



CARRERA DE ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

CREACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO PARA EL
COMPLEJO TURÍSTICO “ATUCSARA” UBICADA AL NOROCCIDENTE DE
PICHINCHA, EN EL SECTOR LA PERLA PARROQUIA DE NANEGAL.

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnólogo en
Administración de Recursos Humanos- Personal.

Autor: Pablo Estheban Jaramillo Reinoso

Tutor: ing. Ricardo Cevallos

Quito, octubre 2014



DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Pablo Estheban Jaramillo Reinoso

C.I: 171883569-5

CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD

INTELLECTUAL

Comparecen a la celebración del presente contrato de cesión y transferencia de derechos de propiedad intelectual, por una parte, el estudiante ***Pablo Estheban Jaramillo Reinoso***, por sus propios y personales derechos, a quien en lo posterior se le denominará el “CEDENTE”; y, por otra parte, el INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CORDILLERA, representado por su Rector el Ingeniero Ernesto Flores Córdova, a quien en lo posterior se lo denominará el “CESIONARIO”. Los comparecientes son mayores de edad, domiciliados en esta ciudad de Quito Distrito Metropolitano, hábiles y capaces para contraer derechos y obligaciones, quienes acuerdan al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTE.- a) El Cedente dentro del pensum de estudio en la carrera de Administración de Talento Humano que imparte el Instituto Superior Tecnológico Cordillera, y con el objeto de obtener el título de Tecnólogo en Administración de Talento Humano, el estudiante participa en el proyecto de grado denominado “CREACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO PARA EL COMPLEJO TURÍSTICO “ATUCSARA” UBICADA AL NOROCCIDENTE DE PICHINCHA, EN EL SECTOR LA PERLA PARROQUIA DE NANEGAL” el cual incluye la creación y desarrollo del Departamento de Talento Humano, para lo cual ha implementado los conocimientos adquiridos en su calidad de alumno. **b)** Por iniciativa y responsabilidad del Instituto Superior Tecnológico Cordillera se desarrolla la creación del Departamento de Talento

Humano, motivo por el cual se regula de forma clara la cesión de los derechos de autor que genera la obra literaria y que es producto del proyecto de grado, el mismo que culminado es de plena aplicación técnica, administrativa y de reproducción.

SEGUNDA: CESIÓN Y TRANSFERENCIA.- Con el antecedente indicado, el Cedente libre y voluntariamente cede y transfiere de manera perpetua y gratuita todos los derechos patrimoniales de la creación de Departamento de Talento Humano descrito en la clausula anterior a favor del Cesionario, sin reservarse para sí ningún privilegio especial (código fuente, código objeto, diagramas de flujo, planos, manuales de uso, etc.). El Cesionario podrá explotar el Departamento de Talento Humano por cualquier medio o procedimiento tal cual lo establece el Artículo 20 de la Ley de Propiedad Intelectual, esto es, realizar, autorizar o prohibir, entre otros: a) La reproducción del Departamento de Talento Humano por cualquier forma o procedimiento; b) La comunicación pública del Departamento de Talento Humano; c) La distribución pública de ejemplares o copias, la comercialización, arrendamiento o alquiler del Departamento de Talento Humano; d) Cualquier transformación o modificación del Departamento de Talento Humano; e) La protección y registro en el IEPI el Departamento de Talento Humano a nombre del Cesionario; f) Ejercer la protección jurídica del Departamento de Talento Humano; g) Los demás derechos establecidos en la Ley de Propiedad Intelectual y otros cuerpos legales que normen sobre la cesión de derechos de autor y derechos patrimoniales.

TERCERA: OBLIGACIÓN DEL CEDENTE.- El cedente no podrá transferir a ningún tercero los derechos que conforman la estructura, secuencia y organización

del Departamento de Talento Humano que es objeto del presente contrato, como tampoco emplearlo o utilizarlo a título personal, ya que siempre se deberá guardar la exclusividad del Departamento de Talento Humano a favor del Cesionario.

CUARTA: CUANTIA.- La cesión objeto del presente contrato, se realiza a título gratuito y por ende el Cesionario ni sus administradores deben cancelar valor alguno o regalías por este contrato y por los derechos que se derivan del mismo.

QUINTA: PLAZO.- La vigencia del presente contrato es indefinida.

SEXTA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.- Las partes fijan como su domicilio la ciudad de Quito. Toda controversia o diferencia derivada de éste, será resuelta directamente entre las partes y, si esto no fuere factible, se solicitará la asistencia de un Mediador del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. En el evento que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento, en el plazo de diez días calendario desde su inicio, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo este plazo, las partes someterán sus controversias a la resolución de un árbitro, que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, al Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de comercio de Quito, y a las siguientes normas: a) El árbitro será seleccionado conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación; b) Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo arbitral; c) Para la ejecución de medidas cautelares, el árbitro está facultado para solicitar el auxilio de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno; d) El procedimiento será confidencial

y en derecho; e) El lugar de arbitraje serán las instalaciones del centro de arbitraje y mediación de la Cámara de Comercio de Quito; f) El idioma del arbitraje será el español; y, g) La reconvención, caso de haberla, seguirá los mismos procedimientos antes indicados para el juicio principal.

SÉPTIMA: ACEPTACIÓN.- Las partes contratantes aceptan el contenido del presente contrato, por ser hecho en seguridad de sus respectivos intereses.

En aceptación firman a los 13 días del mes de Octubre del dos mil catorce.

f) _____

C.C. N°1718835695

CEDENTE

f) _____

Instituto Superior Tecnológico Cordillera

CESIONARIO

AGRADECIMIENTO

Gracias al ing. Ricardo Cevallos, por el valioso aporte profesional, técnico y humano brindado en el transcurso de este semestre en favor de la culminación de esta retadora carrera que después de mucho sacrificio voy a culminar.

Gracias a todo el personal docente, mis queridos maestros que al fin verán los frutos de sus enseñanzas.

DEDICATORIA

A mi madre por su apoyo

Incondicional

Y su amor infinito.

A mi hermano por su apoyo

Y por sus consejos y por el

Ánimo que siempre me brinda.

INDICE GENERAL

DECLARATORIA	i
CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL	ii
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
RESUMEN EJECUTIVO	xii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCION.....	xvi
CAPITULO I	xviii
1.01 CONTEXTO.....	xviii
1.02 JUSTIFICACIÒN	xix
1.03 DEFINICIÒN DEL PROBLEMA CENTRAL	xxi
CAPITULO II	26
ANÀLISIS DE INVOLUCRADOS	26
CAPITULO III	35
PROBLEMAS Y OBJETIVOS.....	35
CAPITULO IV	40
ANALISIS DE ALTERNATIVAS	40
CAPITULO V	56
PROPUESTA.....	56
5.01 ANTECEDENTES	56
5.02 DESCRIPCIÒN.....	57
5.03 PROCESO DE FORMULACIÒN DE LA PROPUESTA	60
Gerente general	62
Gerente financiero.....	62
Gerente de administrativo	64
Gerente de talento humano	65
FILOSOFIA EMPRESARIAL	67
MISIÒN:	67
VISIÒN:	67
PRINCIPIOS Y VALORES:	68
CAPITULO VI	77

6.01 RECURSOS	77
DEMANDA HISTORICA.....	78
DEMANDA ACTUAL	78
CAPITULO VII	89
7.01 CONCLUSIONES:.....	89
7.02 RECOMENDACIONES.....	90
BIBLIOGRAFIA.....	92

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	22
Tabla 2	52
Tabla 3	79
Tabla 4	82
Tabla 5	83
Tabla 6	84
Tabla 7	84
Tabla 8	85
Tabla 9	85
Tabla 10	86
Tabla 11	87
Tabla 12	88

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	27
Figura 2	36
Figura 3	38
Figura 4	50
Figura 5	60
Figura 6	61
Figura 7	66

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1 problemática agravada	23
Grafico 2 problemática agravada	24
Grafico 3 problemática resuelta	24
Grafico 4 problemática resuelta	25
Grafico 5.....	72
Grafico 6.....	72
Grafico 7.....	73
Grafico 8.....	73
Grafico 9.....	74
Grafico 10.....	74
Grafico 11.....	75
Grafico 12.....	75
Grafico 13.....	76
Grafico 14.....	76

RESUMEN EJECUTIVO

El siguiente proyecto es la implementación de un departamento de talento humano en el complejo turístico “ATUCSARA” el cual nos permitirá regular y dar funciones específicas a los empleados, también nos permite disminuir tiempos muertos ya que los empleados tendrán distribuido de mejor manera su tiempo y sabrán que funciones tienen que cumplir en su jornada de trabajo y de que área deben ocuparse en la misma jornada.

Además nos ayuda a que el complejo tenga una mejor organización y tenga una estructura más firme por medio de la filosofía empresarial ya que los empleados sabrán cuáles son los objetivos de la empresa y pueden aportar con su desarrollo y el cumplimiento de las metas propuestas así como las normas y políticas que la misma debe hacer que se cumplan para así tener un mejor control y organización dentro de la empresa.

También hemos implementado un plan de carrera para los empleados para que puedan ser recompensados por su esfuerzo en sus labores ya que podrán ir creciendo laboral y profesionalmente de acuerdo a sus actitudes y aptitudes tomando en cuenta los valores y principios empleados dentro de la empresa y dentro de cada departamento, llevando una evaluación continua de desempeño, también distribuiremos las actividades en departamentos.

Los diferentes departamentos establecidos son para mejorar el funcionamiento y para aprovechar el desarrollo de las diferentes funciones y para tener mejor distribuido las actividades y objetivos por cada departamento ya que

cada departamento debe establecer objetivos para al final llegar a cumplir el objetivo general que es lo primordial para el crecimiento del complejo y ahí se verá reflejado todo el esfuerzo de los trabajadores y de los altos mandos.

ABSTRACT

The next project is the implementation of a talent Department human in the tourist complex "ATUCSARA" which will allow us to regulate and provide specific functions employees, also allows us to decrease downtime as employees have distributed better your time and know that functions must comply in their day of work and that area must be on the same day.

Also helps us to that complex has a better organization and has a firmer structure through corporate philosophy since the employees will know what are the objectives of the company and can contribute with its development and the achievement of the proposed targets as well as standards and policies that it must make that his met to have better control and organization within the company.

We have also implemented a career plan for employees so that they can be rewarded for their effort in their work since they can grow employment and professionally according to their attitudes and skills taking into account the values and principles employed within the company and within each Department, conducting a continuous assessment of performance, also distribute the activities in departments.

Established departments are to improve performance and to take advantage of the development of the different functions and have better distributed activities and objectives by each Department since each Department must set goals to ultimately reaching the overall goal which is paramount to the growth of the complex and there will be reflected all the efforts of workers and of the high command.

INTRODUCCION

Hoy en día las empresas en todo el mundo se centra mucho en lo que se refiere al talento humano ya que por medio del capital humano se puede alcanzar los objetivos y se puede llevar un control de las actividades y una mejor organización dentro de la empresa brindando así funciones específicas, generando un crecimiento personal y laboral en los empleados desarrollando sus habilidades y capacidades en su puesto de trabajo.

De esta manera en el complejo turístico "ATUCSARA" tomando en cuenta los problemas existentes a decidido como solución la creación de un Departamento de Talento Humano para poder llevar un mejor control de las actividades dentro del complejo y asignando funciones a los empleados para que puedan desenvolverse en un área específica, eliminando de esta manera tiempos muertos que existen en la actualidad del complejo.

También se motivara a los empleados por medio de charlas para que tengan un mejor manejo de sus funciones y también implementando un plan de carrera para que de esta manera los empleados puedan acceder a un ascenso dentro del complejo mejorando sus habilidades y conocimientos que serán un gran aporte para el logro de los objetivos propuestos ya que de esta manera es beneficioso tanto para el complejo como para el personal.

Tambien se implementara la filosofía empresarial para que los empleados tengan un conocimiento mas especifico de los objetivos del complejo asi como las

políticas y normativas, en si de los cambios que el complejo va a tener y de como se va a llevar el manejo de las funciones disminuyendo de esta manera la desorganización en la que se encuentra actualmente el complejo teniendo un mejor funcionamiento en cada área.

Una vez establecida una mejor estructura organizacional podemos ofrecer a nuestros clientes un mejor servicio con personal calificado para cada área demostrando así la seriedad del complejo a la hora de atender a los clientes y por medio del buen trato darnos a conocer y motivar a los clientes a recomendarnos a las demás personas generando una oportunidad para seguir creciendo y para abrirnos campo en el mercado local.

CAPITULO I

ANTECEDENTES

1.01 CONTEXTO

El complejo turístico “ATUCSARA” tiene más de diez años de funcionamiento en el mercado nacional, en los últimos años la oferta de los servicios brindados ha ido desmejorando, disminuyendo calidad en la atención al cliente. Luego de hacer un análisis con los propietarios del complejo, se ha determinado que la causa del decaimiento en la calidad de los servicios y por lo tanto en la demanda de los mismos.

Es la falta de un departamento de talento humano que servirá de apoyo para mejorar el funcionamiento dentro de la misma y poder determinar tareas más específicas dentro del complejo para mejorar su desarrollo y tener una mejor organización.

El área de Gestión Humana se ha convertido en muchas organizaciones en un proceso de apoyo gerencial muy importante para el manejo de las relaciones laborales, el fortalecimiento de la cultura organizacional y la promoción de un buen clima laboral.

Su aporte permite a las organizaciones garantizar el enganche de personal idóneo y capaz de aportar a la ejecución de la estrategia definida por la empresa, desarrollar

las competencias que aumenten la productividad a través de programas de formación y entrenamiento del personal, desarrollar actividades orientadas al bienestar de los Colaboradores y de sus familias e integrar los aspectos legales requeridos en salud ocupacional y seguridad industrial.

1.02 JUSTIFICACIÓN

El proceso de implementación del área de gestión humana en una empresa donde no existe, requiere de una decisión administrativa que incluya los alcances iniciales del área, sus resultados y tareas asignadas, así como un tiempo de adecuación y una evaluación posterior que permita verificar la contribución de la nueva área en el contexto empresarial. Inicialmente es posible que no asuma todos los aspectos propios de esta gestión, pero con el tiempo podrá hacerlo en la medida en que se conforme un equipo de apoyo que le permita liderar todas las acciones resultantes de la planeación de Gestión humana.

Contar con un área de gestión humana puede resultar en un valor agregado importante por cuanto permite descentralizar funciones y asignar responsabilidades específicas a otras áreas, de esta manera la administración podrá contar con un soporte importante en la gerencia del personal.

Aunque la gerencia de personal se ha relacionado tradicionalmente con los aspectos referidos a la compensación, pago de aportes parafiscales y el cumplimiento de la normatividad legal, la Gestión humana permite dar mayor alcance a los propósitos de

Los colaboradores, del personal administrativo y demás áreas que tienen una responsabilidad vital en el logro de los objetivos de la institución.

Cada uno de los procesos propios de la gestión humana, aportan de modo significativo en la consolidación de una cultura institucional acorde con la filosofía y Modo de ser de la empresa y se orienta a ofrecer un trabajo de calidad e infunde entusiasmo en cada uno de los colaboradores por cuanto se fortalece el sentido de pertenencia (Chiavenato, 2001).

El Talento Humano es un elemento muy importante en una organización no solamente desde el punto de vista productivo sino también social ya que éste debe brindar un mecanismo de apoyo donde se encamine al cumplimiento y la satisfacción de propósitos pautados por la organización; también es importante tener en cuenta los objetivos ya que éstos demuestran en muchas ocasiones el éxito o fracaso de una organización.

El departamento de talento humano se encarga constantemente de verificar el dinamismo personal, profesional de cada uno de los trabajadores dentro y fuera de la empresa, ya que esto les permite tener un acercamiento y acompañamiento en el crecimiento personal de cada uno de ellos, de igual manera la organización debe de estar comprometida continuamente para dar capacitaciones, espacios de diversificación, salud ocupacional y demás aspectos que por pequeños que sean hacen que el trabajador se sienta como en casa; también por medio de este sistema

las personas se van a sentir cómodas ya que a diario se les está dando a conocer que son importantes y que son pilares para el funcionamiento de la compañía, por medio de esto se está dando una grandeza en el conocimiento y una competitividad tanto Personal, como empresarial y de alguna u otra manera se lo transmiten a la sociedad como tal, lo que permite un crecimiento a nivel nacional. (www.monografias.com)

1.03 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL

- Poco interés.
- Bajos recursos económicos.
- Deficiente organización de la empresa en cuanto a talento humano.
- Inexistentes jerarquías y delegación de funciones.
- Exceso de tiempos muertos.
- Carencia de funciones específicas.

MATRIZ T

Tabla 1

Problemática agravada	Problemática central				Problemática resuelta
Incremento de conocimiento de organización de talento humano.	Deficiente organización de la empresa en cuanto a talento humano.				Eficiente organización de la empresa en cuanto a talento humano.
	I	PC	I	PC	
Implementación de funciones en la organización.	4	5	3	5	Falta de organización y desconocimiento.
Organización eficiente de tiempos muertos.	3	4	2	4	Falta de interés y de identificación con el complejo
Desarrollo de capacitación de atención al cliente.	4	5	3	5	Falta de conocimiento del empleado en el área.
Capacitación de autoestima y superación de personal.	4	5	2	5	Personal desmotivado.
Desarrollo de un plan de funciones	3	4	3	5	Exceso de tiempos muertos.
Desarrollo de un plan de seguridad y prevención de riesgos.	4	5	2	4	Poco interés del empleado por el entorno del trabajo.
Capacitación de funciones a los empleados.	4	5	3	5	Poco conocimiento en las funciones que le corresponden.

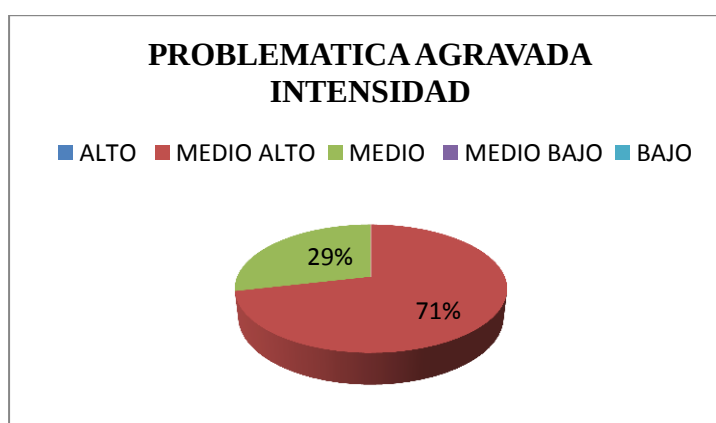
Autor: Pablo Jaramillo

Elaborado por: Pablo Jaramillo

ANÁLISIS

Por medio de la Matriz T podemos darnos cuenta del problema central del complejo ya que nos sirve para tener en cuenta el problema más grave que posee la empresa, también nos sirve para buscar soluciones y no dejar que el problema que se tiene identificado no se haga más grande y no dañe a la empresa en su crecimiento organizacional, nos sirve para impedir que los problemas se sigan haciendo más grandes y con el tiempo estos no se puedan controlar y terminen perjudicando a la empresa hasta ponerla en un punto crítico.

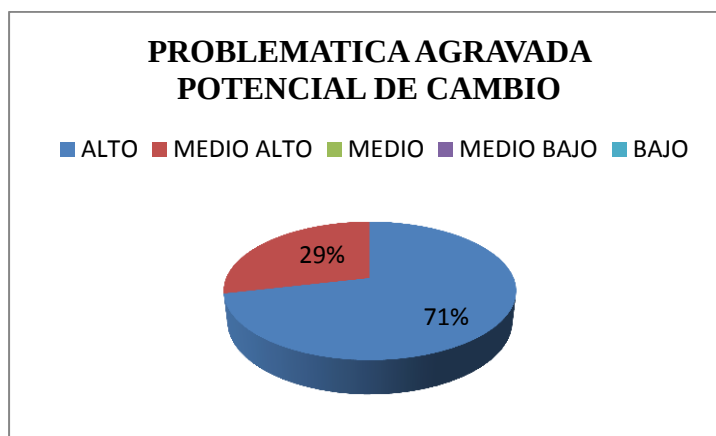
Grafico 1 problemática agravada



ANÁLISIS:

En el grafico anterior podemos ver que la problemática agravada en la intensidad tiene el 71% en la escala de 1-5 en medio alto.

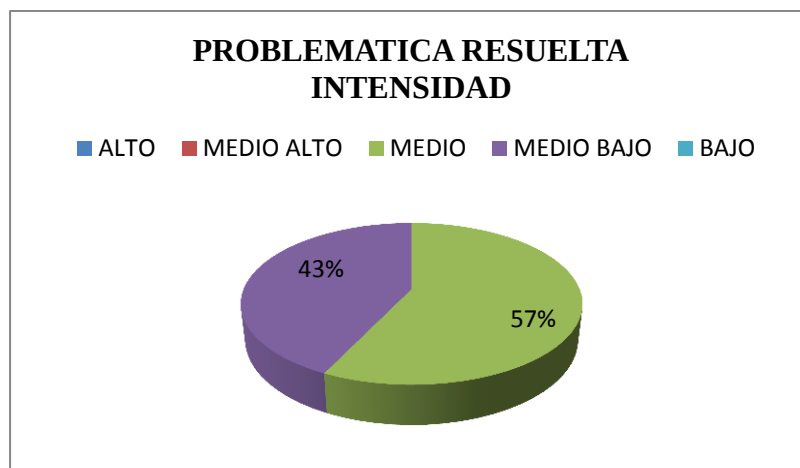
Grafico 2 problemática agravada



ANÁLISIS:

En el grafico anterior podemos ver que en el potencial de cambio en la problemática agravada el mayor porcentaje está en el recuadro de bajo.

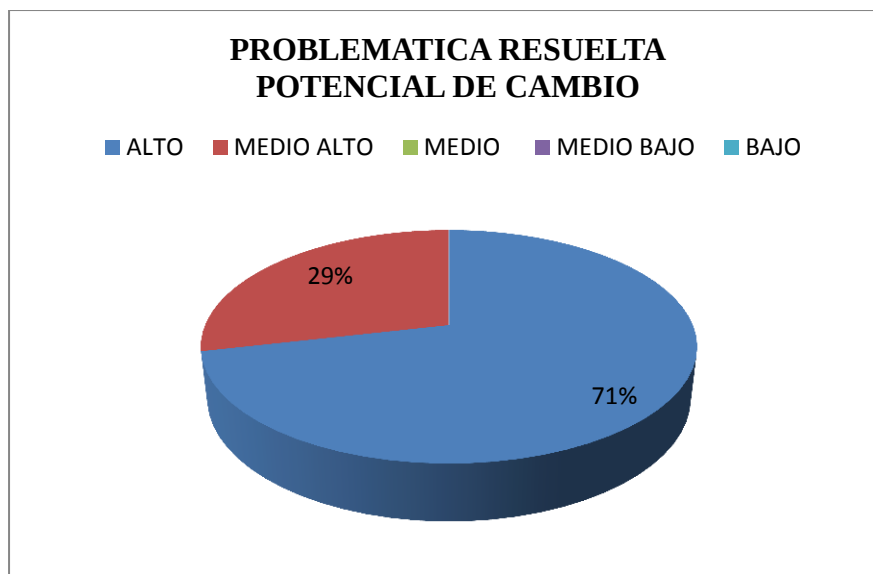
Grafico 3 problemática resuelta



ANÁLISIS:

En el grafico nos podemos dar cuenta que el porcentaje es mayor en el recuadro de la escala MEDIO con el 57%.

Grafico 4 problemática resuelta



ANÁLISIS:

En el grafico nos podemos dar cuenta que el potencial de cambio en la problemática resuelta el mayor porcentaje es 71% en el recuadro de BAJO.

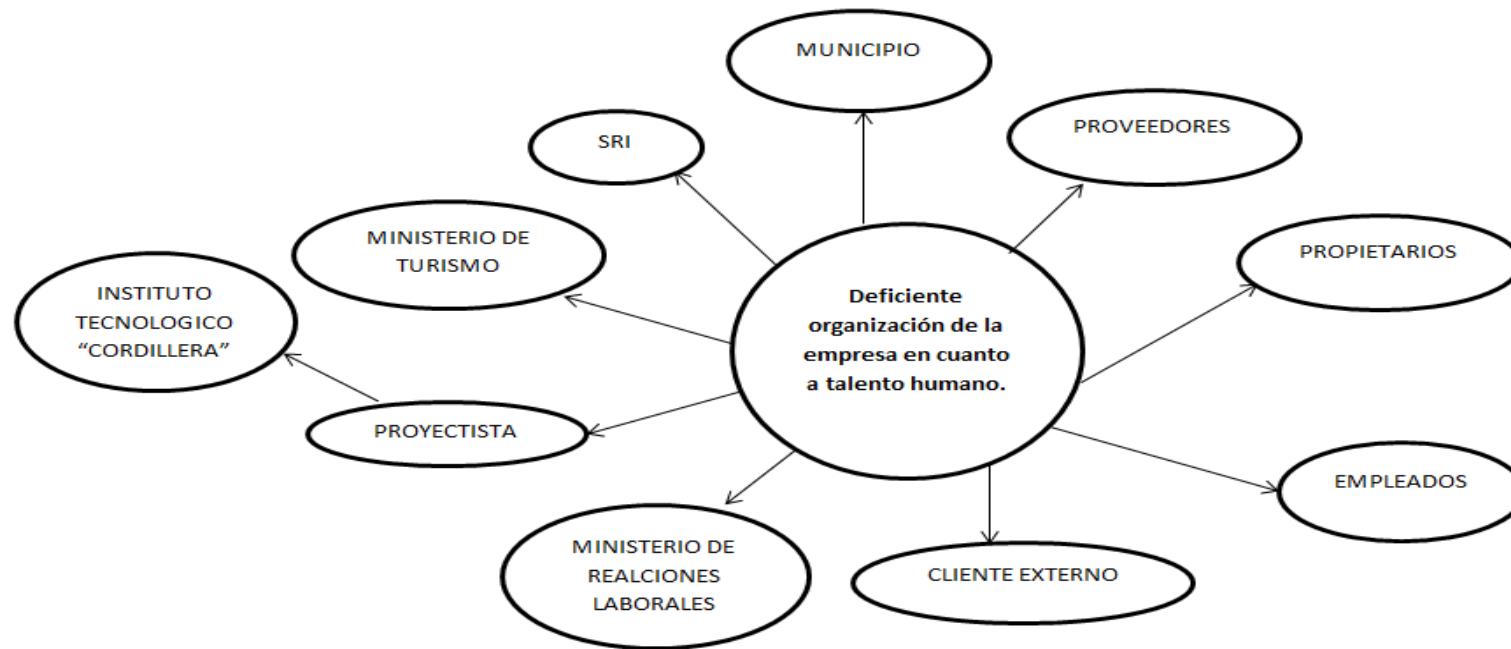
CAPITULO II

ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

Es importante realizar el análisis de todos los involucrados en el proyecto para de esta manera saber que le puede afectar a cada uno de ellos, el éxito de una empresa depende de los varios grupos de involucrados y también de los fundamentos del proyecto ya que nos sirve para identificar y caracterizar a cada uno de los involucrados directos e indirectos con el proyecto al igual que los intereses y las expectativas de cada uno de ellos.

Figura 1

2.01 MAPEO DE LOS INVOLUCRADOS



Autor: Pablo Jaramillo

Elaborado por: Pablo Jaramillo

ANÁLISIS:

La matriz de mapeo de involucrados nos sirve para identificar a un grupo de personas y entidades que se encuentran involucradas directa o indirectamente con el problema de la empresa y además nos permite darnos cuenta como llegaría a afectar a cada uno de los involucrados en sus diferentes actividades.

Figura 2

2.02 MATRIZ DE ANALISIS Y SELECCIÓN CON LOS INVOLUCRADOS

ACTORES INVOLUCRADOS	INTERES SOBRE EL PROBLEMA	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS, MANDATOS Y CAPACIDADES	INTERES SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
Gerente propietario.	- Mejorar la organización. - Establecer departamentos que realicen funciones.	- Falta de organización. - Duplicidad de funciones.	- Humano - Técnico - Financiero	- Mejorar los subsistemas. - Aplicar funciones. - Mejorar la rotación de personal.	- Resistencia al cambio. - Escasos recursos.

Cliente interno.	• Mejor ambiente laboral. • Mayor conocimiento del puesto. • Crecimiento laboral y profesional.	• Duplicidad de funciones. • Falta de conocimiento de sus funciones. • Falta de organización.	• Humano. • Técnico. • Financiero.	• Mejor conocimiento de funciones. • Mejorar la duplicidad de funciones.	• Resistencia al cambio. • Falta de interés.
Cliente externo.	• Mejorar la atención. • Respuesta optima de sus Necesidades.	• Insatisfacción. • Deficiente organización. • Poco dominio de los servicios.	• Humano. • Técnico. • Financiero.	• Mejor atención. • Mejor conocimiento de las funciones. • Mejor	• Resistencia al cambio. • Pocos ingresos. • Servicios deficientes.

	Satisfacción cliente interno			organización.	
Ministerio de relaciones laborales.	Mejorar conocimientos en cuanto a leyes laborales.	- Falta de conocimiento de leyes laborales. - Falta de interés de conocer las leyes laborales.	- Humano. - Técnico. - Financiero.	Mejorar el manejo de leyes laborales.	Falta de capacitaciones de leyes laborales.
Ministerio de turismo.	Brindar una buena imagen turística.	- Insatisfacción. - Deficiente conocimiento turístico.	- Humano. - Técnico. - Financiero.	- Mejor conocimiento turístico. - Mejor organización.	- Falta de interés. - Falta de recursos monetarios.

Proveedores.	• Mejor organización.	• Falta de organización. • Falta de conocimiento de funciones.	• Humano. • Técnico. • Financiero.	• Mejorar y agilizar tramites con proveedores	• Falta de interés. • Falta de conocimiento.
MUNICIPIO	• Mejor organización de documentación legal.	• Falta de organización.	• Humano • Técnico • Financiero	• Mejorar la organización. • Revisión de documentos en regla.	• Falta de recursos monetarios.

SRI	• Mejor organización en cuanto a impuestos.	• Falta de organización. • Falta de conocimientos administrativos	• Humano • Técnico • Financiero	• Mejorar conocimiento de reglamentos • Mantener documentos en regla.	• Falta de organización • Escasos conocimientos de normativas y reglamentos.
------------	---	--	---	--	---

Autor: Pablo Jaramillo

Elaborado por: Pablo Jaramillo

ANÁLISIS:

En la matriz de análisis de involucrados se analiza a cada una de las personas y entidades que se encuentran involucradas para ver el interés de cada persona y entidad sobre el problema y sobre el proyecto, también nos sirve para darnos cuenta que dentro de la organización existen más problemas los cuales dañan a la organización y no permiten dar una solución mucho más rápida y efectiva al problema central.

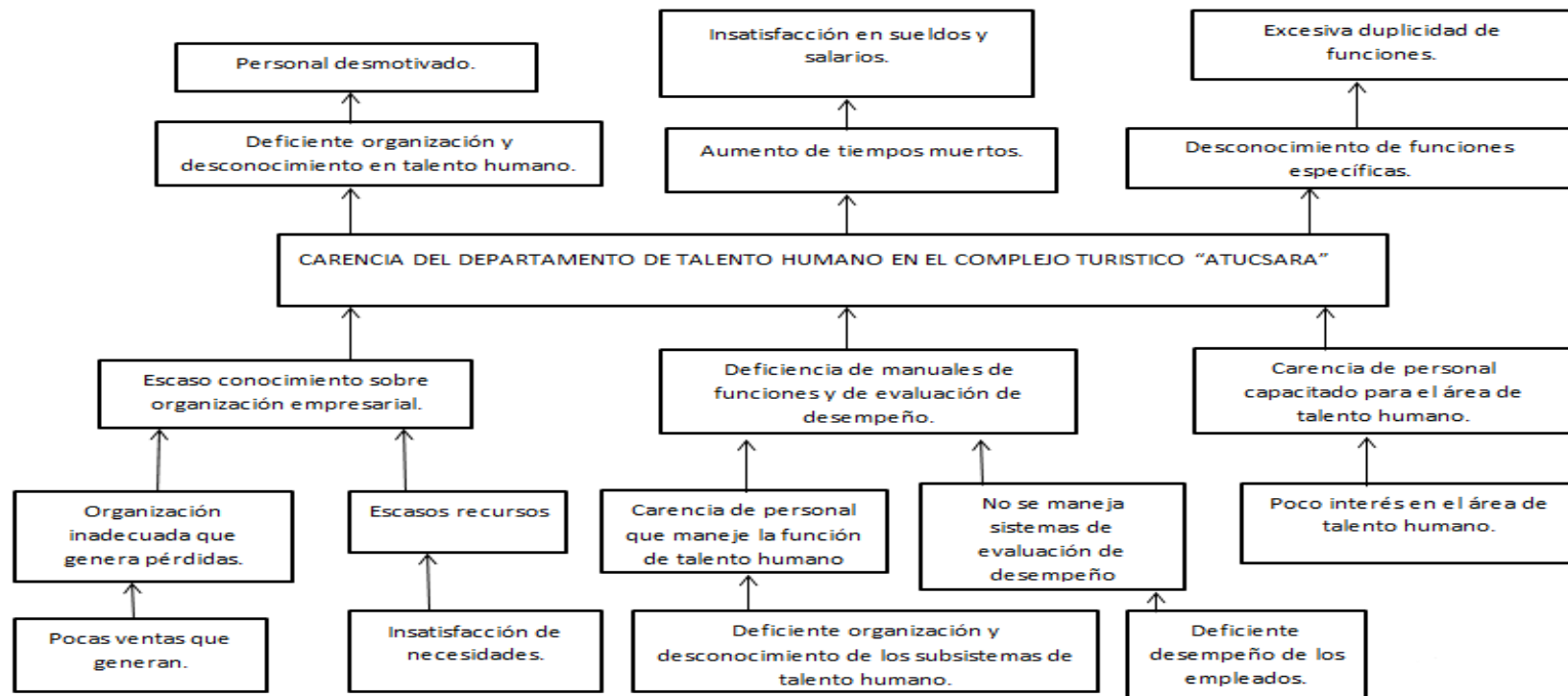
CAPITULO III

PROBLEMAS Y OBJETIVOS

Para empezar un proyecto es recomendable saber de los problemas existentes dentro de la empresa o de la entidad en donde se va a ejecutar el mismo para de esta manera realizar un análisis de cada uno de ellos y poder buscar soluciones que ayuden a la empresa en su crecimiento en el campo empresarial poniendo lo negativo en positivo por medio de estrategias y objetivos que se llevaran a cabo en el lapso de un tiempo determinado.

Figura 3

3.01 ARBOL DE PROBLEMAS



Autor: Pablo Jaramillo

Elaborado por: Pablo Jaramillo

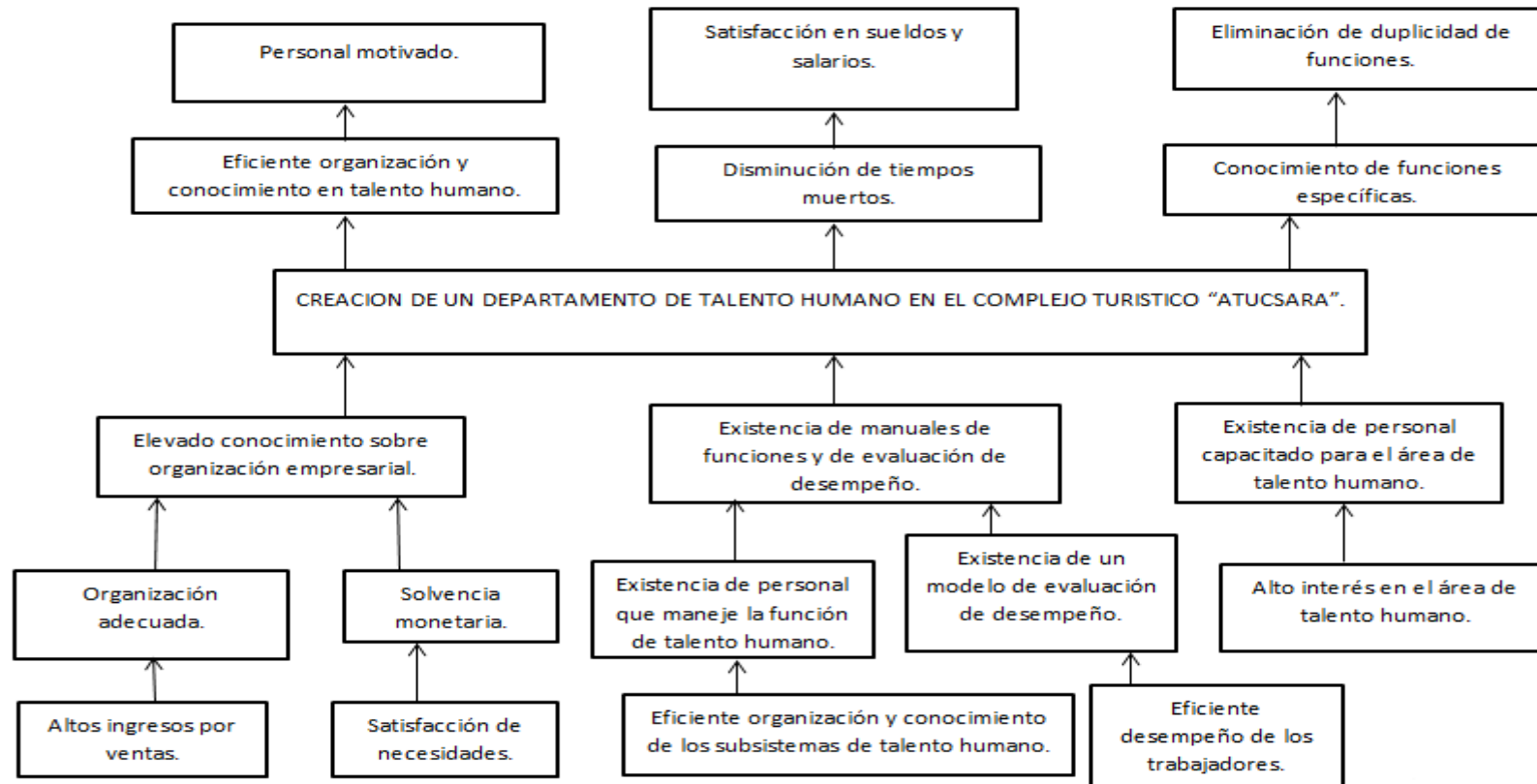
ANÁLISIS:

El árbol de problemas nos permite darnos cuenta de todas las causas y efectos que provocan el problema central y a la vez analizar a cada uno de ellos y darnos cuenta del porque se ocasiona el problema central enumerando todas las causas que lo ocasionan y enumerando los efectos que estos problemas pueden ocasionar a la empresa y perjudicar directa o indirectamente a todos los involucrados con el problema.

Es aquel que representa gráficamente los distintos efectos del problema y como se relacionan entre sí, para luego analizarlos de uno en uno y ver si por medio de cada uno de ellos se puede provocar otros efectos sobre el problema central.

Figura 4

3.02 ARBOL DE OBJETIVOS



Autor: Pablo Jaramillo

Elaborado por: Pablo Jaramillo

ANÁLISIS:

El árbol de objetivos nos sirve para analizar a cada uno de los problemas establecidos en el árbol de problemas y volverlos positivos para la empresa dando soluciones a cada uno de ellos y poniendo a la empresa en un camino más firme hacia su crecimiento como organización sin tanto problema llegando a ser más sólida volviendo a las causas los medios para llegar al objetivo y a los efectos en los fines que es a dónde quiere llegar la empresa.

Esta representación gráfica nos permite ver que si algo faltaba en la empresa desde ahora ya lo tendrá y todo se valorará en positivo para el bienestar de la organización.

CAPITULO IV

ANALISIS DE ALTERNATIVAS

En este paso se identifican las posibles soluciones o alternativas que se van sacando para poder resolver los problemas de la empresa en la cual se está llevando a cabo el proyecto, son las alternativas que se pueden tomar para llegar a los objetivos planteados o para mejorar el rendimiento de las funciones dentro de la empresa.

Para configurar las distintas alternativas de solución del problema se agruparán acciones complementarias. Cada acción sustituta, junto con los que son complementarias, dará origen a una alternativa de proyecto.

Figura 5

4.01 MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categoría
Creación de un departamento de talento humano.	5	4	2	3	3	17	Medio alto
Baja rotación de personal.	4	3	3	2	3	15	Medio alto
Satisfacción en sueldos y salarios.	5	4	4	3	2	18	Medio alto
Disminución de tiempos muertos.	4	4	3	4	3	18	Medio alto

CREACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO PARA EL COMPLEJO TURÍSTICO "ATUCSARA" UBICADA AL NOROCCIDENTE DE PICHINCHA, EN EL SECTOR LA PERLA PARROQUIA DE NANEGAL.

Solvencia monetaria.	4	4	3	3	4	18	Medio alto
Altos ingresos por ventas.	4	3	2	3	4	16	Medio alto
Conocimiento de funciones específicas.	3	3	3	2	2	13	Medio
Eficiente organización y conocimiento de los subsistemas de talento humano.	4	3	3	3	4	17	Medio alto
Existencia de un modelo de evaluación de desempeño.	3	3	4	3	4	17	Medio alto
Alto interés en mejorar los							

servicios.	3	2	3	4	3	15	Medio alto
------------	---	---	---	---	---	----	------------

Autor: Pablo Jaramillo

Elaborado por: Pablo Jaramillo

ANÁLISIS:

El análisis de alternativas nos permite ver cuáles son las alternativas que tenemos para poder resolver el problema central que tenemos ubicado y que medidas debemos tomar si el problema llega a hacer daño a la organización por eso es importante este análisis para tener en cuenta como se encuentra actualmente la empresa y que movimientos se puede realizar para encontrar una solución al problema.

Figura 6

4.02 ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LOS OBJETIVOS

OBJETIVOS	FACTIBILIDAD DE LOGRARSE	IMPACTO DE GENERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENIBILIDAD
Creación de un departamento de talento humano.	Los beneficios son altos para los empleados.	Incremento de funciones administrativas en hombres y mujeres.	Contribuye a cuidar el entorno del complejo turístico.	Expectativas de los dueños de la empresa.	Fortalece la organización en talento humano.
Baja rotación de personal.	Mejoramiento y desarrollo de las funciones.	Mejor concentración en hombres y mujeres en una sola función.	Mejora el entorno social.	Es una prioridad para los empleados de la empresa.	Fortalece al desempeño de funciones.

Satisfacción en sueldos y salarios.	Satisfacción laboral.	Incremento de los ingresos en hombres y mujeres.	Protege el uso de recursos.	Beneficia a la comunidad organizacional.	Incremento de satisfacción en necesidades básicas.
Disminución de tiempos muertos.	Aprovechamiento máximo del tiempo laboral.	Fortalecimiento en el desarrollo de funciones.	Contribuye al ambiente laboral.	Es un beneficio para la organización.	Fortalece la participación de los empleados en las funciones.
Solvencia monetaria.	Existe el capital adecuado para la realización.	Incremento en los ingresos de los empleados.	Protege los recursos monetarios.	Beneficia a los miembros de la organización.	Fortalece a la organización.
Altos ingresos por ventas.	Existe la disponibilidad y las condiciones para hacerlo.	Se incrementa la motivación en los empleados.	Contribuye al entorno laboral.	Los beneficios son para la organización.	Fortalece a la organización.

Conocimiento de funciones específicas.	Es conveniente para los beneficios de la empresa.	Incremento de conocimiento y dominio del puesto.	Contribuye a cuidar el medioambiente del complejo.	Es una prioridad para los grupos dentro de la empresa.	Fortalece los conocimientos individuales de cada empleado.
Existencia de un modelo de evaluación de desempeño.	Es conveniente para ver el desempeño de cada empleado.	Incremento en la participación en las actividades encomendadas.	Contribuye a mejorar las funciones del complejo.	Beneficia al trabajo en grupo y al desempeño individual.	Los empleados están en condiciones de adoptar nuevos métodos.
Eficiente organización y conocimiento de los subsistemas de talento humano.	Existen buenas bases en conocimiento de departamento de talento humano.	Personal mejor capacitado en talento humano.	Aumenta el cuidado del medioambiente del complejo.	Es una prioridad para los directivos para mejorar el funcionamiento de la organización.	Fortalece a la organización con mayor conocimiento y funcionamiento basado en los subsistemas.
Alto interés por mejorar los servicios	Los beneficios crecen para la organización.	Se incrementa la participación de los	Cuidados específicos de los alrededores del	Beneficia al cliente interno y externo por	Fortalece a la organización por el

		empleados de la organización.	complejo y del medioambiente.	el nivel superior en los servicios.	incremento en la motivación de los empleados.
--	--	----------------------------------	----------------------------------	--	---

Autor: Pablo Jaramillo

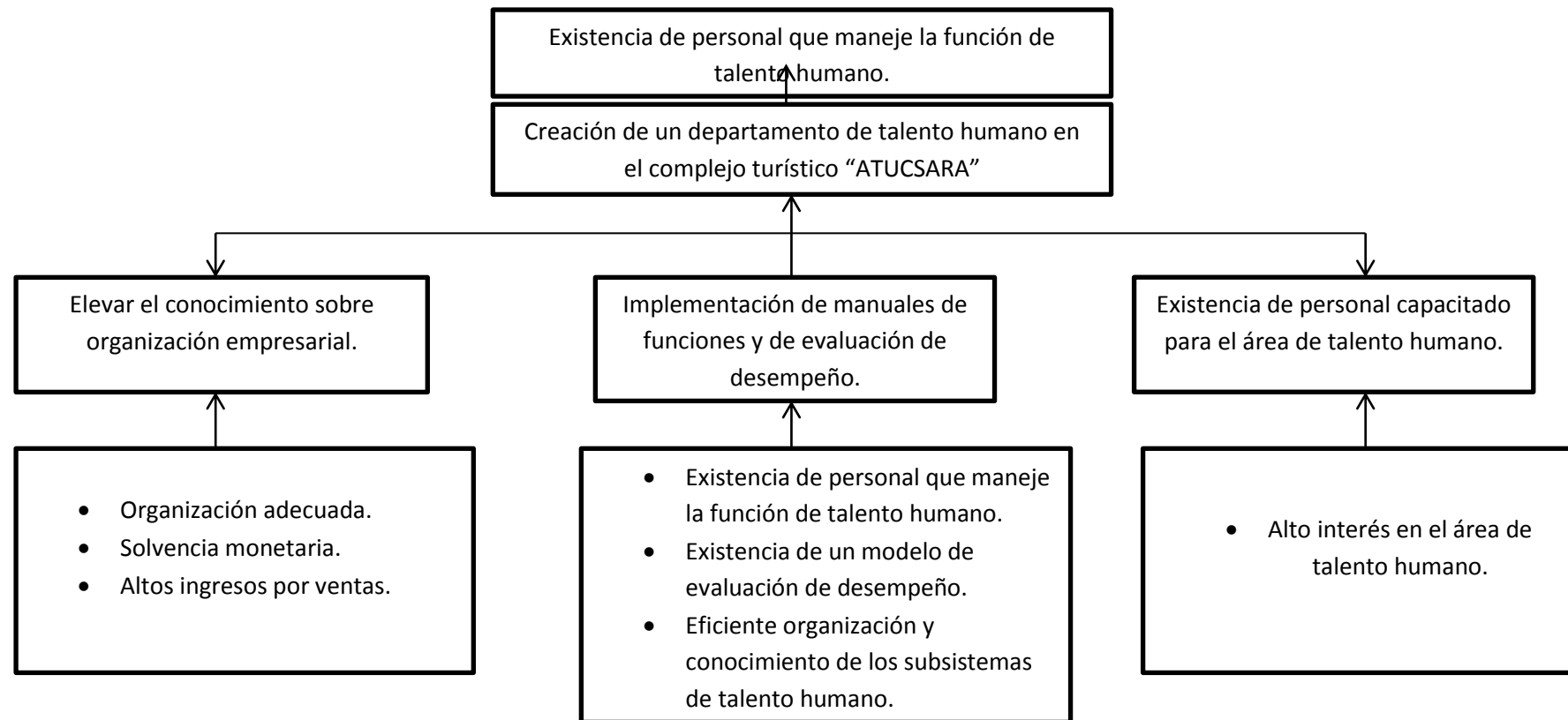
Elaborado por: Pablo Jaramillo

ANÁLISIS:

En el análisis de impacto de los objetivos nos permite demostrar gráficamente el análisis de cada uno de los objetivos y del impacto que cada uno puede tener en relación con el proyecto ya que son positivos para la empresa porque podemos ver cuál de ellos se puede implementar inmediatamente para beneficio de la misma y tendríamos una idea de los resultados que podemos obtener ya que se lo analizara previamente antes de implementarlo.

Figura 7

4.03 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS



Autor: Pablo Jaramillo

Elaborado por: Pablo Jaramillo

ANÁLISIS:

El diagrama de estrategias nos permite darnos cuenta por medio de un análisis que estrategia podemos implementar en la empresa para mejorar su funcionamiento en los procesos ya establecidos o cómo podemos modificar de manera que sea beneficioso para la empresa y esto genere una rentabilidad a la empresa y con el tiempo no sea un gasto más para la empresa sino que con el tiempo se pueda seguir mejorando y dando beneficios a la empresa y aportando a su desarrollo.

Tabla 2

4.04 MATRIZ DE MARCO LÓGICO

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Eliminar la duplicidad de funciones, delegar funciones específicas y motivar al personal.	Disminución del desconocimiento de funciones en un nivel elevado de los empleados en un lapso de 1 año.	Mediante una encuesta en el complejo turístico "ATUCSARA" pudimos darnos cuenta que existe un nivel elevado de polifuncionalidad.	Resistencia al cambio por parte de los empleados.

Creación de un departamento de talento humano en el complejo turístico "ATUCSARA".	Una parte mayoritaria de los empleados se siente bien con el departamento de talento humano y se acoge positivamente a la delegación de funciones específicas.	Mediante una entrevista con los dueños del complejo pudimos llegar al acuerdo que se necesita un departamento de talento humano para mejorar funciones y problemas.	• Encontrar personal capacitado en talento humano. • Falta de recursos monetarios.
Mejorar la organización en cuanto a talento humano disminuyendo tiempos muertos, delegando funciones específicas.	La mayoría de los empleados han mejorado su rendimiento en las funciones encomendadas en el primer año.	Mediante una conversación con empleados y dueños del complejo se pudo ver que existe exceso de tiempos muertos.	Rechazo de funciones por parte de los empleados.

• Capacitación sobre organización empresarial. • Aumento del interés sobre el talento humano. • Desarrollo de funciones específicas. • Desarrollo de modelos de evaluación de desempeño.	En el complejo turístico "ATUCSARA" ha llegado a la conclusión que se necesita un departamento de talento humano y capacitaciones sobre organización empresarial el cual tendrá un costo total de \$10.000,=	El dinero se distribuirá en \$7.286,= para el departamento de talento humano y los otros \$2.714,= para capacitaciones a los empleados para mejorar sus funciones y su desempeño en lo laboral.	• Que los empleados no aprovechen las capacitaciones para mejorar personal y profesionalmente. • Que el personal no se adapte a las funciones y a la regulación del departamento de talento humano.
---	---	--	--

Autor: Pablo Jaramillo

Elaborado por: Pablo Jaramillo

ANÁLISIS:

La matriz del marco lógico nos permite ver por medio de una representación gráfica las estrategias, objetivos y a donde queremos llegar con todo lo implementado y una representación de los resultados a corto, mediano o largo plazo y qué medidas se deben ir tomando al pasar el tiempo para que todo salga como esta en el análisis y no sea perjudicante para la empresa y sea un beneficio para la misma y que ayude a su crecimiento empresarial en cuanto a estructura y en el rendimiento laboral a nivel nacional.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.01 ANTECEDENTES

Las empresas hoy en día se preocupan mucho por el bienestar de sus empleados ya que este es otro tipo de capital para la empresa y para muchos es el capital más importante en una empresa ya que sin personas y sin sus habilidades, destrezas y conocimientos no existirían las organizaciones es por eso que en el complejo turístico "ATUCSARA" se ve necesaria la implementación o creación del departamento de talento humano.

En la actualidad el complejo turístico "ATUCSARA" se encuentra en malos momentos ya que no existe ningún tipo de organización el cual perjudica diariamente en las actividades que desempeñan sus empleados ya que no existe ningún tipo de capacitación o inducción a cada uno de los puestos de trabajo lo cual dificulta al momento de realizar las funciones dentro del complejo y esto genera pérdidas económicas para la misma.

El complejo turístico "ATUCSARA" brinda varios servicios los cuales están vinculados con la naturaleza y la hotelería para que los turistas se encuentren a gusto dentro de sus instalaciones y puedan encontrar una variedad en cuanto al medioambiente y puedan pasar un momento bueno y lo más importante en familia,

Lamentablemente no hay una organización adecuada para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

El complejo depende de sus empleados para evolucionar y ser una empresa más competitiva ya que por medio de sus experiencias y conocimientos se puede lograr los objetivos, metas y mejorar el funcionamiento de la empresa ya que estarán en un constante aprendizaje y esto ayudara a la empresa por que los empleados por medio de sus conocimientos pueden aportar con nuevas ideas para el crecimiento de la empresa y de igual manera al crecimiento profesional y personal de cada uno de los empleados.

5.02 DESCRIPCIÓN

La creación de un departamento de talento humano en el complejo "ATUCSARA" va a ser beneficiosa ya que por medio de este departamento se puede delegar funciones específicas y desarrollar capacitaciones para los empleados del complejo.

Por medio de las capacitaciones los empleados obtendrán mayor conocimiento en el área que se les sea encomendada.

Con los conocimientos que los empleados irán adquiriendo podrán ayudar en el desarrollo de la empresa y además podrán aportar con ideas innovadoras que servirán a la empresa para seguir creciendo y seguir desarrollándose de la mejor manera en el ámbito empresarial.

Por medio del departamento de talento humano se implementara el organigrama estructural y funcional los cuales detallaran gráficamente las jerarquías que existirán en el complejo y las funciones de cada departamento, cómo va a estar estructurada la empresa, además se implementara la filosofía empresarial ya que no cuenta con una,

Esto servirá para que los empleados tengan conocimiento de ella y se sientan identificados con la misma.

Dentro del organigrama funcional se detallaran las funciones que cada departamento y cada persona del mismo deberán desempeñar en sus labores diarias evitando así la rotación de personal y la polifuncionalidad en los puestos de trabajo manteniendo un buen ambiente laboral y el trabajo en equipo para que los empleados no se sientan perjudicados a la hora de realizar sus funciones ya que estas serán específicas y no tendrán que estar rotando como antes.

De esta manera los empleados del complejo turístico se desenvolverán y desarrollaran de mejor manera sus funciones distribuyendo mejor su tiempo y evitando tiempos muertos que son una desventaja para la empresa y además esto genera pérdidas para la misma dejando sin solvencia a la empresa para sustentar gastos y deudas que la empresa puede poseer ocasionando inconformidad de los empleados al momento de sus remuneraciones.

Por medio del departamento se distribuirá de mejor manera las funciones y se maneja de una forma diferente los procesos dentro de la empresa contribuyendo a

La mejora continúa de los mismos desarrollando estrategias y evaluaciones continuas de desempeño a los empleados para medir su desenvolvimiento y productividad

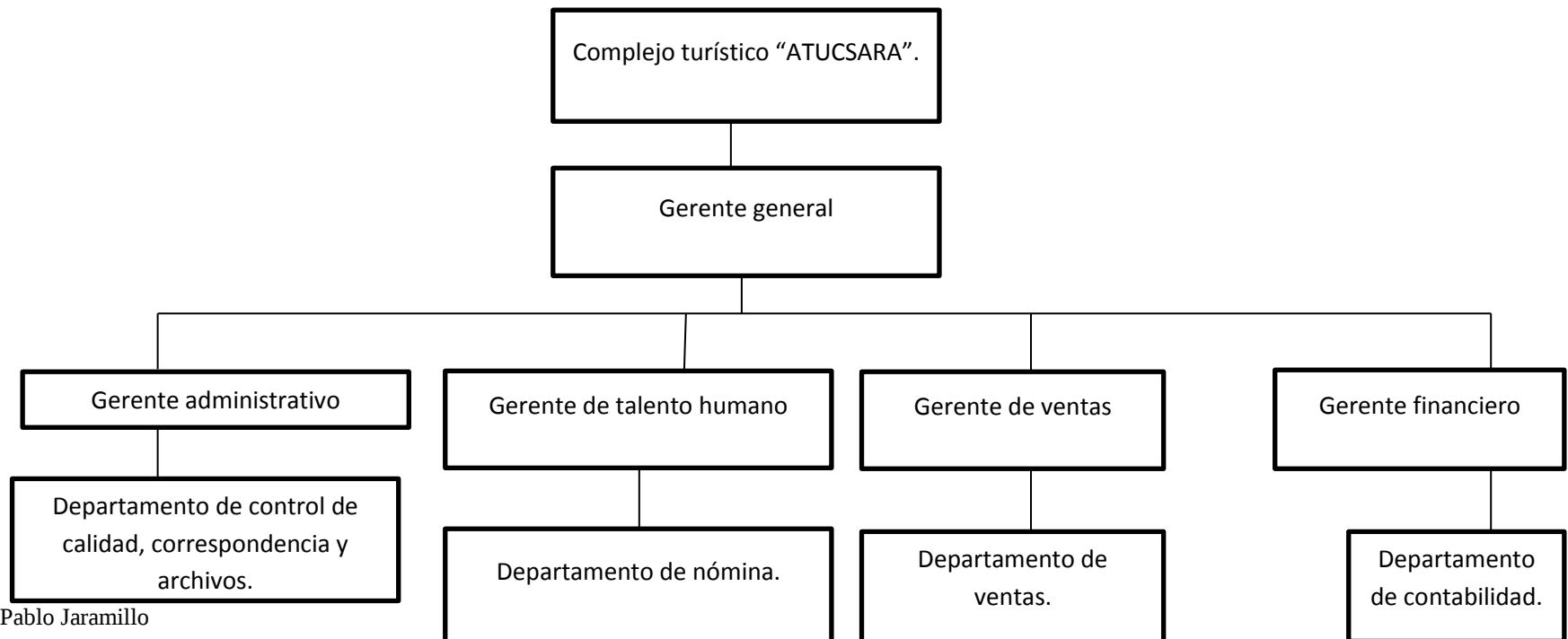
Dentro del complejo, para de esta manera darnos cuenta si el personal está capacitado a la hora de realizar sus funciones o no.

Una vez que se pueda ver si el personal está o no motivado para realizar sus funciones se puede tomar medidas para mejorar su desempeño y que se sientan a gusto en cada uno de sus puestos de trabajo de esta manera ayudaran al personal a crecer en su vida profesional y personal también demostrándoles que cada uno de los empleados es importante para la empresa.

5.03 PROCESO DE FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA

Figura 8

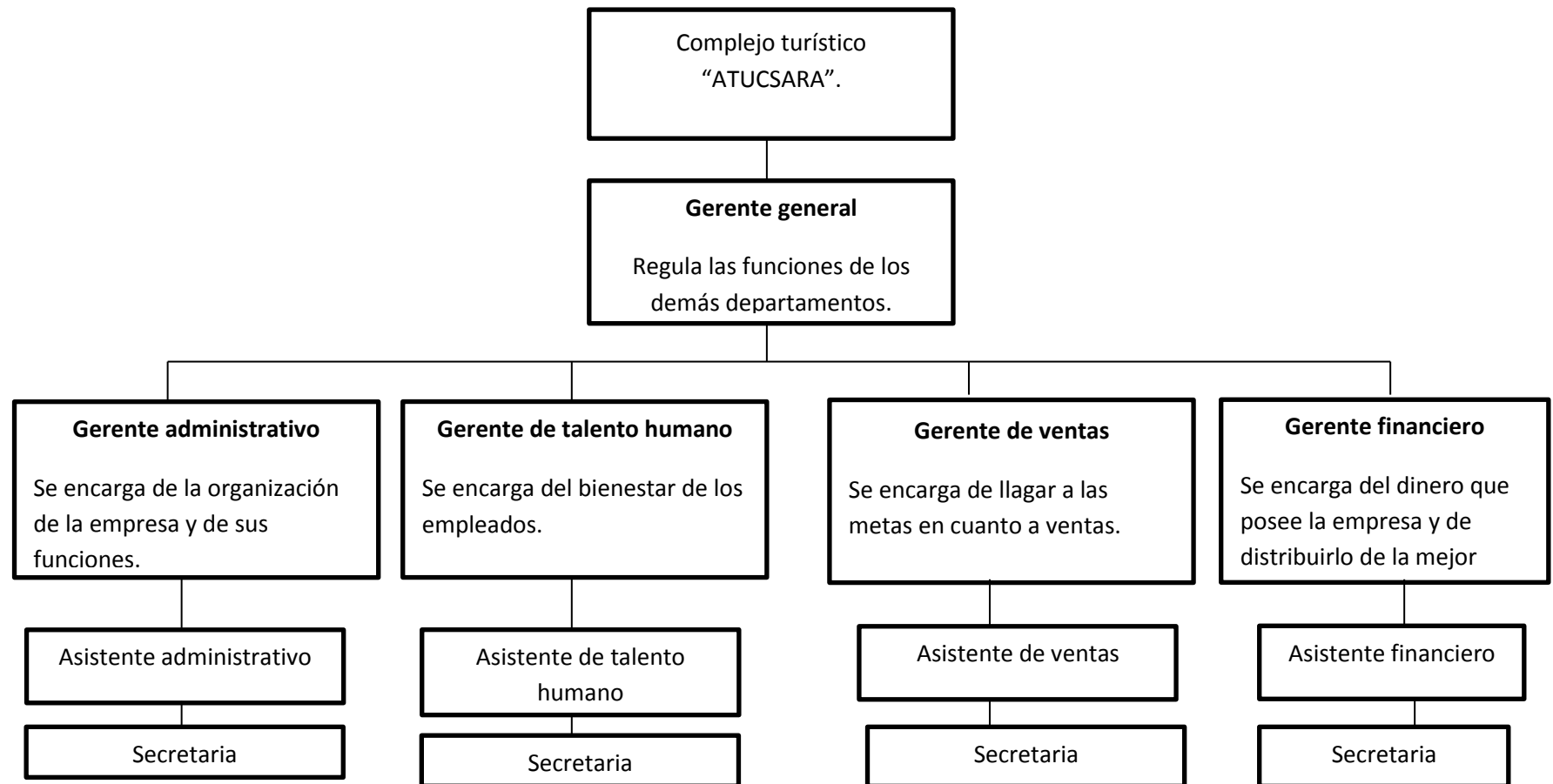
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Autor: Pablo Jaramillo

Elaborado por: Pablo Jaramillo

Figura 9
ORGANIGRAMA FUNCIONAL



Autor: Pablo Jaramillo

Elaborado por: Pablo Jaramillo

FUNCIONES DEPARTAMENTALES

Gerente general

Entre sus funciones pueden estar:

- Designar todas las posiciones gerenciales.
- Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos.
- Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuales y entregar las proyecciones de dichas metas para la aprobación de los gerentes corporativos.
- Coordinar con las oficinas administrativas para asegurar que los registros y sus análisis se están llevando correctamente.
- Crear y mantener buenas relaciones con los clientes, gerentes corporativos y proveedores para mantener el buen funcionamiento de la empresa.
- Lograr que las personas quieran hacer lo que tienen que hacer y no hacer lo que ellos quieren hacer

Gerente financiero

Sus funciones son:

- El análisis de datos financieros
- La fijación de la estructura de capital
- Evaluar y seleccionar clientes
- Evaluación de la posición financiera de la empresa

- Adquisición de financiamiento a corto plazo
- Adquisición de activos fijos
- Distribución de utilidades

El objetivo final que debe cumplir el administrador financiero debe ser alcanzar los objetivos de los dueños de la empresa.

Gerente de ventas

Sus funciones son:

- La investigación comercial o de mercados
- El marketing
- La planificación comercial
- Las previsiones de ventas
- El análisis de los precios
- La formación de vendedores y comerciales
- Las políticas y técnicas de promoción de ventas
- La distribución
- Publicidad
- Organización de la red de ventas
- Gestión de la comercialización
- Estudio y conocimiento de la competencia

Gerente de administrativo

Sus funciones son:

- Contabilidad
- Costos
- Gestión y previsión de tesorería
- Cobros y pagos
- Relación con clientes y proveedores
- Administración general
- Gestión del Talento Humano
- Elaboración y control de presupuestos
- Auditoría interna
- Relaciones laborales
- Relación con asesorías externas fiscales, contables y/o laborales
- Selección de personal
- Política salarial

Gerente de talento humano

Sus funciones son:

- Selección de personal
- Contratación de personal
- Recepción y acogida de nuevos trabajadores
- Formación del personal
- Valoración de tareas
- Sistemas de remuneración del personal: salarios y primas
- Expedientes del personal
- Administración de salarios
- Comunicación interna
- Relaciones laborales
- Convenios colectivos
- Resolución de conflictos laborales
- Gestión de Talento Humano: altas y bajas
- Servicios complementarios: comedores, servicios médicos, etc.
- Organización del personal dentro de la empresa
- Relación con mutuas de accidentes y similares
- Normas y reglamentos de régimen interior
- Despidos de personal
- Relación con los abogados de la empresa (www.monografias.com).

FILOSOFIA EMPRESARIAL

MISIÓN:

Brindar un servicio especializado en el turismo para las personas que visiten el complejo "ATUCSARA" bajo los parámetros de entretenimiento y calidad desarrollándose en un ambiente más competitivo y generando rentabilidad que garantice la expansión del complejo.

VISIÓN:

Para el 2017 se posicionara como el mejor complejo turístico en la ciudad de Quito brindando los mejores servicios teniendo así una amplia cobertura en el mercado local integrando un equipo humano capaz de liderar el desarrollo y crecimiento de la organización.

OBJETIVO GENERAL:

Dar a conocer al mercado nacional los servicios que ofrece el complejo "ATUCSARA" y la diversidad de la naturaleza que existe en él.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar a las empresas que brindan servicios de turismo en el sector de nanegal. (competencia)
- Realizar estrategias de marketing para dar a conocer el complejo y su ubicación.
- Identificar el mercado al cual se puede expandir el complejo.

PRINCIPIOS Y VALORES:

- **La Responsabilidad** ya que es un valor muy importante que habla del deber que tenemos nosotros para cumplir con nuestro trabajo de forma íntegra.
- **El Trabajo en Equipo** es un valor muy importante en el cual nos beneficia ya que podemos delegar obligaciones conjuntas sin tener el menor inconveniente.
- **La Puntualidad** es un valor que para nuestra empresa es importante ya que nos ayuda a cumplir correctamente con el horario de la jornada de trabajo y con la entrega de mercadería de los proveedores hacia nosotros.
- **La Justicia** hacia nuestro personal, tanto en el trabajo como en la asignación de actividades a realizar, dependiendo éstas de la capacidad de cada uno de ellos.
- **La Confianza** en que realizamos nuestras labores de la mejor manera, con la finalidad de satisfacer a cada uno de nuestros clientes.

Por medio de los organigramas representaremos gráficamente la estructura de la empresa y las funciones de cada departamento y de cada persona, de esta manera tendremos una mejor organización y un equipo de trabajo más centrado y capacitado en sus funciones contribuyendo al crecimiento de la organización y brindando un mejor servicio en cada una de las áreas del complejo para que los clientes se sientan satisfechos a la hora de contratar nuestros servicios.

Con la filosofía empresarial los empleados tendrán una idea clara de a dónde quiere llegar la empresa y cuáles son los objetivos de la misma por medio de esto la empresa podrá surgir de una manera más efectiva ya que tendrá una estructura más sólida y sabe con claridad cuáles son los objetivos que se debe alcanzar para poder crecer y mantenerse en el mercado en una posición óptima que sería lo esencial para cualquier empresa.

Los dueños del complejo turístico "ATUCSARA" con los cambios mencionados que se realizaran en el complejo lo que quieren es tener una mejor organización empresarial en todos los campos del complejo para consolidarse en el mercado y en la mente de las personas para que a la hora de vacacionar el complejo turístico "ATUCSARA" sea la primera opción ya que se puede pasar en familia y se puede realizar varias actividades rodeado de la naturaleza.

El complejo "ATUCSARA" se encuentra en un lugar en donde hay mucha variedad de lugares rodeados de la naturaleza lo cual es beneficioso para el complejo ya que a los clientes les gusta respirar un aire puro y no contaminado como el de la ciudad además la naturaleza y el entorno que brinda el complejo ayuda a los clientes

a satisfacer sus necesidades a la hora de vacacionar y de relajarse ya que cambiarían las actividades diarias por otras actividades.

Los empleados estarán completamente capacitados para responder de la mejor manera a cualquier inquietud que los clientes tengan y poder resolverla lo antes posible, además los empleados tendrán capacitaciones de cómo mantener y conservar el medioambiente ya que esta sería la imagen del complejo ante sus clientes ya que son la razón de ser del complejo y su competencia que nos motiva a seguir creciendo y a no estancarnos.

ENCUESTA

- 1) ¿El momento de ingreso a la empresa usted recibió un manual de funciones de acuerdo a su cargo?

SI..... NO.....

- 2) ¿Existió una evaluación en el cargo para el que usted aplico?

SI..... NO.....

- 3) ¿Para su desarrollo profesional se ha aplicado evaluadores de desarrollo?

SI..... NO.....

- 4) ¿Ha recibido planes de capacitación continua?

SI..... NO.....

- 5) ¿Quién se encarga de la administración de talento humano dentro de la empresa?

a) Los dueños b) otros

- 6) ¿Usted considera importante la creación de un departamento de talento humano dentro de la empresa?

SI..... NO.....

- 7) ¿Existe una buena organización dentro de la empresa?

SI..... NO.....

- 8) ¿Existe un plan de carrera dentro de la empresa para el crecimiento profesional de los empleados?

SI..... NO.....

- 9) ¿Existe funciones específicas dentro de la empresa?

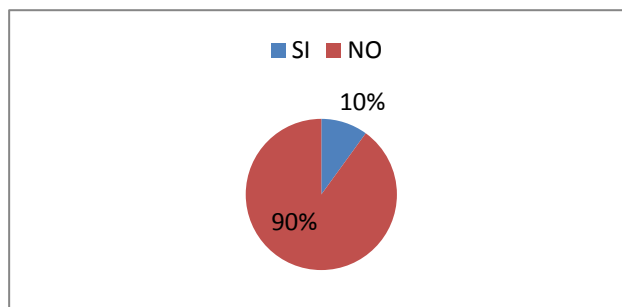
SI..... NO.....

- 10) ¿Existe una filosofía empresarial en la empresa?

SI..... NO.....

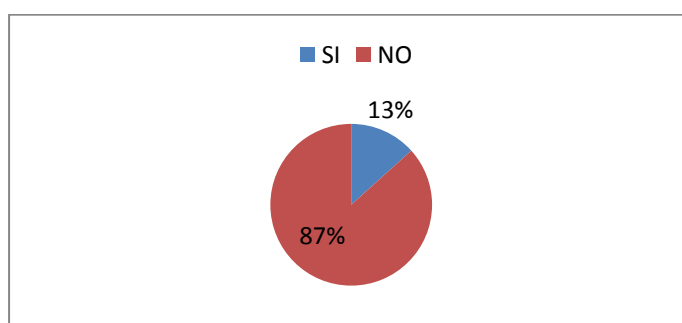
TABULACIÓN:

- 1) ¿El momento de ingreso a la empresa usted recibió un manual de funciones de acuerdo a su cargo?

Grafico 5**ANÁLISIS:**

En el grafico anterior podemos darnos cuenta que solo el 10% recibió un manual de funciones y los demás empleados no tenían claro cuáles son sus funciones.

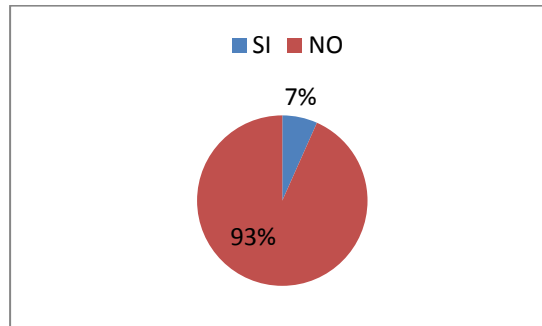
- 2) ¿Existió una evaluación en el cargo para el que usted aplico?

Grafico 6**ANÁLISIS:**

En el grafico anterior podemos ver que solo el 13% de personas recibió una evaluación para el cargo que aplico y el 87% no.

3) ¿Para su desarrollo profesional se ha aplicado evaluadores de desarrollo?

Grafico 7

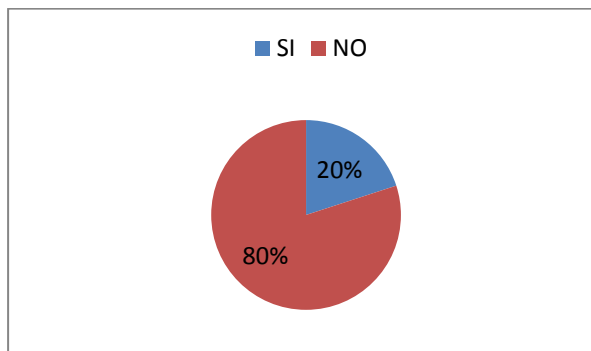


ANÁLISIS:

En el grafico anterior podemos ver que solo al 7% de los empleados se les ha aplicado un plan de desarrollo para que crezcan profesionalmente.

4) ¿Ha recibido planes de capacitación continua?

Grafico 8

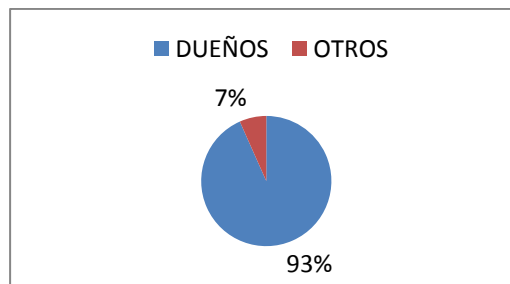


ANÁLISIS:

En el grafico podemos apreciar que solo el 20% de empleados ha recibido un plan de capacitación continua lo cual el 80% de los empleados tendrían deficiencia en sus labores.

- 5) ¿Quién se encarga de la administración de talento humano dentro de la empresa?

Grafico 9

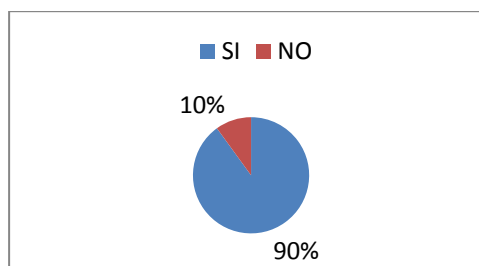


ANÁLISIS:

En el grafico nos podemos dar cuenta que los dueños del complejo cumplían con las funciones del departamento de talento humano y el 7 % de los empleados no estaban enterados de quien era el encargado de esa área.

- 6) ¿Usted considera importante la creación de un departamento de talento humano dentro de la empresa?

Grafico 10

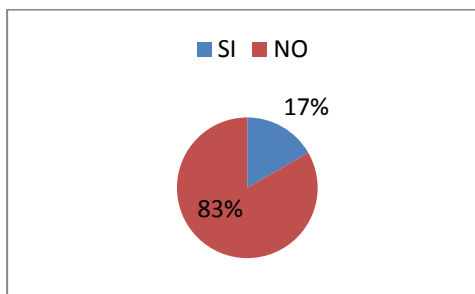


ANÁLISIS:

El grafico el 10% de los empleados piensan que no es importante la implementación de un departamento de talento humano y el 90% de los empleados piensan que si por que existiría una mejor organización de funciones.

7) ¿Existe una buena organización dentro de la empresa?

Grafico 11

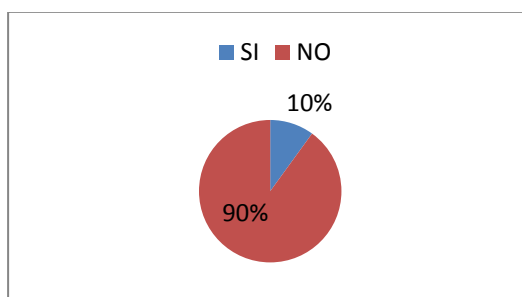


ANÁLISIS:

En el grafico anterior podemos ver que hay una mala organización dentro de la empresa porque solo el 17% de los empleados dicen que existe una organización dentro de la misma.

8) ¿Existe un plan de carrera dentro de la empresa para el crecimiento profesional de los empleados?

Grafico 12

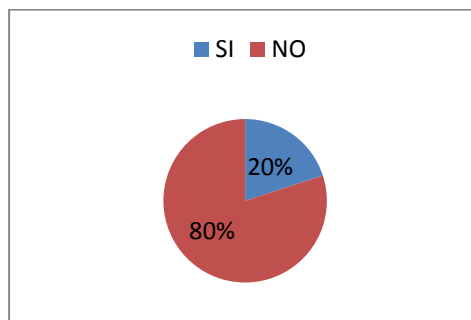


ANÁLISIS:

En el grafico podemos ver que la empresa no cuenta con un plan de carrera para los empleados a pesar de que el 10% dice que si tienen conocimiento de un plan de carrera.

9) ¿Existen funciones específicas dentro de la empresa?

Grafico 13

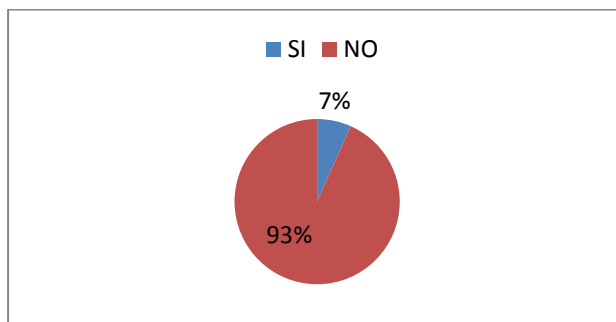


ANÁLISIS:

En el grafico podemos ver que solo el 20% de los empleados del complejo tienen funciones específicas y el 80% de los empleados no tiene funciones específicas por lo cual existe una desorganización dentro de la empresa.

10) ¿Existen una filosofía empresarial en la empresa?

Grafico 14



ANÁLISIS:

En el grafico podemos darnos cuenta que dentro de la empresa no existe una filosofía empresarial a pesar de que el 7% dice saber de su existencia lo cual nos dice que no existe una o no se dio a conocer la filosofía a todos sus empleados

CAPITULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01 RECURSOS

El presupuesto nos permite ver cuánto dinero posee la empresa y cuánto dinero necesita para implementar cualquier cambio dentro de ella o si se desea realizar una inversión y cuál será el riesgo de pérdida o si va a existir una ganancia.

COMPETENCIA

El significado de la palabra competencia (del latín *competentia*) tiene dos grandes vertientes: por un lado, hace referencia al enfrentamiento o a la contienda que llevan a cabo dos o más sujetos respecto a algo. En el mismo sentido, se refiere a la rivalidad entre aquellos que pretenden acceder a lo mismo, a la realidad que viven las empresas que luchan en un determinado sector del mercado al vender o demandar un mismo bien o servicio (Stigler, 2004).

DEMANDA

La demanda se define como la cantidad y calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos en los diferentes precios del mercado por un consumidor (demanda individual) o por el conjunto de consumidores (demanda total o de mercado), en un momento determinado (Stigler, 2004).

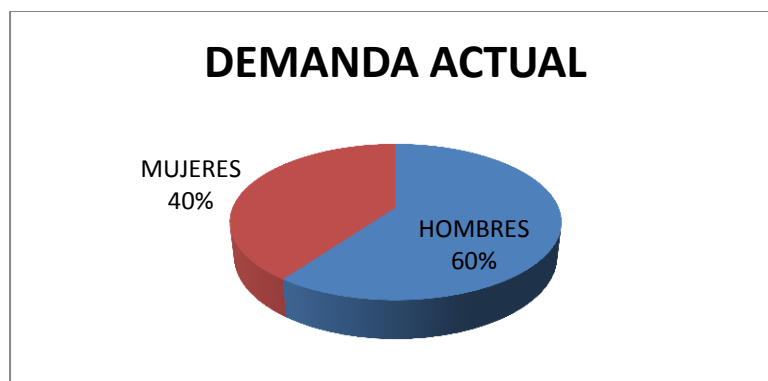
DEMANDA HISTORICA

El complejo turístico "ATUCSARA" en sus inicios empezó en sus instalaciones con 5 habitaciones y 2 cabañas para poder alojar a sus clientes de lo cual al pasar los años el negocio ha ido creciendo por la gran acogida que el mismo posee.

DEMANDA ACTUAL

- Población de Nanegal: 4200 habitantes.
- Demanda actual: 500
- El 60% son hombres: 300
- El 40% son mujeres: 200

Grafico 15



ANÁLISIS:

En la demanda actual nos podemos dar cuenta en el grafico que las personas que visitan más frecuentemente o en mayor número son los hombres ya que pueden realizar cualquier actividad dentro del complejo y tiene más acogida al género masculino que a femenino.

DEMANDA PROYECTADA**Tabla 3**

AÑOS	POBLACION	% PIB SECTORIAL	AÑOS
AÑO 1	500	0,05	525
AÑO 2	525	0,05	550
AÑO 3	550	0,05	575
AÑO 4	575	0,05	600
AÑO 5	600	0,05	625

ANÁLISIS:

En el gráfico de la demanda proyectada nos podemos dar cuenta que la población de cada año va subiendo por medio del cálculo tomando en cuenta el Pib sectorial que es del 0,05 para el sector de hotelería y turismo, haciendo una proyección de 5 años.

CAPACIDAD INSTALADA

CLIENTES	DIAS	MES	TOTAL
50	7	1400	63000,00

ANÁLISIS:

La capacidad deseada sería de 50 clientes por los 7 días de la semana que al mes nos dan un total de 1400 clientes con un total de ingresos de \$63.000,00

CAPACIDAD ÓPTIMA

CLIENTES	DIAS	MES	TOTAL
50	3	600	27000,00

ANÁLISIS:

La capacidad real del complejo es de 50 clientes por el fin de semana que nos da un total de 600 clientes por mes y un ingreso total de 27.000,00

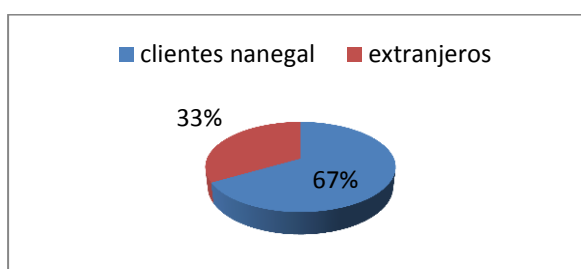
OFERTA

En economía, se define la oferta como aquella cantidad de bienes o servicios que los productores están dispuestos a vender a los distintos precios de mercado. Hay que diferenciar la oferta del término cantidad ofrecida, que hace referencia a la cantidad que los productores están dispuestos a vender a un determinado precio (Stigler, 2004).

OFERTA ACTUAL

El complejo turístico "ATUCSARA" ofrece varios servicios a 400 clientes de Nanegal y a 200 clientes extranjeros en lo que se refiere a interacciones con la naturaleza.

Grafico 16



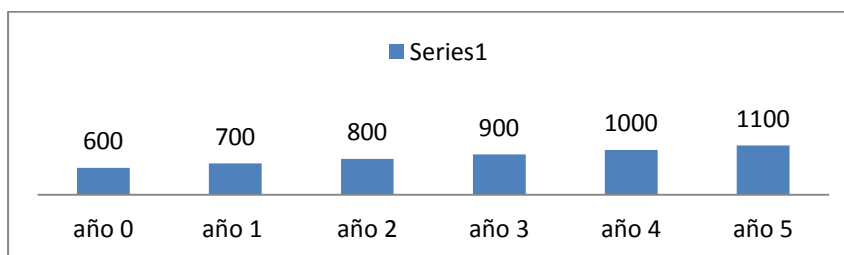
ANÁLISIS:

En el grafico nos podemos dar cuenta que la oferta actual es de 600 personas distribuidas entre habitantes de Nanegal y extranjeros teniendo como resultado el 33% de extranjeros y el 67% de habitantes de Nanegal.

OFERTA PROYECTADA

En los años siguientes la oferta del complejo turístico "ATUCSARA" se incrementara por año en 600 personas teniendo así una gran acogida por los clientes.

Grafico 17



ANÁLISIS:

En el grafico nos podemos dar cuenta que la oferta proyectada del complejo durante 5 años va incrementando por año en un número de 100 clientes dándonos como resultado una gran acogida por el mercado local y un crecimiento organizacional.

Para el siguiente año con la rentabilidad económica que nos genera el complejo tenemos en mente construir 2 cabañas mas ya que tenemos contamos con 8 en existencia para de esta manera llegar a la oferta esperada.

Así podríamos tener un ingreso de 8 personas entre las 2 cabañas que nos da un total de 24 personas el fin de semana y 96 personas al mes dejándonos un valor en dólares de \$ 4.320,00 más de ingresos.

6.02 PRESUPUESTO

Tabla 4

EQUIPOS DE OFICINA

DETALLE	CANTIDAD	V/UNITARIO	TOTAL
ESFEROS	10	5,00	50,00
MARCADORES	10	7,5	75,00
GRAPAS	10	2,5	25,00
CLIPS	12	3	36,00
GRAPADORAS	12	6	72,00
REGLAS	10	1,5	15,00
PERFORADORA	12	6	72,00
CINTA SCOSH	12	3	36,00
CARPETAS	80	1,25	100,00
SACA GRAPAS	12	2	24,00
ARCHIVADORES A4	20	3	60,00
SELLOS	3	4	12,00
HOJA MEMBRETADAS	4	10	40,00
TARJETAS DE PRESENTACION	5	12	60,00
CORRECTORES	6	8	48,00
RESALTADORES	12	8	96,00
SOBRES MANILAS	3	3	9,00
TIJERA	10	1,5	15,00
TOTAL	243	87,25	845

ANÁLISIS:

En el gráfico de equipos de oficina nos podemos dar cuenta de los valores y de las cosas que se van a necesitar en el departamento de talento humano arrojándonos un total de \$845,= que es todo lo que se necesitaría como suministros.

Tabla 5

EQUIPO DE COMPUTACION

Descripción	Cantidad	Valor	Valor
		Unitario	Total
Laptop Hp - 358 Corel i5	3	800,00	2.400,00
Impresora Toshiba 250	1	250,00	250,00
TOTAL	4	1.050,00	2.650,00

ANÁLISIS:

En este grafico podemos ver en forma detallada los instrumentos que vamos a necesitar en cuanto a tecnología se refiere con sus respectivos costos para realizar las diferentes actividades laborales

Tabla 6

MUEBLES Y ENSERES

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Escritorio	1	120,00	120,00
Silla Tipo Secretaria	1	50,00	50,00
Sillas de Espera	2	18,00	36,00
Archivador	1	85,00	85,00
TOTAL	5	273,00	291,00

ANÁLISIS:

En este grafico nos podemos dar cuenta en forma detallada de los muebles y enseres que vamos a necesitar en las diferentes áreas del departamento de talento humano

Con sus respectivos costos ya que son necesarios para la implementación dando un total de \$291,=

Tabla 7

CAPITAL DE TRABAJO

DETALLE	año 1
Sueldos y salarios	171.066,60
Servicios básicos	960
TOTAL	172.026,60

ANÁLISIS:

En el grafico anterior podemos ver en forma detallada los sueldos y servicios básicos que la empresa debe pagar por año lo cual nos da un total general de \$172.026,60

Tabla 8**INGRESOS MENSUALES DEL COMPLEJO.**

Ingresos mensuales	27.000,00
Sueldos mensuales	14.255,55
Servicios básicos mensuales	80,00
Pago del préstamo mensual	959,83
TOTAL	11.704,62

ANÁLISIS:

En el grafico anterior podemos ver en forma detallada los ingresos mensuales del complejo menos los sueldos, servicios básicos y el pago mensual del préstamo lo cual nos indica que el complejo tiene una rentabilidad económica de \$ 11.704,62

Tabla 9**INGRESOS ANUALES**

Ingresos anuales	324.000,00
Sueldos anuales	171.066,60
Servicios anuales	960,00
Pago total del préstamo (1 año)	11.517,96
TOTAL	140.455,44

ANÁLISIS:

En el cuadro anterior podemos ver que el complejo anualmente tiene una rentabilidad económica alta y que tiene una gran acogida por el mercado local lo cual nos da un total de ingresos netos de \$ 140.455,44 pagando en su totalidad el préstamo adquirido

Tabla 10

DEPRECIACIONES

DETALLE	Año 0	V.U	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Muebles y enseres	291,00	10	29,10	29,10	29,10	29,10	29,10
Equipo de computación	2.650,00	3	883,33	883,33	883,33	883,33	883,33
Equipo de oficina	845,00	10	84,50	84,50	84,50	84,50	84,50
TOTAL	3.786,00		996,93	996,93	996,93	996,93	996,93

ANÁLISIS:

En el cuadro de arriba podemos ver como los bienes que vamos a adquirir para el departamento de talento humano se van acabando depreciando año a año hasta terminar con su valor.

Tabla 11

SUELDOS Y SALARIOS								
# EMPLEADOS	SUELDOS Y SALARIOS	SUELDO MENSUAL	SUELDO ANUAL	DECIMO TERCERO	DECIMO CUARTO	IESS 12.15%	TOTAL	VALOR MENSUAL
1	Sueldo del Gerente General	800	9600	800	318	1166,4	11884,4	990,3666667
2	Sueldo de Gerente administrativo	600	7200	600	318	874,8	8992,8	749,4
3	Sueldo de Gerente financiero	600	7200	600	318	874,8	8992,8	749,4
4	Sueldo de Gerente talento humano	600	7200	600	318	874,8	8992,8	749,4
5	Sueldo de Gerente de ventas	600	7200	600	318	874,8	8992,8	749,4
6	Sueldo empleados	8500	102000	8500	318	12393	123211	10267,58333
	TOTAL	11700		11700	1908	17058,6	171066,6	14255,55

ANÁLISIS:

En el cuadro anterior podemos ver en forma detallada los pagos de los sueldos incluidos los altos mandos e incluidos los décimos de cada empleado para así poder ver un total general de todos los sueldos.

Tabla 12**INVERSION DEL PRESTAMO**

Préstamo	10.000,00
Equipo de computación	2.650,00
Muebles y enseres	291,00
Equipo de oficina	845,00
Maquinaria (cocina industrial)	3.500,00
Seminario a los empleados	2.714,00
TOTAL	0

ANÁLISIS:

En el cuadro anterior podemos ver de forma detallada como va a ir distribuido el dinero del préstamo de acuerdo a las necesidades de la empresa y como ocupamos el préstamo en su totalidad.

CAPITULO VII

7.01 CONCLUSIONES:

- En el proyecto presentado podemos darnos cuenta que el complejo turístico cambio totalmente su manera de manejar funciones y de encomendar tareas a los trabajadores por que con el departamento de talento humano se puede regular y asignar funciones específicas a los empleados y disminuir tiempos muertos ya que se podrá controlar de mejor manera el desenvolvimiento de cada empleado.
- Con la creación del departamento de talento humano podemos dar apertura a la filosofía empresarial para que todo el personal tenga conocimiento de los objetivos y de las metas que el complejo quiere alcanzar de esta manera se les hace más partícipes a los empleados para que puedan aportar con su esfuerzo y conocimiento al crecimiento del complejo.
- Con el plan de carrera implementado para los empleados buscamos que todos den su mejor esfuerzo y aportación con el desarrollo del complejo y a la vez con el desarrollo personal y profesional de cada empleado ya que su esfuerzo será reconocido y podrán acceder a mejores bonificaciones y a ascensos de puesto de acuerdo a sus capacidades y aptitudes.
- Por medio del departamento de talento humano se tendrá una mejor comunicación y un mejor ambiente de trabajo ya que este servirá como regulador para enviar a todos la misma información y evitar cualquier tipo de

problema por la distorsión de la información y evitar malos entendidos que suelen generarse en las empresas.

- Se generara un mejor ambiente de trabajo ya que por medio de la funciones los trabajadores no se sentirán estafados a la hora de su remuneración como nos supieron comunicar ya que todos tendrán una función y un horario que deberán cumplir y no se recargara el trabajo a un solo trabajador sino será bien distribuido.
- Todos los empleados tendrán conocimiento de las normas y políticas que se van a manejar dentro del complejo para tener una mejor organización y llevar de mejor manera un registro de cada uno de los empleados de cómo es su comportamiento y si se siente conforme con los cambios que se generaran.

7.02 RECOMENDACIONES

- En el área del talento humano se debe estar en constante aprendizaje ya que los comportamientos de las personas pueden ser muy variables así que el gestor del talento humano debe tener una capacitación continua en cuanto al manejo del personal y debe ser una persona que brinde esa confianza a los empleados para que ellos puedan acudir a él cuándo se encuentren en algún conflicto de trabajo.
- Con la creación del departamento de talento humano se debe delegar funciones específicas a los empleados y también brindarles capacitaciones para que ellos puedan desenvolverse de mejor manera en sus lugares de trabajo y puedan desarrollar mucho más sus capacidades y a la vez desarrollarse profesionalmente y personalmente con el fin de un crecimiento

mutuo y continuo que servirá a las dos partes que son el complejo y al personal.

- El gerente del departamento de talento humano debe ser una persona muy preparada y con experiencia en el manejo de personal ya que deberá tratar con diferentes grupos de personas y cada persona es muy diferente a la otra así como deberá ser una persona que tenga que tomar decisiones y brindar estrategias a los altos mandos si piensa que se debe hacer algún cambio en lo que se refiere al manejo de personal.
- Las capacitaciones que se brinde a los empleados deberán ser de acuerdo a las necesidades que en ese momento tenga la empresa para poder evitar problemas y desarrollar las capacidades de los empleados con beneficio de la empresa y de los empleados con nuevos conocimientos estas también deberán ser fuera del horario de trabajo para no perjudicar a los clientes y que esto no genere pérdidas económicas para el complejo.

BIBLIOGRAFIA

- CHIAVENATO, Idalberto, Administración de Recursos Humanos, McGraw Hill, Quinta Edición, Colombia 2001, p.149-174, 354-395

Capítulos. 4, 9.
- STIGLER, George J, 2004
- <http://www.monografias.com/trabajos81/gestion-del-talento-humano/gestion-del-talento-humano.shtml>
- <http://www.monografias.com/trabajos16/gestion-del-talento/gestion-del-talento.shtml>