.4 PROCESO METODOLÓGICO PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

En este punto se detallaran dos aspectos fundamentales que es el proceso de diagnostico del Hotel Floy's Internacional de la ciudad de Loja y como se consolidaron o establecieron las necesidades de capacitación.

En la elaboración del diagnóstico de capacitación del Hotel Floy's International se procedió a realizar una entrevista al Sr. Jhojan Flores , además se aplicó encuestas a todos los empleados-trabajadores, para profundizar la información con el fin que sea veraz al momento de recopilarla permitiéndome observar y analizar realmente lo que estaba ocurriendo dentro de la empresa.

Para la determinación de las prioridades de capacitación se realizó primeramente un análisis de la empresa, a través de una encuesta aplicada a todo el personal de la misma, para determinar las potencialidades y desempeño laboral, encaminando a la determinación de las necesidades de capacitación para posterior retroalimentarlas a cada una de las necesidades.

Finalmente la capacitación se la realizara cuando la institución crea conveniente o conforme el cronograma previamente establecido por parte de su gerente-propietario

5.5 LISTADO DE PRIORIDADES DE CAPACITACIÓN

VALORACIÓN	TEMA	PARTICIPANTES
1°	Liderazgo organizacional	Gerente.
2°	Atención al Cliente	Todos los colaboradores
3°	Relaciones humanas	Gerente
4°	Curso básico de inglés: nivel 1 y 2.	Gerente, secretaria-contadora, Recepcionistas y chef
5°	Curso de gastronomía	Chef
6°	Curso de defensa personal	Guardia

El listado de prioridades se establece principalmente para cubrir las necesidades más importantes para el plan de capacitación comenzando por el **liderazgo organizacional** para el gerente de la empresa el cual va ser de suma importancia porque con este curso van a tener la capacidad para guiar y dirigir. También una empresa con un buen líder, puede tener una

planeación correcta, un excelente control, y puede hacer que la empresa fluya sin algún tipo de tardanza, cabe mencionar que un líder no es necesario para que una empresa funcione, pero sí la hace más efectiva

También se dará un curso sobre atención al cliente porque todos los esfuerzos de los colaboradores deben estar orientados hacia el cliente, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa. De nada sirve que el servicio sea de buena calidad, a precio competitivo o esté bien presentado, si no existen compradores. Entonces quien como la recepcionista para vender el servicio con la imagen que representa la empresa.

Luego las relaciones humanas porque permitirá principalmente mejorar la comunicación entre todos los colaboradores y disfrutaran de relaciones humanas más armónicas. En efecto, todo el mundo sabe muy bien de lo satisfactorio y placentero que es el contar con buenas relaciones humanas y de la tragedia que significa el no tenerlas. Y en la consecución de sus labores mejorarán y habrá el crecimiento de sus valores personales

Con el curso básico de inglés se mejorará la comunicación con sus clientes extranjeros que hablen este idioma, porque no hay nada mejor que establecer conversación con otra persona que habla tu mismo idioma, y podrán ofrecer mejor los servicios que presta el hotel.

El curso de gastronomía es de gran ayuda tanto para el cocinero como para el mesero, pues adquiere conocimientos acerca de preparación de diversos platos y el mantenimiento de los alimentos en buen estado.

Para finalizar se brindara un curso de defensa personal para el guardia el mismo que servirá para fortalecer su técnicas de lucha para una mayor seguridad en el hotel.

5.6 ESTRATEGIAS PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN

5.6.1 TALENTO HUMANO RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

La persona que se va a encargar de llevar a cabo el plan de capacitación propuesto, será su gerent-propietario del Hotel Floy's International

5.6.2 DESCRIPCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD ESPECÍFICA

El gerente-propietario del Hotel Floy's International de la ciudad de Loja, será la persona delegada de contratar a los expositores y de coordinar el tiempo y lugar indicando a llevarse a cabo este plan de capacitación, también será responsable de dirigir a los expositores y personal que labora en el hotel para que se efectúe de la mejor manera todas las temáticas con respecto a la capacitación, para una mejor organización es importante encomendar a un cierto personal que realice las siguientes actividades o responsabilidades como:

- Secretaria-contadora , recepcionista
- Encargado de la capacitación

Esta capacitación se la desarrollara en un tiempo de dedicación de 40 horas divididas en 4 horas todos los fines de semana sábado y domingo por un lapso de un mes una semana, ya que será un tiempo prudente para conseguir buenos resultados en el adiestramiento al personal

5.7 CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN DEL HOTEL FLOY'S INTERNATIONAL DE LA CIUDAD DE LOJA

Nombre del curso	Nombre del Participante	Cargo que Ocupa	Método	Instructor	Local	Tiempo de Duracion	Objetivos
LIDERAZGO ORGANIZACIONAL							
El plan estratégico de la empresa	Jhojan Flores Arrobo	Gerente-Propietario	Curso-Taller	Ing. Lucia valverde	Sala de Eventos de la Empresa	40 h Divididas en 4 horas todos los fines de semana sábado y domingo por un lapso de un mes y una semana. Enero-Febrero	Comprender y asimilar los conocimientos y experiencias del campo de liderazgo que le permitan actuar como un líder capaz de identificar la dinámica y necesidades de su organización y de sí mismo.
Cultura organizacional							
Análisis FODA							
Evaluación del potencial humano: liderazgo, moral y motivación							
Inteligencia emocional							
ATENCIÓN AL CLIENTE							
El cliente y la empresa	Jhojan Flores Gabriela Herrera	Gerente Secretaria- Contadora	Curso-Taller	Ing. Susana Aranda	Sala de Eventos de la Empresa	40 h Divididas en 4 horas todos los fines de semana sábado y domingo por un lapso de un mes y una semana. Febrero-Marzo	Cubrir las necesidades de formación en el área de la relación empresa cliente, para poder desarrollar con eficiencia y profesionalidad esta actividad
Comunicación y negociación	Carlos Veintimilla Sandra Escobar	Recepcionista Recepcionista					
Atención telefónica al cliente	Luis Flores Juan Soto	Recepcionista Botón					
Gestión del cliente	Milanda Ochoa Esperanza	Chef Mesera					
	Belilanda Luis Becerra	Guardia					

RELACIONES HUMANAS							
La Comunicación y RR HH	Jhojan Flores	Gerente-	Curso-Taller	Ing. Paul Maldonado	Sala de Eventos de la Empresa	40 h Divididas en 4 horas todos los fines de semana sábado y domingo por un lapso de un mes y una semana. Marzo-Abril	Conocer y desarrollar la mejor forma de relacionarnos con otras personas, partiendo de una conciencia clara de aquello que beneficia a la persona, al medio particular en que vive, y a la sociedad en general.
Liderazgo Efectivo							
Comportamiento y manejo de conflictos de grupo							
Proceso de toma de decisiones en las organización							
CURSO BASICO DE INGLES							
Primer Nivel	Jhojan Flores Gabriela Herrera Carlos Veintimilla Sandra Escobar Luis Flores Milanda Ochoa	Gerente Secretaria- Contadora Recepcionista Recepcionista Recepcionista Chef	Curso	Lic. En Idiomas Liliana Briseño	FINES TO ENGLIHS	40 h Divididas en 4 horas todos los fines de semana sábado y domingo por un lapso de un mes y una semana. Abril-Mayo	Conseguir que el colaborador aprenda las nociones básicas de ingles y poderse expresar d forma básica con los clientes extranjeros que hablan el ingles.
Pronouns							
The Article							
Prepositions							
Nouns							
Adjetives							
Verbs							
Sentence Structure							
Verb Tenses							
Numbers, Dates and time							
Segundo Nivel							
Question words							
Gerund and infinitive							
Adverds							
Conjuntions							
Past simple							
Comporatives and superlatives							
The future simple							

CURSO DE GASTRONOMÍA							
Técnicas de preparación de platos	Milanda Ochoa	Chef Mesera	Curso	Licenciado Andrés Ortega	Andes Chef	40 h Divididas en 4 horas todos los fines de semana sábado y domingo por un lapso de un mes y una semana. Mayo-Junio	Formar un especialista que aplique diversas metodologías y técnicas en la cocina, ser capaz de elaborar platos sencillos y elementales hasta los más sofisticados, modernos y refinados.
Presentación de platos terminados y decorados							
Materias primas, ingredientes							
Higiene, manipulación y conservación de alimentos							
Nutrición dietética y planes de alimentación							
CURSO DE DEFENSA PERSONAL							
Técnicas de peleas y aplicación de llaves en defensa propia	Luis Alexander Becerra	Guardia	Curso	Fisicoculturista Patricio Vélez	GYM Gorillaz	40 h Divididas en 4 horas todos los fines de semana sábado y domingo por un lapso de un mes y una semana. Junio-Julio	Mejorar la seguridad del hotel y de quien esta a cargo de la misma reforzando con tecnicas de peleas para adaptarlas a situaciones conflictivas.

6. MOTIVACIÓN

CONCEPTO DE MOTIVACIÓN.

Encierra sentimiento de realización, de crecimientos y reconocimiento profesional, manifiesto en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y es significativo para el trabajador.

6.1 TITULO

PLAN DE MOTIVACIÓN PARA EL PERSONAL DEL HOTEL FLOY´S INTERNATIONAL DE LA CIUDAD DE LOJA

6.2 OBJETIVOS

6.2.1 OBJETIVO GENERAL.

Contribuir a mejorar en la satisfacción de las necesidades de los empleados del Hotel Floy´s International a través del plan de motivación como guía administrativa para lograr la efectividad operativa en la empresa.

6.2.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS.

- Facilitar al Gerente-Propietario lineamientos para la aplicación del plan de motivación.
- Proporcionar los pasos a seguir para lograr la efectividad operativa que contribuirá el desarrollo de las funciones.
- Mejorar el desempeño laboral de los empleados a través de la aplicación de incentivos.

6.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL PLAN DE MOTIVACIÓN PARA EL PERSONAL DEL HOTEL FLOY'S INTERNATIONAL DE LA CIUDAD DE LOJA 2013.

MES	NOMBRE DE LA MOTIVACIÓN	PARTICIPANTES	LUGAR
1	Inicio de año charlas	Todo el personal	Salón de eventos sociales del Hotel
2	Entrega de un presente x el día del amor y de la amistad	Todo el personal	Salón de eventos sociales del Hotel
3	Agasajo por el día de la mujer	Personal femenino de la empresa	Salón de eventos sociales del Hotel
4	Evento Deportivo	Toda la empresa	Cancha sintética "Maxfutbol"
5	Agasajo por el día de las madres	Madres del personal de la empresa	Salón de eventos sociales del Hotel
6	Entrega de un presente x el día del padre	Padres del personal empresa	Salón de eventos sociales del Hotel
7	Dinámicas recreativas	Todo el personal	Salón de eventos sociales del Hotel
8	Sorteo de dos órdenes de consumo en el comisariato	Todo el personal	Supermaxi
9	Día de campo	Todo el personal	Parque Podocarpus
10	Sorteo de una cena	Todo el personal	El Carbonero
11	Lluvia de ideas	Todo el personal	Salón de eventos sociales del Hotel
12	Cena navideña	Todo el personal	El Fogón

QUINTO OBJETIVO:

Realizar una valuación y valoración de puestos por puntos para que la remuneración del personal sea acorde a sus actividades.

Este sistema permite determinar la importancia que tiene cada puesto en relación con los demás puestos del hotel y lograr una correcta organización y justa remuneración para cada puesto o cargo.

En el Hotel Floy's International no se realiza una valuación de puestos por puntos el cual consiste en ordenar los puestos de la institución asignando puntos o valores a cada uno de los factores que lo conforman mediante este método permitirá y facilitara determinar una remuneración salarial apropiada de acuerdo al puesto de trabajo en relación a su esfuerzo físico, intelectual y académico. Para lo cual propongo se realice este método de valuación de puestos por puntos.

Pasos para la realización de la valuación de puestos

1) Comité evaluador

Se conforma un comité a evaluar que se encarga de la evaluación, y está conformada por:

Gerente	Jhojan Flores
Secretaria-Contadora	Gabriela Herrera
Boton	Juan Soto

2) Determinación de grados y definición factores

✓ Habilidad

		
a. EDUCACIÓN. -Este factor específico identifica los conocimientos generales y especializados. Necesarios para desempeñar con eficiencia las actividades de un puesto.	b. EXPERIENCIA. -Conocimientos que se adquieren gracias al ejercicio de su trayectoria laboral.	c. INICIATIVA. - Capacidad que tiene un individuo para aportar con ideas y dar soluciones a problemas que sucedan en su puesto de trabajo.
Grado 1. Educación Básica	Grado 1. 0 a 1 año	Grado 1. Resuelve problemas de su trabajo.
Grado 2. Educación Media	Grado 2. 1 año, 1 mes a 2 años	Grado 2. Resuelve problemas de su sección.
Grado 3. Educación Tecnológica	Grado 3. 2 años, 1 mes a 3 años	Grado 3. Resuelve problemas de su departamento.
Grado 4. Educación Superior	Grado 4. 3 años, 1 mes a 5 años	Grado 4. Resuelve problemas de su dirección
Grado 5. Educación Masterado	.	

✓ **Esfuerzo**

	
d. ESFUERZO FÍSICO.- Intensidad y continuidad del esfuerzo físico en la realización de sus labores.	e. ESFUERZO MENTAL.- Intensidad y continuidad de concentración mental y/o visual que se requiere para la realización de la tarea.
Grado 1. No requiere de esfuerzo físico.	Grado 1. No requiere concentración.
Grado 2. Requiere de mediano esfuerzo físico.	Grado 2. Se requiere de mediana concentración.
Grado 3. Requiere constante esfuerzo físico.	Grado 3. Siempre requiere de concentración

✓ **Responsabilidad**

	
f. RESPONSABILIDAD POR EL TRABAJO DE OTROS.- Consiste en determinar el grado de responsabilidad que posee una persona en un puesto por el control y supervisión a los subordinados.	g. RESPONSABILIDAD POR EQUIPO Y MAQUINARIA.- Constituye el cuidado normal de daños que pueden causar a la maquinaria y equipo.
Grado 1. Responde por su propio trabajo.	Grado 1. Responde hasta 1000
Grado 2. Responde por el trabajo de su sección.	Grado 2. Responde de 100
Grado 3. Responde por el trabajo de su departamento.	Grado 3. Responde de 1500
Grado 4. Responde por el trabajo de su dirección.	

✓ **Condiciones de trabajo**

	
h. RIESGOS.- Tareas que tienen intrínseco riesgos con diferente grado de peligro, es decir amenazas directas e indirectas que actúan contra la salud y la vida del trabajador	
Grado 1.	No está en riesgo.
Grado 2.	Eventualmente está en riesgo.
Grado 3.	Está en posibilidad de sufrir accidentes

3) Descripción y especificación de puestos

	<h1>Manual de Funciones</h1>	CÓDIGO	001
		FECHA DE APROBACIÓN	
		Mayo 2012	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
NOMBRE DEL PUESTO	Gerencia		
NIVEL JERÁRQUICO	Ejecutivo		
SUELDO	600		
DEPENDIENTE DE	Ninguno		
# DE SUBALTERNOS:	10		
II. NATURALEZA DEL PUESTO			
Primera autoridad de la empresa, responsable de planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar las actividades y recursos de la empresa, teniendo presente en todo momento la visión y misión.			
III. FUNCIONES PRINCIPALES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificar lo que va a realizar la Empresa. ➤ Organizar en forma coordinada los recursos humanos, materiales y económicos financieros de la empresa. ➤ Dirigir los destinos de la empresa. ➤ Controlar la ejecución de los objetivos de la empresa, para realizar los ajustes oportunamente. ➤ Representar judicial y extrajudicial a la empresa. Interpretar planes, programas y más directrices éticas y administrativas del nivel legislativo. ➤ Seleccionar el personal idóneo de servicio y atención para laborar en la empresa. ➤ Aprobar los programas y presupuestos. ➤ Cumplir y hacer cumplir la ley, estatutos, normas y reglamentos. 			
IV. INTERFAZ			
Tiene mayor comunicación con la Secretaria-Contadora y Recepcionista			
V. REQUISITOS MÍNIMOS			
HABILIDAD			
I. EDUCACIÓN	Título de Ingeniero o Licdo. en Turismo.o		
J. EXPERIENCIA	Mínima dos años en funciones similares de Gerencia.		
K. INICIATIVA	Resuelve problemas de la empresa, requiere criterio e iniciativa para planificar, ejecutar, evaluar y tomar decisiones de trascendencia.		
ESFUERZO			
L. FÍSICO	No requiere de esfuerzo para realizar sus labores.		
M. MENTAL	Requiere concentración intensa y sostenida en la jornada.		
RESPONSABILIDAD			
N. POR EL TRABAJO DE OTROS	Por la dirección y manejo de la empresa.		
O. POR EQUIPO	Por dinero es de más de 2001,00 dólares		
CONDICIONES DE TRABAJO			
P. RIESGO	La posibilidad de que ocurran accidentes de trabajo en este puesto es nula.		

		CÓDIGO	002
		FECHA DE APROBACIÓN	
		Mayo 2012	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
NOMBRE DEL PUESTO	Secretaria- Contadora		
NIVEL JERÁRQUICO	Auxiliar		
SUELDO	380		
DEPENDIENTE DE	Gerencia		
# DE SUBALTERNOS:	Ninguno		
II. NATURALEZA DEL PUESTO			
Organizar y ejecutar las labores de secretariado, archivo y telefonía como también aspectos relacionados con la contabilidad de la empresa.			
III. FUNCIONES PRINCIPALES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atender el teléfono y archivar documentos ➤ Llevar la agenda diaria de trabajo del gerente. ➤ Atender al público que solicite información acerca de los servicios que se ofrece el hotel y concretar entrevistas con el gerente de la empresa, en caso de que estas fueren necesarias ➤ Controlar la asistencia del personal, en el registro destinado para el efecto. ➤ Revisión de los movimientos contables. ➤ Certificar con la firma los estados financieros. ➤ Garantizar el cumplimiento de obligaciones tributarias de la empresa. ➤ Elaboración de estados Financieros periódicos. ➤ Supervisar y controlar todas las operaciones contables ➤ Declarar y pagar impuestos. 			
IV. INTERFAZ			
Tiene mayor comunicación con el gerente			
V. REQUISITOS MÍNIMOS			
HABILIDAD			
I. EDUCACIÓN	Título de Ing. En contabilidad y Auditoria		
J. EXPERIENCIA	Mínima dos años en funciones similares.		
K. INICIATIVA	Para resolver problemas constantemente difíciles en su departamento.		
ESFUERZO			
L. FÍSICO	No requiere de esfuerzo para realizar sus labores.		
M. MENTAL	Requiere concentración intensa y sostenida en la jornada.		
RESPONSABILIDAD			
N. POR EL TRABAJO DE OTROS	Responde por el trabajo de su departamento		
O. POR EQUIPO	Por dinero es menos de 500,00 dólares		
CONDICIONES DE TRABAJO			
P. RIESGO	La posibilidad de que ocurran accidentes de trabajo en este puesto es nula.		

 Manual de Funciones		CÓDIGO	003
		FECHA DE APROBACIÓN Mayo 2012	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
NOMBRE DEL PUESTO	Recepcionista		
NIVEL JERÁRQUICO	Operativa		
SUELDO	329,17		
DEPENDIENTE DE	Gerencia		
# DE SUBALTERNOS:	2		
II. NATURALEZA DEL PUESTO			
Se encarga de la atención directa al huésped en todas sus solicitudes, así como de registrarlo a su llegada y hacer los cobros debidos a su salida.			
III. FUNCIONES PRINCIPALES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El recepcionista deberá presentarse puntualmente a trabajar portando su uniforme en perfectas condiciones. ➤ Es responsabilidad del recepcionista mantener su área limpia y ordenada. ➤ Por la mañana recibe el periódico para que la camarista lo distribuya. ➤ Encargado del registro de huésped a su llegada, así como de asignarles habitaciones y abrirles su folio correspondiente. ➤ Se encarga de los cobros de habitación y centros de consumo que haya tenido el huésped durante su visita. ➤ Es responsable de caja chica, cada turno llevara un control de la entrada y salida del dinero, reportara al siguiente turno y al gerente. ➤ Coordina las tareas de los botones. 			
IV. INTERFAZ			
Tiene mayor comunicación con la secretaria.			
V. REQUISITOS MÍNIMOS			
HABILIDAD			
Y. EDUCACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Deberá contar con licenciatura en administración de empresas turísticas o carrera afín. ➤ Dominio del Inglés 70% 		
Z. EXPERIENCIA	Mínima dos años en funciones similares.		
AA.INICIATIVA	Para resolver problemas constantemente difíciles en su sección.		
ESFUERZO			
BB.FÍSICO	No requiere de esfuerzo para realizar sus labores.		
CC.MENTAL	Requiere concentración intensa y sostenida en la jornada.		
RESPONSABILIDAD			
DD.POR EL TRABAJO DE OTROS	Responde por el trabajo de su sección		
EE. POR EQUIPO	Por dinero es de 501,00 USD A 2000,00USD		
CONDICIONES DE TRABAJO			
FF. RIESGO	La posibilidad de que ocurran accidentes de trabajo en este puesto es eventualmente		

	Manual de Funciones	CÓDIGO	004
		FECHA DE APROBACIÓN	
		Mayo 2012	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
NOMBRE DEL PUESTO	Botón		
NIVEL JERÁRQUICO	Operativo		
SUELDO	292,59		
DEPENDIENTE DE	Gerencia		
# DE SUBALTERNOS:	Ninguno		
II. NATURALEZA DEL PUESTO			
Es el responsable de la carga y descarga del equipaje de los huéspedes. Así mismo el estacionamiento de autos.			
III. FUNCIONES PRINCIPALES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Deberá presentarse puntualmente a trabajar portando su uniforme en perfectas condiciones. ➤ Permanecer en su área de trabajo y estar al pendiente de recibir atentamente a la gente que ingresa al hotel. ➤ Deberá proporcionar información al cliente acerca de la ciudad y servicios del hotel. ➤ Es responsable de recibir las llaves del auto y estacionarlo en los cajones o áreas permitidas. ➤ Es responsable de identificar y contar cuantas maletas subirá a cada habitación y a quienes pertenezcan. 			
IV. INTERFAZ			
Tiene mayor comunicación con la recepcionista			
V. REQUISITOS MÍNIMOS			
HABILIDAD			
GG. EDUCACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Deberá contar con título de bachiller ➤ Dominio del Inglés 50% ➤ Tener licencia de conducir 		
HH. EXPERIENCIA	Mínima dos años en funciones similares.		
II. INICIATIVA	Para resolver problemas de su trabajo.		
ESFUERZO			
JJ. FÍSICO	Siempre Requiere de esfuerzo para realizar sus labores.		
KK. MENTAL	Requiere concentración mediana en la jornada.		
RESPONSABILIDAD			
LL. POR EL TRABAJO DE OTROS	Responde por su trabajo		
MM. POR EQUIPO	Por dinero es menos de 500,00 dólares		
CONDICIONES DE TRABAJO			
NN. RIESGO	La posibilidad de que ocurran accidentes de trabajo en este puesto es eventualmente.		

	Manual de Funciones	CÓDIGO	005
		FECHA DE APROBACIÓN	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
NOMBRE DEL PUESTO	Camarera		
NIVEL JERÁRQUICO	Operativo		
SUELDO	292,59		
DEPENDIENTE DE	Recepción		
# DE SUBALTERNOS:	uno		
II. NATURALEZA DEL PUESTO			
Encargada de la limpieza del hotel, habitaciones, pasillos oficinas, áreas comunes, en el hotel.			
III. FUNCIONES PRINCIPALES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Llevar el control absoluto de las llaves maestras del hotel. ➤ Revisión de habitaciones ➤ Registrar lista de asistencia del personal a su cargo. ➤ Autorizar permisos y horas de entrada y salida. ➤ Autorizar bloqueo y desbloqueo de habitaciones <ul style="list-style-type: none"> ➤ Amabilidad hacia los clientes 			
IV. INTERFAZ			
Tiene mayor comunicación con la recepcionista			
V. REQUISITOS MÍNIMOS			
HABILIDAD			
OO. EDUCACIÓN	Deberá contar con título de bachiller		
PP. EXPERIENCIA	Mínima un año en funciones similares.		
QQ. INICIATIVA	Para resolver problemas de su sección.		
ESFUERZO			
RR. FÍSICO	Requiere siempre de esfuerzo para realizar sus labores.		
SS. MENTAL	Requiere concentración mediana en la jornada.		
RESPONSABILIDAD			
TT. POR EL TRABAJO DE OTROS	Responde por su sección		
UU. POR EQUIPO	Es responsable desde 501,00 USD a 2000,00 USD		
CONDICIONES DE TRABAJO			
VV. RIESGO	La posibilidad de que ocurran accidentes de trabajo en este puesto es nula.		

	Manual de Funciones	CÓDIGO	006
		FECHA DE APROBACIÓN	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
NOMBRE DEL PUESTO	Chef		
NIVEL JERÁRQUICO	Operativo		
SUELDO	450,00		
DEPENDIENTE DE	Gerencia		
# DE SUBALTERNOS:	Ninguna		
II. NATURALEZA DEL PUESTO			
Encargado de crear los alimentos para el consumo de los huéspedes, empleados del hotel. Crea la receta estándar, los menús de cada día y platos típicos a la carta.			
III. FUNCIONES PRINCIPALES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participación en los comités de requisición de suministros para el hotel. ➤ Estar pendiente en el tratamiento de los alimentos que son suministrados por almacén. ➤ Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. ➤ Elabora informes periódicos de las actividades realizadas 			
IV. INTERFAZ			
Tiene mayor comunicación con el Gerente			
V. REQUISITOS MÍNIMOS			
HABILIDAD			
I. EDUCACIÓN	Deberá contar con título de Chef profesional		
J. EXPERIENCIA	Mínima dos años en funciones similares.		
K. INICIATIVA	Para resolver problemas de su trabajo.		
ESFUERZO			
L. FÍSICO	Requiere siempre de esfuerzo para realizar sus labores.		
M. MENTAL	Siempre Requiere concentración en la jornada.		
RESPONSABILIDAD			
N. POR EL TRABAJO DE OTROS	Responde por su trabajo		
O. POR EQUIPO	Es responsable por menos 501,00 USD		
CONDICIONES DE TRABAJO			
P. RIESGO	Está en la posibilidad de sufrir accidentes		

	Manual de Funciones	CÓDIGO	007
		FECHA DE APROBACIÓN	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
NOMBRE DEL PUESTO	Mesero		
NIVEL JERÁRQUICO	Operativo		
SUELDO	292,59		
DEPENDIENTE DE	Chef		
# DE SUBALTERNOS:	Ninguno		
II. NATURALEZA DEL PUESTO			
Encargado de tomar la orden a los comensales y formularles sugerencias respecto de los alimentos que mejor convienen a su paladar y presupuesto.			
III. FUNCIONES PRINCIPALES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atención permanente. ➤ Mantener limpia la mesa y de servir los alimentos y bebidas a cada comensal en el orden solicitado y cuando éstos lo deseen. ➤ Deberá atender con amabilidad, prontitud, oportunidad a los clientes. 			
IV. INTERFAZ			
Tiene mayor comunicación con el chef			
V. REQUISITOS MÍNIMOS			
HABILIDAD			
I. EDUCACIÓN	Deberá contar con título de bachiller		
J. EXPERIENCIA	Mínima un año en funciones similares.		
K. INICIATIVA	Para resolver problemas de su trabajo.		
ESFUERZO			
L. FÍSICO	Requiere siempre de esfuerzo para realizar sus labores.		
M. MENTAL	Requiere concentración mediana.		
RESPONSABILIDAD			
N. POR EL TRABAJO DE OTROS	Responde por su trabajo		
O. POR EQUIPO	Es responsable por menos 500,00 USD		
CONDICIONES DE TRABAJO			
P. RIESGO	La posibilidad de que ocurran accidentes de trabajo en este puesto es eventualmente.		

	Manual de Funciones	CÓDIGO	008
		FECHA DE APROBACIÓN	
I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
NOMBRE DEL PUESTO	Guardia		
NIVEL JERÁRQUICO	Operativo		
SUELDO	292,59		
DEPENDIENTE DE	Recepción		
# DE SUBALTERNOS:	Ninguno		
II. NATURALEZA DEL PUESTO			
Encargado de la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles del hotel.			
III. FUNCIONES PRINCIPALES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proteger las instalaciones del hotel ➤ La seguridad y protección del huésped dentro del Hotel. ➤ Realizar reportes en caso de a ver algún inconveniente 			
IV. INTERFAZ			
Tiene mayor comunicación con la recepcionista			
V. REQUISITOS MÍNIMOS			
HABILIDAD			
I. EDUCACIÓN	Deberá contar con título de bachiller		
J. EXPERIENCIA	Mínima un año en funciones similares.		
K. INICIATIVA	Para resolver problemas de su trabajo.		
ESFUERZO			
L. FÍSICO	Requiere siempre de esfuerzo para realizar sus labores.		
M. MENTAL	Requiere siempre de concentración en la jornada.		
RESPONSABILIDAD			
N. POR EL TRABAJO DE OTROS	Responde por su trabajo		
O. POR EQUIPO	Es responsable por menos 500,00 USD		
CONDICIONES DE TRABAJO			
P. RIESGO	Está en la posibilidad de sufrir accidentes.		

4) Ponderación de factores

FACTORES	SUBFACTORES	GRADOS	TOTAL
Habilidad	Educación	30%	60%
	Experiencia	20%	
	Iniciativa	10%	
Esfuerzo	Esfuerzo físico	5%	15%
	Esfuerzo mental	10%	
Responsabilidad	Responsabilidad por persona	10%	20%
	Responsabilidad por equipo	10%	
Conocimiento de trabajo	Riesgo	5%	5%
Sumatoria			100%

FACTORES	SUBFACTORES	GRADOS
Conocimiento	Educación	5
	Experiencia	4
	Iniciativa	4
Responsabilidad	Responsabilidad por persona	4
	Responsabilidad por equipo	3
Esfuerzo	Esfuerzo Físico	3
	Esfuerzo Mental	3
Conocimiento de trabajo	Riesgo	3

5) Establecimiento de puntos para cada grado

FACTORES	Peso	Grado	Grado	Grado	Grado	Grado
		1	2	3	4	5
Educación	30	30	60	90	120	150
Experiencia	20	20	40	60	80	
Iniciativa	10	10	20	30	40	
Responsabilidad por persona	10	10	20	30	40	
Responsabilidad por equipo	10	10	20	30		
Esfuerzo físico	5	5	10	15		
Esfuerzo mental	10	10	20	30		
Riesgo	5	5	10	15		

6) Denominación de puestos

Factores	Gerente	Secretaria- Contadora	Recepcio- nista	Botón	Cama- rera	Chef	Mese- ro(a)	Gua- rdia
Educación	120	120	60	60	30	90	60	60
Experiencia	40	20	20	20	20	20	20	20
Iniciativa	40	30	20	10	20	10	10	10
Responsabili- dad por persona	40	30	20	10	20	10	10	10
Responsabili- dad por equipo	30	10	20	10	20	10	10	10
Esfuerzo físico	5	5	5	15	15	15	15	15
Esfuerzo mental	30	30	30	20	20	30	20	30
Riesgo	5	5	10	10	5	15	10	15
TOTAL	310	250	185	155	150	200	155	170

7) Tabulación de datos para la determinación del ajuste salarial

Puesto	Puntos X	Salario Y	XY	X2
Gerente	310	600,00	186000,00	96100
Secretaria-Contadora	250	380,00	95000,00	62500
Recepcionista	185	329,17	60896,45	34225
Botón	155	292,59	45351,45	24025
Camarera	150	292,59	43888,50	22500
Chef	200	450,00	90000,00	40000
Mesero	155	292,59	45351,45	24025
Guardia	170	292,59	49740,30	28900
TOTAL	1575	2929,53	616228,15	332275

8) Ajuste salarial (utilizamos el método de mínimos cuadrados)

Se habla de ajustes salarial cuando este no se ha incrementado por lo tanto, existe la necesidad de presentar una alternativa para regular los sueldos, por la cual se utiliza el método de mínimos cuadrados cuya fórmula se presenta a continuación.

$$\begin{aligned}\bar{x}_1 &= \frac{\sum x}{N} \\ &= \frac{1575}{8} = 196,88\end{aligned}$$

$$\bar{x}_2 = \text{menor de los puntos } X = 150$$

$$C = \frac{\sum XY - \frac{\sum X \sum Y}{N}}{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}$$

$$C = \frac{616228,15 - \frac{616228,15}{8}}{332275 - \frac{332275}{8}}$$

$$\bar{y}_1 = \frac{\sum y}{N} = \frac{2929,53}{8} = 366,19$$

$$\bar{Y}_2 = \bar{Y}_1 - C(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)$$

$$\bar{Y}_2 = 366,19 - 1,85(196,88 - 150)$$

$$C = \frac{616228,15 - 77028,52}{332275 - 41534,38}$$

$$\bar{Y}_2 = 366,19 - 1,85(46,88)$$

$$C = \frac{539199,63}{290740,62}$$

$$\bar{Y}_2 = 366,19 - 86,73$$

$$C = 1,85$$

$$\bar{Y}_2 = 276,46$$

$$p1 = x1; y1$$

$$p2 = x2; y2$$

$$p1 = 196,88; 366,19$$

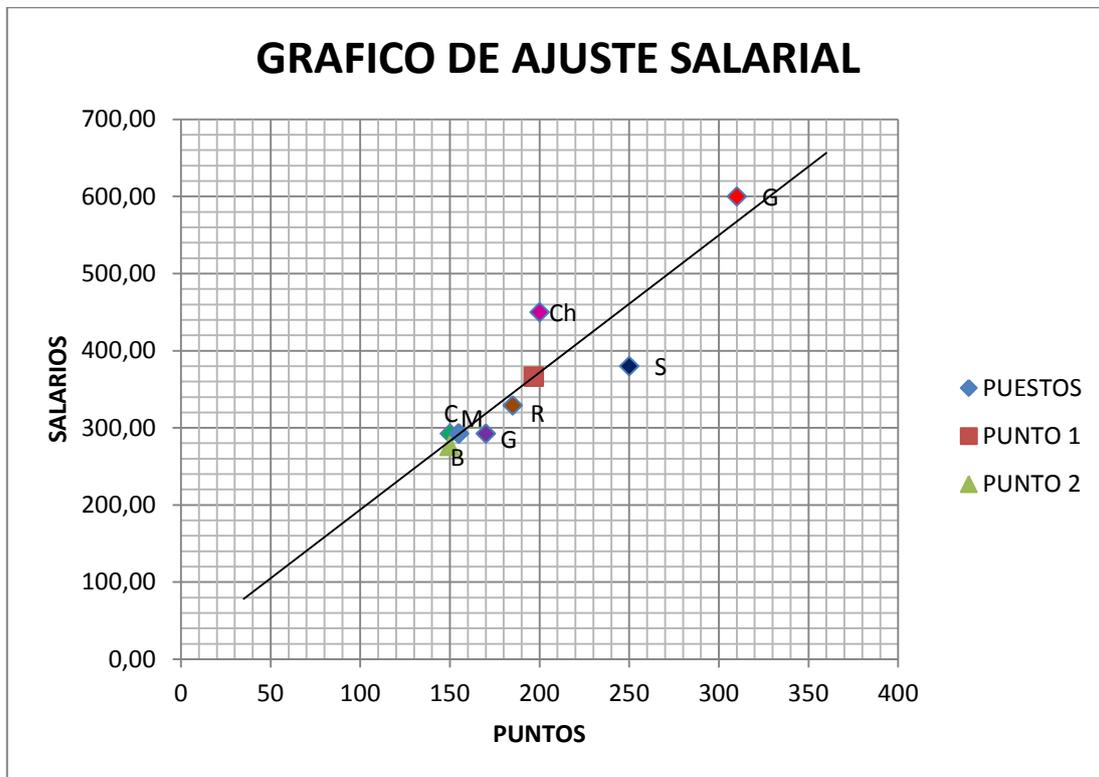
$$p2 = 150; 276,46$$

9) Ajuste salarial

$$\text{factor devaloración} = \frac{\sum \text{Salarios}_y}{\sum \text{Puntos}_x} = \frac{2929,53}{1575} = 1,86$$

PUESTO	PESO(X)	F. VARIACIÓN	SUELDO ACTUAL	SALARIO A GANAR
Gerente	310	1,86	600	576,60
Secretaria Contadora	250	1,86	380	465,00
Recepcionista	185	1,86	292,59	344,10
Botón	155	1,86	292,59	288,30
Camarera	150	1,86	292,59	279,00
Chef	200	1,86	450	372,00
Mesero	155	1,86	292,54	288,30
Guardia	170	1,86	292,54	316,20
Total	1575		2892,85	

10) Representación gráfica Ajuste Salarial



GERENTE	SECRETARIA	RECEPCIONISTA	BOTÓN	CAMARERA	CHEF	MESERA	GUARDIA
---------	------------	---------------	-------	----------	------	--------	---------

Interpretación y análisis de la grafica

La grafica nos demuestra que se deberá realizar un ajuste salarial a la mayoría de colaboradores del hotel Floy's International de la ciudad de Loja a excepción del Gerente y Chef, en el caso de los puestos del Botón, Camarera y Mesero su salario está de acuerdo al salario básico unificado por ende no pueden percibir un sueldo menos.

SEXTO OBJETIVO

Evaluación del desempeño mediante el método de la escala grafica aplicado al personal del Hotel Floy's International

Para la presente evaluación del desempeño a los colaboradores del Hotel Floy's International de la ciudad de Loja se hace referencia a lo establecido en el código de trabajo en sus diferentes artículos que hablan de la evaluación del desempeño.

Para poder determinar los niveles de mayor y menor rendimiento en el cargo se plantea los siguientes puntos:

Instrumentos de la evaluación

- Se utiliza métodos como matemático y estadístico
- Se aplico un formulario de método de escala grafico con utilización de puntos

Factores	CONOCIMIENTOS: Entiende las funciones y responsabilidades del puesto					Puntos
PUESTOS	GRADOS					
	OPTIMO 5	BUENO 4	REGULAR 3	APENAS ACEPTABLE 2	DEFICIENTE 1	
Gerente Jhojan Flores		X				4
Secretaria-Contadora Gabriela Herrera		X				4
Recepcionista 1 Carlos Veintimilla		X				4
Recepcionista 2 Sandra Escobar		X				4
Recepcionista 3 Luis Flores		X				4
Botón Juan Soto		X				4
Camarera 1 Clara Jaura		X				4
Camarera 2 Gladis Salinas		X				4
Chef Milanda Ochoa		X				4
Mesero Esperanza Belilanda		X				4
Guardia Luis Becerra		X				4
Factores	RESPONSABILIDAD: Se refiere al cumplimiento consciente de las obligaciones de su labor.					Puntos
PUESTOS	GRADOS					
	OPTIMO 5	BUENO 4	REGULAR 3	APENAS ACEPTABLE 2	DEFICIENTE 1	
Gerente Jhojan Flores	X					5
Secretaria-Contadora Gabriela Herrera		X				4
Recepcionista 1 Carlos Veintimilla		X				4
Recepcionista 2 Sandra Escobar		X				4
Recepcionista 3 Luis Flores		X				4
Botón Juan Soto		X				4
Camarera 1 Clara Jaura		X				4
Camarera 2 Gladis Salinas		X				4

Chef Milanda Ochoa		x				4
Mesero Esperanza Belilanda		x				4
Guardia Luis Becerra		x				4
Factores						
	RENDIMIENTO: Logra los objetivos propuestos en el tiempo deseado					
PUESTOS	GRADOS					
	OPTIMO 5	BUENO 4	REGULAR 3	APENAS ACEPTABLE 2	DEFICIENTE 1	
Gerente Jhojan Flores	x					5
Secretaria-Contadora Gabriela Herrera		x				4
Recepcionista 1 Carlos Veintimilla		x				4
Recepcionista 2 Sandra Escobar		x				4
Recepcionista 3 Luis Flores		x				4
Botón Juan Soto		x				4
Camarera 1 Clara Jaura			x			3
Camarera 2 Gladis Salinas			x			3
Chef Milanda Ochoa		x				4
Mesero Esperanza Belilanda		x				4
Guardia Luis Becerra		x				4
Factores						
	CALIDAD: Trabajo con exactitud, esmero y orden.					
PUESTOS	GRADOS					
	OPTIMO 5	BUENO 4	REGULAR 3	APENAS ACEPTABLE 2	DEFICIENTE 1	
Gerente Jhojan Flores		x				4
Secretaria-Contadora Gabriela Herrera		x				4
Recepcionista 1 Carlos Veintimilla		x				4
Recepcionista 2 Sandra Escobar		x				4
Recepcionista 3 Luis Flores		x				4

Botón Juan Soto		x				4
Camarera 1 Clara Jaura		x				4
Camarera 2 Gladis Salinas		x				4
Chef Milanda Ochoa		x				4
Mesero Esperanza Belilanda		x				4
Guardia Luis Becerra		x				4
Factores						
	INICIATIVA: Se refiere a la utilización del propio criterio para lograr los resultados deseados de la manera más conveniente para la empresa.					
PUESTOS	GRADOS					
	OPTIMO	BUENO	REGULAR	APENAS ACCEPTABLE	DEFICIENTE	
Gerente Jhojan Flores	x					5
Secretaria-Contadora Gabriela Herrera		x				4
Recepcionista 1 Carlos Veintimilla		x				4
Recepcionista 2 Sandra Escobar		x				4
Recepcionista 3 Luis Flores		x				4
Botón Juan Soto			x			3
Camarera 1 Clara Jaura			x			3
Camarera 2 Gladis Salinas			x			3
Chef Milanda Ochoa		x				2
Mesero Esperanza Belilanda		x				2
Guardia Luis Becerra		x				2

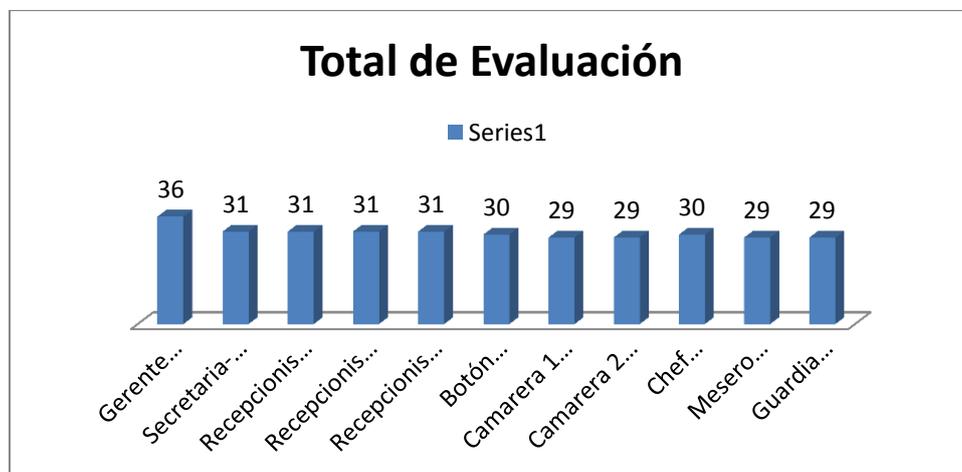
Factores	PUNTUALIDAD: Se refiere a la llegada a su trabajo en los horarios establecidos tanto a la entrada como a la salida.					Puntos
PUESTOS	GRADOS					
	OPTIMO 5	BUENO 4	REGULAR 3	APENAS ACEPTABLE 2	DEFICIENTE 1	
Gerente Jhojan Flores	x					5
Secretaria-Contadora Gabriela Herrera		x				4
Recepcionista 1 Carlos Veintimilla		x				4
Recepcionista 2 Sandra Escobar		x				4
Recepcionista 3 Luis Flores		x				4
Botón Juan Soto		x				4
Camarera 1 Clara Jaura		x				4
Camarera 2 Gladis Salinas		x				4
Chef Milanda Ochoa		x				4
Mesero Esperanza Belilanda		x				4
Guardia Luis Becerra		x				4
Factores	COMPAÑERISMO: Manifiesta lealtad y confianza con sus compañeros de trabajo.					Puntos
PUESTOS	GRADOS					
	OPTIMO 5	BUENO 4	REGULAR 3	APENAS ACEPTABLE 2	DEFICIENTE 1	
Gerente Jhojan Flores		x				4
Secretaria-Contadora Gabriela Herrera		x				4
Recepcionista 1 Carlos Veintimilla		x				4
Recepcionista 2 Sandra Escobar		x				4
Recepcionista 3 Luis Flores		x				4
Botón Juan Soto		x				4
Camarera 1 Clara Jaura		x				4

Camarera 2 Gladis Salinas		x				4
Chef Milanda Ochoa		x				4
Mesero Esperanza Belilanda		x				4
Guardia Luis Becerra		x				4
Factores	CREATIVIDAD: Es capaz de innovar ingeniosamente generar ideas.					
PUESTOS	GRADOS					
	OPTIMO 5	BUENO 4	REGULAR 3	APENAS ACEPTABLE 2	DEFICIENTE 1	
Gerente Jhojan Flores		x				4
Secretaria-Contadora Gabriela Herrera			x			3
Recepcionista 1 Carlos Veintimilla			x			3
Recepcionista 2 Sandra Escobar			x			3
Recepcionista 3 Luis Flores			x			3
Botón Juan Soto			x			3
Camarera 1 Clara Jaura			x			3
Camarera 2 Gladis Salinas			x			3
Chef Milanda Ochoa		x				4
Mesero Esperanza Belilanda			x			3
Guardia Luis Becerra			x			3
TOTAL						
Gerente Jhojan Flores						36
Secretaria-Contadora Gabriela Herrera						31
Recepcionista 1 Carlos Veintimilla						31
Recepcionista 2 Sandra Escobar						31

Recepcionista 3 Luis Flores		31
Botón Juan Soto		30
Camarera 1 Clara Jaura		29
Camarera 2 Gladis Salinas		29
Chef Milanda Ochoa		30
Mesero Esperanza Belilanda		29
Guardia Luis Becerra		29

RANGO		RECOMENDACIONES
33 - 40	Optimo	Se pide seguir con su trabajo ya que desempeña una buena labor de sus funciones
25 - 32	Bueno	Se recomienda que siga esforzándose para mantener su nivel de desempeño
17 - 24	Regular	Se solicita que trate de esforzarse más para mejorar su desempeño en el cumplimiento de sus funciones
09 - 16	Apenas Aceptable	Se exige que trate de reorganizar su labor porque no cumple con lo requerido
01 - 08	Deficiente	Se hace un llamado de atención al colaborador para q que haga bien su trabajo caso contrario será despedido

Grafica



Interpretación.

Luego de haber realizado la tabulación de los datos arrojados en la evaluación del desempeño se puede observar que las calificaciones del Gerente es óptimo y la de sus subordinados es bueno reflejándonos esto, la necesidad de la capacitación y la motivación sobre todo en el personal del Hotel Floy's International

Si bien las calificaciones obtenidas son buenas, se puede mejorar, y esto se lo lograra únicamente trabajando mancomunadamente entre todos los integrantes del Hotel Floy's International para que de esta manera se logre en las posteriores evaluaciones del desempeño calificaciones de óptimas, que reflejan la eficiencia con la que se trabaja dentro de la empresa.

.

h. CONCLUSIONES

Luego de haber culminado el presente trabajo de tesis en cuanto se refiere al Diseño Organizacional y Gestión del talento humano en el Hotel “Floy’s International de la ciudad de Loja”, he concluido, que:

- ❖ El Hotel “Floy’s Internacional no cuenta con una adecuada administración del talento humano debido a la falta de un diseño organizacional.
- ❖ El Hotel “Floy’s Internacional tampoco posee manuales administrativos como: manual de funciones y manual de bienvenida para sus colaboradores, generando de esta manera una falta de información acerca de sus funciones obligaciones y beneficios con los que deben cumplir con la empresa, esto también ha dificultado su integración con la misma.
- ❖ El Gerente-Propietario del hotel no aplica un correcto proceso de admisión del personal, esto no le ha permitido contar con un personal altamente calificado y capacitado que ayuden alcanzar los objetivos trazados.
- ❖ Dentro del Hotel “Floy’s International”, no se aplica una compensación salarial adecuada al personal que labora, lo que frena que desarrollen sus funciones con esmero con esmero.
- ❖ No se aplica ningún método de evaluación de personal; lo que impide conocer con exactitud, cual es el rendimiento de cada uno de sus subordinados en las actividades encomendadas.

1. RECOMENDACIONES

Una vez realizado el presente trabajo de tesis en cuanto se refiere al Diseño Organizacional y Gestión del talento humano en el Hotel “Floy’s International de la ciudad de Loja”, y conociendo los diferentes problemas por los que atraviesa la empresa, planteo las siguientes recomendaciones:

- ❖ El gerente–propietario debería aplicar una correcta administración del talento humano por medio del diseño organizacional propuesto en el respectivo trabajo de tesis para que le permita tener: una correcta división del trabajo, una adecuada departamentalización, una jerarquía. y lograr de esta manera una coordinación efectiva de las mismas.
- ❖ El gerente- propietario debería implementar los manuales administrativos propuestos, los mismos que facilitarían la integración de todo su personal y darán a conocer sus funciones y obligaciones con el hotel.
- ❖ La aplicación de un adecuado proceso de admisión de empleados por parte del gerente-propietario en lo que se refiere al reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación y motivación generaría contar con un personal altamente calificado e idóneo que permita mejorar los servicios que presta y su imagen.
- ❖ Se recomienda ejecutar la valuación por puntos para cada puesto o cargo de la empresa para obtener un salario justo y equitativo para los colaboradores de la misma.
- ❖ Para facilitar la evaluación de desempeño dentro de la empresa se debería aplicar el método de la grafica para determinar cuál es el rendimiento del personal en el desempeño de sus funciones.

2. BIBLIOGRAFÍA

- ARIAS Galicia Fernando. 2006. Administración de los recursos humanos para el alto desempeño; Editorial Trillas, Sexta edición;. México, D.
- CHIAVENATO, I. (2002): Gestión del talento humano. Bogotá. Edit. Prentice Hall.
- CHIAVENATO Idalberto - Administración de Recursos Humanos 5 edición, pág. 490-491.
- MALIK, Fredmund. (2000): “Job Desing: Diseño del puesto de trabajo”, Revista Capital Humano. No. 138, 2000. Madrid. Ed. Capital Humano
- PEÑA, M. B. (1987). Dirección de Personal. (6ª. Ed.). España, Hispano Europea.
- Módulo 3, Carrera de Administración de Empresas, El Proceso administrativo en el desarrollo Empresaria págs. 88-90,104-108,135-136
- Modulo 7, “La gestión del talento humano ”,Carrera de Administración de Empresas”, págs 52, 107, 118,121 , 124,117, 153-156
- Módulo 8 “Gerencia y los Sistemas de Información”, Carrera de Administración de Empresa. U.N.L. págs. 2,9
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Diagn%C3%B3stico>

- <http://www.genialconsultora.com.ar/consultoria/diagnosticos/diagnosticos.html>
- <http://administracionenteoria.blogspot.com/2011/03/herramientas-administrativas-o.html>
- <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006838/lecciones/capitulo3/funciones.htm>
- <http://blog.pucp.edu.pe/item/95532/la-importancia-del-manual-de-organizacion-y-funciones>
- <http://blog.pucp.edu.pe/item/95532/la-importancia-del-manual-de-organizacion-y-funciones>
- http://www.cig.org.ec/archivos/documentos/____tipos_de_contratos.pdf
- <http://www.slideshare.net/leymila/sistema-de-compensaciones-politicas-salariales>
- http://148.204.211.134/polilibros/portal/Polilibros/P_terminados/poli_adminpersonal/Polilibro/Contenido/Unidad5/5.3.3.htm
- www.mitecnologico.com/Main/PasosDeValuacionDePuestos
- <http://www.monografias.com/trabajos30/rendimiento/rendimiento.shtml>
- http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/evaluaciondeldesempenopersonal/default2.asp

k. ANEXOS

Anexos 1

ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR DEL HOTEL “FLOY’S INTERNACIONAL”



Como estudiante del X Modulo, denominado Ciclo de Titulación, de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Loja; el objeto de la presente entrevista es obtener información para conocer la situación actual de la empresa “Hotel Floy’s Internacional” en lo que se refiere al Diseño Organizacional y Gestión del Talento, el mismo que servirá de apoyo para la realización del trabajo de tesis

1. **¿Qué título ostenta como Gerente administrador del Hotel “Floy’s Internacional”?**
2. **¿Qué periodo lleva laborando para el Hotel “Floy’s Internacional, se siente satisfecho con la labor que desempeña?**
3. **¿Qué grado de iniciativa considera Ud. tener para solucionar algún inconveniente o problema?**

Grado 1. Resuelve problemas de su trabajo

Grado 2. Resuelve problemas de su sección

Grado 3. Resuelve problemas de su departamento

Grado 4. Resuelve problemas de su empresa

4. **¿Qué grado de responsabilidad tienen Ud. al momento que ocurre algún problema o inconveniente?**

- **Grado 1.-** Responde por su trabajo
- **Grado 2.-** Responde por su sección
- **Grado 3.-** Responde por su departamento
- **Grado 4.-** Responde por su dirección

5. **¿Qué grado de responsabilidad económica de equipo tiene en caso de que ocurriera algún problema o inconveniente?**

- **Grado 1.-** Responde por menos de USD 500,00
- **Grado 2.-** Responde por USD 501,00 a USD 2000,00
- **Grado 3.-** Responde por USD 2001,00 en adelante

6. **¿Qué grado de esfuerzo mental y físico requiere su puesto de trabajo?**

Esfuerzo físico

- **Grado 1.-** No requiere esfuerzo físico
- **Grado 2.-** Requiere de mediano esfuerzo físico
- **Grado 3.-** Siempre requiere de esfuerzo físico

Esfuerzo mental

- **Grado 1.-** No requiere concentración
- **Grado 2.-** Requiere de mediana concentración
- **Grado 3.-** Siempre requiere de concentración

7. **¿Cree que las condiciones de su trabajo se encuentran constantemente en riesgo**

- **Grado 1.-** No está riesgo
- **Grado 2.-** Eventualmente está en riesgo
- **Grado 3.-** Está en posibilidad de sufrir accidentes

8. **¿Relate la reseña histórica de su empresa.?**

9. **¿La empresa cuenta con una misión bien definida, descríbala?**

10. **¿Cuál es la visión del Hotel “Floy’s International”?**

11. **¿Háblenos acerca de los objetivos que se han planteado en la empresa?**

12. **¿Para la realización de las actividades de la empresa existe algún tipo de planificación a su cargo?**

13. **¿Se realiza un control de las actividades que ejecuta el personal que labora a su cargo?**

14. **¿Dentro del hotel existe una adecuada Administración del talento humano?**

15. **¿El hotel cuenta con un manual de funciones en el que se rijan sus empleados? Qué importancia tiene para usted.**
16. **¿Cuáles son las fortalezas que tiene el hotel?**
17. **¿Nombre algunas de las debilidades que usted ha observado en el hotel?**
18. **¿Cuáles son las Oportunidades que tiene el hotel para el mercado local y nacional?**
19. **¿Hable acerca de las amenazas que tiene el hotel frente a la competencia?**
20. **Cuenta con un departamento de R.R.H.H**
21. **¿Cómo es el clima organizacional dentro del hotel?**
22. **¿Cuáles son las políticas que tiene el hotel para un mejor desempeño organizacional?**
23. **¿Al momento de tomar usted una decisión dentro del hotel, toma en cuenta la opinión de sus empleados?**
24. **¿Cuáles son las fuentes de reclutamiento de personal que se utilizan dentro del hotel?**
25. **¿Qué técnicas de selección de personal se utilizan en la empresa?**
26. **¿Qué tipo de pruebas se le realizan al posible ocupante de un cargo dentro de esta organización?**
27. **¿El personal con el que cuenta es contratado o de planta?**
28. **¿Al personal que ingresa a laboral en su empresa que tipo de contrato le otorga?**
30. **¿Qué beneficios le otorga al personal contratado?**
31. **¿Posee un reglamento interno legalmente constituido?**
32. **¿De qué forma usted integra a su personal de trabajo?**
33. **¿Brinda capacitación al personal, de qué manera lo hace y cada q tiempo?**

34. ¿Qué tipo de motivación recibe el personal que labora en la empresa?
35. ¿Realiza usted la valoración de puestos en su empresa?
36. ¿Cómo determina el salario para los empleados, explique?
37. ¿Realiza una evaluación del desempeño del hotel?

Anexo 2
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DEL
HOTEL “FLOY’S INTERNACIONAL”



Como estudiante del X Modulo, denominado Ciclo de Titulación, de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Loja; el objeto de la presente encuesta es obtener información para conocer la situación actual de la empresa “Hotel Floy’s Internacional” en lo que se refiere al Diseño Organizacional y Gestión del Talento, el mismo que servirá de apoyo para la realización del trabajo de tesis

1. ¿Conoce usted los tipos de organigramas que tiene la empresa?

- Organigrama Estructural
- Organigrama Funcional
- Organigrama Posicional
- Ninguno

2. ¿Conoce sobre los manuales administrativos que existen en la empresa?

- Manual de Bienvenida
- Manual de Funciones
- Ninguno

3. ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos del hotel?

Si

No

¿Por qué?

.....

4. **¿Las relaciones internas en el hotel, Gerente – empleados son?**

Excelente
Buena
Mala

5. **¿El gerente posee formas de motivar al personal para desarrollar mejor su trabajo?**

Si
No
¿Por qué?

.....

6. **¿Cómo se siente en el ambiente que labora?**

Excelente
Buena
Regular
Mala

7. **¿Cuál fue la fuente de reclutamiento utilizado cuando ingreso al hotel?**

Recomendación de un empleado
Referencias familiares
Referencias amistades
Radio
Prensa
Internet

8. **¿Al momento de ser seleccionado, que procesos le fueron aplicados?**

Hojas de solicitud de empleo
Pruebas o test
Investigación de información
Entrevistas
Examen médico

9. **¿Le realizaron algún tipo de entrevista de trabajo?**

Si
No
¿Por qué?

.....

10. **¿Qué tipo de entrevista le realizaron?**

Entrevista no estructuradas
Entrevista estructuradas
Entrevistas mixtas
Otras

11. ¿Cuál fue la persona encargada de realizarle la entrevista de trabajo dentro del proceso de selección?

Gerente Propietario
Otra Persona
Nadie

12. ¿Cómo se sintió usted durante su primera entrevista, antes de ingresar a laborar en el hotel?

Bajo Presión
Fatigado
Cómodo
Muy Cómodo

13. ¿Al presentarse usted a la entrevista, presento algún tipo de documentos, cuáles?

Síntesis Curricular
Otros

14. ¿Antes de ingresar a laborar en el Hotel, le realizaron alguna de las siguientes pruebas?

Pruebas Psicológicas
Pruebas de Personalidad
Pruebas Prácticas
Ninguna
Otras

15. ¿Le realizaron la respectiva inducción e información de la empresa?

Si
No
¿Por qué?

.....

16. ¿Quien le realizo la respectiva Inducción?

Gerente
Ninguna Persona

17. ¿Qué idiomas conoce para desempeñar este trabajo?

Inglés
Francés
Otros

Ninguno

18. ¿Qué tipo de contrato le empleo el gerente al momento que ingreso a laboral en el hotel?

- Aprueba
- Fijo
- Indefinido
- Temporal
- Otros

19. ¿El contrato de trabajo que posee actualmente se rige bajo lo estipulado dentro del Código de trabajo?

- Si
- No
- ¿Por qué?

.....

20. ¿Cree usted que reúne todos los requisitos necesarios para ocupar el Cargo para el cual que seleccionado?

- Si
- No
- ¿Por qué?

.....

21. ¿Recibe cursos de capacitación?

- Si
- No
- ¿Por qué?

.....

22. ¿Cada qué tiempo recibe cursos de capacitación?

- Mensual
- Semestral
- Anual
- Nunca

23. ¿Qué tipo de capacitación le gustaría recibir?

- Liderazgo
- Atención al cliente
- Relaciones humanas
- Ingles
- Cursos de cocina
- Defensa personal

24. ¿Qué tipo de motivación recibe por parte del gerente del Hotel Floy's International?

- Económico
- Reconocimientos Sociales
- Ninguno

25. ¿Cómo le gustaría ser motivado?

- Charlas
- Agasajos
- Dinámicas
- Eventos deportivos
- Ordenes de comisariato
- Paseos
- Otras

26. ¿Considera justa la remuneración que percibe por su trabajo?

- Si
- No
- ¿Por qué?

.....

27. ¿Le han evaluado el rendimiento de su desempeño en el transcurso de su vida laboral?

- Si
- No
- ¿Por qué?

.....

28. ¿Cada qué tiempo evalúan su desempeño?

- Mensual
- Trimestral
- Anual
- No evalúan

29. ¿Está de acuerdo con que se evalué su desempeño laboral?

- Si
- No
- ¿Por qué?

.....

30. ¿Qué nivel de educación Ud. posee?

- **Grado 1.** Educación Primaria
- **Grado 2.** Educación Media
- **Grado 3.** Educación Tecnología
- **Grado 4.** Educación Superior
- **Grado 5.** Educación Masterado

CUADRO N° 30

NOMBRES APELLIDOS	Y	DENOMINACIÓN DEL CARGO	GRADO				
			GRADO 1	GRADO 2	GRADO 3	GRADO 4	GRADO 5
Gabriela Elizabeth Herrera Castro		Secretaria					
Carlos Luis Veintimiilla Salazar		Recepcionista					
Sandra Elizabeth Escobar Pardo		Recepcionista					
Luis Miguel Flores Rodríguez		Recepcionista					
Juan Agustín Soto Mijas		Botón					
Clara Lidubina Jaura		Camarera					
Gladis Magdalena Salinas Herrera		Camarera					
Milanda Ochoa Correa		Chef					
Esperanza Belilanda		Mesera					
Luis Alexander Becerra		Guardia					

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

31. ¿Cuántos años de experiencia tiene en el puesto de trabajo?

- **Grado 1.** De 0-2 años
- **Grado 2.** De 2 años un mes a 3 años
- **Grado 3.** De 3 años un mes a 5
- **Grado 4.** 5 años en adelante

CUADRO N° 31

NOMBRES APELLIDOS	Y	DENOMINACIÓN DEL CARGO	GRADO			
			GRADO 1	GRADO 2	GRADO 3	GRADO 4
Gabriela Elizabeth Herrera Castro		Secretaria				
Carlos Luis Veintimilla Salazar		Recepcionista				
Sandra Elizabeth Escobar Pardo		Recepcionista				
Luis Miguel Flores Rodríguez		Recepcionista				
Juan Agustín Soto Mijas		Botón				
Clara Lidubina Jaura		Camarera				
Gladis Magdalena Salinas Herrera		Camarera				
Milanda Ochoa Correa		Chef				
Esperanza Belilanda		Mesera				
Luis Alexander Becerra		Guardia				

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

32. ¿Qué grado de iniciativa considera Ud. tener para solucionar algún inconveniente o problema?

- **Grado 1.** Resuelve problemas de su trabajo
- **Grado 2.** Resuelve problemas de su sección
- **Grado 3.** Resuelve problemas de su departamento
- **Grado 4.** Resuelve problemas de su empresa

CUADRO N° 32

NOMBRES Y APELLIDOS	DENOMINACIÓN DEL CARGO	GRADO			
		GRADO 1	GRADO 2	GRADO 3	GRADO 4
Gabriela Elizabeth Herrera Castro	Secretaria				
Carlos Luis Veintimiilla Salazar	Recepcionista				
Sandra Elizabeth Escobar Pardo	Recepcionista				
Luis Miguel Flores Rodríguez	Recepcionista				
Juan Agustín Soto Mijas	Botón				
Clara Lidubina Jaura	Camarera				
Gladis Magdalena Salinas Herrera	Camarera				
Milanda Ochoa Correa	Chef				
Esperanza Belilanda	Mesera				
Luis Alexander Becerra	Guardia				

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

33. ¿Qué grado de responsabilidad tienen Ud. al momento que ocurre algún problema o inconveniente?

- **Grado 1.-** Responde por su trabajo
- **Grado 2.-** Responde por su sección
- **Grado 3.-** Responde por su departamento
- **Grado 4.-** Responde por su dirección

CUADRO N° 33

NOMBRES APELLIDOS	Y	DENOMINACIÓN DEL CARGO	GRADO			
			GRADO 1	GRADO 2	GRADO 3	GRADO 4
Gabriela Elizabeth Herrera Castro		Secretaria				
Carlos Luis Veintimiella Salazar		Recepcionista				
Sandra Elizabeth Escobar Pardo		Recepcionista				
Luis Miguel Flores Rodríguez		Recepcionista				
Juan Agustín Soto Mijas		Botón				
Clara Lidubina Jaura		Camarera				
Gladis Magdalena Salinas Herrera		Camarera				
Milanda Ochoa Correa		Chef				
Esperanza Belilanda		Mesera				
Luis Alexander Becerra		Guardia				

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

34. ¿Qué grado de responsabilidad económica de equipo tiene en caso de que ocurriera algún problema o inconveniente?

- **Grado 1.-** Responde por menos de USD 500,00
- **Grado 2.-** Responde por USD 501,00 a USD 2000,00
- **Grado 3.-** Responde por USD 2001,00 en adelante

CUADRO N° 34

NOMBRES APELLIDOS	Y	DENOMINACIÓN DEL CARGO	CARGO		
			GRADO 1	GRADO 2	GRADO 3
Gabriela Elizabeth Herrera Castro		Secretaria			
Carlos Luis Veintimiilla Salazar		Recepcionista			
Sandra Elizabeth Escobar Pardo		Recepcionista			
Luis Miguel Flores Rodríguez		Recepcionista			
Juan Agustín Soto Mijas		Botón			
Clara Lidubina Jaura		Camarera			
Gladis Magdalena Salinas Herrera		Camarera			
Milanda Ochoa Correa		Chef			
Esperanza Belilanda		Mesera			
Luis Alexander Becerra		Guardia			

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

35. ¿Qué grado de esfuerzo mental y físico requiere su puesto de trabajo?

Esfuerzo físico

- **Grado 1.-** No requiere esfuerzo físico
- **Grado 2.-** Requiere de mediano esfuerzo físico
- **Grado 3.-** Siempre requiere de esfuerzo físico

CUADRO N° 35

NOMBRES Y APELLIDOS	DENOMINACIÓN DEL CARGO	CARGO		
		GRADO 1	GRADO 2	GRADO 3
Gabriela Elizabeth Herrera Castro	Secretaria			
Carlos Luis Veintimiilla Salazar	Recepcionista			
Sandra Elizabeth Escobar Pardo	Recepcionista			
Luis Miguel Flores Rodríguez	Recepcionista			
Juan Agustín Soto Mijas	Botón			
Clara Lidubina Jaura	Camarera			
Gladis Magdalena Salinas Herrera	Camarera			
Milanda Ochoa Correa	Chef			
Esperanza Belilanda	Mesera			
Luis Alexander Becerra	Guardia			

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

Esfuerzo mental

- **Grado 1.-** No requiere concentración
- **Grado 2.-** Requiere de mediana concentración
- **Grado 3.-** Siempre requiere de concentración

CUADRO N° 35.1

NOMBRES APELLIDOS	Y	DENOMINACIÓN DEL CARGO	CARGO		
			GRADO 1	GRADO 2	GRADO 3
Gabriela Elizabeth Herrera Castro		Secretaria			
Carlos Luis Veintimiilla Salazar		Recepcionista			
Sandra Elizabeth Escobar Pardo		Recepcionista			
Luis Miguel Flores Rodríguez		Recepcionista			
Juan Agustín Soto Mijas		Botón			
Clara Lidubina Jaura		Camarera			
Gladis Magdalena Salinas Herrera		Camarera			
Milanda Ochoa Correa		Chef			
Esperanza Belilanda		Mesera			
Luis Alexander Becerra		Guardia			

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

36. ¿Cree que las condiciones de su trabajo se encuentran constantemente en riesgo

- **Grado 1.-** No está riesgo
- **Grado 2.-** Eventualmente está en riesgo
- **Grado 3.-** Está en posibilidad de sufrir accidentes

CUADRO N° 36

NOMBRES APELLIDOS	Y	DENOMINACIÓN DEL CARGO	CARGO		
			GRADO 1	GRADO 2	GRADO 3
Gabriela Elizabeth Herrera Castro		Secretaria			
Carlos Luis Veintimiilla Salazar		Recepcionista			
Sandra Elizabeth Escobar Pardo		Secretaria Recepcionista			
Luis Miguel Flores Rodríguez		Recepcionista			
Juan Agustín Soto Mijas		Botón			
Clara Lidubina Jaura		Camarera			
Gladis Magdalena Salinas Herrera		Camarera			
Milanda Ochoa Correa		Chef			
Esperanza Belilanda		Mesera			
Luis Alexander Becerra		Guardia			

Fuente: Investigación de Campo (Encuestas)

Elaboración: El Autor

ANÁLISIS, DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIÓN DE PUESTOS

1.- DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nombre de la empresa.....

Provincia.....Cantón.....

Actividad económica.....

Nombre del departamento en que trabaja.....

Nombre del puesto de trabajo.....

Depende de.....

Supervisa a.....

2.- DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

2.1 Características del trabajo.....

.....

.....

2.2 Puesto de trabajo:

<u>FUNCIONES PRINCIPALES</u> ¿QUE HACE?	<u>OPERACIONES</u> ¿CÓMO LO HACE?	<u>APOYOS</u> ¿CON QUÉ LO HACE?	CONOCIMIENTOS NECESARIOS
<u>FUNCIONES OCASIONALES</u> ¿QUE HACE?	<u>OPERACIONES</u> ¿CÓMO LO HACE?	<u>APOYOS</u> ¿CON QUÉ LO HACE?	CONOCIMIENTOS NECESARIOS

2.3 Maquinaria y equipos:

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA DE USO		
	SIEMPRE	OCASIONAL	NINGUNA

2.4 Herramienta e instrumentos para el trabajo:

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA DE USO		
	SIEMPRE	OCASIONAL	NINGUNA

2.5 Materiales y elementos de trabajo:

DENOMINACIÓN	FRECUENCIA DE USO		
	SIEMPRE	OCASIONAL	NINGUNA

3.- JERARQUIZACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO:

Nombre del puesto.....

Nombre del puesto superior.....

Nombre del puesto inferior.....

3.1 REQUISITOS DE EJECUCIÓN

RESPONSABILIDAD	SI	NO	Nº PERSONAS
De mando			
De producción			
De trato personal			
De consecuencias graves			

CONOCIMIENTOS SOBRE	ALTO	MEDIO	ELEMEN TA

CONDICIONES FÍSICAS Y DESTREZAS REQUERIDAS PARA EL TRABAJO	MÍNIMA	NORMAL	ALTA
Agudeza visual			
Destreza manual			
Resistencia física			
Rapidez de movimientos			
Agudeza olfatoria			
Agudeza auditiva			

3.2 CONDICIONES NECESARIAS PARA EL TRABAJO

FACTORES	OFICINA		CAMPO		EFECTO
	ADECUADA	INADECUADA	ADECUADA	INADECUADA	
Ambientación física					
Temperatura					
Humedad					
Radiosidad					
Luminosidad					
Olores					
Aireación					

3.4 DEMANDAS FÍSICAS

FACTORES	MÍNIMA	NORMAL	ALTA
Movilización			
Fuerza física			

3.5 DEMANDAS PSIQUICAS

FACTORES	MÍNIMA	NORMAL	ALTA
Esfuerzo mental			
Criterio decisonal			
Presión laboral			

3.6 TRABAJADOR ENTREVISTADO

Nombre:.....

Edad.....

Años de trabajo en el puesto.....

Años de trabajo en la empresa.....

ESTUDIOS REALIZADOS:

Primaria 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

Secundaria 1-2-3-4-5-6 Especialidad.....

Superior 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 Especialidad.....

Título obtenido.....

Postgrado..... Especialidad.....

CURSOS DE CAPACITACIÓN:

INSTITUCIÓN CAPACITADORA	NOMBRE DEL CURSO	DURACIÓN	Año

ACCIDENTES LABORALES:

TIPO DE LESIÓN	CAUSA	TRATAMIENTO

EQUIPO TÉCNICO

ANALISTA:

REALIZADO:

DESDE.....HASTA.....

REVISADO POR:FECHA.....

APROBADO POR.....FECHA.....

Anexos 4

**NOMINA DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOTEL FLOY'S
INTERNATIONAL DE LA CIUDAD DE LOJA**

Nombres y Apellidos	Cargo que ocupa
Jhojan Flores	Gerente - Propietario
Gabriela Elizabeth Herrera Castro	Secretaria-Contadora
Carlos Luis Veintimiilla Salazar	Recepcionista
Sandra Elizabeth Escobar Pardo	Recepcionista
Luis Miguel Flores Rodríguez	Recepcionista
Juan Agustín Soto Mijas	Botón
Clara Lidubina Jaura	Camarera
Gladis Magdalena Salinas Herrera	Camarera
Milanda Ochoa Correa	Chef
Esperanza Belilanda	Mesera
Luis Alexander Becerra	Guardia

Anexo 5



ÍNDICE

CERTIFICACIÓN	II
AUTORÍA	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DEDICATORIA.....	V
b. RESUMEN	2
b.1. Summary.....	6
c. INTRODUCCIÓN	9
d. REVISIÓN DE LA LITERATURA	11
1. DISEÑO ORGANIZACIONAL	11
1.5. HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS	14
1.5.1 Organigramas	15
1.5.2 Tipos de Organigrama	15
2. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	19
2.1. Importancia	20
2.2.1 Reclutamiento de Personal	20
2.2.1.1 Su finalidad	20
2.2.2.1 Técnicas de selección	22
2.2.3 Contratación	24
2.2.3.1 Tipos de Contratos de Trabajo.....	24
2.2.4 Inducción del Personal.....	25
2.2.5 Capacitación	26
2.2.5.1 Programación y desarrollo del plan capacitación	27
2.2.5.2 Diseñar un plan de capacitación	28
2.4 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	32

2.4.1 Concepto.....	32
2.4.1.1 Ventajas de la evaluación del desempeño.....	32
2.4.1.2 Preparación de las evaluaciones del desempeño.....	33
e. METODOLOGÍA	38
1. El Método Científico.....	38
1.1. Método deductivo.....	38
1.2 Método inductivo.....	38
2. Método histórico.....	39
3. Método Matemático.....	39
2. TÉCNICAS.....	39
4.1 La observación.....	39
4.2 La Entrevista	39
4.3 La Encuesta.....	40
f. RESULTADOS.....	41
g. DISCUSIÓN	83
PRIMER OBJETIVO:.....	83
SEGUNDO OBJETIVO:	99
TERCER OBJETIVO:.....	104
QUINTO OBJETIVO:.....	180
SEXTO OBJETIVO	197
h. CONCLUSIONES.....	205
1. RECOMENDACIONES	206
k. ANEXOS	209
ÍNDICE	232