



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Monografía previa a la obtención del Título de Ingeniera Comercial:

**“PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE CARGOS
PARA TURISMO R.FORTIZ S.A.”**

Isla Santa Cruz, Galápagos – Ecuador.

Director: Ing. José Robalino Sánchez

Autora: Edith Magdalena Quintero Zalamea

CUENCA – ECUADOR

2015

DEDICATORIA

A mis hermanas y hermanos QUINTERO ZALAMEA
Anhelo que ningún sobrino y sobrina se quede sin estudiar

AGRADECIMIENTO

A mi familia, padres, hermanos y hermanas por estar conmigo y apoyarme siempre.

A todas aquellas personas que de una u otra forma han contribuido a mi desarrollo profesional y crecimiento como ser humano.

Mi gratitud para los distinguidos catedráticos de la “Universidad del Azuay” UDA, de manera especial al Magíster José Robalino Sánchez, Director de Tesis y al Ing. Jaime Vélez Arízaga, Miembro del Tribunal Examinador, al señor Fernando Ortiz Cobos, Gerente y Representante Legal de Turismo R.FORTIZ S.A., que tan gentilmente me dio la oportunidad de investigar en su Empresa, a los propietarios, de manera especial a la señora Mónica Manjarrez Nivelá y personal del Rancho FORTIZ por su acogida y apoyo en el proceso de investigación.

RESUMEN

La monografía tuvo como objetivo el análisis, diseño y descripción de cargos, dirigido al personal operativo de la empresa Turismo R.FORTIZ S.A., vinculado a alimentos y bebidas. Esta herramienta es de suma importancia dentro del departamento de Talento Humano, que facilitará los procesos de reclutamiento y selección de personal. Se realizó investigación de campo, compartiendo actividades, recopilando datos en base a la observación, cerca con la gente, descubriendo culturas, expectativas y anhelos. El utilizar ésta herramienta permitirá ingresar a la empresa personal calificado, repercutirá un buen servicio, redundará crecimiento, desarrollo y mejoramiento de la gestión interna de la organización.

ABSTRACT

The objective of this paper is the analysis, design and job descriptions aimed at the operating staff of R.FORTIZ S.A, a tourism company linked to food and beverages. This tool is of vital importance in the Human Resource Department, as it will facilitate the recruitment and selection of staff. We conducted a field research by sharing activities, gathering data based on observation, maintaining closeness to the staff, discovering cultures, expectations and desires. The use of this tool will allow recruitment of qualified personnel, which will reflect in good service, growth, development and improvement of the organization internal management.



Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

ÍNDICE

Contenido

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT	V
ÍNDICE	1
INTRODUCCIÓN	4
MOTIVACIÓN	4
OBJETIVOS	5
METODOLOGÍA	5
CAPÍTULO I: LA EMPRESA.....	6
1.1 ANTECEDENTES-GENERALIDADES	6
1.1.1 Galápagos.....	6
1.1.2 Isla Santa Cruz.....	7
1.1.3 El Carmen.....	8
1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA TURISMO R.FORTIZ S.A.....	8
1.2.1 Breve Historia	8
1.2.2 Misión y Visión	10
Misión	10
Visión	10
1.3 ESTADO DEL ARTE.....	10
CAPÍTULO II: ANÁLISIS DE PERFILES PROFESIONALES DE LOS CARGOS	15
2.1 Estrategia Organizacional	15
2.2 Identificación de Puestos.....	155
2.2.1 Personal operativo de Rancho FORTIZ.....	16
2.2.2 ORGANIGRAMA.....	17
2.3 Áreas de la Organización Operativa de FORTIZ:.....	17
2.3.1 Compras	17

2.3.2	Cocina.....	20
2.3.3	Bar	22
2.3.4	Restaurante	23
2.3.5	Servicios Generales	24
2.4	ANÁLISIS DISEÑO Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS	24
2.4.1	Esquema de Contenidos y Perfiles	24
2.4.2	Agrupación de análisis, diseño y descripción de cargos	25
2.4.3	Cuestionario de análisis, diseño y descripción de cargos.....	26
2.4.3.1	Cargo: Administrador de Talento Humano	29
2.4.3.2	Cargo: Asistente de Talento Humano.....	31
2.4.3.3	Cargo: Asistente de Compras	34
2.4.3.4	Cargo: Bodeguero.....	376
2.4.3.5	Cargo: Chef	409
2.4.3.6	Cargo: Ayudante de Cocina.....	42
2.4.3.7	Cargo: Pocillero (Steward).....	465
2.4.3.8	Cargo: Pastelero	498
2.4.3.9	Cargo: Bartender (Barman).....	51
2.4.3.10	Cargo: Ayudante de Bartender	54
2.4.3.11	Cargo: Host.....	5857
2.4.3.12	Cargo: Maitre	60
2.4.3.13	Cargo: Mesero.....	63
2.4.3.14	Cargo: Limpieza.....	66
2.4.3.15	Cargo: Jardinero.....	69
2.4.3.16	Cuestionario para futuros análisis de puestos	71
	CAPÍTULO III: RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.....	76
3.1	RECLUTAMIENTO.....	76
3.1.1	Importancia del Reclutamiento	76
3.1.2	Canales de Reclutamiento	76
3.1.3	Canales de Reclutamiento Externo.....	76
3.1.3.1	Reclutamiento en el sitio de la empresa	77
3.1.3.2	Sitios de reclutamiento en internet	77
3.1.3.3	Referencias de otros empleados	77
3.1.3.4	Publicidad.....	77

3.1.3.5	Entidades Gubernamentales	78
3.1.3.6	Agencias de Empleos	79
3.1.3.7	Outsourcing	79
3.1.3.8	Instituciones Educativas	79
3.1.3.9	Asociaciones profesionales	79
3.4	SOLICITUDES DE EMPLEO.....	80
3.4.1	Cuestionario de Solicitud de Empleo	80
3.5	SELECCIÓN DE PERSONAL.....	85
3.6	PASOS DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL.....	85
3.6.1	Paso 1 Recepción preliminar de solicitudes.	86
3.6.2	Paso 2 Administración de exámenes	86
3.6.3	Paso 3 Entrevista de selección.....	87
3.6.4	Paso 4 Verificación de referencias y antecedentes.....	88
3.6.5	Paso 5 Evaluación médica.....	89
3.6.6	Paso 6 Entrevista con el supervisor	89
3.6.7	Paso 7 Descripción realista del puesto	89
3.6.8	Paso 8 Decisión de contratar	90
3.7	PERSONAL A CONTRATAR.....	90
CAPITULO IV RECOMENDACIONES EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE CARGOS PARA TURISMO R. FORTIZ S.A.....		91
4.1	Cómo lo está realizando TURISMO R.FORTIZ.S.A.....	91
4.2	Comentario.....	92
4.3	Recomendaciones.....	93
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		98
5.1	CONCLUSIONES.....	98
5.2	RECOMENDACIONES.....	99
BIBLIOGRAFÍA		100

INTRODUCCIÓN

La propuesta planteada de PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE CARGOS para la empresa TURISMO R.FORTIZ S.A., ubicada en la Isla Santa Cruz de Galápagos está orientada al diseño y análisis de puestos de trabajo basado en competencias, así como al momento de seleccionar sea propicio atraer y retener personal, en lo relacionado al servicio de alimentos y bebidas. Con la aplicación de formas de reclutamiento y pasos en el momento de selección de personal, el propósito será de ubicar a la persona ideal en el puesto apropiado y en el momento preciso, incorporando a la empresa personal proactivo, para brindar los servicios en su restaurante, todo esto a fin de incentivar a que los recursos humanos en la empresa se ejecuten en base a una planificación tendiente a la mejora de las funciones, lo cual servirá para las necesidades futuras de contratación de personal de calidad. Por medio de la observación de las actividades en diferentes días de atención, en lo habitual al momento del servicio se obtuvo información importante, datos muy rescatables, lo que permitió tomar como base de investigación y lo que se debe acoplar con técnicas para mejorar las actividades con una planificación y coordinación inherentes a los diferentes procesos, lo que permitirá evaluarlos luego de cada evento y/o comidas atendidas, las memorias disponibles de la bitácora en la que se receipta información directa de las personas que obtuvieron el servicio del Rancho FORTIZ, son las pautas y el clima que se puede diagnosticar y convertirle en una asimilación para la mejora de los servicios y por ende de la atención, con ello se haga eco a los objetivos y valores de la misión de la empresa.

MOTIVACIÓN

TURISMO R.FORTIZ S.A., empresa localizada en la Isla Santa Cruz, Galápagos, se ha proyectado en mejorar sus servicios, por lo que considera que debe contar con personal de alta calidad, de ahí la inquietud con la propuesta del tema de Proceso de Reclutamiento y Selección de Cargos, con lo cual ayudará a cubrir la necesidad de que técnicamente se reclute personal acorde a sus requerimientos, así

como la administración del recurso humano sea optimizado. Los empresarios me dieron la oportunidad de investigar el tema propuesto, considerando que vivo en la Isla Santa Cruz, que se tiene dificultad el reclutar personal especializado en la localidad, su propósito es de contar con mano de obra calificada para la atención a un segmento importante de turismo de ocio, recreo y/o vacaciones elegido por los visitantes como se cataloga su servicio. Ofrece comida nacional e internacional, de manera preponderante cuenta con operadores turísticos como clientes para la atención del servicio a ofrecer a los visitantes.

OBJETIVOS

Objetivo general:

- Proponer un proceso de reclutamiento y selección de cargos para la Empresa Turismo R.FORTIZ S.A.

Objetivos Específicos:

- Detallar puestos
- Analizar perfiles profesionales de los cargos
- Crear estrategias de reclutamiento y selección de personal

METODOLOGÍA

La metodología para este trabajo de investigación, se utilizó el método inductivo, deductivo, con entrevistas in situ, primordialmente observación, el contacto directo con el personal me permitió comprender los procesos de las actividades y el ambiente en el cual se desarrollan las mismas, así como la experiencia profesional me permitió captar información y manejarme con el tema.

CAPÍTULO I: LA EMPRESA

1.1 ANTECEDENTES-GENERALIDADES

1.1.1 Galápagos

El nombre de Galápagos viene de las tortugas gigantes que habitan en las Islas, las mismas son de origen volcánico. El Archipiélago se encuentra ubicado en el Océano Pacífico a 972 Km. de la costa continental del Ecuador, tiene un grupo de 13 islas grandes, 6 pequeñas y más de 40 islotes. De la superficie terrestre total de las islas (788.200 ha.) El 96.7% es Parque Nacional y el 3.3% es zona colonizada, formada por áreas urbana y rural (agrícola, ganadera, turística). Descubierta por el obispo que provenía de Panamá Fray Tomás de Berlanga en el año de 1535. En 1959, 4 de Julio fue creada la institución del Parque Nacional, considerándose la primera área protegida del Ecuador. La UNESCO en 1978 las declaró Patrimonio Natural de la Humanidad, inscrito como el primer Patrimonio Natural de la Humanidad. En 1985 Galápagos fue declarado como Reserva de la Biosfera, en 1990 el Archipiélago es declarado Santuario de Ballenas, en 1998 es decretada la Reserva Marina, a más de los títulos mencionados de carácter ambiental, tienen otros calificativos importantes hablando turísticamente como las Islas Encantadas entre otros.

Mapa de ubicación de las Islas Galápagos



Bibliografía

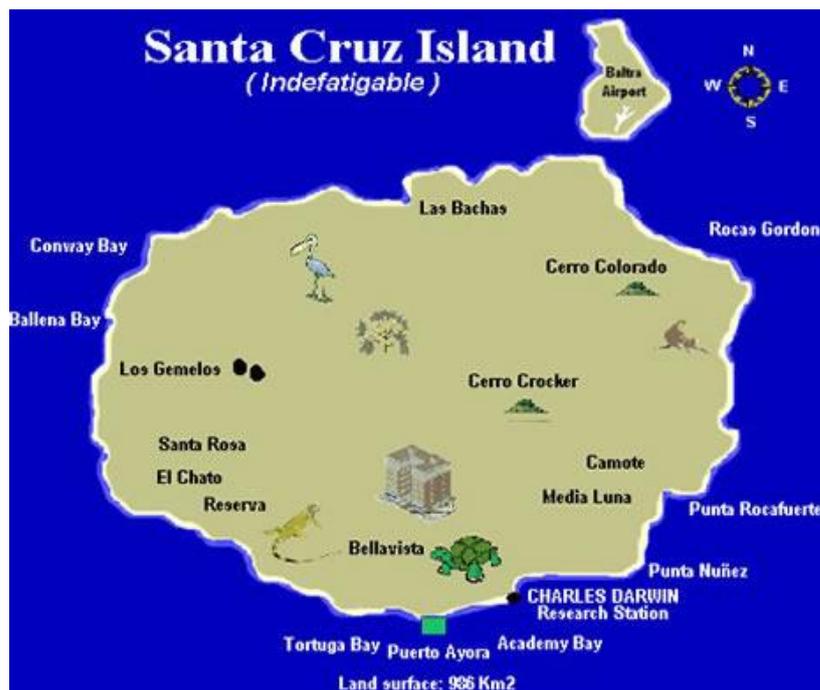
www.es.wikipedia.com

www.galapagospark.org

1.1.2 Isla Santa Cruz

La Isla Santa Cruz es la segunda isla más grande después de Isabela del Archipiélago de Colón, está localizada en el centro del conjunto de islas, es la de mayor asentamiento humano, con una población proyectada al 2015 de 18.070 (INEC), en la localidad de Puerto Ayora habita el 80% de la población cantonal, existe una población de residentes habituales y población flotante, tiene un área de 986 km², con una altitud máxima de 864 metros. El Clima se caracteriza por dos estaciones marcadas: la una fresca, tiene una temperatura de 18 y 20°C, en donde se presenta la garúa, se da de Junio a Noviembre. La estación opuesta es caliente y lluviosa, días soleados, precipitaciones fuertes, temperaturas entre los 24 y 30°C, ésta estación es de Diciembre a Mayo. La base de la economía de la población es el turismo como su principal fuente de ingresos, existe también la ocupación en la pesca artesanal, agricultura y artesanías.

Mapa de la Isla Santa Cruz de Galápagos



Bibliografía

- www.ecuadorencifras.gob.ec/censo
- www.wikipedia.com
- www.galapagospark.org/png/interna
- www.galapaguide.com

1.1.3 El Carmen

El sector de El Carmen es un recinto perteneciente a la parroquia rural de Santa Rosa, localidad ubicada a 15 Km. de Puerto Ayora, con una altitud promedio de 300 a 400 metros sobre el nivel del mar, sector que comúnmente lo llaman parte alta, en donde existen varias fincas dedicadas a la ganadería de manera especial, se encuentran a su vez varios espacios dedicados al turismo, el sector está identificado con la Iglesia Católica El Carmen, de ahí la denominación del lugar.

1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA TURISMO R.FORTIZ S.A.

1.2.1 Breve Historia

TURISMO R.FORTIZ S.A. nace jurídicamente el 2 de marzo de 2005, empresa familiar que se constituye con el afán de cumplir metas prometedoras, de ampliación de horizontes y servicios de calidad, cuenta con su restaurante denominado Rancho FORTIZ, siendo su nombre comercial. La profesionalidad del emprendedor, así como su experiencia, data de 30 años atrás, quien en sus primeros años asistía al Restaurante del Hotel de su familia en la localidad de Puerto Ayora, Isla Santa Cruz, lo que le permitió desarrollarse ampliamente en esta rama, atendiendo a turistas de diversos orígenes, conociendo a su vez los gustos y las preferencias de los mismos. El haber construido su casa en la parte alta sector El Carmen, en donde el clima y el paisaje deslumbraban a visitantes, determinó un espacio para crear un Restaurante con materiales propios de la zona, en un lugar que se presta para estar con el clima natural, con características para la informalidad de los turistas, quienes luego de visitar diferentes islas en embarcación, llegar a tierra les completarían la satisfacción de la visita a Galápagos, cuenta con espacios amplios y de aventura para recreaciones diferentes, se observan Galápagos (tortugas) en su hábitat natural, pinzones, el lugar dispone de canchas deportivas, piscina, cabalgatas, juegos de sala, con la particularidad de la cocina abierta, con una sazón especial a la parrilla, el visitante tiene la opción de observar los procesos culinarios del menú que se va a servir, despierta el sentido del olfato con un exquisito aroma que incita al piqueo, adicionalmente la música siempre está presente, la satisfacción de la modalidad mar y tierra el turista deja plasmado en la bitácora del restaurante. La población de Santa

Cruz requirió los servicios de FORTIZ, lo cual amplió incrementando con Eventos y Banquetes, lo que ha permitido tener clientes locales y transeúntes, el servicio de transporte desde Puerto Ayora al restaurante ubicado en el Carmen se adiciona a la asistencia del mismo, la atención tanto a turistas como eventos es en base a reserva. A la presente fecha se atiende a un promedio de 700 menús mensual, lo que inicialmente se atendía familiarmente, ahora implica el ir perfeccionándose y mejorando la calidad y atención, con personal capacitado y de excelencia, con el fin de cumplir las expectativas de los diversos clientes ampliando el mercado. Cuenta con una capacidad instalada de: 160 sillas, la categorización del establecimiento dada por el Ministerio de Turismo es de primera categoría.



1.2.2 Misión y Visión

Misión

Es un restaurante comprometido con la innovación y la creatividad, no dejando a un lado sobrepasar las expectativas de nuestros clientes, ofreciendo conceptos únicos e integrales de alimentos y bebidas, especialmente a la parrilla y al estilo único del FORTIZ.

Visión

La Visión de Restaurante FORTIZ es, ser reconocidos como un restaurante original, sólido y profesional, con calidad humana, principios éticos y de conservación que ofrece servicios y productos de excelencia.

Lograr una empresa altamente productiva, innovadora, competitiva y dedicada para la satisfacción plena de nuestros clientes.

Vista aérea de Rancho FORTIZ



Fuente: FORTIZ

1.3 ESTADO DEL ARTE

La propuesta de Proceso de Reclutamiento y Selección de Cargos para Turismo R.FORTIZ.SA., empresa que se encuentra en un entorno turístico, es de preocupación de los emprendedores y operadores, el de dar un servicio de calidad al visitante y turista, contando con personal idóneo, contribuyendo con ello que Galápagos se mantenga como destino turístico, es de esencial importancia.

Werter, Davis, Guzmán. (Séptima Edición, 2014), Administración de Recursos Humanos, explica que, “las organizaciones logran sus objetivos mediante la combinación efectiva y eficiente de sus recursos, para poner en práctica sus estrategias. Uno de los recursos más valiosos que posee lo constituye el capital humano”

El planteamiento de las variables causales motiva a conocer y establecer técnicas útiles en la administración del capital humano, dinamizando así la organización. El trabajar en el área del turismo y hotelería requiere de habilidades específicas relacionadas con la hospitalidad, por ello se requerirá generar perfiles precisos para la formación práctica en el puesto de trabajo, proporcionando un conocimiento profundo de los diferentes ámbitos funcionales de la organización con mecanismos de buenas prácticas.

Es de recalcar la ubicación de la empresa, se encuentra asentada en la Provincia de Galápagos, isla Santa Cruz a 14 Km de Puerto Ayora, sector El Carmen con una altitud de 300 metros sobre el nivel del mar, acerca del clima, éste es húmedo cálido de Diciembre a Mayo, con temperaturas máximas a 30°C y de Junio a Noviembre húmedo frío, con una temperatura promedio de 18°C, la Empresa Turismo R.FORTIZ S.A., en donde se ubica el Rancho FORTIZ tiene una extensión de 80 hectáreas, en éste espacio en menor proporción se dedica a la ganadería, en un área de una hectárea se encuentra el restaurante y los espacios de recreación; en su construcción se ha utilizado materiales del entorno en su gran mayoría, existe un plantío de 12 hectáreas destinado al cultivo de café orgánico, se mantiene una zona de 40 hectáreas intocable, en la cual existe la vida silvestre de forma natural, el interés del empresario es de que su servicio en el restaurante debería llegar a contar con una provisión de productos alimenticios de cultivos propios de la zona para el autoconsumo, de allí entrar de alguna manera a consumir lo que se produce, esto se lo hace pero en un mínimo grado, para lograr cultivos mayores como indica el emprendedor, debe existir el apoyo gubernamental; si bien la cadena alimentaria es amplia, el de establecer una agroecología sería ideal, “incorpora un enfoque de la agricultura más ligado al medio ambiente y más sensible socialmente; centrado no sólo en la producción sino también en la sostenibilidad ecológica del sistema de producción” es.wikipedia.org/wiki/agroecología, es bastante prometedora esta idea,

todo esto es más factible por encontrarse en un medio ecológico como es Galápagos, iniciando con parcelas más completas y huertos de cierto tipo de insumos que se utiliza en sus menús, lo cual cumpliría para su autoconsumo; la particularidad en esto, es de que no es fácil encontrar mano de obra local. Como parte inicial de todo este entorno se ha remodelado un jardín con siembra de plantas y árboles endémicos como matazarno, rodilla de caballo, escalecia entre otros. Claro está que, la principal fuente de ingresos es el turismo, por ello indica el fomento al ecoturismo, “representa una opción viable de conservación del patrimonio natural y cultural de los pueblos, fomentando al mismo tiempo la noción de desarrollo económico sustentable” www.kuyuma.com mitigando los impactos ambientales que puedan surgir de esta actividad. Toda la parte alta de la Isla Santa Cruz, al igual de todo Galápagos, no cuenta con los servicios básicos como son agua potable y alcantarillado, se cuenta con servicios de energía eléctrica, teléfono, TV de cable, el sistema de almacenamiento de agua con el que cuenta la propiedad es a través de grandes reservorios recogidos de la lluvia, la misma que es tratada para el consumo humano, adicionando filtros para el uso de alimentos.

En la comunidad de El Carmen en el mes de Julio se desarrollan las fiestas de “El Carmen”, se origina por la patrona del sector, se encuentra a un kilómetro del Rancho FORTIZ, la festividad religiosa aglutina a la población de Puerto Ayora, lugares aledaños y también turistas que visitan en esas fechas, lo que le da una identidad al lugar, en donde los pobladores del recinto se organizan con el fin de que las festividades anualmente permanezcan, apadrinando cada año a familias que tienen sus fincas y viven en la zona, dándole una personalidad propia, la población de El Carmen se hace cada vez más conocido por los transeúntes y visitantes locales.

El paisaje y entorno a los turistas les fascina, se sienten rodeados en un ambiente natural, en donde se transmite el frescor del área, con el cantar de los pinzones, observar el verdor y el horizonte en el Rancho FORTIZ, el empresario medita y considera que es de prioridad el contar con una asistencia de calidad, que para el turista será una experiencia inolvidable.

En este escenario, en donde se tiene el nombre “Galápagos”, el realizar la gestión de talento humano, relacionado al Reclutamiento y Selección de Personal, a la empresa que cuenta con varios años de atención en alimentos y bebidas, es lo que se ha

investigado, con el propósito de disponer con un departamento de administración del capital humano, que con la implantación de adecuadas técnicas permita la mejora de la organización.

Se debe también percatarse que Galápagos tiene un régimen especial, el auge del turismo data por el año 1970 con lo que se presentó un incremento de población, para el año 1998 en Marzo 18, se crea la Ley Especial para la Conservación y Desarrollo Sustentable de la Provincia de Galápagos, el Gobierno del Ecuador, promulgó una nueva Ley para Galápagos, R.O. Suplemento 4520 de II de Junio de 2015. Para el año 2000 surge el turismo con base local, se incrementan hoteles en los centros poblados de la Isla Santa Cruz. A partir del 2010, el ecoturismo va tomando fuerza, el interés y dedicación de los empresarios es priorizar el mejoramiento de los servicios turísticos. En el año 2014 se ha incorporado las casas de hospedaje, autorizadas por los entes respectivos, lo cual pretende que la población local reciba parte de los ingresos que da el turismo de Galápagos.

Existen instituciones responsables de la conservación de Galápagos, así como reguladoras de los servicios turísticos, como el Parque Nacional Galápagos (www.galapagospark.org), Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos (www.gobiernogalapagos.gob.ec), Agencia de Regulación y Control de la Bioseguridad y Cuarentena para Galápagos (www.ambiente.gob.ec), Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Cruz (www.santacruz.gob.ec), Ministerio de Turismo (www.turismo.gob.ec), cada una con sus roles y competencias.

En este contexto, los residentes permanentes, emprendedores locales, realizan y fomentan el turismo. Acerca de la propuesta de Talento Humano para Turismo R.FORTIZ S.A., relacionado con el Proceso de Reclutamiento y Selección de Cargos, con su aplicación se pretende mejorar la atención y servicio al visitante, incorporando a residentes permanentes, contribuyendo al desarrollo socio-económico con mano de obra local preferentemente.

Se busca que su capital humano, especialmente el que esté directamente con el viajero, cuente con flexibilidad para desenvolverse con los mismos que proceden de diversos lugares, de diferentes culturas, otros idiomas; que su buena presencia, con habilidades

comunicacionales sean desarrolladas en base a un trabajo en equipo, sean creativos, permitiendo que todos estos atributos formen parte de los rasgos deseados de su personal, con estas premisas llegar a este ideal, será percibir en el camino, Grant McCracken (Primera Edición, 2012) CHIEF CULTURE OFFICER, un directivo orientado a la cultura, me guía en su capítulo “cómo hacerlo” observando, de ahí desarrollar la propuesta con el Proceso de Reclutamiento y Selección de Cargos para Turismo R.FORTIZ S.A.

CAPÍTULO II: ANÁLISIS DE PERFILES PROFESIONALES DE LOS CARGOS

2.1 Estrategia Organizacional

La filosofía de Rancho FORTIZ es, de llegar al cliente entregándole un servicio de excelencia, con platos de alta calidad, utilizando productos de la localidad en gran medida, que la experiencia de estar en este lugar a través de sus sabores, con su especialidad a la parrilla, sean hábitos de aprender y compartir singulares en Galápagos; comprometiendo al equipo colaborador, concienciar al personal de cuidar y mantener el ecosistema actual, respetando el lugar en el que se vive y se trabaja, el contar con personal del medio ayuda en gran medida, mantener el espíritu emprendedor con mucho optimismo, hablar con honestidad y franqueza, respeto por los empleados, clientes y proveedores, colocándose en el mercado con una oferta gastronómica de la originalidad de las parrillas, atributos y deseos que se lograrán con un trabajo en equipo, de ahí que el éxito se obtendrá es, juntos, es el deseo del emprendedor.

2.2 Identificación de Puestos

Con el propósito de cumplir los objetivos de llegar a dar el servicio excelente, se ha considerado la situación actual de la empresa, partiendo del grupo humano con el que cuenta para pretender expandirse.

Los puestos de trabajo actuales han respondido a las necesidades de la empresa, que han sido constantes y diversas, el diseño de los mismos se ha realizado a partir de las ocupaciones, tareas y obligaciones que se tienen que desempeñar mediante los procedimientos impuestos por la dirigencia de la empresa, tendientes a mejorar los estándares de calidad del servicio, enfocándose al tener un buen ambiente, lo que ha sido necesario para la ejecución de funciones, aunque las labores asignadas en la empresa de la forma que se observa, es verbalmente, el funcionamiento de la organización se ve reflejado en las actitudes de los empleados ante el trabajo, la perspectiva es de que, la motivación a más del conocimiento y experiencia sean vitales para la ejecución del mismo, por lo que se hará hincapié en el desarrollo de análisis y descripción de cargos en Rancho FORTIZ.

2.2.1 Personal operativo de Rancho FORTIZ

Los puestos de trabajo que existen en la empresa, se describen en relación a las personas que laboran en la misma, relacionado al área operativa del restaurante, los puestos si bien tienen una denominación, no existe un detalle escrito de funciones y actividades, sin embargo, la empresa ha funcionado con las explicaciones, aclaraciones del empleador, contando a la vez los conocimientos de los trabajadores, no existía una unidad de criterios para el funcionamiento propio del Rancho FORTIZ en relación al Talento Humano, por tanto la consideración del análisis y diseño de cargos aclarará al englobar actividades y tareas unificando principios.

Cuadro de personal actual operativo de Rancho FORTIZ

N°	CARGO	OBSERVACION
1	CHEF	A medio tiempo
1	AYUDANTE DE COCINA	Fijo
1	POCILLERO	Fijo
1	BARTENDER	A medio tiempo
1	MESERO	Fijo
1	MESERO	A medio tiempo
1	ENCARGADO DE LIMPIEZA RESTAURANTE	Fijo
1	JARDINERO	Fijo
8	TOTAL PERSONAL ACTUAL	

2.2.2 ORGANIGRAMA

Ilustración 1 ORGANIGRAMA JERÁRQUICO FUNCIONAL DE LA OPERACIÓN DE TURISMO R.FORTIZ. S.A.



2.3 Áreas de la Organización Operativa de FORTIZ:

Con el fin de realizar el análisis de cargos, veo necesario el de reseñar la forma como se encuentra organizado el Rancho FORTIZ, con el propósito de tomar una línea base para la mejora de la organización relacionado con el talento humano. Las áreas están divididas en: Compras, Cocina, Bar, Restaurante y Otros servicios, de los cuales se hacen una breve descripción.

2.3.1 Compras

El proceso se inicia cuando existe la reserva, se mantiene en stock una base de productos generales y de uso regular, por tratarse de alimentos son de fácil descomposición un grupo considerable, de ahí que cuenta con sistemas de refrigeración apropiados, siempre va replanteando la política de compras, por cuanto las inversiones resultan altas, además que se debe considerar que no se disponen con todos los insumos de productos para su producción culinaria en la isla, se previene con tiempo los que tienen que venir del continente, de ahí la elección de tener proveedores habituales y ocasionales es de suma importancia, se tiene un contacto directo con unos y otros a través de intermediarios, una premisa es de, si se quiere contar con calidad, compras es donde empieza la cadena. El conocer el mercado permite encontrar la

calidad, cantidad y precio de los elementos necesarios para la operación. La empresa Turismo R.FORTIZ S.A., y concretamente el Rancho FORTIZ, no tiene un método específico implantado para las compras, por cuanto lo realizan sus propios dueños, de ahí la variabilidad en las adquisiciones de lugares, cantidades y más, el mejorar la calidad implica mejorar los procesos, y el departamento de compras no está excluido. La cadena de compras obliga al almacenamiento y manejo de inventarios, lo cual cumple un papel importante dentro del proceso de Alimentos y Bebidas.

Recepción de adquisiciones





Bodegas y estanterías



2.3.2 Cocina

La cocina de Rancho FORTIZ, se observa bastante completa, con excelente equipamiento, contando con cocinas industriales, equipos de refrigeración, una parrilla grande y abierta, utensilios diversos, el personal de cocina procesa los alimentos con técnicas básicas de higiene, sin embargo, se hace notar que a pesar de que disponen de uniformes, no todos lo usan, cuenta con una cocina fría y otra caliente, las preparaciones son realizadas con el tiempo de antelación al servicio, lo cual es coordinado por el Chef y la persona quien toma la reserva.

Preparaciones en la cocina



Con el personal de Rancho FORTIZ

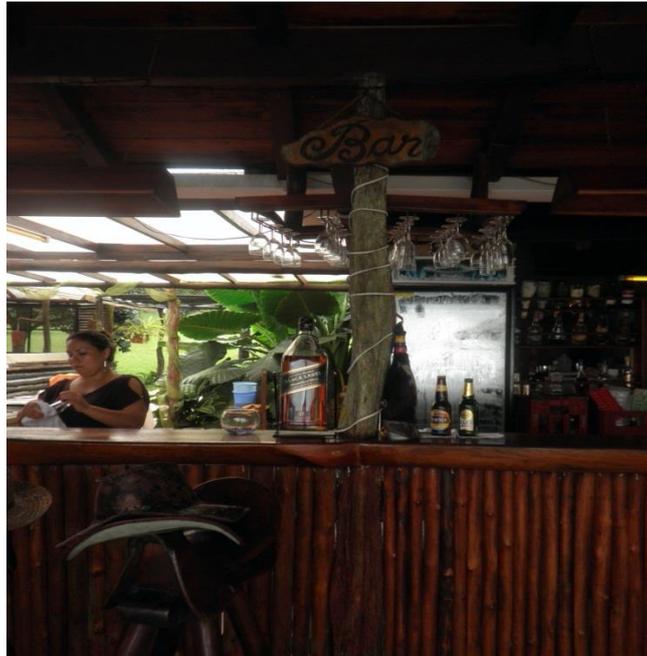


Servicio de la comida



2.3.3 Bar

El área del mismo dispone de un espacio específico para el efecto, con estantería a la vista de: licores, cristalería, lavador, mostrador para la atención, su ubicación es en el área central entre el restaurante y la piscina, la atención es en base a una carta, lo cual el personal a cargo cuenta con el conocimiento respectivo.



2.3.4 Restaurante

El lugar donde se sirven los alimentos, el servicio es tipo buffet, “self- service”, es decir autoservicio, lo que permite libertad a las personas para moverse y sentarse en el lugar que desean, aunque en ocasiones especiales como eventos, las mesas están predeterminadas, las mismas se encuentran vestidas con mantelería apropiada a la ocasión, con la cubertería, cristalería, servilletas y el menú preestablecido con la reserva. Las bebidas para el buffet son servidas en cada sitio por los meseros, quienes están distribuidos de acuerdo a las mesas ocupadas por los consumidores. De acuerdo al número de atenciones, si es necesario solicitan personal adicional, lo cual hace que tengan que acudir a eventuales, los momentos con necesidad mayor de servicio está relacionado con fechas festivas, turismo alto y eventos grandes.





Fuente: FORTIZ

2.3.5 Servicios Generales

En este grupo están el personal de limpieza, mantenimiento y otros que se generan en el ámbito del servicio en una empresa de alimentos y bebidas y que tiene ubicaciones con características como de Rancho FORTIZ, en donde se dispone de un área considerable, requiriendo atención y mantenimiento constante. Se considera para el área de jardinería y restaurante de que disponga personal polivalente que refuerce a las áreas con mayor necesidad en un momento determinado.

2.4 ANÁLISIS DISEÑO Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS

2.4.1 Esquema de Contenidos y Perfiles

De acuerdo a las áreas de la organización operativa, se determinaron los perfiles específicos para el personal a cargo de las diversas áreas de alimentos y bebidas, este grupo de cargos tienen relación en cuanto a deberes y responsabilidades y todas las actividades están para el servicio que tienen que ver con el desenvolvimiento del restaurante, por lo que de igual manera se detallará las especificaciones de cada puesto. Con la identificación de puestos que se pudo conocer a través de la actual nómina y con la nueva propuesta que desea expandirse en el cuadro se racionalizará al máximo el proceso en mención con sus contenidos.

**Cuadro de personal administrativo y operativo propuesto para Rancho
FORTIZ**

N°	CARGO	NIVEL	OBSERVACION
1	ADMINISTRADOR DE TALENTO HUMANO	Profesional	Administrativo
1	ASISTENTE DE TALENTO HUMANO	Profesional	Administrativo
1	ASISTENTE DE COMPRAS	Profesional	Operativo
1	BODEGUERO	Profesional	Administrativo
1	CHEF	Profesional	Operativo
2	AYUDANTES DE COCINA	Técnico	Operativo
1	POCILLERO	Básico	Operativo
1	PASTELERO	Técnico	Operativo
1	BARTENDER	Técnico	Operativo
1	AYUDANTE DE BARTENDER	Técnico	Operativo
1	HOST	Profesional	Operativo
1	MAITRE	Profesional	Operativo
2	SALONEROS	Técnico	Operativo
1	PERSONA PARA LIMPIEZA AREAS INTERIORES	Básico	Operativo
1	JARDINERO	Básico	Operativo
17	TOTAL PERSONAL PROPUESTO		

2.4.2 Agrupación de análisis, diseño y descripción de cargos

Con el propósito de ser más funcional el esquema de contenido de los puestos se agrupó en un solo cuadro como es en el de análisis, diseño y descripción de cargos. El análisis de puestos se consideró a la valoración del puesto en sí, no de la persona, se ha realizado de acuerdo a la observación directa, muy importante fue el inmiscuirse con el personal en las labores normales, percibiendo que algunas actividades son repetitivas. El contacto directo con el personal me permitió identificar, verificar falencias, así como fortalezas en los diferentes procesos de las actividades tanto de cocina, restaurante, bar, de manera especial, departamentos en los cuales pude colaborar como práctica laboral. Por tanto, la obtención de la información fue muy enriquecedora por las conversaciones del personal y entre el quehacer normal, se captó puntos importantes para el consabido análisis, a su vez, me ha permitido conocer el grado de preparación de los trabajadores disponibles y sus expectativas, así como su entorno en general. Se observó una rotación alta de personal de manera especial en lo

relacionado a meseros y bartenders, siendo un punto crítico para obtener información directa para dicho análisis, sin embargo, con la observación en mayor medida y entrevistas al mismo tiempo con los más estables, me permitió verificar en el lugar de los hechos para obtener el cometido. El tiempo invertido en la familiarización con la organización, mirando y compartiendo el tipo de trabajo que se realiza, ha permitido desarrollar el cuestionario con sus responsabilidades de acuerdo a las condiciones de trabajo.

2.4.3 Cuestionario de análisis, diseño y descripción de cargos

En éste cuadro se resume lo pertinente a la especificación de cada cargo de acuerdo a las necesidades de la empresa, con lo cual permitirá catalogar lo relacionado para cada puesto y con ello facilitará el reclutamiento para de acuerdo a los perfiles presentados por los interesados, tomar la decisión el empleador para adjudicar el puesto a la persona correspondiente, los niveles exigidos darán la pauta de elección sin embargo, lo concerniente será el equilibrio y las condiciones que faciliten una elección. El incluir en el cuestionario las competencias, todas ellas de acuerdo a sus niveles, marcarían la decisión inherente a la selección, así como a futuro determinar los niveles de desempeño.

La identificación del cargo se determinará en el cuadro propuesto, por tanto es en donde se detallará las especificaciones del puesto, niveles de especialización y el perfil general de determinada ocupación. El nivel exigido por competencias queda expuesto desde mi punto de vista, más para aplicar, esto será en la práctica con el personal in situ y lo que el departamento de Talento Humano crea lo más conveniente en el contexto en el que se desenvuelva, como se explica esto será para futuras contrataciones.

CUADRO DE ANÁLISIS, DISEÑO Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS
TURISMO R.FORTIZ S.A.

IDENTIFICACION DEL CARGO						
CARGO:				CODIGO:		
NIVEL						
REQUERIMIENTOS DEL PUESTO						
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:						
FORMACIÓN	PROFESIONAL					
	ESPECIALIZADA					
EXPERIENCIA	PROFESIONAL					
	PREVIA EN					
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	INDISPENSABLE:					
	OPCIONAL:					
COMPETENCIAS	*NIVEL EXIGIDO					DESCRIPCION
	5	4	3	2	1	
TRABAJO EN EQUIPO						Colaborar y trabajar de forma armoniosa grupalmente
HABILIDAD TÉCNICA						Aptitudes para realizar las tareas y enseñar a sus compañeros
HABILIDAD OPERATIVA						Ejecución de las actividades en forma sistemática con agilidad y destreza, asistiendo a quién lo pide
ESFUERZO MENTAL						Capacidad de trabajar a presión, con sus conocimientos, ilustrar de cómo realizar alguna tarea a los demás
ESFUERZO FÍSICO						Actividades de impulsos corporales, soportar jornadas largas de

						trabajo en caso de requerir, colaborar activamente a quién lo requiere
CREATIVIDAD						Dudas relacionadas con el trabajo, resolverlas con propuestas alternativas
ELECCIÓN DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS						Precisar el tipo de equipos y herramientas a utilizar en una tarea determinada
MANEJO DE RECURSOS MATERIALES						Identificar equipos, accesorios y materiales para realizar una tarea específica, usando adecuadamente, cuidando el equipo a su cargo
AMBIENTE Y RIESGOS						Comprensión de estos temas, que permitan prevenir y mejorar las condiciones de salud en el trabajo y el medio en que se vive
<p>*NIVEL EXIGIDO COMPETENCIAS</p> <p>5 Desarrollo alto</p> <p>4 Desarrollo ponderado</p> <p>3 Desarrollo mediano</p> <p>2 Desarrollo bajo</p> <p>1 Sin desarrollo</p>						
Fecha de elaboración:					Revisado	

La identificación y descripción de cargos propuestos para Rancho FORTIZ de acuerdo a cuadro de personal administrativo y operativo se detallan como sigue:

2.4.3.1 Cargo: Administrador de Talento Humano

IDENTIFICACION DEL CARGO						
CARGO: ADMINISTRADOR DE TALENTO HUMANO				CODIGO: 2.01		
NIVEL				Profesional		
REQUERIMIENTOS DEL PUESTO						
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Desarrollar, organizar, coordinar y supervisar la aplicación correcta de la normativa legal, los procedimientos y el uso adecuado de las herramientas creadas para administrar y gestionar eficaz y eficientemente el talento humano, en concordancia con los objetivos de la dirección general de la empresa. Elaborar planes de optimización del Talento Humano, preparar reglamentos, estatutos, asesorar a los directivos información relacionada con la Administración y Gestión de Talento Humano de la empresa.						
FORMACIÓN	PROFESIONAL			Título en Administración de Empresas		
	ESPECIALIZADA			Talento Humano		
EXPERIENCIA	PROFESIONAL			De 2 a 3 años en trabajos similares		
	PREVIA EN			Actividades de Turismo y/o Alimentos y Bebidas		
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	INDISPENSABLE: Administración y gestión de Talento Humano Conocimiento de Leyes y normas legales relacionadas Manejo de equipos informáticos Manejo de portales WEB de instituciones relacionadas					
	OPCIONAL: Conocimiento de trámites con el Ministerio de Relaciones Laborales, IESS y otros, conocer de entrevistas.					
COMPETENCIAS	*NIVEL EXIGIDO					DESCRIPCION
	5	4	3	2	1	
TRABAJO EN EQUIPO	X					Colaborar y trabajar de forma armoniosa grupalmente
HABILIDAD TÉCNICA	X					Aptitudes para realizar las tareas y enseñar a sus compañeros
HABILIDAD OPERATIVA	X					Ejecución de las actividades en forma sistemática con agilidad y destreza, asistiendo a quién lo pide
ESFUERZO MENTAL	X					Capacidad de trabajar a presión, con sus conocimientos, ilustrar

						de cómo realizar alguna tarea a los demás
ESFUERZO FÍSICO			X			Actividades de impulsos corporales, soportar jornadas largas de trabajo en caso de requerir, colaborar activamente a quién lo requiere
CREATIVIDAD	X					Dudas relacionadas con el trabajo, resolverlas con propuestas alternativas
ELECCIÓN DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	X					Precisar el tipo de equipos y herramientas a utilizar en una tarea determinada
MANEJO DE RECURSOS MATERIALES	X					Identificar equipos, accesorios y materiales para realizar una tarea específica, usando adecuadamente, cuidando el equipo a su cargo
AMBIENTE Y RIESGOS	X					Comprensión de estos temas, que permitan prevenir y mejorar las condiciones de salud en el trabajo y el medio en que se vive
*NIVEL EXIGIDO COMPETENCIAS 5 Desarrollo alto 4 Desarrollo ponderado 3 Desarrollo mediano 2 Desarrollo bajo 1 Sin desarrollo						
Fecha de elaboración: 31-08-2015					Revisado	

2.4.3.2 Cargo: Asistente de Talento Humano

IDENTIFICACION DEL CARGO						
CARGO: ASISTENTE DE TALENTO HUMANO				CODIGO: 2.02		
NIVEL				Profesional		
REQUERIMIENTOS DEL PUESTO						
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Asistir al Administrador de Talento Humano, ejecución de labores de apoyo administrativo, reemplazarle en caso de ausencia, manejo del personal en todas sus instancias, mantener al día archivos de personal, realización de trámites inherentes con el TH ante instituciones del estado. Control de horarios y horas extras, manejo de portales WEB entre otros.						
FORMACIÓN	PROFESIONAL			Estudios o Egresado de Administración de TH		
	ESPECIALIZADA			Manejo de Personal		
EXPERIENCIA	PROFESIONAL			De 1 a 2 años		
	PREVIA EN			Manejo de equipos informáticos, conocimiento de normativas		
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	INDISPENSABLE:					
	Conocer leyes y normas vigentes, manejo de nómina, manejo de equipos y programas informáticos Manejo de Archivos					
OPCIONAL:						
Conocimiento de labores en Turismo y/o Alimentos y Bebidas						
COMPETENCIAS	*NIVEL EXIGIDO					DESCRIPCION
	5	4	3	2	1	
TRABAJO EN EQUIPO	X					Colaborar y trabajar de forma armoniosa grupalmente
HABILIDAD TÉCNICA	X					Aptitudes para realizar las tareas y enseñar a sus compañeros

HABILIDAD OPERATIVA		X				Ejecución de las actividades en forma sistemática con agilidad y destreza, asistiendo a quién lo pide
ESFUERZO MENTAL		X				Capacidad de trabajar a presión, con sus conocimientos, ilustrar de cómo realizar alguna tarea a los demás
ESFUERZO FÍSICO			X			Actividades de impulsos corporales, soportar jornadas largas de trabajo en caso de requerir, colaborar activamente a quién lo requiere
CREATIVIDAD	X					Dudas relacionadas con el trabajo, resolverlas con propuestas alternativas
ELECCIÓN DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	X					Precisar el tipo de equipos y herramientas a utilizar en una tarea determinada
MANEJO DE RECURSOS MATERIALES	X					Identificar equipos, accesorios y materiales para realizar una tarea específica, usando el equipo adecuadamente, cuidando lo que ha tomado a su cargo, evitando desperdicios
AMBIENTE Y RIESGOS	X					Comprensión de estos temas, que permitan prevenir y mejorar las

						condiciones de salud en el trabajo y el medio en que se vive
*NIVEL EXIGIDO COMPETENCIAS						
5	Desarrollo alto					
4	Desarrollo ponderado					
3	Desarrollo mediano					
2	Desarrollo bajo					
1	Sin desarrollo					
Fecha de elaboración: 31-08-2015					Revisado	

2.4.3.3 Cargo: Asistente de Compras

IDENTIFICACION DEL CARGO						
CARGO: ASISTENTE DE COMPRAS				CODIGO: 3.01		
NIVEL				Profesional		
REQUERIMIENTOS DEL PUESTO						
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Conocer de política de compras, gestión de existencias, planificar y ejecutar los planes de adquisiciones. Dispuesto a viajar						
FORMACIÓN	PROFESIONAL			Ing. en Administración		
	ESPECIALIZADA			No indispensable		
EXPERIENCIA	PROFESIONAL			De 1 a 2 años en cargos similares		
	PREVIA EN			Manejo de Compras		
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	INDISPENSABLE: Normativa legal, manejo de paquetes informáticos, control de bodega, logística					
	OPCIONAL: Manejo de vehículos					
COMPETENCIAS	*NIVEL EXIGIDO					DESCRIPCION
	5	4	3	2	1	
TRABAJO EN EQUIPO	X					Colaborar y trabajar de forma armoniosa grupalmente
HABILIDAD TÉCNICA		X				Aptitudes para realizar las tareas y enseñar a sus compañeros
HABILIDAD OPERATIVA		X				Ejecución de las actividades en forma sistemática con agilidad y destreza, asistiendo a quién lo pide
ESFUERZO MENTAL	X					Capacidad de trabajar a presión, con sus conocimientos, ilustrar

					de cómo realizar alguna tarea a los demás
ESFUERZO FÍSICO	X				Actividades de impulsos corporales, soportar jornadas largas de trabajo en caso de requerir, colaborar activamente a quién lo requiere
CREATIVIDAD	X				Dudas relacionadas con el trabajo, resolverlas con propuestas alternativas
ELECCIÓN DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	X				Precisar el tipo de equipos y herramientas a utilizar en una tarea determinada
MANEJO DE RECURSOS MATERIALES		X			Identificar equipos, accesorios y materiales para realizar una tarea específica, usando el equipo adecuadamente, cuidando lo que ha tomado a su cargo, evitando desperdicios
AMBIENTE Y RIESGOS	X				Comprensión de estos temas, que permitan prevenir y mejorar las condiciones de salud en el trabajo y el medio en que se vive
*NIVEL EXIGIDO COMPETENCIAS					
5 Desarrollo alto					
4 Desarrollo ponderado					
3 Desarrollo mediano					
2 Desarrollo bajo					
1 Sin desarrollo					

Edith Quintero Z.



Fecha de elaboración: 31-08-2015	Revisado
----------------------------------	----------

2.4.3.4 Cargo: Bodeguero

IDENTIFICACION DEL CARGO						
CARGO: BODEGUERO				CODIGO: 2.03		
NIVEL				Profesional		
REQUERIMIENTOS DEL PUESTO						
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Ejecución de labores de administración; recepción, custodia y manejo de materiales, insumos, herramientas, equipos, activos, mantener actualizados los registros de existencias, control de stocks, información a la gerencia periódicamente						
FORMACIÓN	PROFESIONAL			Ing en Administración o en Contabilidad y Auditoría (CPA)		
	ESPECIALIZADA			No indispensable		
EXPERIENCIA	PROFESIONAL			De 6 meses a 2 años en cargos similares		
	PREVIA EN			Manejo de inventarios		
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	INDISPENSABLE: Gestión de bodegas, de inventarios, manejo de equipos y paquetes informáticos, normativa legal, manejo de activos					
	OPCIONAL: Manejo de vehículos					
COMPETENCIAS	*NIVEL EXIGIDO					DESCRIPCION
	5	4	3	2	1	
TRABAJO EN EQUIPO	X					Colaborar y trabajar de forma armoniosa grupalmente
HABILIDAD TÉCNICA	X					Aptitudes para realizar las tareas y enseñar a sus compañeros
HABILIDAD OPERATIVA		X				Ejecución de las actividades en forma sistemática con agilidad

					y destreza, asistiendo a quién lo pide
ESFUERZO MENTAL		X			Capacidad de trabajar a presión, con sus conocimientos, ilustrar de cómo realizar alguna tarea a los demás
ESFUERZO FÍSICO	X				Actividades de impulsos corporales, soportar jornadas largas de trabajo en caso de requerir, colaborar activamente a quién lo requiere
CREATIVIDAD	X				Dudas relacionadas con el trabajo, resolverlas con propuestas alternativas
ELECCIÓN DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	X				Precisar el tipo de equipos y herramientas a utilizar en una tarea determinada
MANEJO DE RECURSOS MATERIALES	X				Identificar equipos, accesorios y materiales para realizar una tarea específica, usando el equipo adecuadamente, cuidando lo que ha tomado a su cargo, evitando desperdicios
AMBIENTE Y RIESGOS	X				Comprensión de estos temas, que permitan prevenir y mejorar las condiciones de salud en el trabajo y el medio en que se vive

***NIVEL EXIGIDO COMPETENCIAS**

- 5 Desarrollo alto
- 4 Desarrollo ponderado
- 3 Desarrollo mediano
- 2 Desarrollo bajo
- 1 Sin desarrollo

Fecha de elaboración: 31-08-2015

Revisado

2.4.3.5 Cargo: Chef

IDENTIFICACION DEL CARGO						
CARGO: CHEF				CODIGO: 3.02		
NIVEL				Profesional		
REQUERIMIENTOS DEL PUESTO						
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Persona a cargo de la cocina, responsable de la creación de las recetas y del menú. Del entrenamiento del personal y de supervisar toda la cocina. Dirigir al personal de cocineros, panaderos y cada persona implicada en la preparación de alimentos. Interpretación de receta estándar, terminología gastronómica						
FORMACIÓN	PROFESIONAL			Chef Ejecutivo		
	ESPECIALIZADA			Gastronomía y Manipulación de alimentos		
EXPERIENCIA	PROFESIONAL			De 2 a 3 años		
	PREVIA EN			Técnicas de Cocina Creación de Recetas		
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	INDISPENSABLE: Normativas y control de calidad, administración del área culinaria, normativa de salud y seguridad alimentaria. Preparación de comidas nacionales e internacionales, con énfasis en la Nutrición. Conocer de conservación de alimentos, costos. Atención al cliente. Conocimiento del idioma inglés.					
	OPCIONAL: Conocimientos de otros idiomas. Conocimiento de tecnologías de la información y comunicación TIC					
COMPETENCIAS	*NIVEL EXIGIDO					DESCRIPCION
	5	4	3	2	1	
TRABAJO EN EQUIPO	X					Colaborar y trabajar de forma armoniosa grupalmente

HABILIDAD TÉCNICA	X				Aptitudes para realizar las tareas y enseñar a sus compañeros
HABILIDAD OPERATIVA	X				Ejecución de las actividades en forma sistemática con agilidad y destreza, asistiendo a quién lo pide
ESFUERZO MENTAL	X				Capacidad de trabajar a presión, con sus conocimientos, ilustrar de cómo realizar alguna tarea a los demás
ESFUERZO FÍSICO	X				Actividades de impulsos corporales, soportar jornadas largas de trabajo en caso de requerir, colaborar activamente a quién lo requiere
CREATIVIDAD	X				Dudas relacionadas con el trabajo, resolverlas con propuestas alternativas
ELECCIÓN DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	X				Precisar el tipo de equipos y herramientas a utilizar en una tarea determinada
MANEJO DE RECURSOS MATERIALES	X				Identificar equipos, accesorios y materiales para realizar una tarea específica, usando el equipo adecuadamente, cuidando lo que ha tomado a su cargo, evitando desperdicios

AMBIENTE Y RIESGOS	X					Comprensión de estos temas, que permitan prevenir y mejorar las condiciones de salud en el trabajo y el medio en que se vive
<p>*NIVEL EXIGIDO COMPETENCIAS</p> <p>5 Desarrollo alto</p> <p>4 Desarrollo ponderado</p> <p>3 Desarrollo mediano</p> <p>2 Desarrollo bajo</p> <p>1 Sin desarrollo</p>						
Fecha de elaboración: 31-08-2015				Revisado		

2.4.3.6 Cargo: Ayudante de Cocina

IDENTIFICACION DEL CARGO						
CARGO: AYUDANTE DE COCINA				CODIGO: 3.03		
NIVEL				Técnico		
REQUERIMIENTOS DEL PUESTO						
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Ejecución de diversas actividades para la preparación de alimentos, bajo la dirección del Chef						
FORMACIÓN	PROFESIONAL			Título de Bachiller técnico		
	ESPECIALIZADA			Capacitación en Gastronomía		
EXPERIENCIA	PROFESIONAL			De 1 a 2 años		
	PREVIA EN			Buenas prácticas de higiene alimentaria		
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	INDISPENSABLE: Gastronomía, manejo de equipos industriales de cocina, poner en práctica el manual de buenas prácticas relacionado a la higiene y salud alimentaria, conocer términos gastronómicos, manipulación de alimentos					
	OPCIONAL: Atención al cliente					
COMPETENCIAS	*NIVEL EXIGIDO					DESCRIPCION
	5	4	3	2	1	
TRABAJO EN EQUIPO	X					Colaborar y trabajar de forma armoniosa grupalmente
HABILIDAD TÉCNICA		X				Aptitudes para realizar las tareas y enseñar a sus compañeros

HABILIDAD OPERATIVA	X				Ejecución de las actividades en forma sistemática con agilidad y destreza, asistiendo a quién lo pide
ESFUERZO MENTAL		X			Capacidad de trabajar a presión, con sus conocimientos, ilustrar de cómo realizar alguna tarea a los demás
ESFUERZO FÍSICO	X				Actividades de impulsos corporales, soportar jornadas largas de trabajo en caso de requerir, colaborar activamente a quién lo requiere
CREATIVIDAD		X			Dudas relacionadas con el trabajo, resolverlas con propuestas alternativas
ELECCIÓN DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS		X			Precisar el tipo de equipos y herramientas a utilizar en una tarea determinada
MANEJO DE RECURSOS MATERIALES		X			Identificar equipos, accesorios y materiales para realizar una tarea específica, usando el equipo adecuadamente, cuidando lo que ha tomado a su cargo, evitando desperdicios
AMBIENTE Y RIESGOS		X			Comprensión de estos temas, que permitan prevenir y mejorar las

						condiciones de salud en el trabajo y el medio en que se vive
*NIVEL EXIGIDO COMPETENCIAS						
5	Desarrollo alto					
4	Desarrollo ponderado					
3	Desarrollo mediano					
2	Desarrollo bajo					
1	Sin desarrollo					
Fecha de elaboración: 31-08-2015					Revisado	

2.4.3.7 Cargo: Pocillero (Steward)

IDENTIFICACION DEL CARGO						
CARGO: POCILLERO (STEWARD)				CODIGO: 3.04		
NIVEL				Técnico		
REQUERIMIENTOS DEL PUESTO						
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Mantener la limpieza y arreglo de la cocina con el propósito de mantener las condiciones de salubridad óptimas para el funcionamiento del establecimiento. Limpiar las áreas de su jurisdicción y realizar labores auxiliares. Limpiar la cocina y lavar todos los materiales utilizados en la misma. Pulir vajilla y utensilios de cocina lavados, ubicarlos en los sitios correctos. Asumir responsabilidades asignadas por el Chef.						
FORMACIÓN	PROFESIONAL			Bachiller Técnico		
	ESPECIALIZADA					
EXPERIENCIA	PROFESIONAL			De 6 meses a 1 año		
	PREVIA EN			Manejo y destrezas en vajillas y utensilios de cocina		
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	INDISPENSABLE: Técnicas de servicio de aseo de equipos, vajilla y utensilios de cocina					
	OPCIONAL: Manipulación de alimentos					
COMPETENCIAS	*NIVEL EXIGIDO					DESCRIPCION
	5	4	3	2	1	
TRABAJO EN EQUIPO	X					Colaborar y trabajar de forma armoniosa grupalmente
HABILIDAD TÉCNICA			X			Aptitudes para realizar las tareas y enseñar a sus compañeros

HABILIDAD OPERATIVA		X			Ejecución de las actividades en forma sistemática con agilidad y destreza, asistiendo a quién lo pide
ESFUERZO MENTAL			X		Capacidad de trabajar a presión, con sus conocimientos, ilustrar de cómo realizar alguna tarea a los demás
ESFUERZO FÍSICO	X				Actividades de impulsos corporales, soportar jornadas largas de trabajo en caso de requerir, colaborar activamente a quién lo requiere
CREATIVIDAD			X		Dudas relacionadas con el trabajo, resolverlas con propuestas alternativas
ELECCIÓN DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS			X		Precisar el tipo de equipos y herramientas a utilizar en una tarea determinada
MANEJO DE RECURSOS MATERIALES			X		Identificar equipos, accesorios y materiales para realizar una tarea específica, usando el equipo adecuadamente, cuidando lo que ha tomado a su cargo, evitando desperdicios
AMBIENTE Y RIESGOS			X		Comprensión de estos temas, que permitan prevenir y mejorar las

						condiciones de salud en el trabajo y el medio en que se vive
*NIVEL EXIGIDO COMPETENCIAS						
5	Desarrollo alto					
4	Desarrollo ponderado					
3	Desarrollo mediano					
2	Desarrollo bajo					
1	Sin desarrollo					
Fecha de elaboración: 31-08-2015					Revisado	

2.4.3.8 Cargo: Pastelero

IDENTIFICACION DEL CARGO						
CARGO: PASTELERO				CODIGO: 3.05		
NIVEL				Profesional		
REQUERIMIENTOS DEL PUESTO						
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Elaboración de panadería y pastelería en general, aplicando técnicas y normas básicas de manipulación de alimentos, preparación y conservación de alimentos, de acuerdo a normas de higiene, sanidad y seguridad alimentaria. Dispuesto a cumplir directrices del Chef ejecutivo.						
FORMACIÓN	PROFESIONAL			Chef		
	ESPECIALIZADA			Pastelería		
EXPERIENCIA	PROFESIONAL			De 1 a 2 años		
	PREVIA EN			Trabajos de Panadería, pastelería y similares		
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	INDISPENSABLE: Conocimiento de técnicas y utensilios básicos de todo pastelero-confitero. Elaboración de diversos postres bajo recetas, conocimiento de las diferentes masas, panadería, pastelería, galletería, confitería, técnicas de pastillaje, decoraciones fondant, glaseado, marmolado, frosting. Atención al cliente.					
	OPCIONAL: Conocimientos básicos en área de cocina Creatividad en incorporar nuevas recetas					
COMPETENCIAS	*NIVEL EXIGIDO					DESCRIPCION
	5	4	3	2	1	
TRABAJO EN EQUIPO	X					Colaborar y trabajar de forma armoniosa grupalmente
HABILIDAD TÉCNICA			X			Aptitudes para realizar las tareas y enseñar a sus compañeros

HABILIDAD OPERATIVA		X				Ejecución de las actividades en forma sistemática con agilidad y destreza, asistiendo a quién lo pide
ESFUERZO MENTAL		X				Capacidad de trabajar a presión, con sus conocimientos, ilustrar de cómo realizar alguna tarea a los demás
ESFUERZO FÍSICO	X					Actividades de impulsos corporales, soportar jornadas largas de trabajo en caso de requerir, colaborar activamente a quién lo requiere
CREATIVIDAD	X					Dudas relacionadas con el trabajo, resolverlas con propuestas alternativas
ELECCIÓN DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	X					Precisar el tipo de equipos y herramientas a utilizar en una tarea determinada
MANEJO DE RECURSOS MATERIALES	X					Identificar equipos, accesorios y materiales para realizar una tarea específica, usando el equipo adecuadamente, cuidando lo que ha tomado a su cargo, evitando desperdicios
AMBIENTE Y RIESGOS		X				Comprensión de estos temas, que permitan prevenir y mejorar las

						condiciones de salud en el trabajo y el medio en que se vive
*NIVEL EXIGIDO COMPETENCIAS						
5	Desarrollo alto					
4	Desarrollo ponderado					
3	Desarrollo mediano					
2	Desarrollo bajo					
1	Sin desarrollo					
Fecha de elaboración: 31-08-2015					Revisado	

2.4.3.9 Cargo: Bartender (Barman)

IDENTIFICACION DEL CARGO						
CARGO: BARTENDER (BARMAN)			CODIGO: 3.06			
NIVEL			Profesional			
REQUERIMIENTOS DEL PUESTO						
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Responsable de las operaciones y bebidas del bar, de la carta de licores y preparados. Elaborar las recetas estándar de bebidas, controlar los costos, los precios de cocteles, Supervisar el trabajo de sus ayudantes en cuanto al servicio, aseo en la preparación, porcionamiento. Recibir y atender a los clientes en el área del bar						
FORMACIÓN	PROFESIONAL			Bachiller Técnico		
	ESPECIALIZADA			Alimentos y Bebidas		
EXPERIENCIA	PROFESIONAL			De 1 a 2 años		
	PREVIA EN			Atención al cliente en Restaurantes y Bares. Preparación y servicios de bebidas		
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	INDISPENSABLE: Conocer el tipo de cristalería donde servir cada bebida, conocer todo tipo de bebidas usadas en el bar, almacenamiento correcto de los vinos, dominar la carta de vinos y licores. Atención al cliente. Conocer el idioma Inglés					
	OPCIONAL: Manipulación de alimentos y técnicas de cocina. Conocimiento de otros idiomas					
COMPETENCIAS	*NIVEL EXIGIDO					DESCRIPCION
	5	4	3	2	1	
TRABAJO EN EQUIPO	X					Colaborar y trabajar de forma armoniosa grupalmente
HABILIDAD TÉCNICA	X					Aptitudes para realizar las tareas y enseñar a sus compañeros

HABILIDAD OPERATIVA	X				Ejecución de las actividades en forma sistemática con agilidad y destreza, asistiendo a quién lo pide
ESFUERZO MENTAL		X			Capacidad de trabajar a presión, con sus conocimientos, ilustrar de cómo realizar alguna tarea a los demás
ESFUERZO FÍSICO	X				Actividades de impulsos corporales, soportar jornadas largas de trabajo en caso de requerir, colaborar activamente a quién lo requiere
CREATIVIDAD	X				Dudas relacionadas con el trabajo, resolverlas con propuestas alternativas
ELECCIÓN DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS		X			Precisar el tipo de equipos y herramientas a utilizar en una tarea determinada
MANEJO DE RECURSOS MATERIALES	X				Identificar equipos, accesorios y materiales para realizar una tarea específica, usando el equipo adecuadamente, cuidando lo que ha tomado a su cargo, evitando desperdicios
AMBIENTE Y RIESGOS		X			Comprensión de estos temas, que permitan prevenir y mejorar las

						condiciones de salud en el trabajo y el medio en que se vive
*NIVEL EXIGIDO COMPETENCIAS						
5	Desarrollo alto					
4	Desarrollo ponderado					
3	Desarrollo mediano					
2	Desarrollo bajo					
1	Sin desarrollo					
Fecha de elaboración: 31-08-2015					Revisado	

2.4.3.10 Cargo: Ayudante de Bartender

IDENTIFICACION DEL CARGO						
CARGO: AYUDANTE DE BARTENDER				CODIGO: 3.07		
NIVEL				Profesional		
REQUERIMIENTOS DEL PUESTO						
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Ayuda al barman en levantamiento de inventarios, recibir artículos de almacén y llevar al bar, cortar fruta, se encarga de objetos básicos de decoración de bebidas, llena los refrigeradores con el material faltante, lava cristalería del bar, provee cristalería al barman, pulir cristalería, sugiere al cliente aperitivos, cocteles y demás bebidas, toma órdenes de bebidas. Debe conocer las funciones del barman para ocupar su puesto cuando sea necesario en caso de ausencia.						
FORMACIÓN	PROFESIONAL			Bachiller Técnico		
	ESPECIALIZADA			Alimentos y Bebidas		
EXPERIENCIA	PROFESIONAL			De 6 meses a 1 año		
	PREVIA EN			Preparar y servir bebidas		
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	INDISPENSABLE: Conocer el uso del material y equipo del bar. Conocer el tipo de cristalería donde servir cada bebida. Conocer el tipo de bebidas usadas en el bar. Destrezas en manejo de cristalería.					
	OPCIONAL: Atención al cliente Conocimiento de idiomas, especialmente Inglés					
COMPETENCIAS	*NIVEL EXIGIDO					DESCRIPCION
	5	4	3	2	1	
TRABAJO EN EQUIPO	X					Colaborar y trabajar de forma armoniosa grupalmente
HABILIDAD TÉCNICA			X			Aptitudes para realizar las tareas y enseñar a sus compañeros

HABILIDAD OPERATIVA	X				Ejecución de las actividades en forma sistemática con agilidad y destreza, asistiendo a quién lo pide
ESFUERZO MENTAL			X		Capacidad de trabajar a presión, con sus conocimientos, ilustrar de cómo realizar alguna tarea a los demás
ESFUERZO FÍSICO	X				Actividades de impulsos corporales, soportar jornadas largas de trabajo en caso de requerir, colaborar activamente a quién lo requiere
CREATIVIDAD	X				Dudas relacionadas con el trabajo, resolverlas con propuestas alternativas
ELECCIÓN DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	X				Precisar el tipo de equipos y herramientas a utilizar en una tarea determinada
MANEJO DE RECURSOS MATERIALES	X				Identificar equipos, accesorios y materiales para realizar una tarea específica, usando el equipo adecuadamente, cuidando lo que ha tomado a su cargo, evitando desperdicios
AMBIENTE Y RIESGOS			X		Comprensión de estos temas, que permitan prevenir y mejorar las

						condiciones de salud en el trabajo y el medio en que se vive
*NIVEL EXIGIDO COMPETENCIAS						
5	Desarrollo alto					
4	Desarrollo ponderado					
3	Desarrollo mediano					
2	Desarrollo bajo					
1	Sin desarrollo					
Fecha de elaboración: 31-08-2015					Revisado	

2.4.3.11 Cargo: Host

IDENTIFICACION DEL CARGO						
CARGO: HOSTESS (ANFITRION- A)				CODIGO: 3.08		
NIVEL				Profesional		
REQUERIMIENTOS DEL PUESTO						
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Recibir y dar la bienvenida a los invitados, dar una pequeña información de la razón de la invitación, ubicarle en los puestos requeridos. Estar pendiente de toda persona que ingresa al local para obtener su servicio. Conocer de Alimentos y Bebidas						
FORMACIÓN	PROFESIONAL			Ciencias de la Comunicación o similar		
	ESPECIALIZADA			Relaciones Humanas		
EXPERIENCIA	PROFESIONAL			De 6 meses a 1 año		
	PREVIA EN			Alimentos y Bebidas. Gusto por el servicio y atención al cliente		
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	INDISPENSABLE: Conocimiento de imagen, alimentos y bebidas. Facilidad de palabra. Buen manejo de relaciones interpersonales. Atención al cliente Conocer el idioma Inglés					
	OPCIONAL: Conocer otros idiomas. Conocimiento de tecnologías de la información y comunicación TIC					
COMPETENCIAS	*NIVEL EXIGIDO					DESCRIPCION
	5	4	3	2	1	
TRABAJO EN EQUIPO	X					Colaborar y trabajar de forma armoniosa grupalmente
HABILIDAD TÉCNICA			X			Aptitudes para realizar las tareas y enseñar a sus compañeros

HABILIDAD OPERATIVA	X				Ejecución de las actividades en forma sistemática con agilidad y destreza, asistiendo a quién lo pide
ESFUERZO MENTAL		X			Capacidad de trabajar a presión, con sus conocimientos, ilustrar de cómo realizar alguna tarea a los demás
ESFUERZO FÍSICO			X		Actividades de impulsos corporales, soportar jornadas largas de trabajo en caso de requerir, colaborar activamente a quién lo requiere
CREATIVIDAD	X				Dudas relacionadas con el trabajo, resolverlas con propuestas alternativas
ELECCIÓN DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS			X		Precisar el tipo de equipos y herramientas a utilizar en una tarea determinada
MANEJO DE RECURSOS MATERIALES			X		Identificar equipos, accesorios y materiales para realizar una tarea específica, usando el equipo adecuadamente, cuidando lo que ha tomado a su cargo, evitando desperdicios
AMBIENTE Y RIESGOS		X			Comprensión de estos temas, que permitan prevenir y mejorar las

						condiciones de salud en el trabajo y el medio en que se vive
*NIVEL EXIGIDO COMPETENCIAS						
5	Desarrollo alto					
4	Desarrollo ponderado					
3	Desarrollo mediano					
2	Desarrollo bajo					
1	Sin desarrollo					
Fecha de elaboración: 31-08-2015					Revisado	

2.4.3.12 Cargo: Maitre

IDENTIFICACION DEL CARGO						
CARGO: MAITRE				CODIGO: 3.09		
NIVEL				Profesional		
REQUERIMIENTOS DEL PUESTO						
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Organización, planificación, control del servicio en el restaurante, alineados al objetivo general de la empresa. Dirección y coordinación en administración del personal de su área.						
FORMACIÓN	PROFESIONAL			Lcdo. En Turismo y/o afines		
	ESPECIALIZADA			En Alimentos y Bebidas		
EXPERIENCIA	PROFESIONAL			Experiencia mínima de 2 años en adelante		
	PREVIA EN			Rama de Restaurante/Hotelería		
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	INDISPENSABLE: Conocimiento en alta cocina nacional e internacional. Manejo de estándares de calidad de servicio. Estrategia de ventas. Conocer el idioma inglés					
	OPCIONAL: Conocer otros Idiomas Conocimiento de tecnologías de la información y comunicación TIC					
COMPETENCIAS	*NIVEL EXIGIDO					DESCRIPCION
	5	4	3	2	1	
TRABAJO EN EQUIPO	X					Colaborar y trabajar de forma armoniosa grupalmente
HABILIDAD TÉCNICA	X					Aptitudes para realizar las tareas y enseñar a sus compañeros
HABILIDAD OPERATIVA	X					Ejecución de las actividades en forma sistemática con agilidad y destreza, asistiendo a quién lo pide

ESFUERZO MENTAL	X					Capacidad de trabajar a presión, con sus conocimientos, ilustrar de cómo realizar alguna tarea a los demás
ESFUERZO FÍSICO	X					Actividades de impulsos corporales, soportar jornadas largas de trabajo en caso de requerir, colaborar activamente a quién lo requiere
CREATIVIDAD	X					Dudas relacionadas con el trabajo, resolverlas con propuestas alternativas
ELECCIÓN DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	X					Precisar el tipo de equipos y herramientas a utilizar en una tarea determinada
MANEJO DE RECURSOS MATERIALES	X					Identificar equipos, accesorios y materiales para realizar una tarea específica, usando el equipo adecuadamente, cuidando lo que ha tomado a su cargo, evitando desperdicios
AMBIENTE Y RIESGOS	X					Comprensión de estos temas, que permitan prevenir y mejorar las condiciones de salud en el trabajo y el medio en que se vive
<p>*NIVEL EXIGIDO COMPETENCIAS</p> <p>5 Desarrollo alto</p> <p>4 Desarrollo ponderado</p> <p>3 Desarrollo mediano</p> <p>2 Desarrollo bajo</p>						

1 Sin desarrollo	
Fecha de elaboración: 31-08-2015	Revisado

2.4.3.13 Cargo: Mesero

IDENTIFICACION DEL CARGO						
CARGO: SALONERO (MESERO)				CODIGO: 3.10		
NIVEL				Profesional		
REQUERIMIENTOS DEL PUESTO						
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Conocimientos del servicio de alimentos y bebidas. Realización de actividades bajo el control de Maitre.						
FORMACIÓN	PROFESIONAL			Carrera técnica de Servicios de alimentos y bebidas.		
	ESPECIALIZADA			Servicios al cliente		
EXPERIENCIA	PROFESIONAL			De 1 a 2 años		
	PREVIA EN			Servicios de restaurantes, bares u hoteles		
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	INDISPENSABLE: Conocer de funcionamiento de restaurantes y bares, técnicas mecanismos y procedimientos de servicio, clases de montaje, terminología de A&B. Componentes de vajilla, cristalería y cubertería. Atención al cliente					
	OPCIONAL: Conocer idiomas					
COMPETENCIAS	*NIVEL EXIGIDO					DESCRIPCION
	5	4	3	2	1	
TRABAJO EN EQUIPO	X					Colaborar y trabajar de forma armoniosa grupalmente
HABILIDAD TÉCNICA			X			Aptitudes para realizar las tareas y enseñar a sus compañeros
HABILIDAD OPERATIVA	X					Ejecución de las actividades en forma sistemática con agilidad

						y destreza, asistiendo a quién lo pide
ESFUERZO MENTAL			X			Capacidad de trabajar a presión, con sus conocimientos, ilustrar de cómo realizar alguna tarea a los demás
ESFUERZO FÍSICO			X			Actividades de impulsos corporales, soportar jornadas largas de trabajo en caso de requerir, colaborar activamente a quién lo requiere
CREATIVIDAD		X				Dudas relacionadas con el trabajo, resolverlas con propuestas alternativas
ELECCIÓN DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	X					Precisar el tipo de equipos y herramientas a utilizar en una tarea determinada
MANEJO DE RECURSOS MATERIALES	X					Identificar equipos, accesorios y materiales para realizar una tarea específica, usando el equipo adecuadamente, cuidando lo que ha tomado a su cargo, evitando desperdicios
AMBIENTE Y RIESGOS			X			Comprensión de estos temas, que permitan prevenir y mejorar las condiciones de salud en el trabajo y el medio en que se vive

***NIVEL EXIGIDO COMPETENCIAS**

- 5 Desarrollo alto
- 4 Desarrollo ponderado
- 3 Desarrollo mediano
- 2 Desarrollo bajo
- 1 Sin desarrollo

Fecha de elaboración: 31-08-2105

Revisado

2.4.3.14 Cargo: Limpieza

IDENTIFICACION DEL CARGO						
CARGO: ENCARGADO DE LIMPIEZA				CODIGO: 3.11		
NIVEL				Técnico		
REQUERIMIENTOS DEL PUESTO						
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Limpieza de áreas públicas, servicio de restaurante, piscina, control de la mantelería, uniformes, suministros necesarios para su operación. Desinfección y mantenimiento de áreas interiores y públicas. Asistir a cualquiera de las otras áreas de servicio, en cualquier momento que requieran para mantener la limpieza general.						
FORMACIÓN	PROFESIONAL			Bachiller		
	ESPECIALIZADA			Manejo de equipos de limpieza		
EXPERIENCIA	PROFESIONAL			De 6 meses a 1 año		
	PREVIA EN			Limpieza de piscinas		
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	INDISPENSABLE: Conocer de elementos para uso de limpieza y manejo correcto de equipos de limpieza y lavandería					
	OPCIONAL: Conocimiento de buenas prácticas y prevención de accidentes					
COMPETENCIAS	*NIVEL EXIGIDO					DESCRIPCION
	5	4	3	2	1	
TRABAJO EN EQUIPO	X					Colaborar y trabajar de forma armoniosa grupalmente
HABILIDAD TÉCNICA			X			Aptitudes para realizar las tareas y enseñar a sus compañeros
HABILIDAD OPERATIVA			X			Ejecución de las actividades en forma sistemática con agilidad

						y destreza, asistiendo a quién lo pide
ESFUERZO MENTAL			X			Capacidad de trabajar a presión, con sus conocimientos, ilustrar de cómo realizar alguna tarea a los demás
ESFUERZO FÍSICO	X					Actividades de impulsos corporales, soportar jornadas largas de trabajo en caso de requerir, colaborar activamente a quién lo requiere
CREATIVIDAD			X			Dudas relacionadas con el trabajo, resolverlas con propuestas alternativas
ELECCIÓN DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	X					Precisar el tipo de equipos y herramientas a utilizar en una tarea determinada
MANEJO DE RECURSOS MATERIALES			X			Identificar equipos, accesorios y materiales para realizar una tarea específica, usando el equipo adecuadamente, cuidando lo que ha tomado a su cargo, evitando desperdicios
AMBIENTE Y RIESGOS			X			Comprensión de estos temas, que permitan prevenir y mejorar las condiciones de salud en el trabajo y el medio en que se vive

***NIVEL EXIGIDO COMPETENCIAS**

- 5 Desarrollo alto
- 4 Desarrollo ponderado
- 3 Desarrollo mediano
- 2 Desarrollo bajo
- 1 Sin desarrollo

Fecha de elaboración: 31-08-2015

Revisado

2.4.3.15 Cargo: Jardinero

IDENTIFICACION DEL CARGO						
CARGO: JARDINERO				CODIGO: 3.12		
NIVEL				Técnico		
REQUERIMIENTOS DEL PUESTO						
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Mantener áreas exteriores de jardines, árboles y césped podar constantemente. Preparación de espacios y terrenos para siembras. Integrar la vegetación, sin dañar el ecosistema, beneficiando los espacios estéticamente y ambientales.						
FORMACIÓN	PROFESIONAL			Bachiller técnico en agricultura		
	ESPECIALIZADA			Cultivo de plantas		
EXPERIENCIA	PROFESIONAL			De 6 meses a 1 año		
	PREVIA EN			Jardinería ecológica		
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	INDISPENSABLE: Conocer del manejo de herramientas y equipos de jardinería, siembras, podas, plantas endémicas e introducidas. Control de plagas.					
	OPCIONAL: Manejo de prevención de accidentes					
COMPETENCIAS	*NIVEL EXIGIDO					DESCRIPCION
	5	4	3	2	1	
TRABAJO EN EQUIPO	X					Colaborar y trabajar de forma armoniosa grupalmente
HABILIDAD TÉCNICA			X			Aptitudes para realizar las tareas y enseñar a sus compañeros
HABILIDAD OPERATIVA	X					Ejecución de las actividades en forma sistemática con agilidad y destreza, asistiendo a quién lo pide
						Capacidad de trabajar a presión, con sus

ESFUERZO MENTAL			X			conocimientos, ilustrar de cómo realizar alguna tarea a los demás
ESFUERZO FÍSICO	X					Actividades de impulsos corporales, soportar jornadas largas de trabajo en caso de requerir, colaborar activamente a quién lo requiere
CREATIVIDAD			X			Dudas relacionadas con el trabajo, resolverlas con propuestas alternativas
ELECCIÓN DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	X					Precisar el tipo de equipos y herramientas a utilizar en una tarea determinada
MANEJO DE RECURSOS MATERIALES		X				Identificar equipos, accesorios y materiales para realizar una tarea específica, usando el equipo adecuadamente, cuidando lo que ha tomado a su cargo, evitando desperdicios
AMBIENTE Y RIESGOS			X			Comprensión de estos temas, que permitan prevenir y mejorar las condiciones de salud en el trabajo y el medio en que se vive
*NIVEL EXIGIDO COMPETENCIAS						
5 Desarrollo alto						
4 Desarrollo ponderado						
3 Desarrollo mediano						

2	Desarrollo bajo
1	Sin desarrollo
Fecha de elaboración: 31-08-2015	
Revisado	

2.4.3.16 Cuestionario para futuros análisis de puestos

El siguiente cuestionario se presenta para actualizar en lo posterior el análisis de puestos, así como para evaluar el que precede y así realizar el seguimiento pertinente al Talento Humano de la organización relacionado con éste tema.

TURISMO RFORTIZ S.A.

Cuestionario de Análisis de Puestos

A. IDENTIFICACION DEL PUESTO

1. NOMBRE DEL PUESTO:
2. OTROS ATRIBUTOS:
3. DIVISION A LA QUE PERTENECE:
4. DEPARTAMENTO AL QUE PERTENECE:
5. SUPERVISOR:

B. ACTUALIZACIÓN DEL ANÁLISIS

1. ÚLTIMA FECHA DE REVISIÓN DE ÉSTE ANÁLISIS DE PUESTO:
2. REVISIONES PREVIAS EFECTUADAS EN:
3. ANÁLISIS DE PUESTO EFECTUADO POR:

C. DESCRIPCIÓN RESUMIDA

DESCRIPCIÓN SUMARIA DEL PUESTO:
ACTIVIDADES DESEMPEÑADAS:
CARACTERÍSTICAS MAS RELEVANTES:
DESCRIBA EN DETALLE LAS CARACTERÍSTICAS ACADÉMICAS QUE ES NECESARIO POSEER PARA DESEMPEÑAR EL PUESTO:

ESCUELA PRIMARIA:		BACHILLERATO:	
GRADUADO UNIVERSITARIO:		ESPECIALIZACION:	
DIPLOMADO:		MASTERADO:	
(ANEXE UNA HOJA DETALLANDO TODOS LOS CONOCIMIENTOS Y LA PREPARACIÓN ACADÉMICA QUE ESTA PERSONA DEBE POSEER)			

D. DEBERES Y RESPONSABILIDADES

1. LAS TAREAS DE ESTE PUESTO SE CLASIFICAN PRIMORDIALMENTE COMO DE CARÁCTER:

-----MÉDICO -----TÉCNICO
 -----OTRO
 -----ADMINISTRATIVO -----SECRETARIAL

2. ELABORE UNA RELACIÓN DE LAS PRINCIPALES TAREAS QUE SE LLEVAN A CABO EN ESTE PUESTO. INDIQUE EL PORCENTAJE DE TIEMPO QUE CADA UNA REQUIERE:

a) -----% -----
 b) -----% -----
 c) -----% -----
 d) -----% -----

3. ELABORE UNA RELACIÓN DE LAS TAREAS SECUNDARIAS QUE SE LLEVAN A CABO EN ESTE PUESTO. INDIQUE EL PORCENTAJE DE TIEMPO QUE CADA UNA REQUIERE:

a) -----% -----
 b) -----% -----

c) ------%	-----
d) ------%	-----

E. RESPONSABILIDAD

ESPECIFIQUE LAS RESPONSABILIDADES ADSCRITAS A ESTE PUESTO Y SU IMPORTANCIA PORCENTUAL RELATIVA:

a) ------%	-----
b) ------%	-----
c) ------%	-----
d) ------%	-----

F. APTITUDES INTELECTUALES

1. ¿QUÉ CARACTERÍSTICAS INTELECTUALES DEBE POSEER LA PERSONA QUE DESEMPEÑA ESTE PUESTO?

a) ------%	-----
b) ------%	-----
c) ------%	-----
d) ------%	-----

2. ¿CÚALES DE LAS APTITUDES INTELECTUALES SIGUIENTES SON INDISPENSABLES? (POR EJEMPLO, INICIATIVA, CREATIVIDAD, CAPACIDAD DE JUICIO, ATENCIÓN, LECTURA PROLONGADA, USO DE TÉCNICAS MATEMÁTICAS, ETC.)

a) ------%	-----
b) ------%	-----
c) ------%	-----
d) ------%	-----

G. APTITUDES FÍSICAS

<p>1. ¿QUÉ CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEBE POSEER LA PERSONA QUE DESEMPEÑA ESTE PUESTO?</p> <p>a) -----% -----</p> <p>b) -----% -----</p> <p>c) -----% -----</p> <p>d) -----% -----</p>
<p>2. ¿CÚALES DE LAS SIGUIENTES APTITUDES FÍSICAS SON NECESARIAS O ESENCIALES? (POR EJEMPLO, AGUDEZA VISUAL, AGUDEZA AUDITIVA, HABILIDAD MANUAL, CAPACIDAD TÁCTIL, FUERZA MUSCULAR, DESTREZA CORPORAL, CAPACIDAD DE TRANSPORTAR PESOS CONSIDERABLES, ETC.)</p> <p>a) -----% -----</p> <p>b) -----% -----</p> <p>c) -----% -----</p> <p>d) -----% -----</p>

H. EXPERIENCIA

1. IRREVELANTE
2. IMPORTANTE
3. IMPRESCINDIBLE
4. DEBE POSEER ----- AÑOS DE EXPERIENCIA EN LA FUNCIÓN DE-----

I. ÁMBITO LABORAL

1. ¿EN QUÉ CONDICIONES FÍSICAS TRABAJA LA PERSONA QUE DESEMPEÑA ESTE PUESTO?
2. ¿ESTÁ SOMETIDO A PRESIONES PSICOLÓGICAS ESPECIALES?

3. ¿QUÉ CARACTERÍSTICAS HACEN QUE ESTE PUESTO SEA EXCEPCIONAL?

J. CONDICIONES SANITARIAS Y DE SEGURIDAD

1. ¿ESTÁ EXPUESTO A ACCIDENTES LABORALES POR USO DE EQUIPO?

2. ¿ESTÁ EXPUESTO A CONTAGIOS DE ENFERMEDADES CATOSTRÓFICAS?

3. ¿REQUIERE EL USO DE EQUIPOS ESPECIALES DE SEGURIDAD?

K. PARÁMETROS DE DESEMPEÑO

1. ¿CÓMO SE MIDE EL DESEMPEÑO EN ESTE PUESTO?

2. ¿CÚALES SON LOS PRINCIPALES FACTORES PARA LOGRAR EL ÉXITO EN ESTE PUESTO?

L. COMENTARIOS FINALES

1. ¿QUÉ COMENTARIOS DESEA AÑADIR A ÉSTE FORMULARIO?

2. ¿CUÁNDO SE DEBE VOLVER A ANALIZAR ESTE PUESTO?

FIRMA DEL ANALISTA DE PUESTOS: ----- FECHA: -----

REVISADO Y AUTORIZADO POR: ----- FECHA: -----
--

Fuente: Administración de Recursos Humanos. Gestión de Talento Humano
(Werther, Davis, Guzmán)

CAPÍTULO III: RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

3.1 RECLUTAMIENTO

3.1.1 Importancia del Reclutamiento

El reclutamiento consiste en llenar una vacante, implica identificar el conocimiento empleando la información derivada del análisis de puestos, tomando en cuenta los planes generales de los directivos y la administración del capital humano dentro de la empresa. De ahí la importancia para decidir si capta a una persona dentro de la misma empresa, o necesita recurrir a una persona fuera de la misma. Se abren más posibilidades en caso de reclutar a personas fuera de la empresa, en la localidad, en el continente o fuera del país. El análisis de la dirección sabrá en base a sus objetivos, sin embargo, se debe aclarar que el considerar un reclutamiento con nivel cada vez más alto se enfrenta a reflexionar a ver si cuenta con un presupuesto mayor para solventar los costos que todo este reclutamiento implique, de ahí que hay que estudiar factores y condiciones diversas tanto internas como del entorno.

3.1.2 Canales de Reclutamiento

Técnicamente existen canales de reclutamiento interno y externo. Turismo R.FORTIZ S.A., al contar con la información del Análisis de Puestos realizada previamente, permite analizar con su grupo de personal actual para promoverle a un puesto específico, obteniendo una retención de empleados, identificados aquellos con la empresa ya que por sus actitudes y lealtad, a la hora de reclutar la definición será muy importante, analizar el perfil de la persona o lo que pesa más en muchas ocasiones será la fidelidad, en ello se verá de acuerdo al puesto a ocupar.

3.1.3 Canales de Reclutamiento Externo

Considerando que habiendo captado retención de personal, no todos los puestos podrán ser llenados tomado en cuenta el análisis de puestos planteado, la forma de reclutar para Turismo R.FORTIZ S.A., se llevaría a cabo tomando en cuenta como las compañías utilizan actualmente así como los solicitantes de empleo buscan un trabajo, de ahí analizaremos los canales de reclutamiento externo como explica Werter y Otros (Séptima Edición, 2014), Administración de Recursos Humanos.

3.1.3.1 Reclutamiento en el sitio de la empresa

Destinar una página web en la que contenga las ofertas y solicitudes de empleo, el departamento de capital humano evaluará la información, decidiendo a los posibles reclutadores que satisfagan sus requerimientos, finalmente será invitado al interesado a una entrevista personal, el postulante conocerá la empresa, a la vez que obtendrá mayores detalles del trabajo que se ofrece.

3.1.3.2 Sitios de reclutamiento en internet

Las ofertas de empleo en diversos sitios de internet, así como en redes sociales se amplían cada vez, el acceso por parte de postulantes también lo utilizan, la empresa podrá considerar la posibilidad de llegar a estas nuevas formas de reclutamiento para la colocación de empleos.

3.1.3.3 Referencias de otros empleados

Las referencias de otros empleados es muy frecuente y resultan ventajosas contar con personas conocidas, por cuanto quien refiere conoce la filosofía de la empresa a la vez el familiarizarse con la empresa a la persona nueva, será más rápido a otra persona que no conozca nada del entorno empresarial, el esfuerzo de las dos personas se verá reflejado para no dejar en mala posición a la persona que los recomendó.

3.1.3.4 Publicidad

La empresa tiene la posibilidad de utilizar los medios de comunicación masiva en donde se pueden realizar las publicaciones para llenar una vacante, internamente en la Isla Santa Cruz cuenta con medios de comunicación escrita y radial, por lo que las publicaciones de avisos de empleo podrán publicarse como en: Periódico El Colono

de circulación quincenal; radios que tienen gran audición a nivel provincial tales como Radio Encantada, Radio Santa Cruz, Radio Mar, Radio Antena Nueve con su canal de Televisión local.

Una de las desventajas es de que generan una gran cantidad de solicitantes si el puesto es muy deseable como en ocasiones ha sucedido acota el empresario, o lo que se observará también será la falta de empleo, tomando en cuenta que vienen con diferentes perfiles. Podrá ocurrir que genere un mínimo de postulantes por ser un trabajo poco atractivo. Los costos son otro factor que como indica el empleador a veces se repite la publicación o se amplía a otros medios de comunicación y los resultados no son óptimos. En todo caso los avisos tendrán que ser redactados con buenos enfoques tendientes a la captación del capital humano a reclutar. A la vez que en caso de requerir empleos de niveles superiores tiene la posibilidad de publicar en medios de comunicación escrita del continente.

3.1.3.5 Entidades Gubernamentales

Concretamente en Galápagos se cuenta con el Consejo de Gobierno a través de ésta institución se puede acceder para reclutar personal, solicitando carpetas con el perfil requerido, considerando que es un canal de recepción de solicitudes de empleo y que dan preferencia al habitante local, el Consejo de Gobierno de Galápagos cuenta con un sistema de oferta de empleo a través de su página web para las Islas, el acceso es para personas naturales y jurídicas, las mismas se pueden registrar para llenar el formulario del cargo requerido para publicar las ofertas. Después de ocho días laborables, se accede al sistema y se puede observar y analizar las hojas de vida de los residentes permanentes que aplicaron. Se solicita en las oficinas de Sistema de Gestión de Empleo el certificado de existencia laboral de acuerdo a la oferta solicitada. De no contar con el personal requerido y si el empleador necesita de que se traslade una persona del continente hacia Galápagos para trabajar, se iniciará otro trámite que implica enfrentar un marco legal, lo cual se tiene que gestionar implicando ello mayor tiempo y costos adicionales en caso que decida contratarle, en el Consejo de Gobierno se debe entregar una garantía, debe esperarse de que no cuente en ninguna isla la persona de acuerdo al perfil solicitado para lograr que ingrese una persona a trabajar del continente, una vez ingresado a la isla se debe regularizar la residencia temporal,

además laborará única y exclusivamente para el empleador que lo contrató; el ser ya catalogado como residente temporal implica cumplir varias responsabilidades adicionales que constan en la LOREG.

3.1.3.6 Agencias de Empleos

Dentro de la localidad de Galápagos no son comunes, sin embargo, éstas son un canal más que funcionan a manera de puentes entre las vacantes que los clientes corporativos les comunican con regularidad. Las políticas de contratación varían entre las diversas agencias, la selección es más cuidadosa, los costos así mismo serán importantes, de ahí el departamento de Talento Humano deberá cerciorarse de las políticas que practican las Agencias de empleo.

3.1.3.7 Outsourcing

Un recurso más que se utiliza actualmente, nacional e internacionalmente, consiste en contratar a una empresa especializada que se encargue de la administración de determinados procesos no esenciales de la empresa, con el objetivo de que el empresario pueda dedicarse a cuestiones estratégicas y prioritarias. Esta forma de reclutamiento no usual en Galápagos, implica generar una serie de costos y riesgos considerables, entre otros es de compartir información que para el empresario no le convenga porque puede ser afectado a sus intereses. Pero se deja en conocimiento de esta posibilidad por ser un fenómeno característico de la actual tendencia a la globalización.

3.1.3.8 Instituciones Educativas

Dentro de la localidad a nivel provincial cuenta con universidad presencial en la isla San Cristóbal, en Santa Cruz cuenta con varias a distancia, y el Colegio Nacional Galápagos que dispone de una sección de Gastronomía, que serían las ofertas con las que cuenta para que las empresas que requieran de personal para alimentos y bebidas. Turismo R.FORTIZ considera estas posibilidades aunque a la presente fecha no han dado muchos frutos, a excepción del Colegio Nacional Galápagos que en los últimos años ha brindado a Galápagos profesionalidad a nivel técnico medio.

3.1.3.9 Asociaciones profesionales

En Galápagos aunque no cuenta con gremios agrupados en alimentos y bebidas que es el caso al que nos compete, pero se ha acudido en ocasiones a la Cámara de Turismo que por medio de sus asociados se puede lograr obtener información que pueda reclutar de alguna manera. Se debe recalcar también que la Cámara de Turismo en un momento determinado tomó la pauta de la capacitación con el propósito de profesionalizar a personal de sus asociados, los resultados fueron positivos, pero ello no se ha repetido y es lo que requiere la rama de turismo para la mejora de los servicios.

3.4 SOLICITUDES DE EMPLEO

Los formularios de solicitudes de empleo tienen por objetivo proporcionar a las empresas información sobre los candidatos surgidos del proceso de reclutamiento, a más de que los postulantes ofrecen su currículum vitae, es importante obtener la solicitud de empleo, con el formulario que contiene la información requerida para el empleador, acorde a sus políticas y ésta solicitud formaría parte de su historial personal que mantenga en los archivos de la organización.

3.4.1 Cuestionario de Solicitud de Empleo

El cuestionario siguiente facilitará para obtener información de los posibles reclutados, datos importantes para que la persona encargada de personal pueda decidir de acuerdo a su perfil propuesto en dicha solicitud.

TURISMO RFORTIZ S.A.

Cuestionario de Solicitud de Empleo

POR FAVOR PROPORCIONE LOS DATOS QUE SE SOLICITAN A CONTINUACIÓN DE LA MANERA MÁS CUIDADOSA Y VERÍDICA.

DATOS PERSONALES

1. NOMBRES COMPLETOS:
2. DIRECCIÓN COMPLETA:
3. TELÉFONO CONVENCIONAL: ----- TELÉFONO CELULAR : ----- CORREO ELECTRÓNICO: ----- --
4. LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:
5. NACIONALIDAD:
6. CÉDULA DE IDENTIDAD/PASAPORTE:
7. CREDENCIAL DE RESIDENCIA GALÁPAGOS:

EMPLEO SOLICITADO

8. TIPO DE EMPLEO SOLICITADO:
9. PUESTO ESPECÍFICO QUE SE SOLICITA:
10. USTED DESEARÍA TRABAJAR: a) COMO EMPLEADO A TIEMPO COMPLETO ----- b) COMO EMPLEADO A TIEMPO PARCIAL ----- c) COMO EMPLEADO TEMPORAL -----
11. ¿EN QUÉ FECHA SE ENCONTRARÁ DISPONIBLE PARA EMPEZAR A TRABAJAR?
12. ¿ESTARÍA USTED DISPUESTO A ACEPTAR OTRA POSICIÓN, SI LA QUE SOLICITA NO SE ENCUENTRA DISPONIBLE? -----SI ----- -----NO

13. ¿QUÉ NIVEL (APROXIMADO) DE COMPENSACIÓN MENSUAL CONSIDERA USTED APROPIADO?

FORMACIÓN ACADÉMICA Y PREPARACIÓN LABORAL

14. SEÑALE EL GRADO (S) QUE USTED HA OBTENIDO DURANTE SU FORMACIÓN ACADÉMICA, ESPECIFICANDO LA INSTITUCIÓN Y EL NÚMERO DE AÑOS CURSADOS:

a) PRIMARIA -----
--

b) SECUNDARIA -----

---c) BACHILLERATO -----

-----d) UNIVERSIDAD -----

e) CURSOS DE POSGRADO -----

f) CURSOS COMERCIALES, DE CÓMPUTO, ETC.-----

15. DESCRIBA SUS HABILIDADES LABORALES. INCLUYA LOS VEHÍCULOS, APARATOS Y HERRAMIENTAS QUE USTED SABE OPERAR, Y CUALQUIER INFORMACIÓN ADICIONAL QUE CONSIDERE RELEVANTE.-----

ANTECEDENTES LABORALES

EMPEZANDO POR EL ÚLTIMO EMPLEO O POR SU EMPLEO ACTUAL,
PROPORCIONE LA INFORMACIÓN QUE SE ESPECIFICA A
CONTINUACIÓN SOBRE LA (S) EMPRESA (S) QUE HA TRABAJADO.

16. a) COMPAÑÍA: ----- ---
FECHA DE INICIO DE LABORES: ----- ---
FECHA DE CONCLUSIÓN DE LABORES: ----- ---
TITULO DEL PUESTO (S): ----- ---
FUNCIONES QUE DESEMPEÑÓ: ----- ---
NOMBRE DE SUPERVISOR: ----- ---
SALARIO INICIAL: ----- SALARIO MENSUAL FINAL: -----
b) COMPAÑÍA: ----- ---
FECHA DE INICIO DE LABORES: ----- ---
FECHA DE CONCLUSIÓN DE LABORES: ----- ---
TITULO DEL PUESTO (S): ----- ---
FUNCIONES QUE DESEMPEÑÓ: ----- ---
NOMBRE DE SUPERVISOR: ----- ---
SALARIO INICIAL: ----- SALARIO MENSUAL FINAL: -----
c) COMPAÑÍA: ----- ---

FECHA DE INICIO DE LABORES: -----

FECHA DE CONCLUSIÓN DE LABORES: -----

TITULO DEL PUESTO (S): -----

FUNCIONES QUE DESEMPEÑÓ: -----

NOMBRE DE SUPERVISOR: -----

SALARIO INICIAL: -----
SALARIO MENSUAL FINAL: -----

AFILIACIONES, DISTINCIONES Y PASATIEMPOS

17. ¿QUÉ AFICIONES O PASATIEMPOS PRACTICA USTED?

18. ¿A QUÉ ORGANIZACIONES CÍVICAS, PROFESIONALES Y DE SERVICIO PERTENECE USTED?

REFERENCIAS

19. SÍRVASE DAR A CONTINUACIÓN TRES REFERENCIAS. EVITE INCLUIR EL NOMBRE DE FAMILIARES INMEDIATOS.
--

<p>a) NOMBRE, DIRECCIÓN Y TELÉFONO: ----- ----- -----</p> <p>b) NOMBRE, DIRECCIÓN Y TELÉFONO: ----- ----- -----</p> <p>c) NOMBRE, DIRECCIÓN Y TELÉFONO: ----- ----- -----</p>
<p>20. POR FAVOR AÑADA A CONTINUACIÓN TODO DATO O INFORMACIÓN QUE CONSIDERE DE IMPORTANCIA PARA PROCESAR SU SOLICITUD DE EMPLEO.</p> <p>POR MEDIO DE MI FIRMA AL PIE DEL DOCUMENTO:</p> <p>a) AUTORIZO A LOS FUNCIONARIOS DE TURISMO RFORTIZ S.A. A VERIFICAR LA INFORMACIÓN QUE HE PROPORCIONADO.</p> <p>b) GARANTIZO QUE LA INFORMACIÓN INCLUIDA AQUÍ ES VERÍDICA Y COMPRENDO QUE TODA INEXACTITUD PUEDE CONDUCIR A LA ANULACIÓN DE MI SOLICITUD DE EMPLEO Y/O (EN CASO DE CELEBRARSE) A LA RESCISIÓN (DEJAR SIN EFECTO EL CONTRATO) AUTOMÁTICA E INAPELABLE DE MI CONTRATO DE TRABAJO.</p> <p>FIRMA DEL SOLICITANTE: ----- ---</p> <p>FECHA: -----</p>

Fuente: Administración de Recursos Humanos. Gestión de Talento Humano (Werther, Davis, Guzmán)

3.5 SELECCIÓN DE PERSONAL

De acuerdo al análisis de puestos en base a los candidatos a cubrir las vacantes se tiene que realizar bajo una estricta selección para incorporar nuevo personal. El proceso de selección se fundamenta en tres elementos esenciales a tomar en cuenta al momento de escoger:

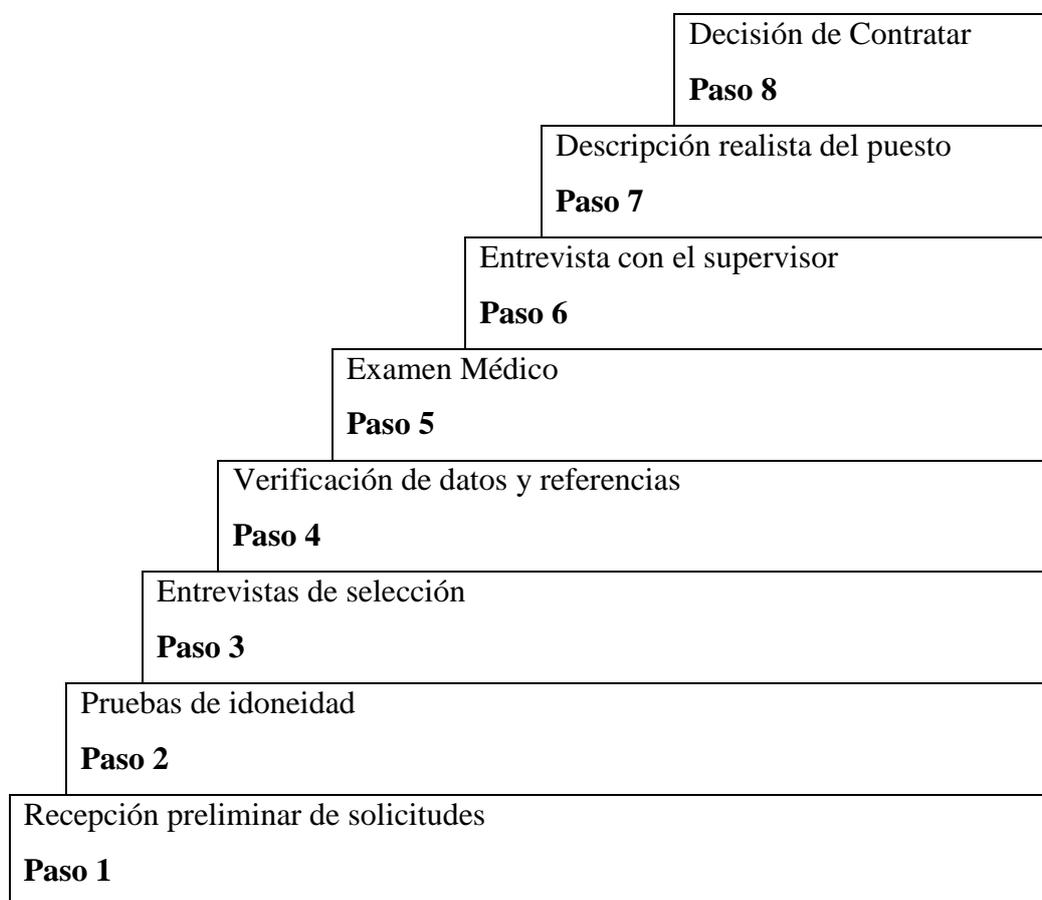
- a) La información que se obtiene del análisis de puestos, suministra la descripción de las tareas, las especificaciones del puesto y los niveles de desempeño necesarios.
- b) Los planes de capital humano de corto y largo plazo, permiten conocer las vacantes futuras con cierta precisión, así como conducir el proceso de selección en forma lógica y ordenada.
- c) Los candidatos esenciales para conformar un grupo de personas entre las cuales se puede escoger.

Estos tres elementos determinan la eficacia del proceso de selección, el cuadro que se determinó de análisis de puestos de la forma que se agrupó, el proceso de selección se puede realizar en condiciones óptimas. El proceso de selección en sí es cubrir las vacantes de la forma más rápida posible, por ello el empleador hace que lo tome a cargo alguna persona del mismo grupo de personal hasta conseguir una nueva persona y esto es muy válido. En Santa Cruz se debe considerar que la oferta de empleo es limitada a más del marco legal que implica, más aún si es seleccionada y que proviene de la parte continental, ya que puede durar semanas y muchas veces meses, pero las tareas y atención del servicio no se puede esperar. El cuadro de análisis de puestos se logró con el propósito de que sirva para la selección a más de que la misma sea por competencias, en donde los conocimientos, habilidades y actitudes son vinculantes en el desempeño de un puesto.

3.6 PASOS DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL

Cuando en la selección están consideradas personas nuevas, necesariamente se deben cubrir pasos que tienen orígenes las recomendaciones de los especialistas, algunos de los pasos se obvian cuando se trata de personal incorporado ya a la nómina y pasa a un nuevo puesto. Según (Werther, Davis, Guzmán) Séptima Edición (2014)

Administración de Recursos Humanos, presentan ocho pasos en el proceso de selección.



Pasos del proceso de selección

3.6.1 Paso 1

Recepción preliminar de solicitudes.

Esta fase se inicia con una cita entre el candidato y la oficina de personal. El postulante empieza a formarse una opinión de la empresa partir de ese momento. Muchos candidatos valiosos pueden sentirse desalentados si no se les atiende de manera adecuada desde el principio. Durante la entrevista preliminar que suele ser informal, es en donde se le entrega la solicitud de trabajo, paso preliminar para continuar con los siguientes pasos.

3.6.2 Paso 2

Administración de exámenes

Las pruebas de idoneidad son instrumentos para evaluar la compatibilidad entre los aspirantes y los requisitos del puesto. Las pruebas consisten en exámenes psicológicos, otros que simulan las condiciones de trabajo. Estas pruebas y exámenes estarán de acuerdo a tipo de cargo que va a ocupar, como precisiones matemáticas, habilidades específicas, pero este tipo de exámenes será aplicable en determinadas circunstancias. Existen una variedad de pruebas psicológicas, sin embargo, cada tipo se emplea en determinadas áreas, por cuanto la utilidad de cada una es limitada.

3.6.3 Paso 3

Entrevista de selección

La entrevista de selección es la que consiste en una conversación formal conducida para evaluar la idoneidad del solicitante para el puesto. El entrevistador se fija como objetivo responder a dos preguntas generales:

¿Puede este candidato desempeñar el puesto?

¿Cómo se compara respecto de las otras personas que lo han solicitado?

Algo muy importante es que en la entrevista pueda realizarle algún tipo de idoneidad combinable que pueda surtir un resultado óptimo, todo dependerá del tipo de cargo al que está postulando.

Las entrevistas de selección constituye la técnica que más se utiliza para tomar decisiones de selección de personal, su uso es generalizado. La entrevista de selección se aplica para seleccionar personal calificado o no, es un termómetro para medir la potencialidad profesional de ejecutivos, directivos y de otros postulantes, pues las vías de comunicación van en dos sentidos el entrevistado y el entrevistador. La diversidad de tipos de entrevistas serán también las que pueden utilizarse entre ellas constan:

- Entrevistas estructuradas
- Entrevistas no estructuradas
- Entrevistas conductuales
- Entrevistas de tensión
- Entrevistas por competencias

- Entrevistas en ubicaciones geográficamente distantes

La entrevista común tiene un proceso que consta de cinco etapas como se representa la figura siguiente:



La idoneidad de la entrevista marcará la estabilidad en que tenga la persona contratada.

3.6.4 Paso 4

Verificación de referencias y antecedentes

Los interrogantes que se desprende en este paso son:

¿Qué tipo de persona es el solicitante?

¿Es confiable la información que proporcionó

En opinión de las personas que entrevistaron al solicitante. ¿Cómo se desarrolló?

El primer elemento necesario es verificar las referencias académicas, establecer que el solicitante se ha hecho en realidad acreedor a los títulos y diplomas que afirma tener, independientemente de la capacidad personal del individuo, otras son las referencias laborales que difieren de las personales, por ello el profesional de la administración

del capital humano deberá desarrollar una técnica depurada, dependiendo el grado de confiabilidad de los informes. El criterio que prevalecerá en todo caso será la ética.

3.6.5 Paso 5

Evaluación médica

La empresa debe verificar el estado de salud de su futuro personal, mucho más imprescindible por tratarse de trabajar en el área de alimentos y bebidas, el Instituto ecuatoriano de seguridad social obliga a que se realicen estos exámenes a través del departamento de seguridad ocupacional, por lo que es importante este paso incluso para prevención de accidentes, el Rancho FORTIZ, se encuentra en un proceso de mejora en los planes de contingencia relacionados a éste tema.

3.6.6 Paso 6

Entrevista con el supervisor

El trabajador seleccionado siempre tendrá un jefe inmediato superior, quien tiene la responsabilidad de decidir para la selección de un nuevo empleado, es quien podrá responder a preguntas específicas con mayor precisión. Cuando un supervisor recomienda la contratación de una persona a quien ha entrevistado, contrae consigo mismo la obligación psicológica de ayudar al recién llegado.

3.6.7 Paso 7

Descripción realista del puesto

Es importante que se haga un simulacro en el área de trabajo, hay veces que los postulantes tienen expectativas equivocadas, cuando se advierte a los futuros empleados sobre las características menos atrayentes de su futura labor, sin descartar por supuesto los aspectos positivos, explican los expertos que la tasa de rotación de personal disminuye.

3.6.8 Paso 8

Decisión de contratar

Este paso marca el final del proceso de selección. Es importante comunicarse con los solicitantes que no fueron seleccionados, pues entre ellos pueden haber candidatos a futuras selecciones, también es importante mantener la buena imagen de la empresa. El departamento de Talento Humano tiene la posibilidad de constituirse un valioso banco de datos de potencial capital humano.

Con los documentos relativos al candidato aceptado, su solicitud, referencias, evaluaciones, exámenes médicos entre otros son el inicio de su expediente personal.

3.7 PERSONAL A CONTRATAR

El resultado final del proceso de selección traduce en el nuevo personal contratado, luego conllevan nuevos procesos como la realización del contrato y más pasos a seguir en el departamento de Talento Humano, actividades colaterales y de seguimiento constante en las diferentes fases del personal de una empresa, que está reglamentada a través de la Ley Laboral, el IESS con todos sus reglamentos, atribuciones y competentes lo que implica a realizar en una empresa organizada.

CAPITULO IV: RECOMENDACIONES EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE CARGOS PARA TURISMO R. FORTIZ S.A.

Considerando el análisis y descripción de cargos, para el personal potencial de la empresa TURISMO R.FORTIZ S.A., con la instauración de perfiles con el modelo de gestión por competencias, clave para la organización, concretando con la selección se evidenciará un cambio cultural, los empresarios valorarán el conocimiento y le dará importancia el aprender de su propia experiencia y en utilizar el conocimiento para resolver problemas, aumentando el intelecto, siguiendo un proceso de adaptabilidad con la socialización en la empresa.

4.1 Cómo lo está realizando TURISMO R.FORTIZ S.A.

Con la observación in situ, la visibilidad es de la informalidad, la confianza y trato familiar son los que están presentes.

Los puestos tienen una denominación, más no se vislumbra el detalle escrito de la función, actividades y/o responsabilidades.

No están definidas las áreas y los responsables de cada uno, en ocasiones el personal tiene más de un superior; se refleja en órdenes contradictorias.

El dueño/jefe hace personalmente varias actividades, es decir él es quien compra, conoce a los proveedores, está en la parrilla, presto en el momento de la recepción a los visitantes, en la atención del servicio, en desarrollar actividades sociales en el restaurante, tengo la perceptibilidad que tiene dificultades en delegar.

Existe cercanía entre el jefe/dueño y los empleados; tolerancia hacia cierto personal incompetente; flexibilidad en el trato con el personal en cuanto al trabajo y el tiempo que pueda solicitar un determinado empleado; con los miembros de la familia (que laboran ocasionalmente) existe más confianza; los controles de horarios, uso de uniformes y los accionares de los trabajadores no son tomados muy en cuenta.

En el Rancho FORTIZ, el reclutamiento lo hacen cada vez que se quedan sin un colaborador, de ahí las urgencias de captar personal a través de recomendaciones o acudiendo a una publicación ligera en una radio local; por tanto, no existe una selección adecuada y muy posible dicho empleado seleccionado de esta manera no está en el puesto apropiado, de ahí la rotación alta de personal que se manifiesta; sin embargo, es clara la contratación legal que se realiza con el personal seleccionado, de ésta manera cumple la reglamentación laboral vigente y sus responsabilidades económicas como empleador.

4.2 Comentario

TURISMO R.FORTIZ S.A., al ser una empresa familiar, se pone de manifiesto fuertes sentimientos de unión, identificación, sacrificio y compromiso; cuenta con una dirección más independiente, por lo que existe toma de decisiones más rápidas, el canal de comunicación es ágil, existe poca o mínima burocracia, cuenta su negocio con una autonomía propia; fortalecen cada día sus valores, misión, visión, comunicación, filosofía y orgullo familiar. Existe una mezcla de: entre los objetivos y necesidades, entre la familia y la empresa; hay poca disposición y capacidad de generar información de la empresa, pero es la particularidad de la organización interna.

Su dirección siempre tiende a estar motivada, así como estimular a su equipo de trabajo, pero la clave está desde mi punto de vista, profesionalizar la organización de la empresa y en lo relacionado al Talento Humano, tener bien definidos todos los puestos de trabajo con sus funciones y responsabilidades. Intentar dotar a la empresa familiar de estructuras y mecanismos que ayuden a estabilizar y formalizar las relaciones entre los sistemas de la familia y la empresa, para su sostenibilidad, considero que cada empresa es única y cada familia es única, pero importante también es organizarse.

Tengo la apreciación de que se confunde el hecho de ser propietario con la capacidad de dirigir un negocio, considerando como se lo viene llevando al momento, de ahí la importancia de una adaptación donde existan reglas claras entre la familia, empresa y propiedad. Dentro del personal puede haber personas válidas que podrían promocionarse, ascender o aspirar a determinados puestos, pero no ha habido el

intento para ello, y se podría tener fuga de talentos inconscientemente. Significativo por tanto, sería el considerar al talento humano como una dirección, no verlo como un gasto sino una inversión, lo que a futuro se manifestará en una facilidad para reinvertir los beneficios, contribuirá a generar una mayor capacidad de crecimiento; sin olvidar que las empresas familiares son trascendentales a nivel nacional y mundial son las que articulan el desarrollo social y productivo y aún más en lo relacionado al turismo como es el caso de la empresa referida, el servicio es clave y el factor humano juega un papel preponderante, siendo un activo en el que vale la pena invertir.

4.3 Recomendaciones

Destaco el valor que tienen las personas dentro de una organización, un recurso vital que contribuye al logro de objetivos y metas promoviendo el trabajo en equipo y la mejora en la empresa encaminada al éxito, de ahí las recomendaciones técnicas a tomar en cuenta:

- Contratar a una persona adecuada para cumplir el rol de Administrador de Talento Humano, identificación del cargo y perfil requerido conforme esbozo en el cuadro respectivo de análisis, diseño y descripción de cargos analizado para la empresa TURISMO R.FORTIZ S.A.
- Que exista una planeación y ejecución particularmente del talento humano a corto, mediano y largo plazo, en ésta planificación exista una alineación estratégica entre la misión, objetivos y con todas las áreas de la compañía, considerando una formalidad con la implantación de una cultura organizada, que se tome en cuenta el reclutamiento, selección de cargos, inducción del personal, así como su capacitación y desarrollo; valorar el nuevo grupo de personal propuesto para la expansión del negocio entre otros y por supuesto de acuerdo a las perspectivas de la dirección
- El proceso de reclutamiento de personal se incorpore al mismo de forma técnica, acorde a sus requerimientos, con la utilización de los canales más óptimos de reclutamiento y que convenga de acuerdo al contexto que se presente en su momento, sin embargo, los más adecuados actualmente para la generalidad de los puestos requeridos, serán a través de las publicaciones que

se realizan en las radios locales y/o acudiendo a la entidad gubernamental que cuenta las Islas como es el Consejo de Gobierno, especialmente para el personal que tiene que contratarse desde el continente.

- Para la selección de personal, utilizar el cuestionario de solicitud de empleo información previa importante para el empleador, con el cual se obtendrá la hoja de vida del pre seleccionado. Cumplir los pasos del proceso de selección, si bien todos son importantes a la hora de contratar, sugiero hacer énfasis en el paso 3 que corresponde a la entrevista de selección, la reunión tiene un valor insustituible, ya que permite un contacto inmediato y personal entre el candidato y la empresa. Considerar las etapas de una entrevista de selección y muy particularmente en lo concerniente a la evaluación, en la que se cuente con el registro de los resultados de la entrevista, para lo cual presento el contenido de una evaluación, pertinente para ayudar con el registro al momento de la entrevista de selección de personal en dos partes, la misma es muy utilizada en las administraciones del Talento Humano, se mantiene vigente y resulta muy práctica a la hora del interviú.

ENTREVISTA DE SELECCIÓN-REGISTRO DE RESULTADOS (Parte1)

NOMBRE:-----	EDAD:-----
PROFESIÓN:-----	
CARGO QUE ASPIRA:-----	
DEPENDENCIA:-----	
NOMBRE DEL ENTREVISTADOR:-----	
LUGAR Y FECHA:-----	

	1	2	3	4	5
FACTORES					
1.- PRESENTACIÓN					
2.- FORMACIÓN					
3.- EXPERIENCIA					
4.- RAZONAMIENTO					
5.- ADMINISTRACIÓN					
6.- COMUNICACIÓN					
7.- RELACIONES					
8.- ADAPTACIÓN					
9.- LIDERAZGO					
10.- DECISIONES					
11.- MOTIVACIONES					
12.- VALORES HUMANOS					

SIGNIFICADO DE LAS CALIFICACIONES:

1.- DEFICIENTE 2.-REGULAR 3.-ACEPTABLE 4.-NORMAL 5.- SUPERIOR

TENER PRESENTE LAS CARACTERÍSTICAS DEL ASPIRANTE CON RESPECTO AL PERFIL DEL CARGO AL CUAL ASPIRA

Fuente: GOMEZ R., Alfredo. Manual de Gestión del Talento humano. UIS-SyC. 2002. Pág.92

ENTREVISTA DE SELECCIÓN-REGISTRO DE RESULTADOS (Parte2)
<p>COMENTARIOS Y NOTAS SOBRE LO TRATADO EN LA ENTREVISTA</p>
<p>RECOMENDACIÓN</p> <p>-----SE RECOMIENDA -----NO SE RECOMIENDA -----DEJAR EN SEGUNDA OPCIÓN -----APTO PARA OTRO CARGO ¿CÚAL? ----- FIRMA DEL ENTREVISTADOR: -----</p>

Fuente: GOMEZ R., Alfredo. Manual de Gestión del Talento humano. UIS-SyC. 2002. Pág.93

- Que la administración de talento humano sea optimizada, la misma deberá hacer aportaciones efectivas al logro de los objetivos generales fijados por la

empresa, mantener una base de datos eficiente, contar con información actualizada y confiable.

- Que cada individuo dentro de la organización se enfoque en la eficiencia de los procesos y la calidad de los servicios para hacer posible las aspiraciones de los socios/dueños y colaboradores directos. De ahí el llegar al cliente entregándole un servicio de excelencia se estaría cumpliendo la filosofía del Rancho FORTIZ.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Para elaborar la Propuesta del Proceso de Reclutamiento y Selección de TURISMO R.FORTIZ S.A., se ha realizado en base al análisis de los puestos, tomando en cuenta las competencias, siendo una práctica en la actualidad la selección por competencias, una forma técnica para elegir a la persona adecuada para el puesto requerido, es en donde desempeñará de mejor manera, será un aporte positivo a la empresa, con lo cual disminuirá la rotación de personal punto álgido observado y revelado.
- Con la elaboración del análisis, diseño y descripción de cargos en base a un mutuo consenso con la pertinente aprobación de la empresa se agrupó en un solo cuadro denominado de análisis, diseño y descripción de cargos, lo cual ha cometido con los objetivos de la propuesta de Reclutamiento y Selección de Cargos para la empresa Turismo R.FORTIZ S.A., con énfasis para las actividades del Rancho FORTIZ, lograr con personal profesional y un servicio de calidad como es su objetivo.
- El reto es motivar al personal actual, a la capacitación, a prepararse para ocupar los futuros cargos que se ponen a disposición en la empresa, aplicando el reclutamiento interno con la retención de empleados que conocen de por medio ya la empresa, será una optimización del recurso creado en la misma.

5.2 RECOMENDACIONES

- Para incorporaciones futuras de personal a la Empresa Turismo R.FORTIZ S.A., se harán tomando en cuenta los análisis de puestos y cargos en base a los formatos expuestos, de no constar un nuevo cargo, deberá ser desarrollado por el departamento de Talento Humano.
- La evaluación de lo descrito es importante realizar la actualización, deberá ser permanente de acuerdo también a la evolución de las actividades y desarrollo de las estrategias emprendidas por el empresario, de ahí que puedan añadirse nuevas competencias y de acuerdo a las propuestas de nuevas plazas de trabajo.
- La revisión de los cargos diseñados deberá realizarse periódicamente determinando un tiempo que puede ser anual o como lo considere el departamento de Talento Humano.
- Que esta investigación sea un aporte a la mejora de la contratación de personal para la empresa Turismo R.FORTIZ S.A., con ello lograr una mejora en los servicios, pues los mismos están ligados con la persona humana y el escoger buenas personas con conocimientos, redundará a ofrecer buenos servicios.

BIBLIOGRAFÍA

- Administración de Recursos Humanos,
Gestión del capital humano, WERTHER, DAVIS, GUZMÁN
Séptima Edición 2014, México
- Un Directivo orientado a la cultura
Cómo crear una empresa vital y exitosa
Grant Mc Cracken
Primera edición 2012, México
- Manual de Gestión del Talento Humano
GOMEZ R., Alfredo
UIS-SyC Edición 2002
- www.gobiernogalapagos.gob.ec
- www.santacruz.gob.ec
- www.galapagospark.org
- www.ambiente.gob.ec
- www.turismo.gob.ec
- www.trabajo.gob.ec
- www.es.wikipedia.com
- www.ecuadorencifras.gob.ec/censo
- www.galapaguide.com
- www.kuyuma.com

Doctora Jenny Ríos Coello, Secretaria de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Azuay,

CERTIFICA:

Que, el H. Consejo de Facultad en sesión realizada el 13 de abril del 2015, conoció la petición de la estudiante **EDITH MAGDALENA QUINTERO ZALAMEA** con código 49089, que denuncia su trabajo de titulación "**PROPUESTA DE GESTION DE TALENTO HUMANO PARA TURISMO R. FORTIZ S.A.**" previa a la obtención del Grado de Ingeniera Comercial. El Consejo de Facultad acoge el informe de la Junta Académica y aprueba la denuncia del trabajo de **monografía**. Designa como **Director** al **Ing. José Robalino Sánchez** y como miembros del Tribunal Examinador al ingeniero Jaime Vélez Arízaga. La peticionarias tienen un plazo equivalente a **TRES MESES**, esto es hasta el **13 de julio de 2015**.

Cuenca, abril 13 de 2015



Dra. Jenny Ríos Coello
Secretaria de la Facultad de
Ciencias de la Administración

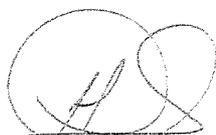
SECRETARIA

SECRETARIA
SECRETARIA
SECRETARIA

CONCONVOCATORIA

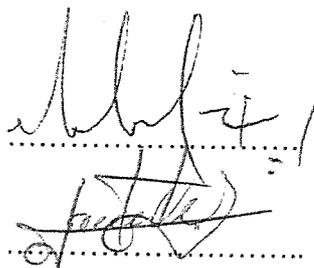
Por disposición de la Junta Académica de Administración de Empresas, se convoca a los Miembros del Tribunal Examinador, a la sustentación del Protocolo del Trabajo de Titulación : "Propuesta de Gestión de Talento Humano para Turismo R. Fortiz S.A ", presentado por la estudiante Edith Magdalena Quintero Zalamea con código 49089, previa a la obtención del grado de Ingeniera Comercial, para el día VIERNES 20 de marzo de 2015 A LAS 09H00

Cuenca, 16 de febrero de 2015



Dra. Jenny Ríos Coello
Secretaria de la Facultad

Ing. José Robalino Sánchez



Ing. Jaime Vélez Arízaga

América

Cuenca, 23 de Febrero de 2015
Oficio: EA-476-2015-UDA

Ingeniero
XAVIER ORTEGA
Decano de la Facultad de Ciencias de la Administración
Ciudad.

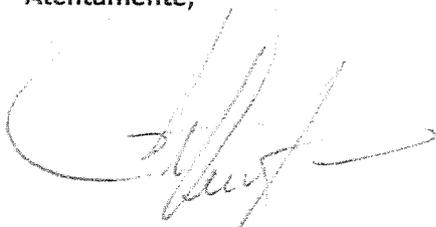
De nuestra consideración:

La Junta Académica de la Escuela de Administración, en relación a la Denuncia/Protocolo de Trabajo de Titulación, presentado por Quintero Zalamea Edith Magdalena, tema: PROPUESTA DE GESTION DE TALENTO HUMANO PARA TURISMO R. FORTIZ S.A., informa que, no tiene observaciones.

Director: Ing. Robalino Sanchez José

Tribunal sugerido: Ing. Vélez Arizaga Jaime

Atentamente,



ING. IVÁN ORELLANA OSORIO
Presidente de la Junta de Administración

25-02-2015

ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Diseño de Monografía
Escuela de Administración de Empresas

Estudiante: Quintero Zalamea Edith Magdalena con código 49089.

Tema: "PROPUESTA DE GESTION DE TALENTO HUMANO PARA TURISMO R. FORTIZ S.A "

Para: Previo la obtención del título de Ingeniera Comercial.

Director: Ing. José Robalino Sánchez

Tribunal: Ing. Jaime Vélez Arizaga.

DIA: VIERNES. 20
FECHA: 20 DE MARZO / 2015
HORA: 09h00.



ACTA

SUSTENTACIÓN DE PROTOCOLO/DENUNCIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

- 1.1 Nombre del estudiante: Edith Magdalena Quintero Zalamea
Código 49089
- 1.2 Director sugerido: Ing. José Robalino Sánchez
- 1.3 Codirector (opcional): _____
- 1.4 Tribunal: Ing. Jaime Vélez Arízaga
- 1.5 Título propuesto: "Propuesta de Gestión de Talento Humano para Turismo R. Fortiz S.A."
- 1.6 Resolución:

1.6.1 Aceptado sin modificaciones _____

1.6.2 Aceptado con las siguientes modificaciones:

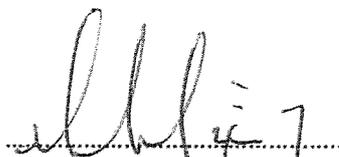
*Se le pide replantear reduciendo el alcance al
proceso de reclutamiento y selección de
cargos. Junto de los aspectos: establecer el
perfil de cargos - Estructura de la Empresa.*

- Responsable de dar seguimiento a las modificaciones: Ing. José Robalino Sánchez

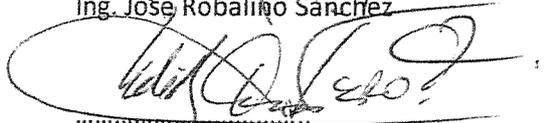
1.6.3 No aceptado

- Justificación:

Tribunal


.....
Ing. José Robalino Sánchez


.....
Ing. Jaime Vélez Arízaga


.....
Srta Edith Magdalena Quintero Zalamea


.....
Dra. Jenny Ríos Coello
Secretario de Facultad

Fecha de sustentación: Viernes 20 de marzo de 2015



RÚBRICA PARA LA EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

- 1.1 Nombre del estudiante: Edith Magdalena Quintero Zalamea
- 1.1.1 Código 49089
- 1.2 Director sugerido: Ing. José Robalino Sánchez
- 1.3 Codirector (opcional):.
- 1.4 Título propuesto: "Propuesta de Gestión de Talento Humano para Turismo R. Fortiz s.A."
- 1.5 Revisores (tribunal): Ing. Jaime Vélez Arízaga
- 1.6 Recomendaciones generales de la revisión:

	Cumple totalmente	Cumple parcialmente	No cumple	Observaciones (*)
Línea de investigación				
1. ¿El contenido se enmarca en la línea de investigación seleccionada?				
Título Propuesto				
2. ¿Es informativo?				
3. ¿Es conciso?				
Estado del arte				
4. ¿Identifica claramente el contexto histórico, científico, global y regional del tema del trabajo?				
5. ¿Describe la teoría en la que se enmarca el trabajo				
6. ¿Describe los trabajos relacionados más relevantes?				
7. ¿Utiliza citas bibliográficas?				
Problemática y/o pregunta de investigación				
8. ¿Presenta una descripción precisa y clara?				
9. ¿Tiene relevancia profesional y social?				
Hipótesis (opcional)				
10.¿Se expresa de forma clara?				
11.¿Es factible de verificación?				
Objetivo general				
12.¿Concuerda con el problema formulado?				
13.¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?				
Objetivos específicos				
14.¿Concuerdan con el objetivo				



general?				
15.¿Son comprobables cualitativa o cuantitativamente?				
Metodología				
16.¿Se encuentran disponibles los datos y materiales mencionados?				
17.¿Las actividades se presentan siguiendo una secuencia lógica?				
18.¿Las actividades permitirán la consecución de los objetivos específicos planteados?				
19.¿Los datos, materiales y actividades mencionadas son adecuados para resolver el problema formulado?				
Resultados esperados				
20.¿Son relevantes para resolver o contribuir con el problema formulado?				
21.¿Concuerdan con los objetivos específicos?				
22.¿Se detalla la forma de presentación de los resultados?				
23.¿Los resultados esperados son consecuencia, en todos los casos, de las actividades mencionadas?				
Supuestos y riesgos				
24.¿Se mencionan los supuestos y riesgos más relevantes?				
25.¿Es conveniente llevar a cabo el trabajo dado los supuestos y riesgos mencionados?				
Presupuesto				
26.¿El presupuesto es razonable?				
27.¿Se consideran los rubros más relevantes?				
Cronograma				
28.¿Los plazos para las actividades son realistas?				
Referencias				
29.¿Se siguen las recomendaciones de normas internacionales para citar?				
Expresión escrita				
30.¿La redacción es clara y fácilmente comprensible?				
31.¿El texto se encuentra libre de faltas ortográficas?				

(*) Breve justificación, explicación o recomendación.

- Opcional cuando cumple totalmente,

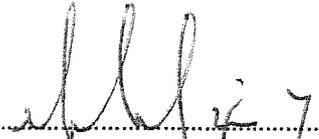


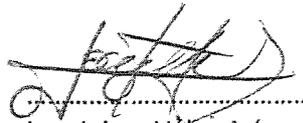
- Obligatorio cuando cumple parcialmente y NO cumple.

.....

.....

.....


.....
Ing. José Robalino Sánchez


.....
Ing. Jaime Vélez Arízaga

Cuenca, 26 de Marzo de 2015

Máster

Xavier Ortega Vásquez

Decano de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Azuay

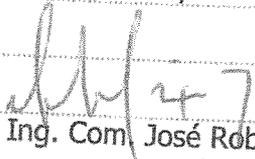
De mis consideraciones:

Por medio del presente, manifiesto que he procedido a revisar el Diseño de la Tesina de la estudiante Edith Magdalena Quintero Zalamea, con código 49089 de la Escuela de Administración de Empresas, cuyo tema es "PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE CARGOS PARA TURISMO R.FORTIZ S.A." el mismo que cumple con todos los requisitos metodológicos y técnicos requeridos.

Debo además, indicar que los cambios solicitados por el tribunal se encuentran realizados, en tal virtud no tengo ningún inconveniente en dirigir la mencionada Tesina.

Por las consideraciones anotadas me permito, salvo mejor criterio, recomendar la aprobación.

Atentamente,


Ing. Com. José Robalino

Profesor

Cuenca, 24 de Marzo de 2015

Máster

Xavier Ortega Vásquez

Decano de la Facultad de Ciencias de la Administración de La Universidad del Azuay

De mis consideraciones:

Mediante ésta solicitud, Edith Magdalena Quintero Zalamea con código 49089 de la Escuela de Administración de Empresas, solicito a usted de la manera más respetuosa y por su intermedio al Honorable Consejo de la Facultad, se sirvan aprobar el diseño de la Tesina titulada "PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE CARGOS" para la Empresa "TURISMO R.FORTIZ S.A." previa la obtención del título de Ingeniero Comercial.

Me permito sugerir el nombre del Ing.Com. José Robalino como director, por cuanto ha asesorado en la elaboración del presente esquema y además cuento con su aceptación.

Por la favorable acogida que se sirva dar a la presente, suscribo de usted.

Atentamente,



Edith Magdalena Quintero Zalamea

C.I. 0101214260



Puerto Ayora, 23 de Marzo de 2015

Master

Xavier Ortega Vásquez

Decano de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Azuay

Ciudad

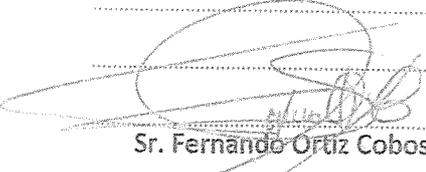
De mis consideraciones:

Por medio del presente, me permito comunicar que la empresa "Turismo R.FORTIZ S.A.", ha autorizado a la señorita Edith Magdalena Quintero Zalamea con código 49089, estudiante egresada de la carrera de Administración de Empresas de la "Universidad del Azuay" para realizar su tesis universitaria denominada "PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE CARGOS PARA TURISMO R.FORTIZ S.A."

De la misma manera la empresa "Turismo R.FORTIZ S.A, se compromete en proporcionar información y ayudar para la elaboración del trabajo de graduación de la estudiante egresada señorita Edith Quintero.

Por la favorable acogida que sirva dar a la presente, suscribo de usted.

Atentamente,



Sr. Fernando Ortiz Cobos

Gerente-Representante Legal

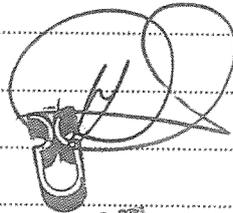
CI N° 0907900633

DOCTORA JENNY RIOS COELLO, SECRETARIA DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY

CERTIFICA:

Que, la Señorita Edith Magdalena Quintero Zalamea, registrada con el código 49089
perteneciente a la Escuela de Administración de Empresas, luego de cumplir con todas las
asignaturas de su Pensum de estudios, egresó de la Facultad el día 31 de Julio de 1984.

Cuenca, 12 de Mayo de 2014.



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY
FACULTAD DE
ADMINISTRACION
SECRETARIA

Derecho No. 55171
vcf.-