



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE INGENIERIA
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

**Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Ingeniería en
Gestión Turística y Hotelera**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

Título del proyecto:

**“MODELO DE GESTION DE CALIDAD PARA LA MEJORA CONTINUA
DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ENTRETENIMIENTO DE LA
CIUDAD RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO”**

Autora: Cristina Alexandra Mariño Orozco

Director: Lic. Diego Calvopiña.

Riobamba – Ecuador

2016



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE INGENIERIA
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

Título:

“MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA MEJORA CONTINUA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ENTRETENIMIENTO DE LA CIUDAD RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO”

CALIFICACIÓN DE MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Presidente del Tribunal

Ing. Paula Moreno

Firma

Director del Proyecto de Investigación

Ing. Diego Calvopiña.

Firma

Miembro del Tribunal

Ing. Marilyn Lascano

Firma

NOTA FINAL: _____

CERTIFICACIÓN

Yo, Ing. Diego Calvopiña en calidad de tutor de la señorita Cristina Mariño Orozco.

CERTIFICO:

Qué ha sido revisado el presente trabajo de investigación titulado **“MODELO DE GESTION DE CALIDAD PARA LA MEJORA CONTINUA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ENTRETENIMIENTO DE LA CIUDAD RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO”**

Ha sido dirigido y revisado durante todo el proceso de investigación, por lo que cumple con todos los requisitos metodológicos y los requerimientos esenciales exigidos por las normas generales, para la graduación; en tal virtud, autorizo la presentación del mismo por su calificación correspondiente.

Riobamba, Julio del 2016



Ing. Diego Calvopiña.
TUTOR

DERECHOS DE AUTORÍA

La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Graduación, nos corresponde exclusivamente a: Cristina Alexandra Mariño Orozco e Ingeniero Diego Calvopiña, Director del proyecto. Algunas ideas, expresiones, pensamientos, conceptos se han tomado varios autores como también del internet; ubicando la respectiva autoría como es norma de la investigación científica para enriquecer el marco teórico. En tal virtud los resultados obtenidos son de exclusividad del autor, del director de proyecto de proyecto de investigación y del patrimonio de la Universidad Nacional de Chimborazo.



Cristina Mariño Orozco
C.I. 0604063305

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico a mis padres, que me enseñaron a continuar luchando para vencer los obstáculos, sin perder la esperanza de conseguir las metas propuestas, a pesar de los tropiezos y dificultades que se han presentado en el difícil sendero de mi vida.

A mis hermanos y amigos a los que han estado siempre apoyándome en cada paso que doy.

Gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles.

A todos, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional.

Cristina...

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme la capacidad intelectual para alcanzar nuevos retos en nuestra vida.

De manera especial a las autoridades, docentes y a todos en general a la Universidad Nacional de Chimborazo que han facilitado el proceso del trabajo investigado; a los docentes por su apoyo y confianza incondicional durante la presente formación alcanzada.

A mis padres por su apoyo y amor que no me han faltado, hermanos y amigos que han sido mi pilar fundamental e incondicional de lucha constante y dedicación fuente de inspiración, de alegrías y tristezas durante los años de estudio.

Finalmente una gratitud inmensa a mi tutor de tesis Msc. Diego Calvopiña y Directora Msc. Paula Moreno ya que han sido una guía y permanente, apoyándome con sus sabios consejos y conocimientos profesionales en procura de llenar las expectativas requeridas.

Cristina

ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN.....	III
AUDITORIA DE LA INVESTIGACIÓN	IV
RESUMEN.....	X
SUMMARY.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	3
1. MARCO TEÓRICO.....	3
1.1. Antecedentes de investigaciones realizadas con respecto al problema.....	3
CAPITULO II.....	12
2. MARCO METODOLÓGICO	12
2.1.3. Nivel de la investigación (diagnóstica, exploratoria)	13
2.2. Población y Muestra.....	13
2.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	14
2.4. Técnicas para procesamiento e interpretación de datos.....	15
2.5. Operacionalización de variables.....	15
2.6. Cuadro de Variables	16
CAPÍTULO III.....	18
3. Análisis e interpretación de los resultados	18
ANÁLISIS DE LA OBSERVACIÓN A LOS ESTABLECIMIENTOS	28
3.1. Planteamiento de la hipótesis.....	40
3.2. Representación Gráfica	42
CAPITULO IV	44
4. DISCUSIÓN	44
CAPITULO V.....	45
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
5.1. CONCLUSIONES	45
5.2. RECOMENDACIONES.....	46
CAPITULO VI; Error! Marcador no de finido.	47
6. PROPUESTA	47
7. Bibliografía	100

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1	Población y muestra.....	14
Cuadro No. 2	Variable Independiente: Gestión de calidad.	16
Cuadro No. 3	Variable Dependiente: Mejorar el servicio.....	17
Cuadro No. 4	Mobiliario.....	18
Cuadro No. 5	Baños.....	19
Cuadro No. 6	Pista de baile.	20
Cuadro No. 7	Casilleros para ropa.....	21
Cuadro No. 8	Trato cordial.....	22
Cuadro No. 9	Parqueadero.....	23
Cuadro No. 10	Verifican documentos.....	24
Cuadro No. 11	Limpieza de baños.....	25
Cuadro No. 12	Guardias.....	26
Cuadro No. 13	Cámaras de seguridad.....	27
Cuadro No. 14	Infraestructura adecuada.....	28
Cuadro No. 15	Mobiliario Adecuadas.....	29
Cuadro No. 16	Casillero para encargar la ropa.....	30
Cuadro No. 17	Instalaciones sanitarias cómodas.....	31
Cuadro No. 18	Salida de emergencia.....	32
Cuadro No. 19	Parqueadero.....	33
Cuadro No. 20	Verificación de documentos.....	34
Cuadro No. 21	Cámaras de seguridad.....	35
Cuadro No. 22	Seguridad (Guardias).....	36
Cuadro No. 23	Trato Cordial.....	37
Cuadro No. 24	Presencia del Personal.....	38
Cuadro No. 25	Baños limpios.....	39
Cuadro No. 26	Frecuencias encuesta clientes (test).....	41
Cuadro No. 27	Cálculo del ji- cuadrado Clientes.....	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 1	Mobiliario.....	18
Grafico N° 2	Baños	19
Grafico N° 3	Pista de baile.....	20
Grafico N° 4	Casilleros para ropa	21
Grafico N° 5	Trato cordial.....	22
Grafico N° 6	Parqueadero.	23
Grafico N° 7	Verifican documentos.....	24
Grafico N° 8	Limpieza de baños.....	25
Grafico N° 9	Guardias.....	26
Grafico N° 10	Cámaras de seguridad.....	27
Grafico N° 11	Infraestructura adecuada.....	28
Grafico N° 12	Mobiliario Adecuadas.....	29
Grafico N° 13	Casillero para encargar la ropa.....	30
Grafico N° 14	Instalaciones sanitarias cómodas.....	31
Grafico N° 15	Salida de emergencia.....	32
Grafico N° 16	Parqueadero.....	33
Grafico N° 17	Verificación de documentos.....	34
Grafico N° 18	Cámaras de seguridad.....	35
Grafico N° 19	Seguridad (Guardias).....	36
Grafico N° 20	Trato Cordial.....	37
Grafico N° 21	Presencia del Personal.....	38
Grafico N° 22	Baños limpios.....	39
Grafico N° 23	Campana de Gauss.....	42

RESUMEN

El turismo en el Ecuador se ha ido incrementando notablemente en los últimos años siendo así uno de los destinos mejor ubicados a nivel mundial, a medida que el turismo aumenta se ve afectado la calidad de los servicios que prestan en cada uno de los establecimientos como hoteles, transporte, restaurantes entre otros. Hay, sin duda, un interés creciente por la calidad, que finalmente se está asentando como un componente imprescindible del funcionamiento de todos los servicios tanto para instituciones públicas y privadas de todos los niveles y entre estos se encuentra el turismo que ha ido evolucionando y creando nuevas tendencias y destinos. Podemos mencionar que dentro de este ámbito los establecimientos de entretenimiento categoría discotecas son poco regulados o en casos extremos no se los regula, por lo que incumplen leyes y reglamentos afectando al mismo establecimiento o incluso a la integridad de los turistas. Hoy en día contamos con un sin número de ordenanzas, normas, reglamentos que permiten al propietario de cada establecimiento mejorar y brindar un buen servicio tomando en cuenta al cliente, su satisfacción y no solo el lucro del mismo. La ciudad de Riobamba cuenta con 35 discotecas aproximadamente de las cuales se ha tomado en cuenta solo los establecimientos que constan en el catastro debido a que están legalmente constituidas, las cuales deberán ser parte de esta proceso para una mejora continua de su calidad. Por lo que se ha visto necesario realizar la presente investigación con el objetivo de plantear alternativas de solución al problema planteado.

Descriptor: Turismo, Modelo, Normas, Reglamentos, Ordenanzas, Servicio, Cultura, Costumbres, Calidad, Entretenimiento, Turistas, Clientes, Seguridad, Comodidad.

SUMMARY

Tourism in Ecuador has increased dramatically in recent years making it one of the best located worldwide destinations, as tourism increases the quality of their services affected in each of the establishments such as hotels , transportation, restaurants and others. There is undoubtedly a growing interest in quality, which is finally settled as an essential component of the functioning of all services for both public and private institutions at all levels and among these is tourism that has evolved and creating new trends and destinations. We can mention that in this field the category entertainment establishments clubs are poorly regulated or in extreme cases is not regulated, so that violate laws and regulations affecting the same establishment or even the integrity of tourists. Today we have a number of ordinances, rules, regulations that allow the owner of each establishment to improve and provide good service considering customer satisfaction and not just profit from it. The city of Riobamba has 35 clubs about which is taken into account only consist establishments in the land because they are legally constituted, which must be part of this process for continuous improvement of its quality. As it has been necessary this research with the aim to propose alternative solutions to the problem.

Descriptors: Tourism, Model, Standards, Regulations, Ordinances, Service, Culture, Customs, Quality, Entertainment, tourists, Clients, Security, Convenience.

INTRODUCCIÓN

“Gestión de calidad para la mejora continua de los establecimientos de entretenimiento de la ciudad Riobamba provincia de Chimborazo”.

El tema establecido pone de énfasis como la falta de calidad en el servicio por parte de los establecimientos confabula con la posibilidad de que los clientes en general se lleven una mala impresión y un desaliento con respecto al tipo de servicios brindados, en consecuencia no logran mantener el estatus necesario para que los clientes estén completamente satisfechos.

En este proyecto se exponen los resultados relativos a la investigación sobre determinar como la falta de una atención de calidad afecta el desarrollo social, cultural, económico y turístico de la ciudad y por ende de sus establecimientos, los mismos que nos permitirán plantear una alternativa de solución con el fin de mejorar la situación de esta población. Se utilizara toda la información relacionada con el problema identificado, su planteamiento, las preguntas directrices que nos permitirán, consolidar los objetivos, ligados a la justificación de la investigación

Esta tesis está planteada en los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I

El Marco Teórico, que hace alusión a las investigaciones previas sobre el tema, al fundamento teórico del problema identificado, esta información aportó con insumos para la formulación de los objetivos, hipótesis y variables.

CAPÍTULO II

Metodología, enfoque de la investigación, modalidades de investigación, niveles o tipos de investigación, población y muestra, operacionalización de variables, variable independiente, variable dependiente, técnicas e instrumentos.

CAPÍTULO III

Se hace referencia a la Aplicación, Análisis e Interpretación de los instrumentos de investigación y datos obtenidos, con la representación estadística y gráfica respectiva, material que fue clave para la verificación de la hipótesis.

CAPÍTULO IV

Conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO V

La propuesta

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de investigaciones realizadas con respecto al problema

La presente investigación se ha fundamentado con datos previos establecidos por distintos autores, los cuales poseen relación con el tema de Calidad de servicios con lo cual hemos podido obtener una recolección de datos que serán de gran apoyo para el correcto desempeño del proyecto.

Tema: “MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU EFECTO EN LAS VENTAS DE LA FINCA EL MORAL DE LA PARROQUIA EL TRIUNFO DEL CANTÓN PATATE”.

AUTOR: Ortiz Toscano Carlos Medardo.

- El análisis del entorno de la organización; así como para el diseño, prueba y ejecución de procesos de creatividad en innovación es un prerrequisito para el aprovechamiento de las oportunidades y capacidad de respuesta ante las amenazas que puedan identificarse en una labor de monitoreo. El Sistema de Gestión de Calidad representa una oportunidad de mejora a diferencia de la anterior versión convirtiéndose este en la más grande dificultad para su éxito.
- La recopilación de datos y eventos del entorno; así como el procesamiento de las consecuencias del análisis del contexto externo, conducen a un entendimiento y comprensión de la dinámica interna de la gestión del talento humano y su posibilidad de fortalecer sus procesos de productividad e innovación hacia lo interno de la organización.

Los estudios técnicos vamos a complementarlo, con investigaciones en el campo práctico, que nos permitan sustentar con mayor seguridad la investigación, teniendo como adicional, investigaciones generales para consensuar un criterio óptimo.

Estos antecedentes nos servirán para orientar y fortalecer nuestra investigación.

Por tanto, la presente investigación se diferencia de la anteriormente mencionada ya que en esta se analizó la Gestión de calidad para la mejora continua de los establecimientos de entretenimiento de la ciudad Riobamba provincia de Chimborazo.

1.2. Fundamentación teórica

1.2.1. Calidad

Según **Martínez, F. y Velasco, E.** (2007) Es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades expresas. Las necesidades pueden incluir aspectos relacionados con la aptitud para el uso, seguridad, disponibilidad, confiabilidad, mantenimiento, aspectos económicos y de medio ambiente. (pp. 123-126)

Los objetivos de la calidad en una organización alcanzables son:

- Lograr y mantener la calidad del producto o servicio, de tal forma que se satisfagan permanentemente las necesidades, implícitas o explícitas, del comprador.
- Dar confianza a su propia gerencia, que se obtiene y mantiene la calidad deseada.
- Dar confianza al comprador de que se está obteniendo, o que será conseguida, la calidad prevista en el producto suministrado o en el servicio prestado.

De acuerdo a **Bruce & Brocka, S.** (1992) La aplicación de la calidad se refiere a: *“Los esfuerzos para motivar al personal hacia la calidad de desempeño, no deben dirigirse únicamente a los operarios de producción, sino también al personal de mercado, diseño, documentación, compras, inspección, ensayo, envasado y despacho y servicios de post-venta”*. (p. 146)

1.2.1.1. Calidad total

La actual dinámica de los fenómenos económicos lleva a la imperiosa necesidad de operar en calidad total, por ser esta la única solución estructural que permite respuestas estratégicas competitivas adecuadas a un entorno cada día más difícil y

complejo es por ello que la palabra calidad está asumiendo significados más completos que van desde el proceso al producto o servicio.

Según **Guglielmetti, U.** (1995) *“Sin embargo hoy el sentido real que se da a la palabra calidad, la identifica con un cuerpo de conocimientos y técnicas de gestión basadas sobre la formación del personal a todos los niveles.”* (p. 98)

Feigenbaum, A. (1992) Dice que la calidad es una determinación del cliente, no del ingeniero, del responsable de marketing, o de la Dirección General de la empresa. Así, la define como *"el conjunto total de las características del producto (bien o servicio), de marketing, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través del cual el producto en uso satisficará las expectativas del cliente"* (p. 29)

El término Calidad a lo largo del tiempo ha sufrido transformaciones importantes que se han ido transformando empezando como control de calidad, que constituye la primera etapa de la gestión de calidad basada en supervisiones para mejorar la producción, sucesivamente se crea la seguridad de calidad esta es la encargada de garantizar la continuidad de la calidad en el servicio proporcionado, para cerrar el ciclo se completa cuando llega a la calidad total este sistema de gestión está vinculado muy directamente con la Mejora Continua

Según **González, C.** (2007) Los principios fundamentales de este sistema de gestión son los siguientes:

- Consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo)
- Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la empresa (implantar la mejora continua tiene un principio pero no un fin).
- Total compromiso de la Dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo.
- Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo hacia una Gestión de Calidad Total.
- Involucración del proveedor en el sistema de Calidad Total de la empresa, dado el fundamental papel de éste en la consecución de la Calidad en la empresa.
- Identificación y Gestión de los Procesos Clave de la organización, superando las barreras departamentales y estructurales que esconden dichos procesos.
- Toma de decisiones de gestión basada en datos y hechos objetivos sobre gestión basada en la intuición. Dominio del manejo de la información. (p, 79)

La calidad total como filosofía representa la mejora continua de toda la organización, con la acción participativa de todos sus miembros, donde el directorio está plenamente comprometido, en satisfacer los requerimientos de los clientes de forma integral.

1.2.1.2. Política de Calidad

Esta se basa en objetivos relacionados con la calidad, son parte de la política general aprobadas formalmente por la directiva.

Hasta hace poco tiempo, pocas empresas tenían políticas específicas de calidad, pues no era bien entendida la relación entre la mejora de la calidad y la mejora de la productividad.

Una política de calidad es un paso importante para variar esta tendencia, según **Borja** (1986) *“significa que la dirección reconoce el problema y está dispuesta a tomar las medidas para atacarlo”*. (p. 235)

Algunas de las razones para establecer una política de calidad según **Hernández, et al**, (2000) son las siguientes:

- a) Ayuda a la empresa a clarificar su propio pensamiento.
- b) Comunica la posición de la empresa a toda la organización, de una forma clara, concisa y directa que puede ser comprendida fácilmente.
- c) Es la base para iniciar cambios en la empresa.
- d) Establece un marco para que los mandos intermedios y los supervisores fijen sus propios objetivos de calidad en concordancia con los generales de la empresa para que una política de calidad sea efectiva. (p. 24-25)

1.2.1.3. Gestión de Calidad

Según Duran, M. (1992) *“La gestión de la calidad incluye la planificación estratégica, la asignación de recursos y otras actividades sistemáticas, tales como los planes de calidad, las operaciones, y las evaluaciones”*. (p. 231)

Aquel aspecto de la función general de gestión de una organización que define y aplica la política de calidad. La obtención de la calidad deseada requiere de la participación y compromiso de todos los miembros de la organización y la responsabilidad

Según **Camisón, C. Cruz, S. y Gonzales, T.** (2007) Se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa. El aumento incesante del nivel de exigencia del consumidor, junto a la explosión de competencia de nuevos países comparativas en costos y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones son algunas las causas que hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de la empresa moderna. (p. 8)

Considerando esto podríamos decir que la gestión de calidad es una parte indispensable de las nuevas estrategias diseñadas para el éxito, estas están fundamentadas en procesos y sistemas de calidad que permitirán a la empresa su permanencia en el mercado.

1.2.1.4. Sistema de Calidad

La estructura organizacional, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos para aplicar la gestión de calidad. El sistema de calidad debe corresponder a las necesidades de una organización para cumplir los objetivos de calidad. Para fines contractuales, obligatorios y de evaluación, puede ser necesario demostrar la aplicación de algún elemento específico del sistema de calidad.

Para que el sistema de calidad este plenamente establecido es necesario tener un plan de calidad, según Vila, M. (2005) *“Es un documento que establece las prácticas específicas de calidad, recursos y secuencia de actividades relativas a un producto, servicio, contrato o proyecto, en particular”*. (p. 45)

1.2.1.5. Control de Calidad

Según Arenas, J. (2000) El control de calidad incluye técnicas y actividades operacionales destinadas a mantener bajo control un proceso y eliminar las causas que generan comportamientos insatisfactorios en etapas importantes del ciclo de la calidad (espiral de calidad), para conseguir mejores resultados económicos. (p. 153)

Las técnicas y actividades de carácter operacional utilizadas para satisfacer los requisitos relativos a la calidad. Para evitar confusiones, se recomienda incluir un término que modifica la expresión control de calidad, cuando se refiere a aspectos de él, como por ejemplo control de la calidad en proceso o control total de la calidad.

1.2.1.6. Aseguramiento de la Calidad

Todas aquellas acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisface los requisitos de calidad establecidos.

Para que sea efectivo, el aseguramiento de la calidad requiere, según **Metzger et al**, (2007) *“generalmente una evaluación permanente de aquellos factores que influyen en la adecuación del diseño y de las especificaciones según las aplicaciones previstas, así como también verificaciones y auditorías”*. (pp. 119-121)

A menos que los requisitos establecidos reflejen totalmente las necesidades del usuario, el aseguramiento de la calidad no es completo.

Las operaciones de fabricación, instalación e inspección. El dar confianza, puede significar que se entregue evidencias.

Según **Brest** (2007) *“Dentro de una organización el aseguramiento de la calidad sirve como una herramienta de gestión. En situaciones contractuales, el aseguramiento de la calidad sirve también para dar confianza respecto al proveedor”*. (p. 420)

1.2.1.7. Medición de la calidad

Los resultados de la medición de los logros de calidad aplicables a grupos o individuos tienen que ser transmitidas para crear en el personal a todo nivel los incentivos necesarios e indispensables para llegar a la excelencia en calidad propiamente dicha.

El argumento de Bruce & Brocka, S. (1992) *“La gerencia debe hacer un reconocimiento del desempeño cuando se alcanzan niveles satisfactorios de calidad”*. (p. 246)

Uno de los problemas que ha ocasionado que la calidad no fuera asumida por la dirección de las empresas como uno de los objetivos primordiales, era la falta de una unidad de medida de tipo económico para conceptos técnicos tales como defectos, tasa de fallos, rendimientos, etc.

La calidad no cuesta (es gratis) pero nadie va a saberlo si no existe algún tipo de medición. Para resolver este problema, **Feigenbaum** desarrolló un sistema de informes denominado costes de la calidad.

En referencia a los costes de calidad Crosby (1993) expresa que: Durante los años 60 y 70, los costes de calidad se circunscribían a las áreas de fabricación y postventa, pero actualmente los directivos de las empresas se están dando cuenta que todos los departamentos cometen errores. Si la empresa es capaz de definir y evaluar los costes de calidad, podrá definir las estrategias adecuadas para controlarlos y reducirlos, obteniendo todas las ventajas que la calidad proporciona. (p. 356)

En conclusión se diría que la estructura organizacional debe regirse a un sistema de calidad que gestione las responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos. Los mismos que deben adaptarse a las múltiples necesidades de cualquier empresa con el afán de satisfacer estas necesidades cumpliendo los objetivos planteados con respecto a la calidad.

1.2.1.8. Auditoría de Calidad

Según **Bravo, J.** (2008) *“Es un examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad cumplen con las disposiciones previamente establecidas. Si éstas se han aplicado efectivamente y son adecuadas para lograr los objetivos”*. (p. 256)

Existe entonces auditoría de calidad del proceso, auditoría de calidad del producto, auditoría de calidad del servicio. Uno de los propósitos de una auditoría de

calidad es evaluar las necesidades de acciones de mejoramiento o correctivas; no se debe confundir una auditoría con acciones de supervisión o inspección.

- Supervisión de Calidad.

Según **Metzger et al**, (2007) Es el control y verificación permanente del estado de los procedimientos, métodos, condiciones, procesos, productos o servicios y, análisis de registros por comparación con referencias establecidas para asegurar que se cumplan los requisitos de calidad especificados. La supervisión de la calidad puede ser efectuada por un cliente o por un representante de él. (p. 121)

- Revisión del Sistema de Calidad.

Evaluación formal, efectuada por la alta gerencia. Adecuación del sistema de calidad en relación con las políticas de calidad y los nuevos objetivos que resultan de circunstancias que varían.

- Inspección

Según **Paul, J.** (1997) “*Acción de medir, examinar, ensayar, comparar con calibres una o más características de un producto o servicio y comparación con los requisitos especificados para establecer su conformidad*”. (p. 243)

- Confiabilidad

Aptitud de un elemento para realizar una función requerida en las Condiciones establecidas, durante un período establecido. Este término se Utiliza también como una indicación de la probabilidad de éxito o porcentaje de éxito.

- Responsabilidad por el Producto o por el Servicio.

Según **Saylor, J.** (1992) “*Término genérico utilizado para describir la obligación de un productor u otros, de restituir o indemnizar a la parte perjudicada por daños y perjuicios causados por el producto o servicio*”. (p. 15)

1.2.1.9. Registros de Calidad

Según Saylor, J. (1992) *“El sistema de calidad requiere que se mantengan suficientes registros, para demostrar el cumplimiento de la calidad requerida y verificar que las operaciones del sistema de gestión de calidad sean efectivas”*. (p. 21)

CAPITULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Método científico

Para la realización de la investigación se utilizó el método científico, porque es un proceso racional y lógico sistemático, por medio del cual partiendo de la definición y delimitación del problema, precisando objetivos claros, concretos, recolectando información confiable y pertinente; organizamos, analizamos e interpretamos la información y con los resultados de la información efectuamos una inferencia adecuada; este método nos permite presentar el conocimiento científico logrado.

Además el método Inductivo, porque se pretende conocer la realidad y aplicar los conceptos teóricos en el problema investigado.

Inductivo: análisis de las variables en forma general a lo particular determinando su incidencia.

2.1.1. Diseño de la investigación

Este trabajo se realiza dentro de los parámetros de la investigación de campo, documental, no experimental.

Descriptiva.- La Investigación descriptiva, también conocida como la investigación estadística, describen los datos y este debe tener un impacto en la vida de la gente que le rodea.

De campo.- La información o datos se recolectaran en el lugar de los hechos.

Documental.- se consultara en bibliografía especializada para sustentar el marco teórico.

Bibliográfica.- Es una amplia búsqueda de información sobre una cuestión determinada, que debe realizarse de un modo sistemático, pero no analiza los problemas que esto implica.

No experimental.- Por cuanto vamos a realizar nuestra investigación sin manipular deliberadamente las variables independientes. La investigación que proponemos permitirá observar si en el grupo de locales de diversión nocturna (discotecas) y sus clientes, manifiestan satisfacción sobre la calidad de la atención y servicios recibidos.

2.1.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se desarrolla corresponde a una investigación de carácter descriptivo-explicativo, porque se analiza la influencia de la falta de un modelo de Gestión de calidad para la mejora continua de los establecimientos de entretenimiento de la ciudad Riobamba provincia de Chimborazo.

2.1.3. Nivel de la investigación (diagnóstica, exploratoria)

Utilizaremos el nivel de investigación diagnóstica exploratoria por cuanto vamos a evaluar la calidad de prestaciones y servicios de parte de los establecimientos de entretenimiento, para poder llegar a conclusiones y saber cómo tratar este problema, desde el ámbito social y legal, de esta manera los beneficiarios tendrá la oportunidad de contar con servicios de calidad.

2.2. Población y Muestra

La población que participará en este proceso investigativo se describe de la siguiente manera. Corresponde a 19 establecimientos de entretenimiento de la ciudad Riobamba provincia de Chimborazo.

Cuadro No. 1 Población y muestra

ESTRATOS	Frecuencia	Porcentaje
Locales	19	17%
Clientes	95	83%
TOTAL	114	100%

Fuente: Establecimientos de entretenimiento de la ciudad Riobamba.

Autor: Cristina Mariño Orozco.

2.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

2.3.1. Técnicas

Las técnicas que aplicamos en esta investigación son: La observación directa y encuestas que nos sirvieron para recabar la información necesaria y direccionar bien las estrategias.

La observación: Por cuanto nos permite verificar y registrar el estado estructural, ambiental y calidad de los servicios prestados, para determinar el grado en que se encuentra la problemática.

La encuesta: Esta técnica nos sirvió para recabar información de los clientes acerca de la problemática. Esto también permitió conocer el grado de viabilidad que tuvo nuestra propuesta investigativa.

2.3.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó fue la ficha de observación y cuestionarios, aquí registraremos los aspectos relevantes sobre la calidad de los servicios y la creación de un manual de gestión en base a lo investigado.

2.4. Técnicas para procesamiento e interpretación de datos

El procesamiento de datos se realizó a través de:

- Elaboración del cuestionario
- Aplicación de Instrumentos
- Tabulación de los resultados
- Representación gráfica
- Análisis e interpretación de los resultados

2.5. Operacionalización de variables

2.5.1. Hipótesis

La Gestión de calidad contribuirá para la mejora continua de los establecimientos de entretenimiento de la ciudad Riobamba provincia de Chimborazo.

Variable Independiente

Gestión de calidad

Variable Dependiente

Mejora continua

2.6. Cuadro de Variables

Cuadro No. 2 Variable Independiente: Gestión de calidad.

Concepto	Categorías	Indicadores	Técnicas e instrumentos	
<p>La gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de la calidad, es aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.</p>	<p>Gestión</p> <p>Calidad</p> <p>Procedimientos</p> <p>Normas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura adecuada • Casilleros para la ropa • Instalaciones sanitarias cómodas • Seguridad • Verificación de documentos • Trato cordial • Presencia del personal 	<p>Técnica</p> <p>Observación</p> <p>Encuesta</p>	<p>Instrumento</p> <p>Ficha de Observación</p> <p>Cuestionario</p>

Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Cuadro No. 3 Variable Dependiente: Mejora continúa

El proceso de mejora continua es un concepto del siglo XX que pretende mejorar los productos, servicios y procesos.	Productos	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones 	Técnica Observación Encuesta	Instrumento Ficha de Observación Cuestionario
	Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Atención al cliente 		
	Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia del personal • Parqueadero 		

Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

CAPÍTULO III

3. Análisis e interpretación de los resultados

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A CLIENTES DE LAS DISCOTECAS

Objetivo: Conocer el criterio de los clientes de las discotecas sobre la calidad de las instalaciones y de los servicios que brindan los mismos.

Cómo calificaría usted las siguientes instalaciones y servicios de la discoteca.

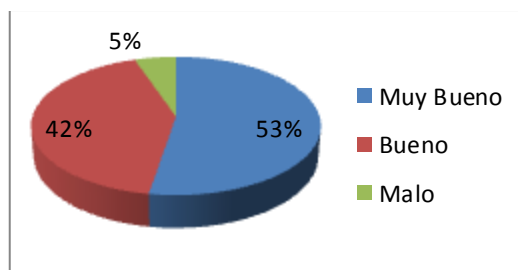
1. ¿Mobiliario?

Cuadro No. 4 Mobiliario

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	50	53%
Bueno	40	42%
Malo	5	5%
Total	95	95%

Fuente: Encuesta a clientes
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Grafico N° 1 Mobiliario



Fuente: Encuesta a clientes
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Análisis e Interpretación

Los resultados indican que el 53% considera que el mobiliario es muy bueno, el 42% bueno y el 5% malo.

De acuerdo a los resultados se determina que la gran parte de los clientes consideran que los locales cuentan con el mobiliario adecuado y cómodo, lógicamente están acostumbrados a cómodos porque desconocen de pronto de reglas y de un estándar para los locales según su categoría.

Cómo calificaría usted las siguientes instalaciones y servicios de la discoteca.

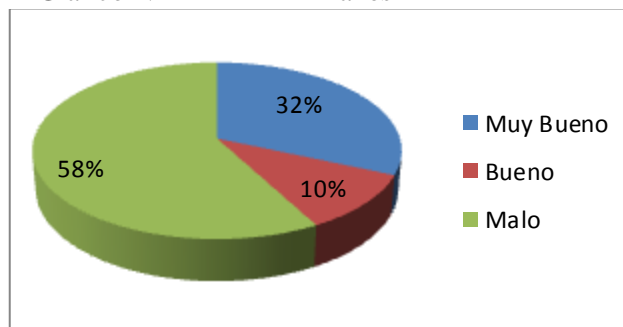
2. ¿Baños?

Cuadro No. 5 Baños.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	30	32%
Bueno	10	11%
Malo	55	58%
Total	95	100%

Fuente: Encuesta a clientes
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Grafico N° 2 Baños



Fuente: Encuesta a clientes
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Análisis e Interpretación

Los resultados indican que el 30% considera que los baños están en muy buen estado, el 10% bueno y el 58% malo.

Los resultados indican que en un porcentaje mayoritario de los clientes califican a las baterías sanitarias como malas en general, lo que conlleva a pensar que los propietarios no están cumpliendo con las normas de higiene y salubridad, se debe tomar medidas de acción rápida.

Cómo calificaría usted las siguientes instalaciones y servicios de la discoteca.

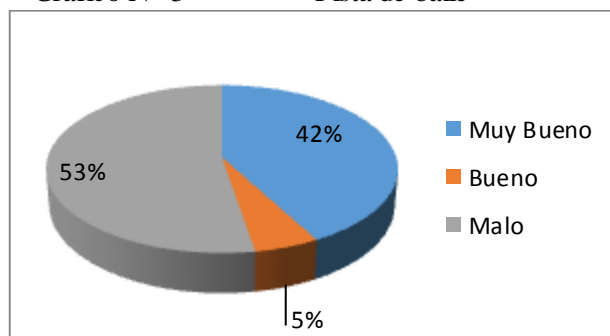
3. ¿Pista de baile?

Cuadro No. 6 Pista de baile.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	40	42%
Bueno	5	5%
Malo	50	53%
Total	95	100%

Fuente: Encuesta a clientes
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Grafico N° 3 Pista de baile



Fuente: Encuesta a clientes
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Análisis e Interpretación

Los resultados indican que el 53% considera que el tamaño de la pista es muy bueno, el 42% bueno y el 5% malo.

Esta gran diversidad de entornos en los que se desenvuelven los locales, es decir las discotecas podríamos considerar que para la cantidad de personas que asisten la pista de la mayoría es cómoda, pero para el resto se debería hacer un análisis para mejorar esta infraestructura.

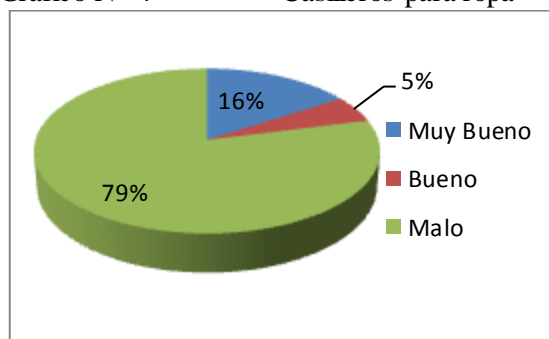
4. ¿Casilleros para ropa?

Cuadro No. 7 Casilleros para ropa.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	15	16%
Bueno	5	5%
Malo	75	79%
Total	95	100%

Fuente: Encuesta a clientes
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Grafico N° 4 Casilleros para ropa



Fuente: Encuesta a clientes
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Análisis e Interpretación

Los resultados indican que el 16% considera que los casilleros para la ropa son muy buenos, el 5% buenos y el 79% malo.

De acuerdo a los resultados se podría concluir que los establecimientos no están considerando este servicio el cual es una parte importante que permite brindar a los clientes comodidad y seguridad para sus prendas y pertenencias, se debe considerar esta opción para aplicarla en todos los establecimientos.

Cómo calificaría usted las siguientes instalaciones y servicios de la discoteca.

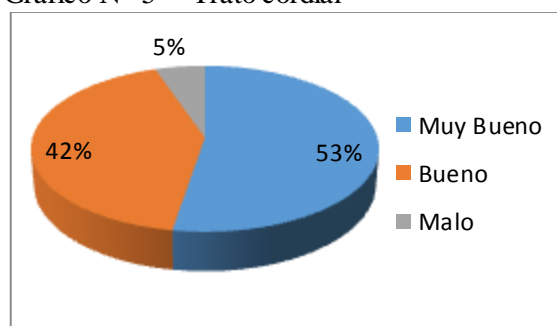
5. ¿Trato cordial?

Cuadro No. 8 Trato cordial.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	50	53%
Bueno	40	42%
Malo	5	5%
Total	95	100%

Fuente: Encuesta a clientes
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Grafico N° 5 Trato cordial



Fuente: Encuesta a clientes
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Análisis e Interpretación

Los resultados indican que el 53% considera que el trato a los clientes es muy bueno, el 42% bueno y el 5% malo.

De acuerdo a los resultados se determina que es preocupante que un porcentaje significativo de establecimientos no cuente con personal preparado y educado profesionalmente en la atención a clientes con un trato educado y cordial, es necesario prepara a los empleados con cursos de relaciones humanas y de gestión de calidad.

Cómo calificaría usted las siguientes instalaciones y servicios de la discoteca.

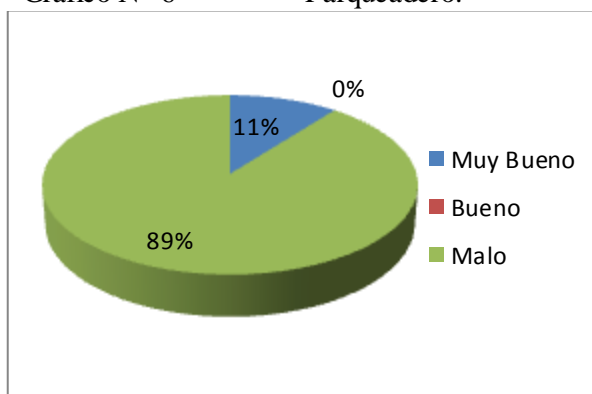
6. ¿Parqueadero?

Cuadro No. 9 Parqueadero.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	10	11%
Bueno	0	0%
Malo	85	89%
Total	95	100%

Fuente: Encuesta a clientes
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Grafico N° 6 Parqueadero.



Fuente: Encuesta a clientes
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Análisis e Interpretación

Los resultados indican que el 11% considera que el parqueadero es muy bueno, el 0% bueno y el 89% malo.

De acuerdo al porcentaje se determina que un porcentaje mayoritario de los establecimientos no cuentan con un lugar apropiado para parqueadero, esto sucede porque los locales se ubican en lugares no aptos para este servicio arriendan locales de forma inoportuna sin planificación previa.

Cómo calificaría usted las siguientes instalaciones y servicios de la discoteca.

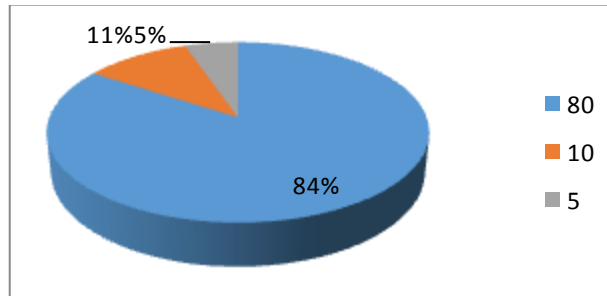
7. ¿Verifican documentos?

Cuadro No. 10 Verifican documentos.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	80	84%
Bueno	10	11%
Malo	5	5%
Total	95	100%

Fuente: Encuesta a clientes
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Grafico N° 7 Verifican documentos.



Fuente: Encuesta a clientes
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Análisis e Interpretación

Los resultados indican que el 84% de los locales realizan de una manera muy buena la revisión de documentos, el 11% bueno y el 5% malo.

Por lo que podemos determinar que, presentan un problema en porcentaje bajo con respecto a la revisión de documentos para verificar la edad de los clientes y restringir el ingreso a menores de edad.

Cómo calificaría usted las siguientes instalaciones y servicios de la discoteca.

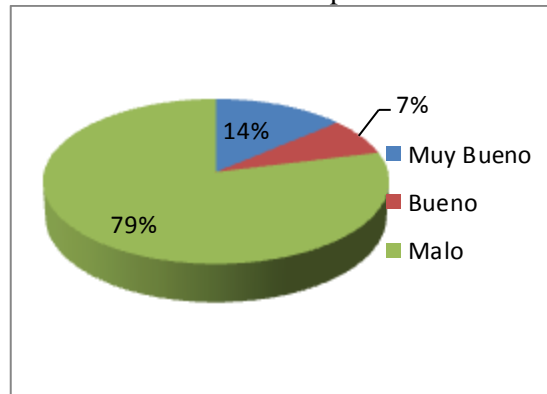
8. ¿Limpieza de baños?

Cuadro No. 11 Limpieza de baños.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	13	14%
Bueno	7	7%
Malo	75	79%
Total	95	100%

Fuente: Encuesta a clientes
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Grafico N° 8 Limpieza de baños.



Fuente: Encuesta a clientes
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Análisis e Interpretación

Los resultados indican que el 14% considera que la limpieza del baño es muy buena, el 7% bueno y el 79% malo.

Con este análisis se interpreta que en un significativo porcentaje de los locales no realiza la limpieza adecuada de las baterías sanitarias, es de suma importancia implementar un plan de gestión que fomente una cultura y una obligación de tener los baños limpios y desinfectados.

Cómo calificaría usted las siguientes instalaciones y servicios de la discoteca.

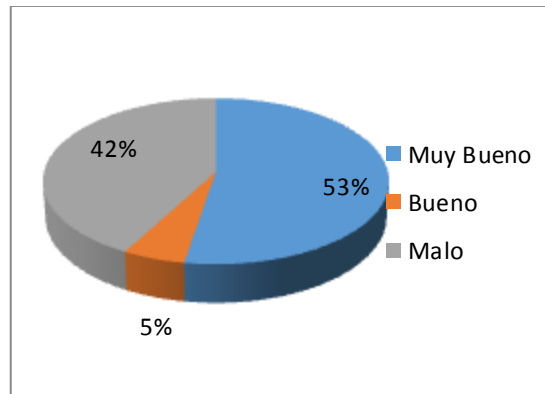
9. ¿Guardias?

Cuadro No. 12 Guardias.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	50	53%
Bueno	5	5%
Malo	40	42%
Total	95	100%

Fuente: Encuesta a clientes
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Grafico N° 9 Guardias



Fuente: Encuesta a clientes
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Análisis e Interpretación

Los resultados indican que el 53% considera que el servicio de guardias es muy bueno, el 42% bueno y el 5% malo.

Este comportamiento da a entender que los locales le dan cierta importancia a la seguridad tanto de sus locales como de los clientes, lo que si se debe promocionar es que el personal tenga la debida instrucción sobre seguridad, los permisos necesarios y que no sean personas puestas al azar solo por cubrir a medias una normativa.

Cómo calificaría usted las siguientes instalaciones y servicios de la discoteca.

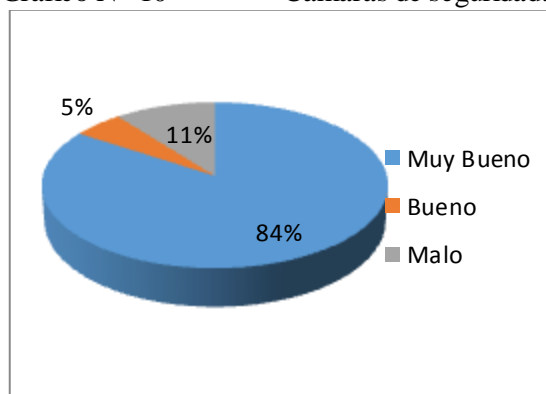
10. ¿Cámaras de seguridad?

Cuadro No. 13 Cámaras de seguridad.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	80	84%
Bueno	5	5%
Malo	10	11%
Total	95	100%

Fuente: Encuesta a clientes
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Grafico N° 10 Cámaras de seguridad.



Fuente: Encuesta a clientes
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Análisis e Interpretación

Los resultados indican que el 84% considera como muy bueno las cámaras de seguridad, el 5% bueno y el 11% malo.

De acuerdo al porcentaje se determina que los locales cuentan con cámaras de seguridad para controlar cualquier percance o simplemente para tener un registro visual de todas las personas que visitan el lugar, se debería sugerir a los locales que no poseen cámaras de seguridad las instalen.

ANÁLISIS DE LA OBSERVACIÓN A LOS ESTABLECIMIENTOS

Objetivo: Identificar los problemas de las discotecas sobre la calidad de las instalaciones y de los servicios que brindan los mismos.

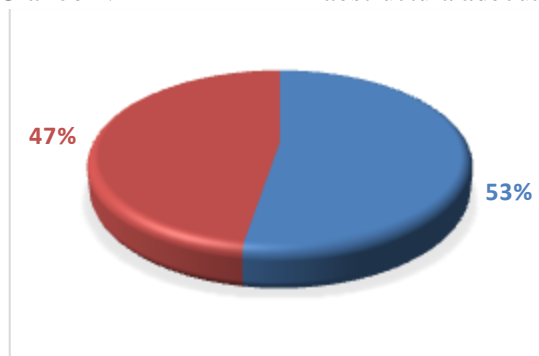
1. ¿Infraestructura adecuada?

Cuadro No. 14 Infraestructura adecuada.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cumple	10	53%
No cumple	9	47%
Total	19	1

Fuente: Encuesta a clientes
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Grafico N° 11 Infraestructura adecuada.



Fuente: Encuesta a clientes
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Análisis e Interpretación

Los resultados indican que el 53% de los locales cuentan con la infraestructura adecuada, mientras que el 47% no lo hace.

De acuerdo al porcentaje se determina que solo la mitad de los locales tiene una infraestructura adecuada es decir son estructuras construidas con antelación y específicamente para un local de diversión como es una discoteca, se debe revisar las normativas para mejorar o cambiar la estructura de los locales que no cumplen.

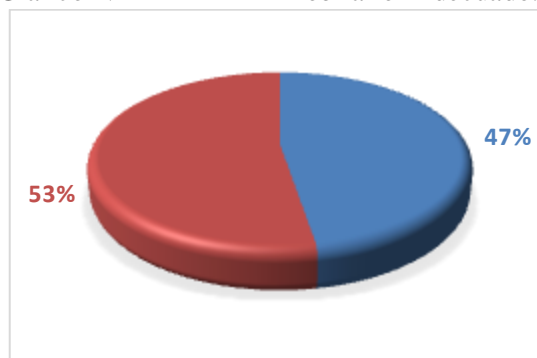
2. ¿Mobiliario Adecuado?

Cuadro No. 15 Mobiliario Adecuado.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cumple	9	47%
No cumple	10	53%
Total	19	1

Fuente: Encuesta a clientes
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Grafico N° 12 Mobiliario Adecuado.



Fuente: Encuesta a clientes
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Análisis e Interpretación

Los resultados indican que el 47% de los locales cuentan con mobiliario adecuado, mientras que el 53% no lo hace.

De acuerdo a los resultados se determina que la gran parte de los locales cuentan con el mobiliario adecuado y cómodo, lógicamente se desconoce de reglas y de un estándar para los locales según su categoría.

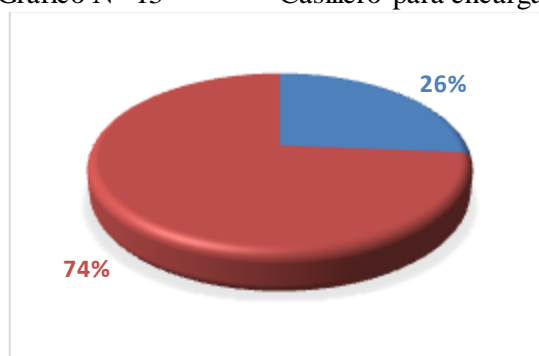
3. ¿Guardarropa o casillero para encargar la ropa?

Cuadro No. 16 Casillero para encargar la ropa.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cumple	5	26%
No cumple	14	74%
Total	19	1

Fuente: Ficha de observación
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Grafico N° 13 Casillero para encargar la ropa.



Fuente: Ficha de observación
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Análisis e Interpretación

Los resultados indican que el 26% de los locales cuentan con casilleros para la ropa, mientras que el 74% no lo hace.

De acuerdo a los resultados se podría concluir que los establecimientos no cuentan con este servicio, sin embargo es parte importante para brindar a los clientes comodidad y seguridad con sus prendas y pertenencias, se debe considerar esta opción para aplicarla en todos los establecimientos.

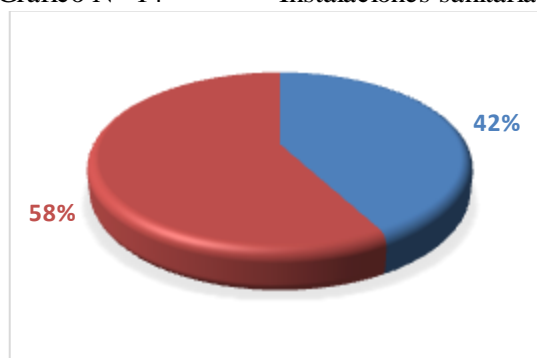
4. ¿Instalaciones sanitarias cómodas?

Cuadro No. 17 Instalaciones sanitarias cómodas.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cumple	8	42%
No cumple	11	58%
Total	19	1

Fuente: Ficha de observación
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Grafico N° 14 Instalaciones sanitarias cómodas.



Fuente: Ficha de observación
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Análisis e Interpretación

Los resultados indican que el 42% de los locales cuentan con baños adecuados, mientras que el 58% no lo hace.

Los resultados indican que un porcentaje mayoritario de los locales tiene baterías sanitarias como malas en general, lo que conlleva a pensar que los propietarios no están cumpliendo con las normas de higiene y salubridad, se debe tomar medidas de acción rápida.

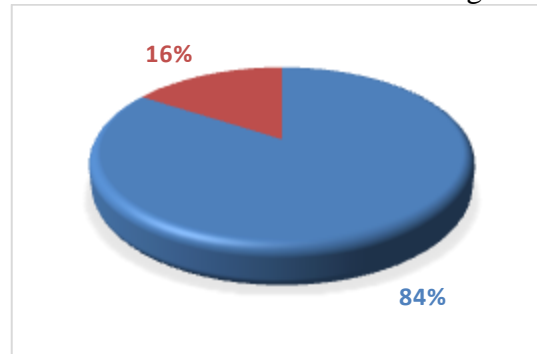
5. ¿Salida de emergencia?

Cuadro No. 18 Salida de emergencia.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cumple	16	84%
No cumple	3	16%
Total	19	1

Fuente: Ficha de observación
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Grafico N° 15 Salida de emergencia.



Fuente: Ficha de observación
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Análisis e Interpretación

Los resultados indican que el 84% de los locales cuentan con salidas de emergencia adecuada, mientras que el 16% no lo hace.

Por lo que podemos determinar que de acuerdo a los resultados observados es necesario que todos los locales cumplan con este requerimiento que es obligatorio para poder tener el permiso de funcionamiento, grave saber que están funcionando sin esta salida que al haber un incendio podría causar desgracias.

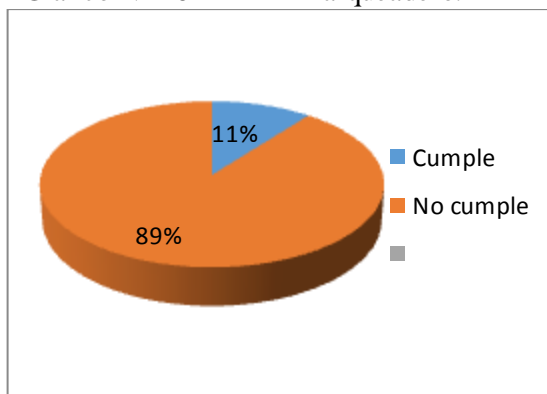
6. ¿Parqueadero?

Cuadro No. 19 Parqueadero.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cumple	2	11%
No cumple	17	89%
Total	19	1

Fuente: Ficha de observación
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Grafico N° 16 Parqueadero.



Fuente: Ficha de observación
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Análisis e Interpretación

Los resultados indican que el 11% de los locales cuentan con un parqueadero adecuado, mientras que el 89% no lo hace.

De acuerdo al porcentaje se determina que la mayoría de establecimientos no cuentan con un lugar apropiado para parqueadero, esto sucede porque los locales se ubican en lugares no aptos para este servicio arriendan locales de forma inoportuna sin planificación previa.

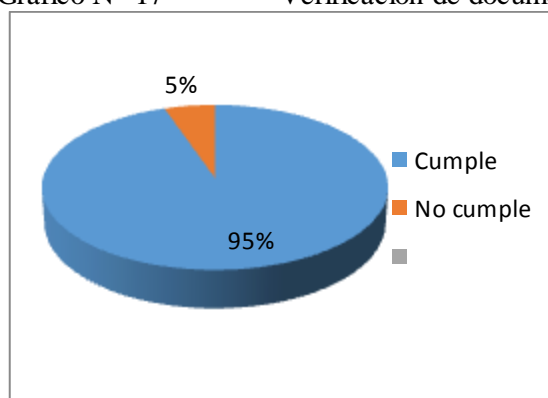
7. ¿Verificación de documentos?

Cuadro No. 20 Verificación de documentos.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cumple	18	95%
No cumple	1	5%
Total	19	1

Fuente: Ficha de observación
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Grafico N° 17 Verificación de documentos.



Fuente: Ficha de observación
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Análisis e Interpretación

Los resultados indican que el 95% de los locales verifican los documentos, mientras que el 5% no lo hace.

Por lo que podemos determinar que no presentan problema con respecto a la revisión de documentos para verificar la edad de los clientes y restringir el ingreso a menores de edad.

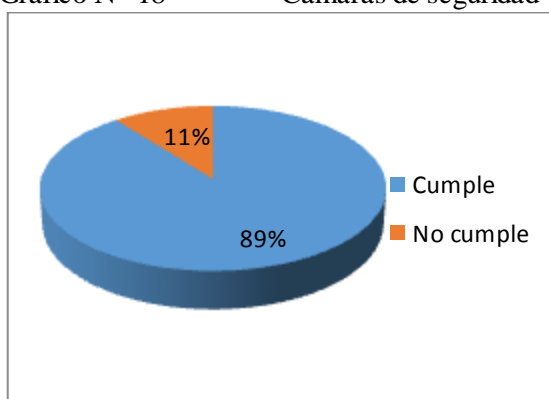
8. ¿Cámaras de seguridad?

Cuadro No. 21 Cámaras de seguridad.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cumple	17	89%
No cumple	2	11%
Total	19	1

Fuente: Ficha de observación
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Grafico N° 18 Cámaras de seguridad



Fuente: Ficha de observación
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Análisis e Interpretación

Los resultados indican que el 89% de los locales cuentan con cámaras de seguridad, mientras que el 11% no lo hace.

De acuerdo al porcentaje se determina que los locales cuentan con cámaras de seguridad para controlar cualquier percance o simplemente para tener un registro visual de todas las personas que visitan el lugar, se debería sugerir a los locales que no poseen cámaras de seguridad las instalen.

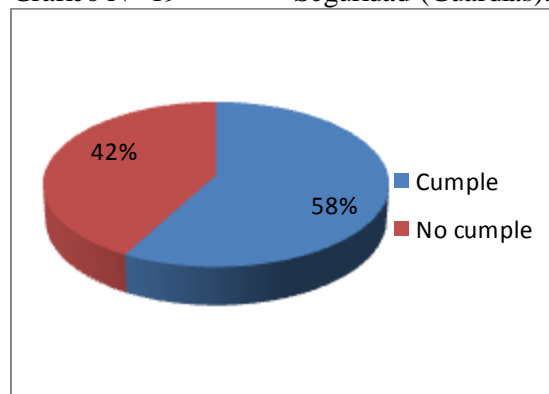
9. ¿Guardias de Seguridad?

Cuadro No. 22 Seguridad (Guardias).

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cumple	11	58%
No cumple	8	42%
Total	19	1

Fuente: Ficha de observación
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Grafico N° 19 Seguridad (Guardias).



Fuente: Ficha de observación
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Análisis e Interpretación

Los resultados indican que el 58% de los locales cuentan guardias de seguridad, mientras que el 42% no lo hace.

Este comportamiento da a entender que los locales le dan cierta importancia a la seguridad tanto de sus locales como de los clientes, lo que si se debe promocionar es que el personal tenga la debida instrucción sobre seguridad, los permisos necesarios y que no sean personas puestas al azar solo por cubrir a medias una normativa.

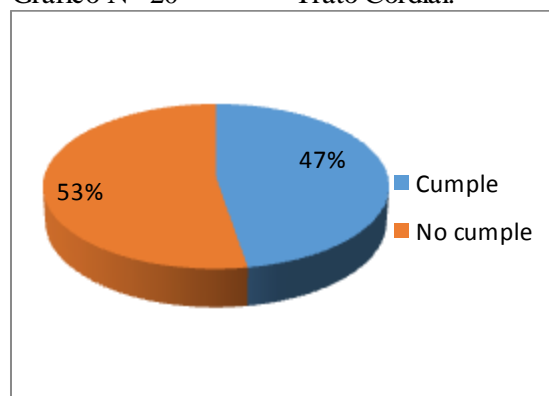
10. ¿Trato Cordial?

Cuadro No. 23 Trato Cordial.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cumple	9	47%
No cumple	10	53%
Total	19	1

Fuente: Ficha de observación
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Grafico N° 20 Trato Cordial.



Fuente: Ficha de observación
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Análisis e Interpretación

Los resultados indican que el 53% de los locales manejan un trato cordial, mientras que el 47% no lo hace.

De acuerdo a los resultados se determina que un porcentaje significativo de establecimientos no cuentan con personal preparado y educado profesionalmente en la atención a clientes con un trato educado y cordial, es necesario prepara a los empleados con cursos de relaciones humanas y de gestión de calidad.

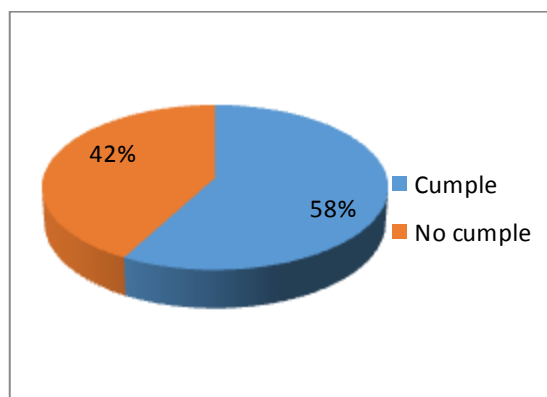
11. ¿Presencia del Personal?

Cuadro No. 24 Presencia del Personal.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cumple	11	58%
No cumple	8	42%
Total	19	1

Fuente: Ficha de observación
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Grafico N° 21 Presencia del Personal.



Fuente: Ficha de observación
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Análisis e Interpretación

Los resultados indican que el 58% de los locales cuentan con el personal presentable, mientras que el 42% no lo hace.

La mayoría de los locales se preocupan de dar una muy buena impresión con respecto a la presencia y vestimenta de su personal en todos los ámbitos pero el porcentaje de locales que no cuentan con esta norma es alto y se debe sugerir que lo hagan para que ganen presencia y clientes.

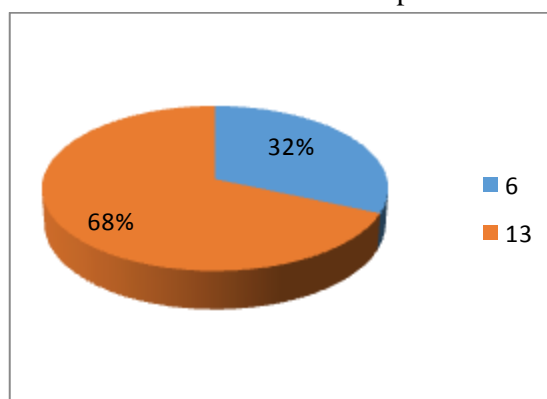
12. ¿Baños limpios?

Cuadro No. 25 Baños limpios.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cumple	6	32%
No cumple	13	68%
Total	19	1

Fuente: Ficha de observación
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Grafico N° 22 Baños limpios.



Fuente: Ficha de observación
Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Análisis e Interpretación

Los resultados indican que el 32% de los locales cuentan con los baños limpios, mientras que el 68% no lo hace.

Con este análisis se interpreta que en un significativo porcentaje de los locales no realiza la limpieza adecuada de las baterías sanitarias, es de suma importancia implementar un plan de gestión que fomente una cultura y una obligación de tener los baños limpios y desinfectados, de lo contrario podría provocar enfermedades en los clientes

3.1.Planteamiento de la hipótesis.

Ho: La Gestión de calidad SI contribuye a la mejora continúa de los establecimientos de entretenimiento de la ciudad Riobamba provincia de Chimborazo.

H1.- La Gestión de calidad NO contribuye a la mejora continua de los establecimientos de entretenimiento de la ciudad Riobamba provincia de Chimborazo.

Locales

Se escoge las preguntas claves, de las encuestas que se aplicó a 95 clientes de los establecimientos de entretenimiento de la ciudad Riobamba provincia de Chimborazo, por la importancia vinculada con la Hipótesis Nula.

Para la comprobación de la hipótesis se utilizará la prueba estadística X^2 en español (Ji cuadrado)

$$x^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^n \frac{(f_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

En donde:

f_{ij} = Frecuencia observada para la categoría en la fila i , y en la columna j de la tabla de contingencia.

e_{ij} = Frecuencia esperada para la categoría en la fila i , y en la columna j de la tabla de contingencia, basada en la hipótesis de independencia.

$$e_{ij} = \frac{(Total\ de\ la\ fila\ i)(Total\ de\ la\ columna\ j)}{Tamaño\ de\ la\ muestra}$$

r = número de filas de la tabla de contingencia.

c = número de columnas de la tabla de contingencia.

n = tamaño de la muestra.

$(r-1)(c-1) = gl$, grados de libertad que tiene una distribución “ji cuadrado”

Finalmente, una vez que se analice la información y los datos, se procederá a la triangulación de la información, misma que servirá para establecer una teoría.

Realizada la selección de información se establecerá la relación con las variables, los objetivos y la verificación de la hipótesis planteada para establecer diferentes respuestas tendientes a solucionar el problema planteado.

Especificación de las regiones de aceptación y rechazo.

Determinamos los valores de grados de libertad, considerando que el cuadro tiene 5 filas y 3 columnas por lo tanto serán:

$$\begin{aligned}
 Gl &= (f - 1) (c - 1) \\
 Gl &= (5 - 1) (3 - 1) \\
 Gl &= (4) (2) \\
 Gl &= 8
 \end{aligned}$$

Por lo tanto con 8 grados de libertad y un nivel de 0.05% de confiabilidad.

La tabla del $Xt^2 = 15,51$

Por tanto si $Xt^2 \leq Xc^2$, se aceptará la Ho caso contrario se la rechazará.

FRECUENCIAS OBSERVADAS LOCALES

Cuadro No. 26 Frecuencias encuesta clientes (test)

	Muy bueno	Bueno	Malo	SUBTOTAL
Guardarropa o casillero para encargar la ropa	15	5	75	95
Instalaciones sanitarias cómodas	30	10	55	95
Parqueadero	10	0	85	95
Trato Cordial	80	10	5	95
Baños limpios	50	5	40	95
TOTAL:	185	30	260	475

Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

Cuadro No. 27

Cálculo del ji- cuadrado Clientes

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
15	37	-22	484	13,08108108
5	6	-1	1	0,166666667
75	52	23	529	10,17307692
30	37	-7	49	1,324324324
10	6	4	16	2,666666667
55	52	3	9	0,173076923
10	37	-27	729	19,7027027
0	6	-6	36	6
85	52	33	1089	20,94230769
80	37	43	1849	49,97297297
10	6	4	16	2,666666667
5	52	-47	2209	42,48076923
50	37	13	169	4,567567568
5	6	-1	1	0,166666667
40	52	-12	144	2,769230769
χ^2_c				163,772696

Elaborado por: Cristina Mariño Orozco

3.2.Representación Gráfica

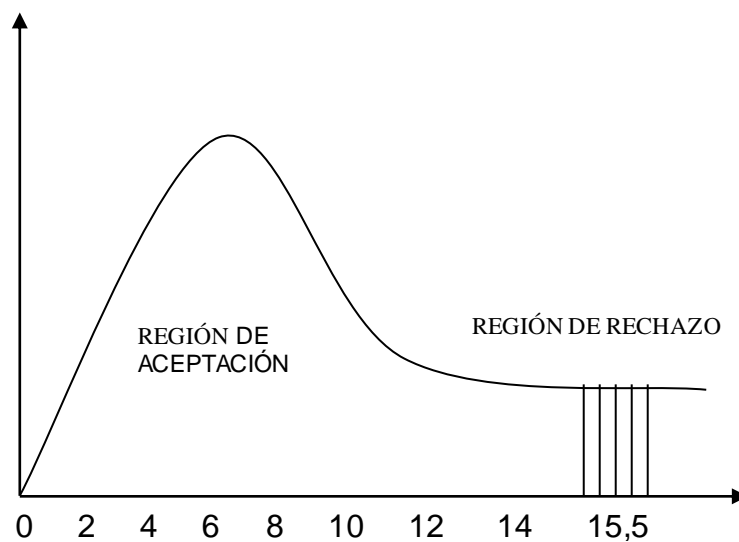


Grafico N° 23
Elaborado por:

Campana de Gauss
Cristina Mariño Orozco

Decisión:

Con 8 grados de libertad y 95% de confiabilidad $\chi^2_t = 15,51$ de acuerdo a los resultados obtenidos a las encuestas aplicadas clientes de los establecimientos de entretenimiento de la ciudad Riobamba, $\chi^2_c = 163,77$ es decir, este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula H_1 , por lo tanto se acepta la hipótesis alterna que dice:

H0.- La Gestión de calidad SI contribuye a la mejora continua de los establecimientos de entretenimiento de la ciudad Riobamba provincia de Chimborazo.

CAPITULO IV

4. DISCUSIÓN

El propósito primordial de esta investigación es implementar un modelo de gestión de calidad para mejora continua de los establecimientos de entretenimiento de la ciudad Riobamba provincia de Chimborazo, con el diseño del manual de procesos y funciones de los empleados para elevar la calidad de servicios hacia el cliente, llevándose una imagen positiva y satisfactoria para futuras visitas.

Luego de realizar el diagnóstico situacional de los establecimientos, se ha determinado una gran cantidad de falencias ya que no disponen de un personal capacitado ni organizado dentro del mismo, además el servicio al cliente no ha sido muy efectivo ni eficaz, conjuntamente hay normas que no se respetan a nivel servicios.

Con los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta se obtuvo información valiosa como la insatisfacción de los clientes con respecto al servicio al cliente ya que el personal no trata a los clientes con cortesía y no se rige a un formato o manual preestablecido.

El desarrollo del proyecto permitirá que los trabajadores y clientes que visitan los establecimientos, cuenten con las características de calidad necesarias para estar enteramente satisfechos.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Las conclusiones dan cuenta del cumplimiento de los objetivos, que en el desarrollo de la investigación se fueron concretando, los mismos que se mencionan a continuación:

- El personal que labora en los diferentes establecimientos deberá contar con un documento de apoyo el cual sirva de guía para poder desarrollar sus labores diarias.
- El personal que intervienen en el servicio al cliente y demás áreas, estará capacitado de la mejor manera para cumplir con la gestión de calidad requerida.
- Del diagnóstico realizado y de la investigación bibliográfica se determina que el implementar el servicio al cliente por procesos corregiría en gran medida las deficiencias encontradas. siendo para ello necesario estructurar un manual de Gestión del Talento Humano para mejorar la calidad de atención al cliente.

5.2. RECOMENDACIONES

- Considerando que el servicio al cliente es de suma importancia en los establecimientos de entretenimiento, se recomienda que el manual sirva de base para el personal que labore en el mismo, a medida que se cumpla a cabalidad con el mismo.
- Se recomienda a los propietarios y administradores de los establecimientos brindar todas las facilidades y recursos para la debida capacitación del personal, dando como resultado el buen servicio al cliente.
- Es necesario que los establecimientos hagan uso del manual de gestión que se menciona en la propuesta ya que con el manejo del mismo se obtendrá conocimientos técnicos los cuales se deberá aplicar en las diferentes actividades diarias.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA

6.1. Título de la propuesta

Manual de Gestión del Talento Humano para mejorar la calidad de atención al cliente de los establecimientos de entretenimiento de la ciudad de Riobamba.

6.2. Introducción

La ciudad de Riobamba brinda a propios y extraños una riqueza cultural y folklórica que se describe por la amabilidad de su población, esta se trasmite de forma generacional; resaltando la hospitalidad, respeto y tesoro espiritual. Siendo de esta manera el turismo una de los principales medios económicos del estado, los establecimientos de entretenimiento están poniendo en marcha su expansión y posesión.

Por tal razón, la presente propuesta se focalizó en la necesidad e importancia de desarrollar un manual de gestión del talento humano para los establecimientos de entretenimiento de Riobamba, el mismo que sirva de soporte para que la atención brindada a los clientes sea de calidad con personal ampliamente capacitado. Por esta causa en la actualidad incorporar a los establecimientos personas capaces de amoldarse a nuevos ambientes, diferentes al que ya estaba acostumbrado, para lograrlo se requiere de un proceso de capacitación constante y de calidad, esto será posible si los establecimientos cuentan con una guía interna que les proporcione conocimientos innovadores de las funciones, responsabilidades y tareas complementarias para cumplir con su trabajo, este instrumento no sería de utilidad si al mismo tiempo nos limita en la selección de la persona idónea para realizar determinada labor. Este manual se basa en su estructura funcional, suministra instrucciones definidas, específicas y puntuales de cada uno de las actividades según los cargos, proporciona a los establecimientos herramientas para cuantificar, evaluar la productividad y desempeño entre otras.

Todo establecimiento debe contar con un manual de gestión del talento humano que estipule descripciones de cargos y funciones dirigido al personal administrativo y operativo adscrito al mismo.

Esta herramienta admite direccionar las acciones de los establecimientos, estará disponible para todo el personal, contiene información valiosa para los trabajadores en él se plasma la planeación estratégica, estructura organizacional y procesos destinados a lograr un excelente servicio al cliente.

6.3. Objetivos

6.3.1. Objetivo general

Diseñar un manual de gestión del talento humano para mejorar la calidad de atención al cliente en los establecimientos de entretenimiento de la ciudad de Riobamba.

6.3.2. Objetivos específicos

- Establecer el diseño de cargos con sus respectivas evaluaciones de desempeño, con la finalidad de determinar el valor del trabajo desplegado y el correcto desenvolvimiento de las actividades.
- Definir los requerimientos y procedimientos que deben cumplir los candidatos al momento del reclutamiento y selección del personal, para optimizar el proceso al ingreso del nuevo integrante.
- Diseñar normas de seguridad y salud ocupacional para los establecimientos y sus integrantes, con el propósito de prevenir riesgos derivados al trabajo.
- Estructurar un programa de capacitación para los empleados de la empresa, con el fin de fomentar la calidad de atención al cliente.

6.4. Fundamentación científico – técnica

6.4.1. Control Interno

El control interno administrativo según James A. Cashin, Paul D. Neuwirth y John F. Levy en el libro Enciclopedia de la Auditoria (1998) dice: *“El control administrativo incluye el plan de organización y los procedimientos y registro relacionados con los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones por parte de la dirección”*. (p. 278)

Está conformado por las normas, procedimientos y mecanismos que regulan los actos de administración, manejo y los requisitos y condiciones que deben cumplirse por parte del personal.

Comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una entidad con el fin de salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad de los datos, asegurando que todas las transacciones se registren en forma exacta, veraz y oportuna para garantizar la oportunidad y utilidad de la información, promoviendo la eficiencia operacional y estimulando la adherencia a las políticas gerenciales prescritas. Allí radica la importancia de incrementar los niveles de control en las diferentes áreas que conforman la organización.

El control es un proceso puntual y continuo que tiene por objeto comprobar si el desarrollo de las operaciones se ha efectuado de conformidad a lo planificado y a los objetivos programados.

- Es puntual cuando se aplica eventualmente a ciertas áreas, funciones y actividades.
- Es continuo cuando se aplica permanente
- Es eficaz, cuando no entorpece las funciones administrativas presupuestarias y operativas, se toman en cuenta las sugerencias y recomendaciones de los responsables y se aplican las medidas correctivas

necesarias para optimizar la gestión empresarial.

6.4.1.1. **Importancia.**

Codera (1996) dice:

El control interno en cualquier organización, reviste mucha importancia, tanto en la conducción de la organización, como en el control e información de las operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos (humanos, materiales y financieros) disponibles, sean utilizados en forma eficiente, bajo criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, su custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos. (Codera, J. M. 1996. p. 196).

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales. Es fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados. (Catacora Carpio Fernando, 1996. p. 199).

Fija el tono de la organización y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto. Constituye la plataforma para el desarrollo de las acciones y de allí deviene su trascendencia, pues como conjunción de medios, operadores y reglas previamente definidas, traduce la influencia colectiva de varios factores en el establecimiento, fortalecimiento o debilitamiento de políticas y procedimientos efectivos en una organización. (Zapata Sánchez Pedro, 2003, p. 60).

El Control Interno será necesario para los establecimientos, debido a que se requiere ordenar la documentación y elaborar los flujos de los procedimientos, en pro de la eficacia operativa.

Los principales factores del ambiente de control son:

- La filosofía y estilo de la dirección y la gerencia.
- La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimientos.
- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de

- programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.
- En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de consejos de administración y comités de auditoría con suficiente grado de independencia y calificación profesional. El ambiente de control dominante será tan bueno, regular o malo como lo sean los factores que lo determinan.
- El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades, además organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona a la administración.
- El núcleo de un negocio es su personal (sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la profesionalidad) y el entorno en que trabaja, los empleados son el motor que impulsa la entidad y los cimientos sobre los que descansa todo". El Entorno de control propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del hombre que hará que se cumplan. (Zapata Sánchez Pedro, 2003, p. 63)

De acuerdo al criterio de los autores, los factores claves del ambiente de control, son el recurso humano y posteriormente su recursos físicos, materiales y tecnológicos, de allí la importancia del control interno en los establecimientos.

6.1.2. Control interno administrativo:

Codera (1996) dice:

Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de transacciones o actividades por la administración, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programados. (Codera, J. M. 1996. p. 200)

Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía de los procesos de decisión.

6.1.2.1.Documentación del control interno.

Zapata (2003) dice:

El control interno se encuentra en todos los niveles y en todas las acciones y funciones, por tanto, debe estar respaldado por toda la legislación, sistemas, documentación de soporte, información y demás criterios utilizados en las operaciones, creando los archivos que las necesidades ameriten, de acuerdo a la tecnología existente. (Zapata Sánchez Pedro, 2003, p. 70)

Las funciones de los empleados y todos los procedimientos operativos, deben constar en documentos que sirva de partida para evaluar y documentar las acciones llevadas a cabo por cada persona.

6.1.3. Actividades de Control

Son políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la organización. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de los establecimientos. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones e incluyen tales como: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficiencia operativa, seguridad de activos, segregación de funciones.

Mercado, Díaz, Flores (2000) dice: “Deben establecerse y ajustarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo en forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la unidad”. (p. 48).

6.1.4. Productividad

Mercado, Díaz, Flores (2000) dice: *“La productividad es una manera de evaluar la eficiencia con que se están utilizando los insumos, tanto humanos, como materiales y financieros, en la generación de un bien o servicio”*. (p. 16)

La productividad es el mecanismo que puede elevar el nivel de vida de los trabajadores y el margen de ventas de los establecimientos, por lo tanto emprender acciones para mejorarla es fundamental.

La evaluación del control interno consiste en hacer una operación objetiva del mismo. Dicha evaluación se hace a través de la interpretación de los resultados de algunas pruebas efectuadas, las cuales tienen por finalidad establecer si se están realizando correctamente y aplicando los métodos, políticas y procedimientos establecidos por la dirección de la empresa”. (Catacora Carpio Fernando, 1996. p. 198).

6.1.5. Los Manuales

6.1.5.1. Definición de Manual.

Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada, sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura y objetivos políticas sistemas y procedimientos, etc.) Así como las instrucciones y alineamientos que se consideran necesarios para el mejor desempeño de sus funciones.

DuhatKizatus Miguel A. (2008) lo define como: *“Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo”*. (p. 25)

Continolo G (2008) lo conceptualiza como: *“Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo”*. (p. 23)

Se podría decir que son documentos elaborados sistemáticamente en el cual se indican las actividades, a ser cumplidas por los miembros de los establecimientos y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea conjunta o separadamente.

6.1.5.2. Objetivos de los Manuales

Considerando que los manuales son un medio de comunicación de las políticas, decisiones y estrategias de los niveles directivos para los niveles operativos, y dependiendo del grado de especialización del manual.

Para González M (2008) define los siguientes objetivos:

- Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal, sectorial.)
- Ayuda a la correcta realización de las labores encomendadas al personal y proporcionar la unidad de trabajo
- Ahorra tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- Facilitar el reclutamiento, selección e integración del personal.
- Determinar la responsabilidad de cada unidad y puesto en relación con el resto de la organización. (p. 256)

6.1.5.3. Clasificación de los Manuales.

Los manuales se clasifican:

Su contenido:

- a) **Manual de políticas.** – Consiste en una descripción detallada de los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos. El conocer de una organización proporciona el marco principal sobre el cual se basa todas las acciones.

Una adecuada definición de políticas y sus establecimientos por escrito, permite:

- Agilizar el proceso de toma de decisiones.
- Facilitar la descentralización, al suministrar lineamiento a niveles intermedios.
- Servir de base para una constante y efectiva revisión.

Puede elaborarse manuales de políticas para funciones operacionales tales como: producción, ventas, finanzas, personal, compras, etc.

- b) **Manual de procedimientos.** – Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía (como hacer las cosas) de trabajo al personal y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. La implementación de este manual sirve para aumentar la

certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.

Su función específica. – Esta clasificación se refiere a una función operacional específica a tratar. Dentro de este apartado puede haber los siguientes manuales:

- a) **Manual de personal.** – Abarca consideraciones para ayudar comunicar las actividades y políticas de la dirección en lo que se refiere a personal. Los manuales de personal contendrán aspectos como: reclutamiento y selección, administración de personal, lineamiento para manejo de conflictos personales, políticas de personal, uso de servicios, prestaciones, capacitación, entre, otros.

General: Se refiere a todo el organismo en su conjunto, dentro de este tenemos a los siguientes manuales:

- a) **Manuales generales de organización.** – Este es producto de la planeación organizacional y abarca todo el organismo, indicando la organización formal y definiendo su estructura funcional.
- b) **Manual general de procedimientos.** – Este es también resultado de la planeación, contiene los procedimientos de todas las unidades orgánicas que conforman en un organismo social, a fin de uniformar la forma de operar de la organización.
- c) **Manual general de políticas.** – Se refiere a presentar por escrito los deseos y actitud de la dirección superior; para toda la empresa, estas políticas generales establecen líneas de guía, un marco dentro del cual todo el personal puede actuar de acuerdo a condiciones generales.

6.1.5.4. Técnicas de Elaboración de los Manuales

Existen tres técnicas para la elaboración de los manuales, los cuales son descritos a continuación:

Verificar los puntos o asuntos que serán abordados: En este punto se especifica en si los asuntos o puntos de mayor relevancia que debe contar el manual.

1. Detallar cada uno de los asuntos: En esta parte permite recopilar los datos sobre los asuntos que se va a tratar mediante el hecho de observar cómo se realiza el trabajo aclarando la forma en que el servicio es realizado.
2. Elaborar una norma de servicio que deberá ser incluida en el manual: Esta última técnica deberá explicar él porque, el cómo, quien lo hace, para qué deberá ser redactado en forma clara y sencilla.

6.1.5.5. Ventajas de los Manuales

Entre las principales ventajas de los manuales de procedimientos, se encuentran las siguientes:

1. Son un compendio de la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrolla en una organización, elementos éstos que por otro lado sería difícil reunir.
2. La gestión administrativa y la toma de decisiones no quedan supeditadas a improvisaciones o criterios personales del funcionario actuante en cada momento.
3. Clarifican la acción a seguir o la responsabilidad a asumir en aquellas situaciones en las que pueden surgir dudas respecto a qué áreas debe actuar o a qué nivel alcanza la decisión o ejecución.
4. Mantienen la homogeneidad en cuanto a la ejecución de la gestión administrativa y evitan La formulación de la excusa del desconocimiento de las normas vigentes.
5. Sirven para ayudar a que la organización se aproxime al cumplimiento de las condiciones que configuran un sistema.
6. Son un elemento cuyo contenido se ha ido enriqueciendo con el transcurso del tiempo.
7. Facilitan el control por parte de los supervisores de las tareas delegadas al existir.

6.1.5.6.Estructura de un Manual

Su estructura comprende tres partes primordiales que son:

1. Encabezamiento.
2. Cuerpo.
3. Glosario.

Encabezamiento.- Este debe tener la siguiente información:

1. Nombre de la empresa u organización.
2. Departamento, sección o dependencia en las cuales se llevan a cabo los procedimientos descritos. Título bastante bueno, pero que de idea clara y precisa de su contenido.
3. Índice o tabla de contenido de un criterio de relación de los elementos que contiene el manual.

El Cuerpo del Manual. – Este debe contener la siguiente información:

1. Descripción de cada uno de los términos o actividades que conforman el procedimiento, con indicaciones de cómo y cuándo desarrollar las actividades.

Glosario de Términos. – Al final del manual se debe incluir los siguientes datos:

1. Anexos o apéndices como complementos explicativos de aquellos aspectos del manual que lo ameriten.
2. Fecha de emisión del procedimiento para determinar su vigencia.
3. Nombre de la entidad responsable de la elaboración del manual y su contenido.

6.1.6. Los Procedimientos

6.1.6.1. Definición de procedimientos

Se define que son planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderos guías de acción más bien que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse.

Según Melinkoff, R. (2002) dice: *“Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores”*. (p. 28)

Los procedimientos nos describen las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de un departamento u organización.

6.1.6.2. Objetivos de los Procedimiento

Gómez F. (1993) señala que: **“El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero”**. (p. 61)

Los procedimientos son indispensables porque permiten conocer el funcionamiento interno con respecto a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

6.1.6.3. Importancia de los Procedimientos

El hecho importante es que los procedimientos existen a todo lo largo de una organización, aunque, como sería de esperar, se vuelven cada vez más rigurosos en los niveles bajos, más que todo por la necesidad de un control riguroso para detallar la acción, de los trabajos rutinarios llega a tener una mayor eficiencia cuando se ordenan de un solo modo.

Según Biegler J. (1980): “Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización”. (p. 54)

En efecto, un procedimiento ayuda a orientar las actividades de la empresa, para que exista orden y secuencia lógica en el proceder de los miembros de la organización, de manera que se puedan realizar las actividades de manera técnica y eficiente.

6.1.6.4. Beneficios de los Procedimientos

Para Melinkoff, (op.cit) conceptualiza que: *“El aumento del rendimiento laboral, permite adaptar las mejores soluciones para los problemas y contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización”*. (p. 30)

Con la incorporación del manual de procedimiento para la actividad de control interno, se espera mejorar el desempeño del personal e incrementar la eficiencia de la gestión administrativa, en especial, en lo referente al servicio al cliente.

6.1.7. Servicio al cliente

Según Gomez (2010) Servicio al cliente es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción. Se trata de “un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los Clientes Internos, diversas áreas de nuestra propia empresa. (p. 11)

Es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

6.2. Descripción de la propuesta

El manual de gestión del talento humano que se da a conocer a continuación está basado y apoyado en la información obtenida en la investigación, la que nos permitió determinar qué factores están fallando dentro de los procesos.

Además se basa tanto en la observación y las encuestas siendo datos que permiten desarrollar e implementar procesos y procedimientos en este manual.



**MANUAL DE GESTION DEL TALENTO
HUMANO**

**PÁG.
1**

**MANUAL DE GESTION DEL TALENTO
HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS
ESTABLECIMIENTOS DE
ENTRETENIMIENTO DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA.**

**Rio
bamba**



INTRODUCCIÓN

El presente manual de gestión del talento humano adscrito a los establecimientos de entretenimiento nocturno de la ciudad de Riobamba, es el eje central de la gestión de calidad de Recursos Humanos, ya que, el departamento tiene en sus manos la responsabilidad de contratar al personal ideal para el mejoramiento de los niveles de producción de la empresa y a su vez tiene como propósito orientar al personal que labora en los diferentes establecimientos.

La descripción de puestos de trabajo está basado en competencias que constituye la columna vertebral de la Gestión de Recursos Humanos, cuyo objetivo consiste en describir los perfiles y funciones de los puestos de trabajo que debe ejecutar el trabajador, que permitan incorporar a la institución personal proactivo y poli funcional, de esta manera hacer una asignación correcta tanto de las características de formación y habilidades personales como de sueldos y funciones, para ofrecer servicios administrativos y operativos de calidad.

El presente manual contiene las herramientas para describir o actualizar los puestos y las competencias requeridas en el perfil de estos así como la clasificación de los puestos de los establecimientos en general.

Con base a sus características en cuanto a funciones, nivel de responsabilidad, complejidad, requisitos mínimos para su desempeño y otros factores que permiten diferenciarlos y hacerlos objetos de tratamiento técnico en materia de política salarial, reclutamiento, selección, evaluación, capacitación y otras acciones de administración de la gestión de calidad de los servicios prestados.



OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer los lineamientos de gestión del personal de los establecimientos de entretenimiento nocturno de la ciudad de Riobamba, para que facilite el ordenamiento de la estructura de cargos de acuerdo a los objetivos de los establecimientos, facilitar el proceso de selección, capacitación y contratación personal, precisar las funciones adquiridas a cada cargo y así fijar Responsabilidades y evitar duplicaciones en las labores, servir de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, que proporcione el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y su respectiva evaluación para toma de decisiones.

ALCANCE

Aplicar todos los cargos existentes en los establecimientos con este instrumento de trabajo implementado a los establecimientos de entretenimiento nocturno de la ciudad de Riobamba.

GLOSARIO DE TERMINOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: El Manual de gestión es aquel que expone con detalle la descripción de los cargos y la relación existente entre ellos. Explica la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones y actividades de los integrantes de la empresa. Manual Descriptivo de Puestos de Trabajo (2001)

AREA OCUPACIONAL: Contiene las actividades y finalidades de los diferentes tipos de cargos. Manual Descriptivo de Puestos de Trabajo (2001)



PERSONAL A SU CARGO: Identifica que cargos tiene bajo su supervisión. Manual Descriptivo de Puestos de Trabajo (2001)

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO: Describe la razón por la que existe el cargo en la organización. Manual Descriptivo de Puestos de Trabajo (2001)

FUNCIONES PRINCIPALES DEL CARGO: Es el listado detallado sobre las actividades que debe ejecutar el ocupante del cargo. Manual Descriptivo de Puestos de Trabajo (2001)

PERFIL OCUPACIONAL DEL CARGO: Indican las especificaciones o perfil del ocupante del cargo (educación, experiencia, conocimientos, habilidades y destrezas). Manual Descriptivo de Puestos de Trabajo (2001)

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJOS: Es la recopilación de labores de una determinada actividad realizada por el obrero de la administración pública nacional que contiene dos elementos fundamentales: una clasificación de carácter general y específico que se refiere a todas las labores, oficios y/o actividades que debe realizarse en el puesto de trabajo. Una especificación del puesto que se refiere a los diversos requerimientos exigidos que debe reunir el trabajador para poder desempeñar satisfactoriamente los deberes y responsabilidades asignadas e inherentes a su preparación, experiencia, habilidades y destrezas, condiciones físicas, ambientales y de riesgos.



TITULO DEL PUESTO DE TRABAJO: Es la denominación asignada a los diversos puestos de trabajos, una vez consideradas las responsabilidades y atribuciones para cada puesto. Manual Descriptivo de Puestos de Trabajo (2001)

LABOR GENERAL: Es una breve descripción breve de las actividades más características del puesto de trabajo. Manual Descriptivo de Puestos de Trabajo (2001)

LABORES ESPECIFICAS: Es la enumeración explícita y detallada que de manera ilustrativa se hace de las actividades y tareas que suelen desempeñarse con mayor frecuencia en los puestos de trabajos. Manual Descriptivo de Puestos de Trabajo (2001)

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO: Son los niveles mínimos de educación y experiencia, conocimientos, habilidades y/o destrezas exigidos en una determinada clase de puesto, que debe reunir el aspirante para poder desempeñar satisfactoriamente las funciones y responsabilidades asignadas del puesto. Manual Descriptivo de Puestos de Trabajo (2001)

CONOCIMIENTO: Es el nivel de educación y experiencia en el área que exige el puesto de trabajo. Manual Descriptivo de Puestos de Trabajo (2001)

EDUCACION: Es el conocimiento obtenido a través del sistema educativo formal expresado en grado de instrucción más curso de formación en el área requeridos para el desempeño de las tareas en un puesto de trabajo. Manual Descriptivo de Puestos de Trabajo (2001)



EXPERIENCIA: Es el conocimiento adquirido en un tiempo determinado en el desempeño de las tareas propias del área. Manual Descriptivo de Puestos de Trabajo (2001)

HABILIDADES Y DESTREZAS: Son capacidades mentales y motoras requeridas para ejercer las tareas de un puesto de trabajo. Manual Descriptivo de Puestos de Trabajo (2001)

CONDICIONES DE TRABAJO: Son las condiciones del ambiente físico en las cuales se desarrollan las actividades laborales y los riesgos que implica. Manual Descriptivo de Puestos de Trabajo (2001)

PUESTO DE TRABAJO: Es la unidad organizacional formada por un conjunto de tareas, deberes y responsabilidades que requieren de los servicios de una persona durante la totalidad o parte de la jornada de trabajo, lo cual indica que es específico e impersonal. Manual Descriptivo de Puestos de Trabajo (2001)

ANÁLISIS DEL PUESTO: Es el método que consiste en aplicar ciertas técnicas de observación, entrevista y análisis, para determinar el conjunto de actividades más significativas que realizan los trabajadores, así como el conjunto de requisitos que resultan indispensables para el desempeño de un puesto de trabajo, con el objeto de identificarlo, describirlo y establecer sus especificaciones y requisitos. Manual Descriptivo de Puestos de Trabajo (2001)

CLASIFICACIÓN DEL PUESTO: Es la agrupación de los puestos bajo denominaciones considerando el tipo de tareas comunes y los niveles de complejidad, conocimientos, experiencia, habilidades y destrezas, deberes y responsabilidades. Manual Descriptivo de Puestos de Trabajo (2001)



VALORACION DE LOS PUESTOS: Es la determinación del valor de cada puesto de trabajo mediante el procedimiento técnico de compararlos entre sí, estableciendo su Jerarquización para poder asignarles un valor salarial justo. Manual Descriptivo de Puestos de Trabajo (2001)

ESTRUCTURA DEL MANUAL

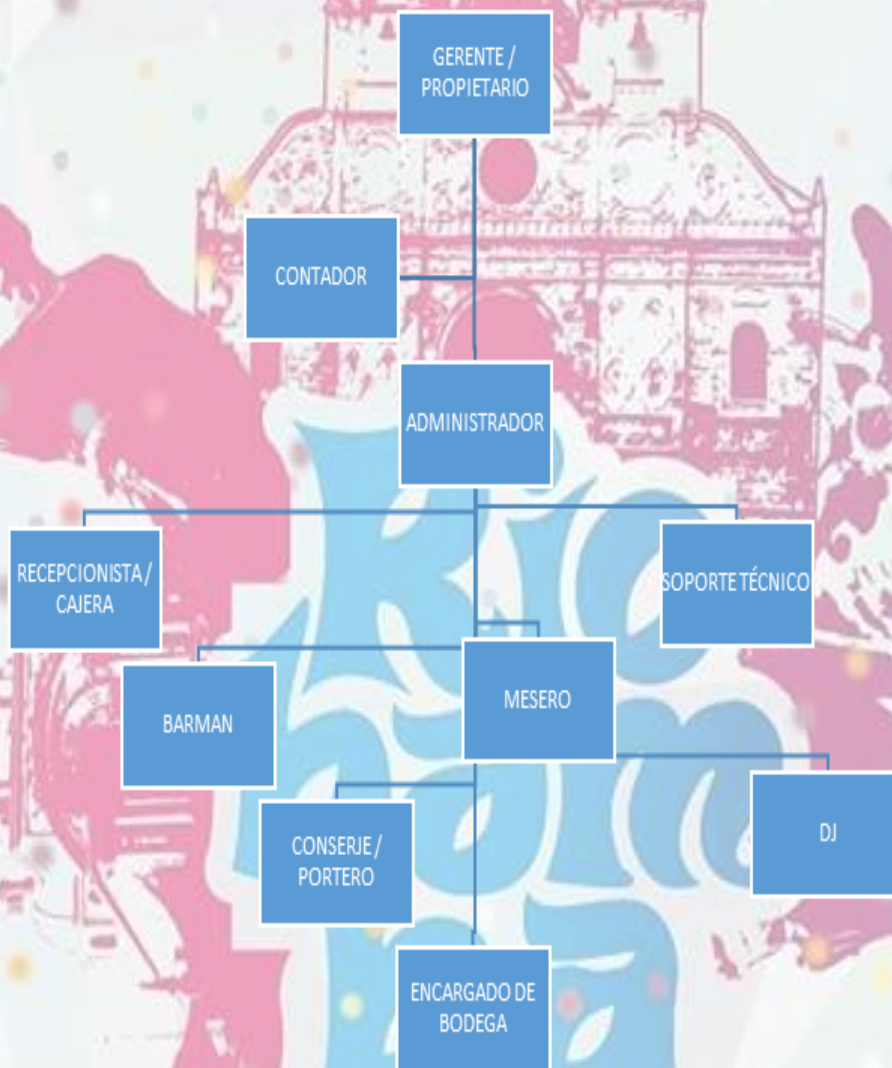
El Manual contiene 9 cargos, con distintas especificaciones de los mismos como lo son:

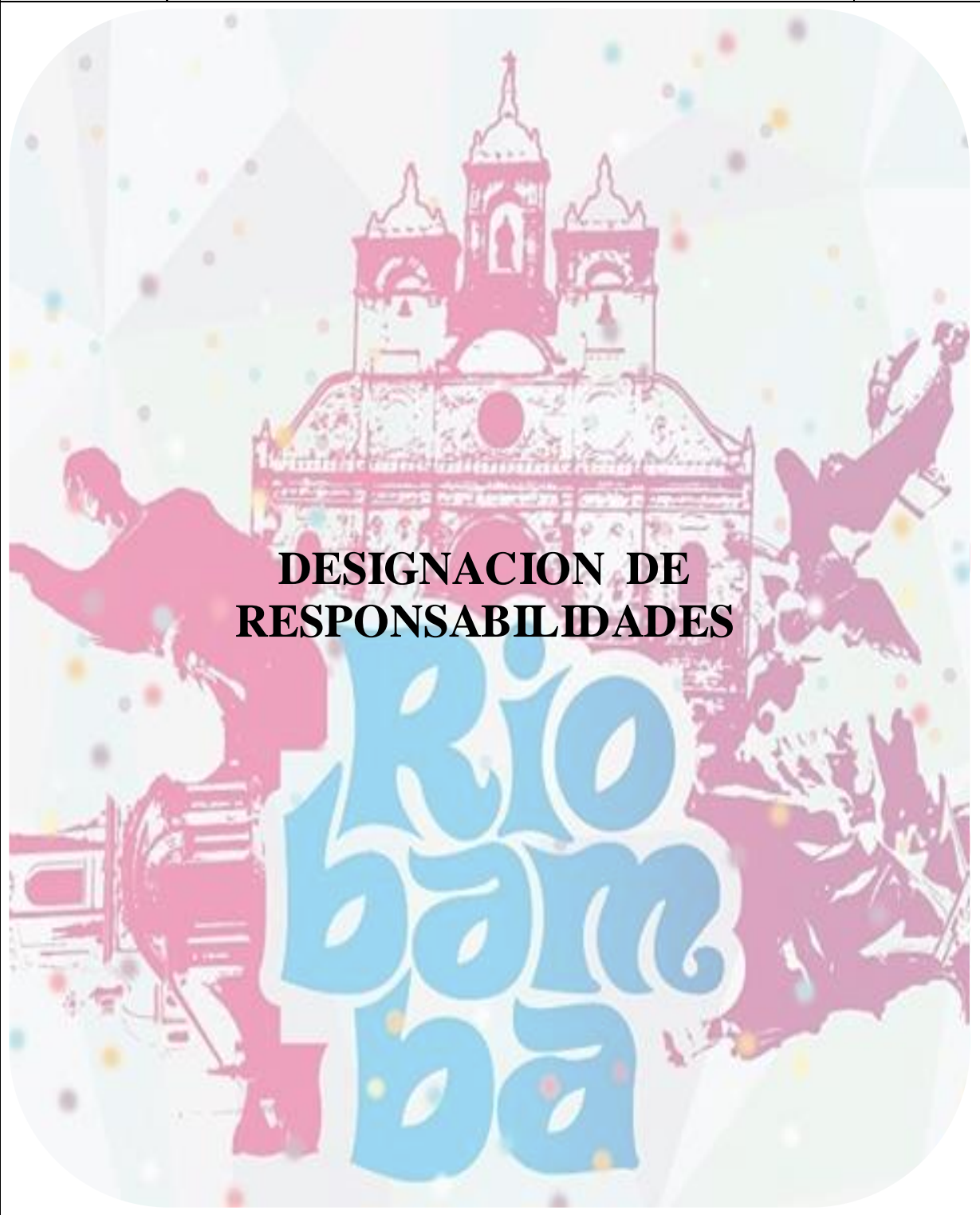
- Descripción del puesto.
- Título del puesto de trabajo.
- Labor general.
- Labores específicas.
- Especificaciones del puesto.
- Conocimientos, educación, experiencia, habilidades y destrezas, condiciones de trabajo.
- Puesto de trabajo.
- Análisis del puesto.
- Clasificación del puesto.
- Valoración del puesto.

De este modo se puede argumentar que es esencial contar con un manual descriptivo de cargos y funciones para los establecimientos de entretenimiento nocturno de la ciudad de Riobamba, para fortalecer la información y características referente a cada uno de los cargos presentes en este manual adaptado al medio, este instrumento facilitará la administración de personal en cuanto a las actividades de reclutamiento, selección, contratación, evaluación y capacitación de personal al puesto requerido.



ORGANIGRAMA FUNCIONAL







1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	ADMINISTRADOR
DEPARTAMENTO:	Administración
AREA:	Administrativa
REPORTA A:	Gerente / Propietario

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. **DEFINICIÓN.-** Planifica, organiza, dirige y controla las actividades del servicio que se ofrece al cliente en las matrices y filiales de los establecimientos.

2.2. DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

- El Administrador realiza los pedidos con una nota de entrega
- Informar al propietario cuando incrementa el costo de productos
- Llevar un control cruzado de las comunicaciones recibidas y enviadas.
- Es el Jefe directo de las Bodega.

3. PERFIL BÁSICO

- **Educación mínima requerida:** Ingeniero en Administración de Empresas y carreras afines.
- **Años de experiencia en puestos similares:** 3
- **Años de experiencia general:** 5
- **Cursos adicionales requeridos:** Gestión Empresarial, Administración de Empresas, Computación, inglés, Recursos Humanos, Marketing.

4. PAUTAS GENERALES

- Capacidad de liderazgo.
- Orden y perseverancia.
- Honestidad y probidad.
- Buen manejo de relaciones interpersonales.



1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	CONTADOR
DEPARTAMENTO:	Contabilidad
AREA:	Financiera
REPORTA A:	Gerente / Propietario

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 DEFINICIÓN.- Elaborar y presentar estados financieros confiables, enmarcados dentro de las leyes contables, y, detalle de dichos estados financieros con base en los asientos del libro diario y demás registros del área.

2.2 DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

- Revisión de guías de ingresos diarios
- Revisión de los comprobantes de egresos o cheques emitidos.
- Revisión y cálculo de retenciones a la fuente y del IVA de las facturas de pago a proveedores y pagos en general.
- Revisar liquidaciones de prestación de servicios de los empleados de la institución emitidos y abalizados por el Sr. Abogado y autorizado por el gerente.
- Revisión y emisión de los Estados Financieros con los anexos.
- Revisión y firma de los roles de pago
- Revisión, control y correcciones en los ajustes y demás transacciones contables para emisión de los estados financieros.
- Revisar, controlar y legalizar los comprobantes de ingreso a caja y documentación anexa emitidas por las ventas diarias realizadas ingresarlas al sistema de tributación.

3. PERFIL BÁSICO

- **Educación mínima requerida:** Ingeniero en Contabilidad y Auditoría.
- **Años de experiencia en puestos similares:** 3
- **Años de experiencia general:** 5
- **Cursos adicionales requeridos:** Administración de Empresas, Gestión Empresarial, Computación, Inglés.

4. PAUTAS GENERALES

- Cualidades de liderazgo.
- Habilidad para dirigir equipos de trabajo.
- Facilidad para establecer relaciones interpersonales.
- Habilidades de negociación.



1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	RECEPCIONISTA/CAJERA FACTURADORA
DEPARTAMENTO:	Administración
AREA:	Administrativa
REPORTA A:	Administrador

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. **DEFINICIÓN.-** Recpta, factura y cobra los productos y servicios vendidos a los CLIENTES.

2.2. DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

- Operar la central del conmutador, haciendo y recibiendo llamadas telefónicas, direccionándola a cada extensión.
- Dar la atención que el público requiere, proporcionándole la información que solicite y la orientación del caso.
- Facturación, de todas y cada una de las ventas de bienes y servicios, que realice el establecimiento. Incluidos los eventos, contratos y alquiler,
- Facturar, las ventas por Servicio de Alquiler de locales para Eventos y buffet, previo contrato elaborado por Legal
- Pro formas y Cotizaciones para futuras ventas de Servicios, a los clientes que lo soliciten.
- Mantenerse Informados de los Items, de existencia con Bodega
- Emitir Estadísticas de Ventas de bienes y Servicio diario, mensuales, anuales y enviar una copia a el Contador,
- Emitir Reporte de cierre de caja por día y/o turnos
- Cuadrar las recaudaciones del día y entregar al administrador
- Llevar un orden secuencial y archivo de todos y cada uno de los documentos utilizados en el proceso de la información
- Realizar cualquier otra tarea que le sea asignada
- Cumplir las Manuales, políticas y procedimientos de la Empresa.
- Cumplir leyes laborales

3. PERFIL BÁSICO

- **Educación mínima requerida:** Egresado o estudiante de Ingeniería en Administración de Empresas o carreras afines.
- **Años de experiencia en puestos similares:** 1
- **Años de experiencia general:** 3
- **Cursos adicionales requeridos:** Computación, Inglés.

4. PAUTAS GENERALES

- Disponibilidad a tiempo completo.
- Orden y perseverancia.
- Facilidad para operar con números.
- Atento en las relaciones interpersonales.



MANUAL DE GESTION DEL TALENTO HUMANO

DEPARTAMENTO: Administración

FUNCIONES DE PUESTOS DE TRABAJO

PÁG.
13

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	ENCARGADO DE BODEGA
DEPARTAMENTO:	Administración
AREA:	Administrativa
REPORTA A:	Administrador

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. **DEFINICIÓN.-** Recpta, controla y entrega abastos, materiales, suministros e insumos para la producción del servicio que ofrece el establecimiento.

2.2. **DESCRIPCIÓN FUNCIONAL**

- Control y elaboración de los Kardex de los productos que ingresa y Egreso a Bodega.
- Elaboración de Comunicaciones (Oficios de proveedores a Administrador)
- Creación nuevo productos con el código automáticamente
- Ingresar y Modificar precios de productos para la venta en el Sistema, con autorización del administrador.
- Control del Stock de suministro de Oficina. Aseo y Limpieza
- Realizar Ajuste de Inventario con Actas-Oficios Legalizados por Baja.
- Registro y Control de Vajilla y Menaje
- Envío de información de productos recibidos por los Bares caducados o mermados para los cambios y toma de Inventarios.
- Elaboración de los Comprobante de Ingreso de Mercadería en el Sistema Modulo Inventario.
- Elaboración de los Comprobantes de Transferencias de las mercaderías que sale de la Bodega a los Bares.
- Envío de Comprobante de Ingresos-Transferencias y pedido a Bodega de Suministro al Dpto. Contabilidad para rebajar y descargo del Inventario.
- Creación de nuevo proveedor en el Sistema

3. PERFIL BÁSICO

- **Educación mínima requerida:** Egresado o estudiante de Ingeniería en Administración de Empresas o carreras afines.
- **Años de experiencia en puestos similares:** 1
- **Años de experiencia general:** 3
- **Cursos adicionales requeridos:** Computación, Inglés.

4. PAUTAS GENERALES

- Disponibilidad a tiempo completo.
- Orden y perseverancia.
- Facilidad para operar con números.
- Manejo de inventarios.



1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	SOPORTE TECNICO
DEPARTAMENTO:	Administración
AREA:	Administrativa
REPORTA A:	Administrador

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. **DEFINICIÓN.-** Realiza las actividades de mantenimiento, reparación, control y supervisión de los equipos y sistemas del establecimiento.

2.2. DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

- Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo, audio, video y sonido
- Coordinar con técnicos externos cuando el daño en los equipos sea mayor
- Elaborar un cronograma de mantenimiento de equipos a su cargo
- Solicitar la reposición de equipos que ya han cumplido su vida útil.
- Elaborar el informe Técnico para la baja de equipos en general.
- Verificar que las adquisiciones relacionadas con su área sean de las características solicitadas.
- Verificar que los equipos informáticos tengan las licencias correspondientes para su operación.
- Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Red LAN
- Dar soporte a usuarios
- Otras tareas asignadas por su jefe inmediato superior

3. PERFIL BÁSICO

- **Educación mínima requerida:** Egresado o estudiante de Ingeniería en Sistemas o carreras afines.
- **Años de experiencia en puestos similares:** 1
- **Años de experiencia general:** 3
- **Cursos adicionales requeridos:** Computación, Inglés

4. PAUTAS GENERALES

- Disponibilidad a tiempo completo.
- Orden y perseverancia.
- Manejo técnico.



1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	MESERO
DEPARTAMENTO:	Administración
AREA:	Administrativa
REPORTA A:	Administrador

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. **DEFINICIÓN.-** Realizar trabajos de dificultad rutinaria, preparando y sirviendo las bebidas, así como atendiendo las solicitudes del personal directivo o personas que concurran a los establecimientos. Bajo supervisión directa y continua.

2.2. DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

- Organiza las mesas distribuyendo los utensilios de bebidas de acuerdo con las reglas establecidas.
- Sirve a los clientes y está permanentemente pendiente de abastecer a las mesas con lo necesario.
- Mantiene limpia la mesa en general.
- Atiende las peticiones que se realizan en reuniones convocadas por el personal directivo.
- Verifica que toda la mantelería y uniformes estén limpios.
- Recoge de las mesas las vajillas, cubiertos y utensilios utilizados en el servicio.
- Se encarga de facilitar las acciones de cobro por los bienes y servicios brindados.

3. PERFIL BÁSICO

- **Educación mínima requerida:** Educación básica (Bachiller)
- **Años de experiencia en puestos similares:** 1
- **Años de experiencia general:** 3
- **Cursos adicionales requeridos:** Curso de mesonero dictado por el CECAP o cualquier otra institución reconocida. Curso de Relaciones humanas.

4. PAUTAS GENERALES

- 4.1. Disponibilidad a tiempo completo.
- 4.2. Orden y perseverancia.
- 4.3. Cordialidad y trato amable.
- 4.4. Conocimiento del servicio rápido de bebidas.
- 4.5. Conocimiento sobre el uso y características de los instrumentos y materiales de trabajo.
- 4.6. Conocimiento de las normas de higiene y seguridad en el trabajo.
- 4.7. Habilidad para establecer relaciones interpersonales y trato con público en general.
- 4.8. Habilidad para seguir instrucciones orales y escritas.
- 4.9. Destreza en el manejo y operaciones de equipos y materiales propios del oficio.
- 4.10. Coordinación manual.
- 4.11. Agudeza visual y gustativa.
- 4.12. Buena presencia personal.
- 4.13. Trabaja en condiciones ambientales adecuadas.



MANUAL DE GESTION DEL TALENTO HUMANO

DEPARTAMENTO: Administración

FUNCIONES DE PUESTOS DE TRABAJO

PÁG.
16

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	BARMAN
DEPARTAMENTO:	Administración
AREA:	Administrativa
REPORTA A:	Administrador

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. **DEFINICIÓN.-** Bajo supervisión directa y continua, realiza trabajos de dificultad promedio, efectuando labores de preparación general de toda clase de bebidas dentro del Bar, tanto a los clientes de la barra como a las solicitudes de los meseros.

2.2. DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

- Mezcla los diversos ingredientes para obtener las bebidas o especialidades que soliciten los clientes en la barra a los meseros para su posterior servicio de las mesas.
- Prepara y sirve toda clase de bebidas nacionales e internacionales que solicitan los clientes.
- Realiza pedidos de material necesario para prestar el servicio y de llevar los registros diariamente de la cantidad de botellas en existencia.
- Mantiene el orden y mantenimiento de la barra.
- Lava y seca los vasos y copas.

3. PERFIL BÁSICO

- **Educación mínima requerida:** Educación básica (Bachiller)
- **Años de experiencia en puestos similares:** 1
- **Años de experiencia general:** 3
- **Cursos adicionales requeridos:** Curso de barman dictado por el CECAP o cualquier otra institución reconocida. Curso de Relaciones humanas.

4. PAUTAS GENERALES

- 4.1. Disponibilidad a tiempo completo.
- 4.2. Orden y perseverancia.
- 4.3. Conocimiento de la preparación de bebidas nacionales e internacionales.
- 4.4. Conocimientos de las normas de higiene y seguridad industrial.
- 4.5. Habilidades para trabajar con público de todo nivel y forma cortés y educado.
- 4.6. Habilidad para realizar mezclas de cócteles y otras bebidas.
- 4.7. Destreza en el manejo de utensilios y materiales propios del oficio.



1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	DISC JOCKEY
DEPARTAMENTO:	Administración
AREA:	Administrativa
REPORTA A:	Administrador

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. **DEFINICIÓN.-** Seleccionar y mezclar música grabada propia o de otros compositores y o artistas para audiencias, fiestas.

2.2. DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

Manejo y experticia en:

- Procesadores de efectos de sonido (ecualizador, delay, reverb, pitch, chorus, flanger, etc.).
- Software para manipular los archivos, cuando son digitales.
- Software para mezclar vídeos musicales.
- Samplers, secuenciadores, teclados musicales electrónicos (sintetizadores), o caja de ritmos.
- Sonido grabado en todo formato (disco de vinilo, Compact Disc, archivos digitales, etc.).

3. PERFIL BÁSICO

- **Educación mínima requerida:** Educación básica (Bachiller).
- **Años de experiencia en puestos similares:** 1
- **Años de experiencia general:** 3
- **Cursos adicionales requeridos:** Animación, Relaciones humanas

4. PAUTAS GENERALES

- 4.1. Disponibilidad a tiempo completo.
- 4.2. Orden y perseverancia.
- 4.3. Manejo escénico.
- 4.4. Animación de grupos.



MANUAL DE GESTION DEL TALENTO HUMANO

DEPARTAMENTO: Administración

FUNCIONES DE PUESTOS DE TRABAJO

PÁG.
18

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL CARGO:	CONSERJE / PORTERO
DEPARTAMENTO:	Administración
AREA:	Administrativa
REPORTA A:	Administrador

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1. **DEFINICIÓN.-** Realiza las actividades de mantenimiento, limpieza y aseo de todas las dependencias que pertenecen a los establecimientos.

2.2. DESCRIPCIÓN FUNCIONAL

- Abrir y cerrar el establecimiento en los horarios establecidos.
- Mantener permanentemente limpios los basureros
- Elaborar un cronograma de limpieza de baterías sanitarias
- Mantener saneados los baños y con sus respectivos materiales (Papel, jabón, etc).
- Verificar que las adquisiciones relacionadas con su área sean de las características solicitadas.
- Dar soporte a usuarios de ser necesario
- Otras tareas asignadas por su jefe inmediato superior

3. PERFIL BÁSICO

- **Educación mínima requerida:** Educación básica (Bachiller).
- **Años de experiencia en puestos similares:** 1
- **Años de experiencia general:** 3
- **Cursos adicionales requeridos:** Relaciones humanas, Seguridad Industrial, Higiene y Salubridad

4. PAUTAS GENERALES

- 4.1. Disponibilidad a tiempo completo.
- 4.2. Orden y perseverancia.
- 4.3. Manejo técnico.



**PROCESO DE
PROVISIÓN DE PERSONAS**

**Rio
bam
bā**



PROCESO DE PROVISIÓN DE PERSONAS

El proceso de provisión de personas tiene por objetivo el seleccionar quien trabajara en la organización, en este proceso intervienen las técnicas de:

I. RECLUTAMIENTO

- **Objetivo**

Atraer candidatos potenciales calificados y capaces para desempeñar los cargos asignados dentro del establecimiento.

- **Políticas**

- Verificación de potenciales candidatos dentro de la organización, que cumplan con el requerimiento de la vacante.
- Difundir las vacantes a través de los diferentes medios de comunicación como por ejemplo: periódicos de mayor circulación en la ciudad de Riobamba (Diarios Los Andes, La Prensa), radio, internet, convenio con Instituciones Superiores de la ciudad, los cuales oferten carreras afines a hotelería o administración.
- Recepar las hojas de vida de los posibles candidatos a ocupar la vacante.
- Se procederá a identificar y evaluar a los candidatos ideales en función de los conocimientos, actitudes, habilidades requeridas al puesto de trabajo.

- **Normas**

- El jefe de cada área es el responsable de comunicar al encargado de Talento Humano sobre la existencia de la vacante.
- Para que la vacante empiece el respectivo proceso deberá ser aprobada por el gerente.
- Necesariamente todos los aspirantes deben pasar por el proceso de reclutamiento, caso contrario no serán tomados en cuenta.
- Comunicar al Jefe de departamento solicitante la aprobación del inicio del proceso.

- **Procedimientos**

- El jefe de Talento Humano debe presentar la solicitud de requisición, con los requerimientos que el cargo lo amerita.
- Comunicar al Jefe de departamento solicitante la aprobación del inicio del proceso.
- Se procederá a presentar a los candidatos que cumplan con las exigencias de la vacante.
- Elaborar la publicación de reclutamiento interno o externo pertinente, de acuerdo a las políticas de la empresa.



MANUAL DE GESTION DEL TALENTO HUMANO

PÁG.
21

FORMATO DE REQUISICIÓN DE PERSONAS	
PROCESO: Selección y preselección	FECHA DE EMISION
FECHA DE LA SOLICITUD	
AÑO <input type="text"/> MES <input type="text"/> DIA <input type="text"/>	
1. DATOS DE LA REQUISICIÓN	
CARGO REQUERIDO <input type="text"/>	NUMERO DE VACANTES <input type="text"/>
AREA <input type="text"/>	
MOTIVO DE LA REQUISICIÓN	
RETIRO/RENUNCIA EMPLEADO	REEMPLAZA A
REEMPLAZO POR MATERNIDAD/NCAPACIDAD	SALARIO
NUEVO CARGO	DETALLE
OTRO	
JORNADA LABORAL REQUERIDA	
Tiempo Completo <input type="text"/>	Horario de trabajo <input type="text"/>
Medio Tiempo <input type="text"/>	Fecha de Inicio de labores <input type="text"/>
FUNCIONES	
.....	
.....	
2. CARACTERISTICAS DE LA REQUISICION	
RANGO DE EDAD	EXPERIENCIA
SEXO	CAPACIDADES YHABILIDADES
ESTADO CIVL	TRABAJO APRESION <input type="text"/>
INSTRUCCIÓN	MANEJO DE PERSONAL <input type="text"/>
IDIOMA	APEGO A NORMAS <input type="text"/>
REVISADO POR	APROBADO POR



II. SELECCIÓN

- Objetivo
- Buscar entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal.
- Políticas
 - Elegir a los candidatos que más se adapten a las requisiciones del puesto.
 - El candidato calificado como idóneo en el reclutamiento pasa a la siguiente fase que es la de selección del personal.
 - En caso de haber un solo postulante, se procederá a prolongar el proceso de reclutamiento del personal hasta formar un grupo considerable de aspirantes al cargo.
- Normas
 - Verificar la autenticidad de los documentos personales y documentos académicos presentados en la hoja de vida de los candidatos.
 - Confirmar si las referencias personales y laborales coinciden con la información proporcionada en el Curriculum Vitae.
 - Es requisito primordial para los candidatos el proceso de selección del personal, caso contrario se le procederá a eliminar.
- Procedimientos
 - Los candidatos a cubrir la vacante deberán llenar la solicitud de empleo, y adjuntar la fotografía actualizada, el mismo que se solicitara en el Departamento de Talento Humano.
 - Se aplicara a los candidatos una evaluación de conocimientos generales de acuerdo al cargo a desempeñar.
 - Realizar la respectiva entrevista a los candidatos para verificar si cuenta con el perfil adecuado para cubrir la vacante.
 - Archivar los datos de los candidatos no aceptados en una base de datos para futuras toma de decisiones.



MANUAL DE GESTION DEL TALENTO HUMANO

SOLICITUD DE EMPLEO

Puesto solicitado: Fecha:

DATOS PERSONALES

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	CEDULA DE IDENTIDAD																				
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table>																				
FECHA DE NACIMIENTO	LUGAR DE NACIMIENTO	EDAD	ESTADO CIVIL																				
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	SOLTERO <input type="checkbox"/> CASADO <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/>																				
TELEFONO CELULAR	TELEFONO FIJO	DIRECCION																					
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																					
BARRIO / SECTOR		CORREO ELECTRONICO																					
<input type="text"/>		<input type="text"/>																					
SECUNDARIA:	<input type="text"/>	TECNICO:	<input type="text"/>																				
SUPERIOR	<input type="text"/>	MAESTRIA	<input type="text"/>																				
EMPRESA	CARGO	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	MOTIVO FIN DE LABORES																			
CURSO	CENTRO	DURACION	AÑO																				



FORMATO DE ENTREVISTA

PROCESO: Selección de Personal

FECHA

AÑO		MES		DIA	
-----	--	-----	--	-----	--

1. DATOS DE POSTULANTE

CARGO REQUERIDO	<input type="text"/>	NOMBRE DEL POSTULANTE	<input type="text"/>
AREA	<input type="text"/>		

PREGUNTAS

¿Describe su trabajo ideal?
.....

¿Por qué desea trabajar en nuestra organización?
.....

¿Cuál piensa usted que sería un salario adecuado?
.....

¿Conoce usted los servicios que oferta el local?
.....

¿Describe su jefe ideal?
.....

¿Planea tomar cursos adicionales?
.....

¿Cómo se considera usted?
.....

REVISADO POR

APROBADO POR



III. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

- Objetivo
- El objetivo de la evaluación es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado lleva a cabo el puesto.
- Políticas
- Las personas que asumirán la responsabilidad de evaluar el desempeño de los clientes internos serán los encargados de cada departamento.
- Los empleados y su supervisor inmediato deberán establecer objetivos claros, medibles y alcanzables al inicio de cada periodo en el formato de “Evaluación de desempeño” considerando el nivel de experiencia del empleado. Los objetivos podrán cambiar durante el año por cambios de funciones y podrán adicionarse nuevas en función de las necesidades de la empresa.
- Las evaluaciones de desempeño se efectuarán de manera anual.
- Será responsabilidad de los encargados de cada departamento, enviar las evaluaciones de desempeño al departamento de Talento Humano Capital Humano.
- El jefe de Talento Humano utilizará un instrumento para validar los resultados de la evaluación del desempeño.
- Aquellos empleados que sean promovidos, transferidos, separados de su posición o que se jubilen deberán someterse a una evaluación de desempeño.
- Las evaluaciones y retroalimentaciones dirigidas a los empleados las realzarán los encargados de cada área, en un plazo no mayor de los 30 días.
- La evaluación del desempeño deberá aplicarse en todos los departamentos del hotel.



- Normas
 - Las competencias para cada cargo serán establecidas por los encargados departamentales y los subordinados.
 - El empleado que obtenga en su evaluación un puntaje entre 9 a 10, se le tomará en cuenta para futuros ascensos dentro de la organización.
 - De igual forma el empleado que obtenga un puntaje deficiente, deberá seguir un proceso conjuntamente con su jefe inmediato, con el fin de mejorar su desempeño laboral en la próxima evaluación que se realice, si los resultados no son los esperados, será desvinculado del hotel.
- Procedimientos
 - El Departamento de Talento Humano establecerá el cronograma de actividades para llevar a efecto este proceso.
 - Someter aprobación del Gerente General el respectivo cronograma de actividades.
 - Especificar los beneficios y ventajas de la realización de éste proceso en el establecimiento.
 - Explicar los parámetros que contiene la evaluación de desempeño a los empleados.
 - Para terminar el proceso, la documentación será archivada en las carpetas de cada uno de los participantes.



MANUAL DE GESTION DEL TALENTO HUMANO

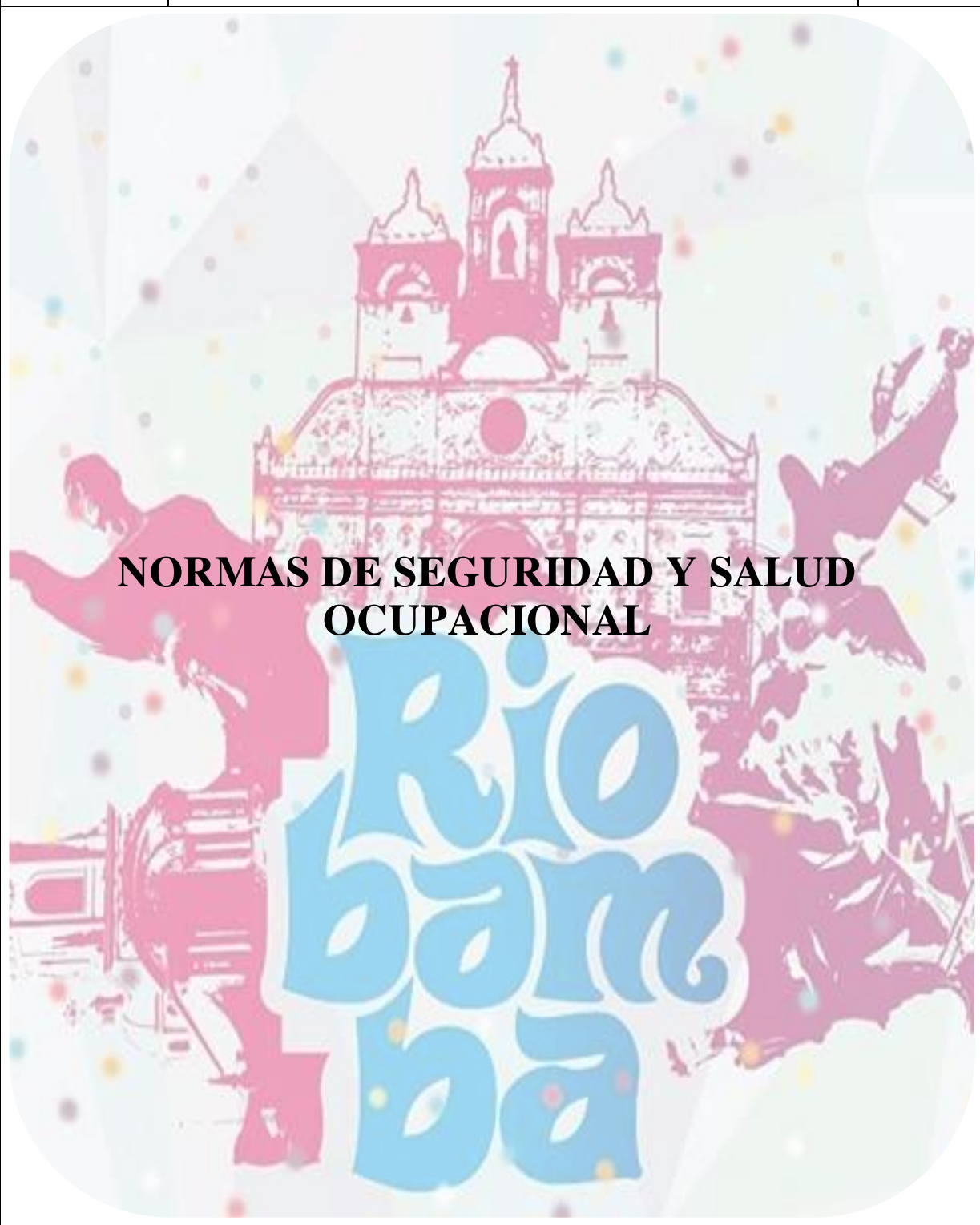
PÁG.
27

FICHA DE EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL					
FECHA :	<input style="width: 100%;" type="text"/>				
NOMBRE DEL EMPLEADO:	<input style="width: 40%;" type="text"/>	CARGO	<input style="width: 50%;" type="text"/>		
EVALUADOR:	<input style="width: 100%;" type="text"/>				
Instrucciones: Solicitamos a usted (es) contestar la siguiente ficha tomado en cuenta la siguiente calificación: (1) Excelente (2)Muy Bueno (3)Bueno (4)Regular (5)Deficiente					
DESEMPEÑO LABORAL	VALORACION				
	1	2	3	4	5
Responsabilidad					
Exactitud y calidad en el trabajo					
Planificación del Trabajo					
Comprension de situaciones					
FACTORES DE ACTITUD	VALORACION				
	1	2	3	4	5
Actitud hacia la empresa					
Actitud hacia superiores					
Actitud hacia compañeros					
Actitud hacia el cliente					
Cooperacion con el equipo de trabajo					
Capacidad para aceptar sugerencias					
Puntualidad					
HABILIDADES	VALORACION				
	1	2	3	4	5
Iniciativa					
Creatividad					
Adaptación					
Respuestas bajo presión					
Capacidad para manejar multiples tareas					
Coordinacion y liderazgo					
manejo de conflictos					
<div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 80%; margin: 0 auto;"> RESPONSABLE EMPLEADO </div>					



GRADOS DE VALORACIÓN

N°	CATEGORÍA CUALITATIVA	DEFINICIÓN	PUNTAJE
1.	EXCELENTE	Desempeño excepcional	10
2.	MUY BUENO	Desempeño por encima de lo esperado	8
3.	BUENO	Desempeño conforme con el mínimo esperado	6
4.	REGULAR	Desempeño ligeramente por debajo de lo esperado	5
5.	DEFICIENTE	Desempeño muy por debajo de lo esperado	2



**NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL**



IV. HIGIENE / SEGURIDAD

- Objetivo
- Asegurar las condiciones físicas ambientales de higiene y seguridad en torno al desempeño de las tareas y obligaciones de los puestos de trabajo de los establecimientos.
- Políticas
- Adecuar las instalaciones y espacios para el óptimo desarrollo de los empleados.
- Proveer a los empleados de las herramientas adecuadas para cada área de trabajo que reduzcan el esfuerzo físico.
- Motivar y proporcionar asistencia a los empleados que atraviesen por algún tipo de problema que impida su correcto desenvolvimiento.
- Norma
- Realizar una retroalimentación (feed-back), a los empleados que tengan conocimiento de los planes de emergencia ante posibles eventualidades.
- Contar con la correcta señalética en las distintas áreas del establecimiento.
- Los empleados deberán usar permanentemente los implementos de seguridad en el momento de realizar sus labores.
- Procedimientos
- El responsable de Talento humano supervisara frecuentemente el uso adecuado de los instrumentos de trabajo.
- El responsable de mantenimiento deberá verificar las fechas de caducidad de los extintores.
- El jefe de talento humano mantendrá una actualización en cuanto a planes de emergencia.



Entorno físico del trabajo:

Iluminación:	o En cada puesto, lugar o actividad de trabajo que realicen en el hotel debe ser con una cantidad de luz adecuada.
Ventilación:	o Respirar un aire agradable dentro del hotel es imprescindible, con la eliminación de gases, humos y olores desagradables.
Temperatura:	o Deben estar dentro de los niveles adecuados de acuerdo al clima en el que nos encontramos.
Ruidos:	o La existencia de ruidos no permite el desenvolvimiento y concentración de los empleados, se debe eliminar los ruidos por completo.
Comodidad:	o Un clima laboral adecuado, relajado y amigable en cada acción que realicen.

Entorno psicológico del trabajo:

- o Relaciones entre compañeros agradables.
- o Las actividades que realicen deben ser motivadores, agradables y satisfactorias.
- o El estilo de liderazgo debe ser democrático y participativo entre el departamento operativo y el administrativo.
- o Tomar muy en cuenta la posibilidad de tener un personal con estrés, si es así debemos conocerla fuente de estrés para eliminarlo.
- o Ponerse la camisita del establecimiento en cada acción que realicen.

Aplicación de principios ergonómicos:

- o Máquinas y equipos adecuados para cada área de trabajo.
- o Espacios, instalaciones, ajustadas a las actividades que realice el empleado.
- o La necesidad de herramientas que reduzcan el esfuerzo físico de los empleados.





V. CAPACITACIÓN

- Objetivo
- Proporcionar a los empleados una herramienta que permita lograr en ellos nuevas actitudes, ideas, soluciones y conceptos para que modifiquen su comportamiento y hábitos de vida y les permita ser más eficaces en lo que hacen.
- Políticas
- Todo el personal deberá acreditar un mínimo de horas de capacitación, requeridas por el Departamento de Talento Humano dependiendo del puesto de cada empleado.
- Será responsabilidad del empleado, agendar, asistir y aprobar los cursos obligatorios de acuerdo a su puesto.
- Cualquier incumplimiento con la presente política podrá tener acciones disciplinarias, incluidas la rescisión laboral.
- Mantener una conducta adecuada durante el proceso de capacitación.
- Norma
- Las capacitaciones realizadas serán aprobadas por parte del Departamento de Talento Humano.
- El Departamento de talento Humano realizara convenios con instituciones públicas como el Ministerio de Turismo, Dirección de turismo de Riobamba, SECAP, con el fin de actualizar los conocimientos de los empleados por medio de la capacitación.
- Procedimientos
- El Departamento de Talento Humano y el jefe inmediato, informara a los empleados sobre los cursos obligatorios y/o disponibles de acuerdo a su puesto.
- Se realizara una evaluación posterior a la capacitación sobre el contenido y calidad de la actividad por parte del encargado del Departamento de Talento Humano.
- Diseñar y ejecutar programas de capacitación basados en la retroalimentación del desempeño del personal, orientados a generar cambios y mejoras continuas.



MANUAL DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PÁG.
34

PROGRAMA PROPUESTO DE CAPACITACIÓN (ANUAL)

CAPACITADOR: **Entidad Externa**

DIRIGIDO: **Todo el personal**

La capacitación es el proceso de desarrollar cualidades en el talento humano, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización. El propósito de la capacitación es influir en los comportamientos de los empleados para aumentar su productividad en el trabajo laboral.

TALLER	OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
Liderazgo y motivación del personal de talento humano.	Conocer las características de un líder y saber si lo tenemos en nuestro grupo de trabajo Medir de qué modo repercute la motivación tanto en su vida personal como laboral.	El líder. El liderazgo dentro de las organizaciones. Satisfacción interna y externa. Motivación y la satisfacción laboral. Clima organizacional.	10 horas
Trabajo en equipo	Fortalecer la cultura de trabajo en equipo actual en el hotel. Dar a conocer la importancia y necesidad de trabajar en equipo.	Grupos y equipos. Valores de trabajar en equipo. Los roles en el equipo de trabajo Cooperación como estrategia de éxito en el equipo de trabajo.	12 horas
Comunicación	Mantener de forma óptima los canales estratégicos de comunicación, con el objetivo que el empleado esté enterado de las actividades que el hotel está realizando.	Desarrollo de las habilidades comunicativas. Problemas de la percepción y expresión. Principios de un buen receptor y del buen emisor. Principio para desarrollar el hábito de saber escuchar.	17 horas
Relaciones Humanas	Crear un ambiente de relaciones armoniosas entre jefe y colaboradores y que al mismo tiempo el colaborador logre la confianza de su jefe para la delegación de tareas.	Relación jefe – empleado. Importancia de la relación laboral. Reglas para una comunicación efectiva. Procesos de las relaciones humanas.	15 horas
Negociación y conflictos	Reflexionar sobre el conflicto como una oportunidad de cambio.	Definición e importancia de los conflictos. Causas que generan conflictos y forma de cómo prevenirlos. Definición e importancia del proceso de negociación. Cómo utilizar la negociación y el diálogo para la transformación de los conflictos.	20 horas



MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

<i>Actividad</i>	<i>Resultados esperados</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Medio de valoración</i>	<i>Responsable</i>
Apoyo a los empleados a alcanzar los objetivos y realizar la misión del hotel	Perfeccionar cada actividad que realice el empleado enfocado a los objetivos organizacionales del hotel	Excelente	Continuar con sus labores	Dpto. de Talento Humano
		Bueno	Seguir esforzándose	
		Malo	Tratar de esforzarse	
		Insuficiente	No cumple con sus labores	
Desarrollo del Talento Humano	Talento Humano eficiente	Candidatos cumplen con los perfiles requeridos	Continúan al siguiente proceso	Dpto. de Talento Humano
		Candidatos no cumplen con los perfiles requeridos	No continua con el siguiente proceso	Humano
Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados	Personal motivado en cada actividad que realiza	# empleados motivados	Utilizar continuamente el proceso estandarizado	Dpto. de Talento Humano
		# empleados no motivados	Mejorar las estrategias	Humano
Capacitación del talento humano	Talento Humano profesionalizado	Alto	Seguir con las profesionalizaciones	Dpto. de Talento Humano
		Medio	Mejorar las técnicas de profesionalización al personal	
		Bajo	Buscarlos métodos para la asistencia a las capacitaciones	
Calidad del servicio	Satisfacción del cliente externo	Excelente	Mantener la excelencia	Dpto. de Talento Humano
		Muy bueno	Mejorar los procesos	Talento Humano
		Bueno	Analizar las deficiencias	Humano
		Malo	Rediseñar las estrategias de servicio	



MANUAL DE GESTION DEL TALENTO HUMANO

PÁG.
36

	PLAN DE MEJORA	Fecha:	
		LOCAL	
		PROGRAMA:	
		Nº MEJORA.:	
DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA			
VALORACIÓN DE LA MEJORA (PROCEDE) <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO FECHA VALORACIÓN: RESPONSABLE DIRECTO QUE VALORA:			
RESOLUCION DEL PLAN DE MEJORA (SI PROCEDE)			
Líder del Plan de Mejora (nombre y puesto) : Personas que Intervienen en el Grupo de Mejora (nº): Fecha de inicio del plan:			
NOMBRE		PUESTO	
Actividades a desarrollar/ Responsables / Fecha prevista / Fecha resuelta			
Actividades	Responsables Ejecución	Fecha prevista de cierre	Fecha resuelta
			Firma
Resultados de las acciones desarrolladas (cierre de Plan):			
Fecha :	Lider Plan Mejora	Responsable de Calidad	



FICHA DE MEDICIÓN DEL PROCESO

Proceso	
Indicador	
Responsable de Medición	
Periodicidad de medición	
Fecha de medición	
Resultado de la medición	
Análisis y valoración de los resultados obtenidos en la medición	
Acciones a tomar (si procede)	

Firma Responsable de Proceso y fecha:	Firma Responsable de Calidad y fecha:
--	--



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2006). Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias, Buenos Aires: Ediciones Granica .
- Báez, S (2005) Descripción de puestos en hoteles, restaurantes y bares. México: Sexta edición Luis, G (1993)
- Banco Central del Ecuador. (2013). Estadísticas Turísticas. Diciembre 2013. Quito: Cámara Provincial de Turismo de Pichincha.
- Bateman, T., & Snell, S. (2005). Administración, un nuevo panorama competitivo. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. México : McGRAWHILL/ Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Congreso Nacional del Ecuador. (2008). Ley de Turismo. Quito: Lexis.
- Descripción de responsabilidades en los cargos de un Hotel. Caracas-Venezuela.
- Espinosa, M., & Flores, K. (2008). Levantamiento, Mejoramiento de Procesos y Diseño de un Cuadro de Mando Integral para la Clínica Jerusalem Ubicada en la Ciudad de Quito. Quito, Pichincha, Ecuador.
- FUNDACION ESUMA. VII SEMINARIO DE TURISMO Y OCIO “Catedralde Ocio y Conocimiento, Estudios de Ocio” Alicante 2002
- HERNÁNDEZ GALÁN, Jesús “BARES Y RESTAURANTES accesibles para todas las personas” 2001, Fundación ONCE, Madrid
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (04 de 04 de 2010). Resultados del Censo 2010. Obtenido de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/resultados/>
- Manual Descriptivo de Puestos de Trabajo (2001). Caracas-Venezuela.
- MINCETUR “CALTUR “Plan Nacional de Calidad Turística del Perú”
- PROMPERU-APTAE “Manual para Buenas Prácticas para un Turismo Sostenible” Lima 2006

7. BIBLIOGRAFÍA

ALEXANDER SERVAT, ALBERTO G. (2002) Mejora continua y acción correctiva Pearson Educación de México, S.A.

ALFONSO VASSEUR W. (1989) La clave de la ventaja competitiva. Compañía Editorial Continental S. A Primera Edición

ASIN, E. (2003). Sistemas de Información para los Negocios. Un Enfoque de Toma de Decisiones. 3ª. Edición. Editorial McGraw – Hill. México.

BIEGLER, Joseph: *Fundamentos de Administración Financiera*, Cuarta Edición Cuarta Edición, Editorial Mc Graw Hill, , México D. F., 2001.

BITTEL, L.R. (1992): Curso McGraw-Hill de Management en 36 Horas, McGraw-Hill, Madrid.

Cesar camisón, Sonia Cruz, y Tomas Gonzales Gestión de la Calidad Pearson Educación S. A (2007)

CODERA J. M. *Contabilidad Básica. Editorial Pirámide. Segunda Edición. Madrid. 1996.*

CONTINOLO, G.: *Los Manuales y su importancia en las empresas.* www.google.com, 2008.

COHEN, D. y ENRIC BARBA FRANCESC BOIX Ediciones Gestión 2000, S. A Barcelona 2000

DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO ILUSTRADO. (1995). Editorial española, I /edición 1995, (p. 308).

DUHAT, Miguel A.: *Cómo elaborar un Manual de Control Interno*, Primera Edición, Editorial La Luz, Buenos Aires, 2008.

F. Hartley (1982) Administración de ventas Compañía editorial continental S. A

GARCÍA, J. (1994). Informatización de Empresas. Sistematización, Control, Gestión. Editorial McGraw – Hill. México.

GIBSON IVANCEVICH DONELLY KONOPASKE. 2006 Organizaciones McGraw – Hill. México.

GÓMEZ, V. y J. BROUREM. MONINO. YKUSTER, I. y L. LUIS CUATRE CASAS (2000) Seis Sigma una iniciativa de calidad total

GÓMEZ FERNANDO. *Administración de Empresas*. Segunda Edición, Editorial Depalma, Buenos Aires, 2004.

James Paul T (2004) Gestión de la Calidad Total PRENTICE HALL IBERIA. MADRID.

M.A. RODRIGUEZ-BADAL (1997) La gestión por procesos enfoque al benchmarking. Ediciones folio, S. A (27-11-1997)

MELINKOFF, R.: *Cómo realizar Controles Internos a los Procesos Administrativos*, Editorial Mc Graw Hill, Nuevo México D. F., 2002.

MERCADO, DIAZ, FLORES, Manual de Administración, Cuarta Edición, Editorial MC Graw Gill, México DF. 2000.

Miller, William. 1993. Quantum Quality. Anacom. USA.

ROMAN, S. (2006). Venta Personal y Dirección de Venta. La Fidelización del Cliente. Editorial Limusa. España.

SANTIAGO GARRIDO BUJ. (2006.) Dirección estratégica Editorial McGraw – Hill Interamericana de España.

Saylor, James. 1992. TOM, Field Manual. McGraw Hill. USA Harold Koontz, Heinz Wehrich. ADMINISTRACIÓN.

SUAREZ, C. (2004). Sistemas de Información. Herramientas Prácticas para la Gestión Empresarial. Editorial Alfa omega. México, D.F.

Walker Body y Mullinslarreche (2005) Marketing Estratégico 4 edición Editorial McGraw– Hill Interamericana.

ZAPATA SÁNCHEZ PEDRO, *Contabilidad General*. Cuarta Edición, Editorial Emma Ariza H... Bogotá – Colombia, 2003.

8. APÉNDICES Y ANEXOS

8.1. ANEXO 1: ENCUESTA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO.
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
ENCUESTA PARA TURISTAS NACIONALES



Formulario N°:.....

Encuestador:.....

Ciudad:.....Fecha de la encuesta: /...../...../...../

El propósito de esta encuesta es recolectar información para un estudio de mercado, para un Modelo de Gestión de Calidad para la mejora continua de los establecimientos de entretenimiento de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo.

1.- Cómo calificaría usted los siguientes aspectos de la discoteca.

INFRAESTRUCTURA	MUY BUENO	BUENO	MALO	NO EXISTE
Mobiliario				
Pista de Baile				
Baños				
SERVICIO	MUY BUENO	BUENO	MALO	NO EXISTE
Trato cordial				
Casilleros para ropa				
Parquadero				
PROCESOS	MUY BUENO	BUENO	MALO	NO EXISTE
Verificación de documentos				
Limpieza de baños				
SEGURIDAD	MUY BUENO	BUENO	MALO	NO EXISTE
Seguridad (Guardia)				
Cámaras de seguridad				

8.2. ANEXO 2: FICHA DE OBSERVACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA



FICHA DE OBSERVACIÓN

Nombre Discoteca:			
Dirección:			
Categoría:		Ficha N°	
N°	Observaciones	Cumple	No Cumple
1	Infraestructura adecuada		
2	Mobiliario Adecuadas		
3	Diseño y tamaño de la pista de baile adecuada		
4	Guardarropa o casillero para encargar la ropa		
5	Instalaciones sanitarias cómodas		
6	Iluminación adecuadas		
7	Acústica adecuada		
8	Alarma contra incendios		
9	Salida de emergencia		
10	Parqueadero		
11	Verificación de documentos		
12	Sitio permitido		
13	Cámaras de seguridad		
14	Seguridad (Guardias)		
15	Trato Cordial		
16	Presencia del Personal		
17	Baños limpios		

8.3. ANEXO 3: MATERIAL FOTOGRÁFICO

Figura 1
DISCOTECA



Elaborado por: Cristina Mariño

Fuente: Investigación de campo

Figura 2
DISCOTECA



Elaborado por: Cristina Mariño
Fuente: Investigacion de campo

Figura 3
DISCOTECA



Elaborado por: Cristina Mariño
Fuente: Investigacion de campo

Figura 4
DISCOTECA



Elaborado por: Cristina Mariño
Fuente: Investigacion de campo

Figura 5
DISCOTECA



Elaborado por: Cristina Mariño
Fuente: Investigacion de campo

Figura 6

DISCOTECA



Elaborado por: Cristina Mariño

Fuente: Investigación de campo