

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Hacemos gente de talento!



TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

“ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO
PARA LA EMPRESA SUCO’S ENCEBOLLADOS DE LA
CIUDAD DE LOJA, QUE PROMUEVAN EL BUEN
DESEMPEÑO LABORAL EN EL AÑO 2022”

INFORME DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE TECNÓLOGO EN LA TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

AUTORA

Rios Pacheco Paula Alejandra

DIRECTORA

Lic. Johana Córdova Tobar, Msg.

Loja, 2 de noviembre del 2022

CERTIFICACIÓN

Lic.

Nancy Johana Córdova Tobar

DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICA:

Que ha supervisado el presente proyecto de investigación titulado, **ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO PARA LA EMPRESA SUCO'S ENCEBOLLADOS DE LA CIUDAD DE LOJA, QUE PROMUEVAN EL BUEN DESEMPEÑO LABORAL EN EL AÑO 2022**; el mismo que cumple con lo establecido por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano: por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Loja, 2 de noviembre del 2022

f. _____

Nancy Johana Córdova Tobar

1103697692

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por guiarme en cada paso y darme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hija, son los mejores padres.

A Gaby, por guiarme en todo el trayecto de este trabajo investigativo, por la ayuda y orientación depositada que me permitió llevar a buen término este proyecto.

A Isabel, por estar siempre presente acompañándome y por el apoyo moral, que me brindó a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito, en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Agradezco al Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, quien me brindó todos los conocimientos necesarios para ser una buena profesional, por darme la oportunidad de ser parte de él, a todos los docentes que supieron dedicar sus conocimientos y apoyo a este objetivo, y por hacerme sentir parte de la familia sudamericana.

Expreso mis más sinceros agradecimientos a la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja por darme la oportunidad de poder desarrollar mi proyecto de investigación en tan prestigiosa institución.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a mi directora de Titulación, Lic. Johana Córdova quien con la enseñanza de sus valiosos conocimientos y su dirección hizo que pueda crecer día a día como profesional, gracias por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad, permitió el desarrollo de este trabajo.

Paula Alejandra Rios Pacheco

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Conste por el presente documento la Cesión de los Derechos del proyecto de investigación de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- Por sus propios derechos; la Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs., en calidad de Directora del proyecto de investigación de fin de carrera; y, Paula Alejandra Rios Pacheco, en calidad de autora del proyecto de investigación de fin de carrera; mayor de edad emite la presente acta de cesión de derechos.

SEGUNDA.- Paula Alejandra Rios Pacheco, realizó la Investigación titulada: ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO PARA LA EMPRESA SUCO'S ENCEBOLLADOS DE LA CIUDAD DE LOJA, QUE PROMUEVAN EL BUEN DESEMPEÑO LABORAL EN EL AÑO 2022 para optar por el título de Tecnólogo en la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección de la Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs.

TERCERA.- Es política del Instituto que los proyectos de investigación de fin de carrera se apliquen y materialicen en beneficio de la comunidad.

CUARTA. - Los comparecientes Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs., en calidad de Directora del proyecto de investigación de fin de carrera y Paula Alejandra Rios Pacheco, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en proyecto de investigación de fin de carrera titulado: ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO PARA LA EMPRESA SUCO'S ENCEBOLLADOS DE LA CIUDAD DE LOJA, QUE PROMUEVAN EL BUEN DESEMPEÑO LABORAL EN EL AÑO 2022 a favor del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja; y, conceden autorización para que el Instituto pueda utilizar esta investigación en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

QUINTA.- Aceptación.- Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

Para constancia suscriben la presente cesión de derechos, en la ciudad de Loja, en el mes de abril del año 2022.

Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs.

DIRECTORA

C.I.: 1103697692

Paula Alejandra Rios Pacheco

AUTORA

C.I.: 1104274889

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Loja, 2 de noviembre del 2022

Nombres: Paula Alejandra**Apellidos:** Rios Pacheco**Cédula de Identidad:** 1104274889**Carrera:** Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano**Semestre de ejecución del proceso de titulación:** abril - septiembre 2022**Tema de proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación:**

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO PARA LA EMPRESA SUCO'S ENCEBOLLADOS DE LA CIUDAD DE LOJA, QUE PROMUEVAN EL BUEN DESEMPEÑO LABORAL EN EL AÑO 2022.

En calidad de estudiante del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja;

Declaro bajo juramento que:

1. Soy la autora del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
2. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El trabajo de investigación de fin de carrera presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Las imágenes, tablas, gráficas, fotografías y demás son de mi autoría; y en el caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

Por lo expuesto; mediante la presente asumo frente al INSTITUTO cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

En consecuencia, me hago responsable frente al INSTITUTO y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar al INSTITUTO o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en el trabajo de investigación de fin de carrera presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para EL INSTITUTO en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente dispuesta por la LOES y sus respectivos reglamentos y del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja.

.....
Paula Alejandra Rios Pacheco

C.I.: 1104274889

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS.....	V
DECLARACIÓN JURAMENTADA	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	13
ÍNDICE DE TABLAS	14
1 RESUMEN.....	15
2 ABSTRACT	17
3 PROBLEMA	18
4 LÍNEA Y SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN	20
5 TEMA	21
6 JUSTIFICACIÓN.....	22
7 OBJETIVOS.....	24
7.1 OBJETIVO GENERAL	24
7.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	24
8 MARCO TEÓRICO	25
8.1 Marco institucional.....	25
7.1.2 Reseña histórica.....	25
7.1.3 Misión	25
7.1.4 Visión.....	26
7.1.5 Valores	26
7.1.6 Objetivos institucionales	26
7.1.7 Organigrama estructural.....	27
7.1.8 Ubicación	27
7.1.8.1 Macro Localización.....	27
7.1.8.2 Ubicación macro localización	28

		10
7.1.9	Plantilla de personal	28
7.1.10	Servicios.....	30
7.1.10.1	Información de contactos	30
7.2	<i>MARCO CONCEPTUAL</i>	31
7.2.1	Administración de Recursos	31
7.2.1.1	Recursos Humanos.....	31
7.2.1.2	Recursos administrativos	31
7.2.2	Puesto de Trabajo.....	32
7.2.1.1	Diseño de puestos de trabajo.....	32
7.2.3	Análisis de puesto de trabajo.....	33
7.2.3.1	Características del análisis de puestos	34
7.2.3.2	Actividades para realizar correctamente el análisis de puestos	34
7.2.3.3	Beneficios del análisis de puestos	35
7.2.4	Descripción de puesto de trabajo	35
7.2.4.1	Contenido de una descripción de puestos de trabajo.....	36
7.2.4.2	Beneficios de la descripción de puestos de trabajo	37
7.2.5	Perfiles de puesto	38
7.2.6	Desempeño laboral.....	38
7.2.6.1	Factores que afectan el buen desempeño laboral	39
8	DISEÑO METODOLÓGICO	42
8.2	<i>TIPOS DE MÉTODOS</i>	42
8.2.1	Método Fenomenológico	42
8.2.2	Método Hermenéutico	42
8.2.3	Método Práctico Proyectual.....	42
8.3	<i>TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN</i>	44
8.3.1	OBSERVACIÓN DIRECTA	44
8.3.2	ENTREVISTA.....	44
8.3.3	ENCUESTA.....	45
8.4	<i>DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA</i>	45
9	ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	46
9.2	<i>ENTREVISTA</i>	46
9.2.1	Entrevistados	46
9.3	<i>ENCUESTA</i>	49
10	PROPUESTA DE ACCIÓN	68
10.2	<i>INTRODUCCIÓN</i>	68
10.3	<i>PRESENTACIÓN</i>	68

	11
10.4 BENEFICIARIOS	69
10.5 ESTRUCTURA	70
10.6 DOCUMENTO PRESENTADO.....	70
1. FICHA TÉCNICA.....	72
2. QUIENES SOMOS	76
2.1 Reseña Histórica.....	76
2.2 Misión.....	77
2.3 Visión.....	77
2.4 Valores.....	77
2.5 Organigrama Estructural	78
3. GLOSARIO DE TERMINOS	79
4. MARCO LEGAL	85
4.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.....	85
5. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA.....	86
6. PROPUESTA DE ACCIÓN	88
a. Estrategias.....	89
2. CRONOGRAMA	135
3. PRESUPUESTO	136
4. RESULTADOS ESPERADOS	138
10.7 MEDIO DE SOCIALIZACIÓN.....	140
10.8 MATERIAL VISUAL UTILIZADO.....	140
10.9 ENTREGA DE RESULTADOS.....	140
11 CONCLUSIONES.....	141
12 RECOMENDACIONES	142
13 BIBLIOGRAFÍA.....	143
14 ANEXOS.....	148
PRESUPUESTO.....	148

<i>15 CRONOGRAMA</i>	12 149
<i>CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN – VICERRECTORADO</i>	150
<i>CERTIFICADO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO</i>	151
<i>CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TEMA DEL PROYECTO</i>	152
<i>CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO</i>	153
<i>CERTIFICADO DE SOCIALIZACIÓN Y ENTREGA DE RESULTADOS</i>	154
<i>ENCUESTA APLICADA</i>	155
<i>ENTREVISTA APLICADA</i>	158
<i>PLAN DE SOCIALIZACIÓN</i>	159
<i>CERTIFICADO ABSTRACT</i>	160
<i>EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL PROCESO</i>	161
<i>RESULTADO IMPRESO</i>	163

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1: Logo Suco's Encebollados	25
Gráfico 2: Organigrama Suco's Encebollados	27
Gráfico 3: Ciudad de Loja.....	27
Gráfico 4: Mapa de la ubicación	28
Gráfico 5: Ubicación	28
Gráfico 6: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados	49
Gráfico 7: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados	51
Gráfico 8: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados	52
Gráfico 9: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados	53
Gráfico 10: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados	55
Gráfico 11: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados	56
Gráfico 12: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados	57
Gráfico 13: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados	58
Gráfico 14: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados	59
Gráfico 15: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados	61
Gráfico 16: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados	63
Gráfico 17: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados	65
Gráfico 18: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados	67
Gráfico 19: Estructura	70
Gráfico 20: Diapositivas presentadas.....	140
Gráfico 21: Explicación de la clase, Lic. Johana Córdova.....	161
Gráfico 22: Aplicación de encuestas.....	161
Gráfico 24: Aplicación de encuestas, Kimberly Mejía	162
Gráfico 23: Aplicación de encuestas, Sandra Pacheco	162
Gráfico 25: Socialización con Gerente y Propietarios	162
Gráfico 26: Entrega de resultados, Gerente y Propietarios	163
Gráfico 27: Resultado impreso.....	163

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Línea y sublínea de investigación Talento Humano 2022	20
Tabla 2: Base de datos de colaboradores	28
Tabla 3: Entrevistas aplicadas	46
Tabla 4: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados	49
Tabla 5: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados	51
Tabla 6: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados	52
Tabla 7: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados	53
Tabla 8: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados	55
Tabla 9: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados	56
Tabla 10: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados	57
Tabla 11: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados	58
Tabla 12: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados	59
Tabla 13: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados	65
Tabla 14: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados	67
Tabla 15: Beneficiarios	69
Tabla 16: Cuadro comparativo.....	86
Tabla 17: Propuesta de acción	88
Tabla 18: Análisis de Puestos	89
Tabla 19: Herramientas para el levantamiento de un puesto de trabajo.....	89
Tabla 20: Reinducción	93
Tabla 21: Socialización del Descriptivo de Puestos	133
Tabla 22: Cronograma	135
Tabla 23: Presupuesto	136
Tabla 24: Presupuesto	137
Tabla 25: Presupuesto Recursos materiales básicos	148
Tabla 26: Presupuestos Recursos materiales tecnológicos	148
Tabla 27: Presupuestos recursos materiales.....	148
Tabla 28: Presupuesto Total.....	148
Tabla 29: Cronograma	149
Tabla 30: Plan de socialización.....	159

1 RESUMEN

En base a la problemática encontrada, las falencias que existen como desconocimiento de jerarquías, dudas al desempeñar sus funciones, falta de perfiles de puestos no establecidos, ha sido el motivo por el que se propone un Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo para la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja, que promuevan el buen desempeño laboral en el año 2022, lo cual nos dará como resultado la implementación de un Descriptivo de Puestos de Trabajo; mediante las técnicas de investigación existentes para elaborar un análisis técnico de puestos de trabajo, definiendo el perfil, los puestos y las competencias necesarias de la misma, para optimizar el tiempo, recursos y procesos organizacionales.

Lo que se busca con esta investigación es contribuir con información necesaria para el crecimiento de la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja y su personal humano, proponiendo un Descriptivo de Puestos que ayude a que los colaboradores de la misma tengan su perfil de puestos bien establecido y tengan claras sus responsabilidades dentro de la organización.

Para ello se realizó una serie de encuestas y entrevistas con preguntas estratégicas que ayudaron a conocer si los colaboradores tenían claras sus funciones y así se pudo realizar el análisis adecuado para que, de esta manera se pueda brindar información que vaya de la mano con lo que la empresa requiere para poder ayudar a su capital humano.

Una vez desarrollado el presente proyecto, se plantea la Propuesta de Acción donde pretendo establecer el uso y práctica del Descriptivo de Puestos, actividades, responsabilidades, atribuciones y competencias de los distintos cargos dentro de la organización, estableciendo fechas y horas exactas para la socialización y puesta en marcha.

Con el trabajo investigativo desarrollado se ha podido concluir que, mediante la recopilación bibliográfica de fuentes de información primarias y secundarias, se pudo analizar el levantamiento e identificación de perfiles de puestos, considerando competencias requeridas, por el personal para mejorar las funciones a cumplir.

Finalmente, conforme a lo expuesto se recomienda tomar en consideración el levantamiento e identificación de perfiles de puestos, teniendo en cuenta las competencias requeridas, por el personal para mejorar las funciones a cumplir considerando las competencias requeridas por el personal para el desarrollo de las funciones a desempeñar.

2 ABSTRACT

Based on the problems found, the shortcomings that exist such as ignorance when performing their functions, and lack of profiles of unestablished positions, have been the reason to propose an analysis and description of jobs for the "Suco's Encebollados" company of the city of Loja, which promote good job performance in the year 2022, having as a result, the implementation of a job description; through existing research techniques to develop a technical analysis of jobs, defining the profile, positions, and necessary skills of them to optimize time, resources and organizational processes.

What is intended with this research is to provide necessary information for the growth of the "Suco's Encebollados" company and its staff, proposing a job description that helps its collaborators to have a well-defined job profile and clear responsibilities. within its organization.

For this, a series of surveys and interviews with strategic questions were carried out that helped to know if the collaborators were clear about their functions and thus the adequate analysis could be carried out, in this way the information can be provided and help their staff.

Once this project has been developed, the Action Proposal is established where it is intended to use and practice the Job Description, activities, responsibilities, powers, and competencies of the different positions within the organization, establishing exact dates and times for the socialization and outcomes of it.

With the research work, it has been possible to conclude that, through the bibliographic compilation of primary and secondary information sources, it was possible to analyze the survey and identification of job profiles, considering the skills required by the staff to improve the functions they have in charge.

Finally, according to the above-mentioned, it is recommended to take into consideration the survey of job identification profiles, taking into account the skills required by the staff to improve the functions to be fulfilled, considering the skills required by the staff for the development of the functions to meet.

3 PROBLEMA

En la actualidad los gestores de talento humano son personas que no solo se encargan de velar por la empresa o el bienestar de la misma, sino que también se encargan por el bienestar y satisfacción de su capital humano, se ocupan de recopilar y entregar a sus colaboradores toda la información y funciones necesarias a realizar para que puedan desarrollar y mejorar su desempeño laboral dentro de la empresa de una mejor manera.

El análisis técnico de puestos de trabajo es el proceso que permite conocer, estudiar y ordenar las actividades que desarrolla una persona en su puesto de trabajo, así como los requisitos indispensables para su eficaz desempeño. El análisis de puestos de trabajo hace referencia a la identificación y el registro de todos los elementos que lo componen: tareas, funciones, deberes, responsabilidades, fines, condiciones, y los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para su ejecución. (Torres Laborde, 2014)

En contexto mundial, la creación de una descripción de puestos de trabajo a menudo incluye un proceso de reflexión que ayuda a determinar la importancia del trabajo, la relación de ese trabajo en particular con los demás y las características específicas que necesita el nuevo empleado. Las descripciones de trabajo a menudo especifican las habilidades, la capacitación y la educación necesaria que aplicará un empleado potencial. Explicará los deberes y responsabilidades del trabajador, una vez que se prepara la descripción del puesto, puede servir como base para entrevistar a los candidatos, orientar al nuevo empleado y, en última instancia, evaluar el desempeño. Usar una descripción de puestos de trabajo es parte de una buena gestión. (Oscar, 2018)

En el contexto nacional, la gestión de recursos humanos es el área encargada de organizar y utilizar las competencias, habilidades, cualidades y actitudes de las personas que integran la empresa. Su misión es buscar la eficiencia productiva en términos de desempeño profesional, individual y grupal. Para su cumplimiento, su objetivo será analizar cada función de trabajo para contratar empleados altamente calificados y conocedores.

El análisis implica evaluar la situación, no evaluar a la persona que la realiza, esta es la única forma de garantizar que el resultado final incluya un conocimiento

profundo de las funciones esenciales del puesto, la lista de responsabilidades y obligaciones, estimaciones de la duración de la asignación y la relación entre este puesto y otros puestos. Aclarar los conocimientos, habilidades y capacidades necesarias para realizar el trabajo y las condiciones en las que se realizan estos trabajos.

A la hora de definir un puesto de trabajo, es necesario analizar el sitio para recopilar toda la información necesaria para una operación efectiva. Sin una descripción clara del trabajo, sus posibilidades de éxito en la contratación de un currículum profesional pueden verse reducidas. (Oscar, 2018)

En el contexto local, una buena descripción de puestos sirve como una guía de referencia para los futuros candidatos, ayuda a maximizar el dinero invertido en la compensación de los empleados al garantizar que la experiencia y las habilidades necesarias para el trabajo se detallen y ajusten a los posibles solicitantes, funciona como base para desarrollar preguntas durante la entrevista, sirve como documentación legal para las empresas y proporciona una base para las revisiones de los empleados. (Oscar, 2018)

La manera en que se diseñen los puestos de trabajo de una organización en el entorno empresarial de la ciudad de Loja determinará en gran medida el éxito e incluso la posibilidad de supervivencia de muchas organizaciones locales. (Espinoza, 2012)

Ante esta problemática mencionada, se presenta como alternativa de solución el diseño de puestos de trabajo para la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja, que contribuirá y ayudará a identificar y definir funciones con la finalidad de promover el buen desempeño laboral en el año 2022.

4 LÍNEA Y SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Una línea de investigación es un eje temático integrador del que hacer investigativo, en torno al cual se vienen realizando un conjunto de actividades que responden a una serie de criterios de continuidad en el tiempo, de articulación y coordinación de capacidades, y de productividad. (Hare, 2018)

Tabla 1: Línea y sublínea de investigación Talento Humano 2022

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión administrativa, económica, comunicativa de las organizaciones.	Deficientes procesos de mejora continua.

Fuente 1: Coordinación de carrera Talento Humano ISTS 2022

5 TEMA

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO PARA LA EMPRESA SUCO'S ENCEBOLLADOS DE LA CIUDAD DE LOJA, QUE PROMUEVAN EL BUEN DESEMPEÑO LABORAL EN EL AÑO 2022

6 JUSTIFICACIÓN

La línea de investigación que se va a aplicar en el siguiente proyecto es gestión administrativa, económica, comunicativa de las organizaciones, mediante el cual se va a presentar un análisis de descripción de puestos de trabajo para la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja, que promuevan el buen desempeño laboral en el año 2022. De igual forma la sublínea de investigación es deficientes procesos de mejora continua.

En el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, dentro del ámbito académico el proyecto de investigación es un requisito importante emitido por la Ley Orgánica de Educación Superior, se lo realiza como parte fundamental para la obtención del título profesional de Tecnóloga en Gestión de Talento Humano, ya que con ello se podrá demostrar y ampliar los conocimientos, acompañado de los valores inculcados, en el ámbito profesional; con la realización de este proyecto se busca contribuir en el desarrollo la empresa, sobre todo dar un punto de vista profesional acerca de lo importante que es mantener al personal de la organización bien desempeñado en su lugar de trabajo, ya que de esto depende que llegue a ser productivo o no.

En el ámbito tecnológico gracias a los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación se podrá aplicar tanto destrezas como habilidades, las que se fueron desarrollando en los 2 años y medio de proceso de formación para poder ofrecer una investigación eficiente y sobre todo bien estructurada a la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja, ofreciendo así la oportunidad de aplicar procesos, sistemas, y también análisis para la identificación de perfiles de puestos que demuestren la importancia de mi profesión en los diferentes organismos empresariales, buscando la forma más conveniente de tratar con el capital humano en los cuales se ha dado que en la vida laboral actual. Los colaboradores buscan ser felices y eficientes en su área de trabajo, sentirse integrado a la empresa, al igual que tengan claras las tareas que les corresponden y así mismo estar conformes, es decir estar satisfechos con su trabajo y las funciones que realiza en la misma, para que sepan lo que tienen que hacer y tengan un buen desempeño laboral.

En el ámbito social se buscará a través del proceso de investigación promover y contribuir al desarrollo de las organizaciones, en este caso el crecimiento de la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja, a través del desarrollo de los colaboradores, de manera que se pueda crear un análisis técnico de puestos de trabajo que permita identificar funciones y promueva el buen desempeño laboral, y mejorar de esta manera la satisfacción laboral, la satisfacción personal, por una razón muy simple: el trabajo debe aportar al desarrollo del empleado, contribuir efectivamente a su crecimiento personal y por lo tanto generar altos niveles de compromiso, el colaborador tendrá claras sus funciones a cumplir y estará satisfecho con las tareas que su cargo requiere, por lo que se esfuerza por cumplirlas, creando un mayor compromiso con la empresa, el trabajo debe aportar al crecimiento de un colaborador, contribuyendo efectivamente al crecimiento personal.

En el ámbito económico este proyecto contribuirá a la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja, aportando con un diseño de puestos de trabajo, lo cual ayudará a que la empresa prospere en su economía y a que los colaboradores de dicha empresa tengan claras sus funciones, dinamizando la economía y rentabilidad económica, permitiendo ver un cambio que contribuya a la sociedad, fortaleciendo y promoviendo un buen desempeño laboral.

Como futura tecnóloga en la rama de Gestión del Talento Humano se contribuirá a fortalecer a la sociedad, donde se aplicarán estrategias de competencia laboral a través del aprovechamiento óptimo de uno de los recursos más importantes como lo es el recurso humano.

7 OBJETIVOS

7.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar un análisis técnico de puestos de trabajo, definiendo el perfil, los puestos y las competencias necesarias en la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja para optimizar el tiempo, recursos y procesos organizacionales.

7.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Realizar una recopilación bibliográfica usando fuentes de información primarias y secundarias, que permitan analizar un levantamiento e identificación de perfiles de puestos, considerando competencias requeridas, por el personal para mejorar las funciones a cumplir.
2. Recopilar información mediante las técnicas de la encuesta y la entrevista que nos permita obtener resultados reales de la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja, de esta manera mejorar los procesos que aseguren el buen desempeño laboral de los colaboradores.
3. Definir los perfiles de puestos de trabajo mediante un análisis técnico que implique capacitación, conocimiento de funciones y ejecución de acciones para que los colaboradores conozcan sus responsabilidades.
4. Socializar los resultados del proyecto de investigación con la empresa Suco's Encebollados, a través de una reunión in situ para presentar estrategias y demostrar la factibilidad del trabajo realizado.

8 MARCO TEÓRICO

8.1 Marco institucional

Gráfico 1: Logo Suco's Encebollados



Fuente 2: Suco's Encebollados

7.1.2 Reseña histórica

Suco's Encebollados es un restaurante especializado en mariscos, ubicado en Loja. Esta idea surge del señor Bolívar Ríos hace 20 años, quien decidió poner un restaurante especializado en mariscos, pero sobre todo en lo que es el encebollado, lleva ofreciendo una sazón auténtica basada en el encebollado de la costa tradicional.

Actualmente Suco's Encebollados ya dispone de una sucursal ubicada igualmente en Loja y especializado en mariscos. Sus instalaciones recrean un ambiente acogedor para el disfrute de toda la familia y amigos. La calidad de los productos es excelente para que los clientes puedan deleitarse con su sazón.

7.1.3 Misión

Somos un restaurante especializado en mariscos que busca deleitar el paladar de nuestros clientes, a través de un excelente servicio y calidad, con el objetivo de satisfacer las necesidades gastronómicas.

7.1.4 Visión

Ser una empresa en expansión que ofrece alimentos derivados del mar, garantizando una correcta alimentación y con ello una mayor satisfacción a nuestros clientes en el mercado lojano.

7.1.5 Valores

- ✓ **Pasión:** Comprometidos a generar el mayor esfuerzo para satisfacer sus necesidades y dar lo mejor para el cliente día a día.
- ✓ **Calidad:** Garantizamos la elaboración de los productos con los más altos estándares en los tiempos indicados.
- ✓ **Compromiso:** En la mejora constante con nuestros clientes para brindarles el mejor servicio.
- ✓ **Excelencia:** A través del producto y servicio que ofrecemos.
- ✓ **Actitud de servicio:** Sirviendo con calidez, agilidad y eficiencia a nuestros clientes.

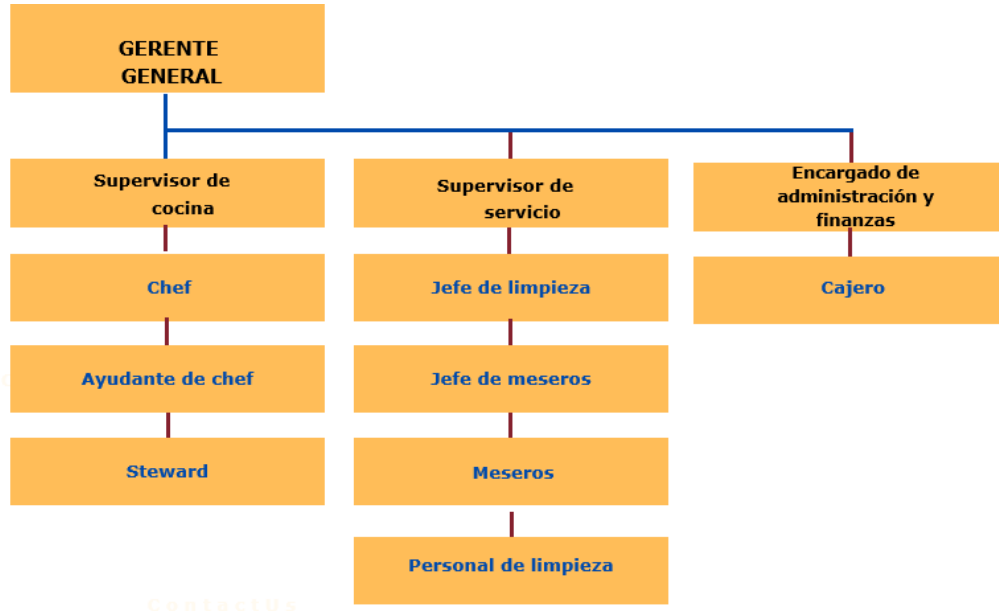
7.1.6 Objetivos institucionales

Los objetivos de la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja tienen estrecha lógica con las metas que quieren fijarse para hacer crecer la empresa y alcanzar la visión estratégica:

- Ofrecer la mejor atención a nuestros clientes de forma atenta y confiable.
- Darle importancia a cada uno de nuestros clientes pues de ellos depende nuestro éxito.
- Elaborar los platos gastronómicos llenos de sabores y sensaciones más placenteras para el paladar de nuestros clientes.
- Dar los mejores precios y más adecuados para nuestros platos.
- Incrementar el índice de satisfacción a los clientes.
- Crear una cultura de calidad y de continuidad además de calidez de estándares de servicio.

7.1.7 Organigrama estructural

Gráfico 2: Organigrama Suco's Encebollados



7.1.8 Ubicación

7.1.8.1 Macro Localización

Gráfico 3: Ciudad de Loja



Fuente 3: Ministerio de turismo

Loja, ciudad en Ecuador

Loja es una ciudad ecuatoriana; cabecera del cantón Loja y capital de la Provincia de Loja.

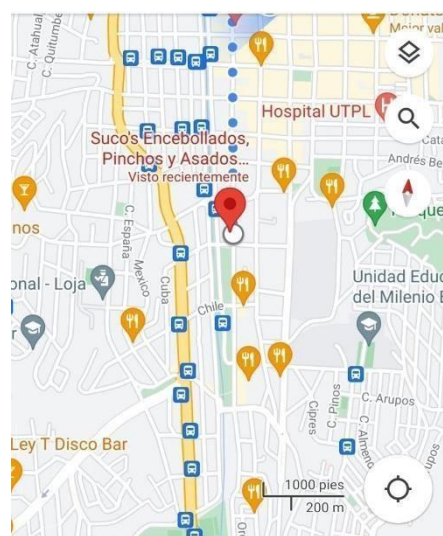
7.1.8.2 Ubicación macro localización

Gráfico 5: Ubicación



Fuente 4: Google maps (2022)

Gráfico 4: Mapa de la ubicación



Fuente 5: Google maps (2022)

Dirección: 18 de noviembre entre célica y gonzanamá

Barrio: Los molinos

Referencia: Diagonal a Conducir

7.1.9 Plantilla de personal

Tabla 2: Base de datos de colaboradores

APELLIDOS Y NOMBRES	PUESTO/CARGO	DEPARTAMENTO	CORREO
RODRÍGUEZ BONILLA MÓNICA MERCEDES	AYUDANTE DE COCINA	DEPARTAMENTO DE COCINA	momerdri@hotmail.it
UYANA BENAVIDEZ MÓNICA FERNANDA	CAJERA	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA	fernandabenavid ezuyana@gmail.com
GÁLVAN ORDÓÑEZ MARÍA ISABEL	CAMARERA	DEPARTAMENTO DE SALA	isabelgalvano31@gmail.com
NARANJO GUARTÁN	AUXILIAR DE CAJA	DEPARTAMENTO DE	valeria18.naranjo@gmail.com

VALERIA ESTEFANÍA		ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA	
PAUTA MEDINA MARIANELA DEL CISNE	VICE CHEF	DEPARTAMENTO DE COCINA	mary.pauta.1987@gmail.com
GORDILLO ORDÓNEZ MARICELA DEL ROCÍO	LAVAVAJILLAS	DEPARTAMENTO DE COCINA	maricelagordillo69@gmail.com
NAULA PAUTA RUTH ESPERANZA	AYUDANTE DE COCINA	DEPARTAMENTO DE COCINA	yulinaula666@gmail.com
RIOS ABAD STALIN BOLÍVAR	GERENTE Y CHEF	DEPARTAMENTO DE COCINA	sbra22@hotmail.com
PACHECO LUDEÑA SANDRA CUMANDÁ	SUBGERENTE Y ADIMINISTRADORA	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA	scpl71@hotmail.com
MEJÍA ORTÍZ DAYANNA MARILY	VICE CHEF	DEPARTAMENTO DE COCINA	mejiamarilyn48@gmail.com
MEJÍA ORTÍZ KIMBERLY	MESERA	DEPARTAMENTO DE SALA	mkimca18@gmail.com
LAPO SAMANIEGO STEFANY PAULINA	MESERA	DEPARTAMENTO DE SALA	lapostefany541@gmail.com
LAPO SAMANIEGO RAMIRO JAVIER	MESERO	DEPARTAMENTO DE SALA	javilapo07@gmail.com
RIOS PACHECO	AUXILIAR DE CAJA	DEPARTAMENTO DE SALA	paurios85@gmail.com

PAULA ALEJANDRA			
GALLARDO AVENDAÑO BOLÍVAR ISRAEL	MESERO	DEPARTAMENTO DE SALA	bolivarrgallardo@gmail.com
VARGAS MACAO DORA VERÓNICA	MESERA	DEPARTAMENTO DE SALA	gv21797@gmail.com

Fuente 6: Suco's Encebollados

7.1.10 Servicios

- Ofrecer productos de calidad.
- Garantizar la satisfacción al cliente y construir una base de clientes recurrentes.
- Contar con los mejores proveedores de alimentos para así ofrecer una mejor calidad en nuestros platillos.
- Brindar una gastronomía única e inolvidable, creada con nuestro sabor y creatividad.

7.1.10.1 Información de contactos



Sucos_encebolladossucursal1



0990126900



Sucos Encebollados Sucursal

7.2 MARCO CONCEPTUAL

7.2.1 Administración de Recursos

La administración es una forma de hacer las cosas de la mejor manera posible, con los recursos disponibles, para alcanzar los objetivos. La administración implica la coordinación de los recursos humanos y materiales para lograr las metas. En esta concepción se consideran los siguientes elementos básicos: alcance de los objetivos, por medio de personas, mediante técnicas, en una organización. Básicamente, la tarea de la administración es integrar y coordinar recursos organizacionales a menudo cooperativos, otras veces en conflicto, como personas, materiales, dinero, tiempo, espacio, etc., hacia los objetivos definidos, de manera tan eficaz y eficiente como sea posible. (Chiavenato, 2009)

7.2.1.1 Recursos Humanos

Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sin importar el nivel jerárquico o su función. Los recursos humanos se distribuyen por niveles: nivel institucional de la organización (dirección), nivel intermedio (gerencia y asesoría) y nivel operacional (técnicos, empleados y obreros).

Constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización, es el que decide cómo operar los demás recursos. Además, las personas son muy distintas entre sí; constituyen un recurso muy diversificado debido a las diferencias individuales de personalidad, experiencia, motivación, etc. (Chiavenato, 2009)

7.2.1.2 Recursos administrativos

Estos se encargan de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de la organización. Son todos los procesos de toma de decisiones y distribución de la información necesaria. Por esta razón, la administración requiere diversas especialidades esto porque cada recurso exige una especialización. En general, la situación de estas especialidades en la organización se aprecia en la siguiente figura.

Centraremos la atención en los recursos humanos debido a que no hay organización sin personas dado que son los medios con que las organizaciones logran sus objetivos. Por otro lado, las personas son los únicos recursos capaces de procesar

los demás recursos inertes. Además, se consideran los elementos más complejos de los que dispone una organización: los recursos humanos. Esto significa que los ejecutivos de la administración de la producción, administración financiera, administración mercadológica e incluso de la administración de Recursos Humanos necesitan personas para procesar sus recursos básicos. (Torres Laborde, Diseño y análisis del puesto de trabajo, 2014)

7.2.2 Puesto de Trabajo

“Un cargo constituye una unidad de la organización y consiste en un conjunto de deberes que lo separan y distinguen de los demás cargos. La posición del cargo en el organigrama define su nivel jerárquico, la subordinación, los subordinados y el departamento o división donde está situado”. (Chiavenato, 2009)

La importancia del puesto de trabajo, es definir las funciones de un empleado, nos permite relacionar sus actividades y las que desempeñan otros colaboradores. Dicha relación de agrupamientos de funciones conforma una estructura de trabajo que dispondrá una organización para establecer los procesos que la llevará a cumplir con todos sus objetivos. El puesto de trabajo, es el que dará el enfoque e iniciará el proceso en el plan estratégico de recursos humanos. (Abdon & Arato, 2015)

7.2.1.1 Diseño de puestos de trabajo

El diseño de los puestos de trabajos es muy importante dado que permite establecer las funciones, tareas y actividades que el colaborador va a desempeñar en su cargo. Por el contrario una falta de diseño de puesto de trabajo es perjudicial para la organización porque al no estar bien definidas las actividades, los colaboradores serán ineficientes y no se alcanzarán los objetivos planteados por la organización. Cuando las competencias, habilidades y conocimientos de una persona coinciden con las requeridas por el puesto de trabajo y además sus intereses, deseos, estilo de vida, etc. son compatibles con las características del puesto, el resultado del desempeño es óptimo.

Se examinará el diseño del puesto de trabajo desde la perspectiva de cuatro componentes:

1. Especialización y enriquecimiento del trabajo.
2. Componentes psicológicos.
3. Ergonomía y métodos de trabajo.
4. Sistemas de motivación e incentivos. (Agudelo Acuña & González Hernández, 2017)

7.2.3 Análisis de puesto de trabajo

El Análisis y Descripción de Puestos es una técnica de planeación y organización que permite optimizar los recursos humanos, técnicos y financieros de una empresa, con el propósito de encontrar la estructura organizativa ideal para la producción. (Carrasco, 2009)

Las condiciones actuales del mercado establecen la búsqueda de la competitividad como una necesidad absoluta, participar incrementa las fortalezas de la organización. La empresa que no se involucre debido a sus debilidades y falta de aprovechamiento de sus oportunidades desaparece, heredando sus clientes a los competidores; por eso la importancia para lograr altos niveles de competitividad. (Rivera, 2017)

Esta técnica consiste en descomponer un puesto en cada uno de los elementos que lo integran; tareas por realizar, procesos de trabajo por seguir, condiciones que definen el contexto en el cual se labora, responsabilidades que deben asumirse y cualidades de quien lo desempeñará.

El proceso de estudio y el documento en el cual se consignan los resultados se conoce con el nombre de descripción de puestos, los elementos que integran una unidad específica e impersonal de trabajo llamada puesto, misma que constituye la célula de la organización. (Rivera, 2017)

En algunas organizaciones, existe una tendencia a crear puestos más flexibles donde los deberes y responsabilidades cambian y no pueden definirse claramente de antemano. Para este tipo de trabajos, el análisis se enfoca más en identificar las habilidades y conocimientos que los trabajadores necesitan para ser efectivos y menos en tareas específicas. (Torres Laborde, Diseño y análisis del puesto de trabajo, 2014)

7.2.3.1 Características del análisis de puestos

Este proceso tiene unas características muy especiales, entre las que se pueden mencionar las siguientes:

- Se trata de un diagnóstico de los cargos que componen la estructura organizacional.
- Brindar orientación al gerente sobre lo que hace o debe hacer el titular del puesto y si agrega valor al negocio.
- En consonancia con lo anterior, proporciona pautas para tomar la decisión de autorizar la creación o la continuación del cargo.
- Permite identificar posiciones de luz, aquellas que hacen poco y cumplen poca función, estas posiciones realmente no prueban su presencia.
- Identifica las ubicaciones multifuncionales que no permiten una alta productividad de los usuarios y necesitan ser reestructuradas o creadas.
- También existen trabajos en los que el trabajador realiza actividades similares a las de los demás, cuya duplicación es redundante e injustificada.
- El análisis es específico y objetivo, acorde con los requerimientos del negocio y no regulatorios. (Torres Laborde, Diseño y análisis del puesto de trabajo, 2014)

7.2.3.2 Actividades para realizar correctamente el análisis de puestos

Las actividades para realizar correctamente el análisis son las que se indican a continuación:

- Tener encabezado: debe de tener el título de que se trata el puesto. Aquí se pone el número o clave del trabajador, luego se debe indicar el puesto y al área que pertenece y donde se encuentra su lugar de trabajo.
- Descripción del puesto: se realiza mejor a través de una entrevista y es importante que sepa cómo hacerlo para obtener los mejores resultados. La redacción del análisis de puestos debe tener una descripción en un sentido lógico, que todo mundo entienda lo que es cada puesto, buscar lo esencial y cuantificar el tiempo de cada actividad y empezar cada frase con un verbo activo y funcional. (Ramón Fernández, 2012)

7.2.3.3 Beneficios del análisis de puestos

Los beneficios que se obtienen del análisis de puestos son los siguientes:

- Para la empresa:
 - Problemas que puede enfrentar la organización.
 - Establece y distribuye mejor la carga de trabajo entre ubicaciones.
 - Define responsabilidades en la realización del trabajo. Se identifican funciones y responsabilidades de cada cargo.

- Para los supervisores:
 - Permite explicar mejor a los que colaboradores las actividades a realizar en ese puesto.
 - Previene la interferencia en el mando.
 - La organización le indica al supervisor sus funciones a realizar y no se puede salir de ellas.

- Para el colaborador:
 - Designa responsabilidades al colaborador, le dice hasta dónde puede llegar.
 - Evita que irrumpa en las actividades de otro colaborador.
 - Indica las fallas o aciertos del colaborador. (Ramón Fernández, 2012)

7.2.4 Descripción de puesto de trabajo

Una descripción de trabajo o DPT es un documento que describe todas las funciones, requisitos y propósitos de todos los trabajos existentes en una empresa. En otras palabras, es una descripción precisa de los diversos perfiles que requiere la fuerza laboral de una organización.

Este documento no puede contener información o datos sobre las personas en cada puesto. Únicamente, ha de recoger los requisitos que deberían reunir un “perfil ideal”.

La descripción debe incluir roles, misiones, metas, herramientas, calificaciones, experiencia, rangos de salario, conocimientos, habilidades, etc. para cada puesto.

El objetivo principal de las descripciones y responsabilidades de los puestos es facilitar el proceso de selección de los empleados adecuados. Sin embargo, este no es el único uso:

- Establecer una organización y proporcionar a los empleados información sobre el funcionamiento de la misma.
- Brindar a cada empleado una descripción general de los deberes, roles y responsabilidades asociados con ese trabajo. Así como lo que espera de su trabajo.
- Proporcionar a los empleados condiciones de trabajo justas y apropiadas para el trabajo.
- Fomentar la comunicación interna y el intercambio de información.
- Atraer talento, tanto externo como interno. (Delpueche, 2021)

7.2.4.1 Contenido de una descripción de puestos de trabajo

Cada modelo tiene características diferentes. En general, sin embargo, la mayoría de las descripciones de puestos encajan en las siguientes secciones:

- Fecha: permite conocer si la información del puesto se encuentra actualizada.
 - Nombre del ocupante: la persona que describió o facilitó la información para describir el puesto.
 - Título del puesto: nombre por el cual se conoce el puesto.
 - Localización: en organizaciones grandes, es necesario informar la ubicación real del puesto. Este dato es especialmente útil cuando hay varias casas y edificios.
 - Pertenencia: incluye departamento, división, turno, etc. donde se ubica el puesto.
 - Dependencia del puesto: se refiere al puesto de trabajo del que depende.
 - Organigrama: se presenta el tramo de control, la dependencia y a los colegas del puesto. (Rodríguez Vite, 2020)
-
- Descripción general del trabajo o misión: esta debe ser una oración que sea lo suficientemente breve como para indicar el motivo del trabajo, por qué encaja en la organización, qué hace y por qué, y el propósito por el cual busca tomar tal posición.

- Descripción específica o responsabilidades clave: es una narración de las responsabilidades y actividades que tiene el puesto, razón por lo que cada una de ellas deben redactarse indicando qué y para qué se hace.
- Relaciones internas: son los contactos que debe desarrollar este puesto con personas ajenas al departamento o departamento al que está adscrito el puesto.
- Relaciones externas: son los contactos con personas ajenas a la organización y que el titular del puesto debe promover, mantener y desarrollar.
- Requisitos: esta sección habla sobre las especificaciones del trabajo; sin embargo, algunos autores lo incluyen en el mismo formato que la descripción del puesto, dependiendo esencialmente del tipo de descripción que se requiera en cada caso. Además, cuando se elige un formato, debe coincidir con el de la evaluación del puesto modelo a utilizar, de forma que la descripción del puesto contenga toda la información para la evaluación del puesto. (Rodríguez Vite, 2020)

7.2.4.2 Beneficios de la descripción de puestos de trabajo

Una buena descripción del puesto le brinda a la empresa ciertos beneficios, tales como:

- Roles definidos: los empleados saben que sus roles y responsabilidades están en su trabajo y actúan como una guía para conocer y desempeñar sus roles.
- Expectativas claras: los empleados saben lo que se espera de ellos.
- Proporciona un indicador para medir el desempeño. Saber lo que se espera de sus empleados facilita medir si están haciendo un buen trabajo. Puede comparar los resultados que obtienen con lo que se espera que hagan en su función.
- Evitar sobrecargar a los colaboradores; al tener tu personal dividido por puestos de trabajo cada empleado tiene tareas específicas y hay que asegurarse que las responsabilidades sean divididas de forma equitativa. Con descripciones de puesto bien definidas cada individuo reconocerá su responsabilidad y se hará cargo de cumplir con los objetivos.
- Ayuda en el manejo de casos de acomodo razonable; te permite evaluar o determinar, si la persona que lo solicita puede ejecutar las funciones esenciales del puesto.

- Ayuda a prevenir acusaciones de discriminación; el proceso de selección se basa en que el empleado seleccionado cumpla con los requisitos del puesto, no por razones subjetivas o discriminatorias. (Cortés, 2021)

7.2.5 Perfiles de puesto

Los perfiles de puestos de trabajo basado en competencias se caracterizan por una variedad de criterios. Es esencial para realizar tareas específicas con eficacia y eficiencia. Estos criterios se refieren a: requisitos especiales de conocimientos y habilidades de una persona, no solo el mismo nivel de responsabilidad, sino también rasgos de personalidad, comportamientos y conductas que uno debe tener que realizar ampliamente en el lugar de trabajo.

Los perfiles de trabajo basados en competencias suelen ser elaborados por personal experto en desarrollo de recursos humanos. Para ello, es indispensable que conozcan la jerarquía organizativa de su empresa, las tareas que debe realizar en cada uno de los puestos de trabajo, formación académica requerida, experiencia laboral, competencias generales y, sobre todo, lograr beneficios integrales en el ámbito laboral. (Alcala Lozano, 2013)

7.2.6 Desempeño laboral

El desempeño laboral es una evaluación de las aptitudes que muestran los empleados en el desempeño de sus funciones. Esta es una evaluación personal basada en los esfuerzos de cada persona. Lograr metas diarias que conduzcan a metas compartidas puede mejorar las evaluaciones de desempeño. Crear objetivos específicos para el puesto y esforzarse por lograrlos siguiendo las políticas y procedimientos de la empresa es la actitud correcta que ayudará a cumplir con las expectativas del empleador.

La gestión eficaz del desempeño laboral requiere una cooperación constante entre los empleados y los supervisores. Esta es la única manera de hacer ajustes que mejoren las habilidades y metas de todos. Para evaluar el desempeño, los empleados deben reunirse con su supervisor periódicamente.

Estas evaluaciones incluyen revisiones de desempeño de los empleados, logros recientes, relaciones internas y áreas de mejora. Se utilizan varias técnicas para desarrollar medidas objetivas del desempeño laboral. (Acosta, 2018)

7.2.6.1 Factores que afectan el buen desempeño laboral

Muchos factores afectan nuestro desempeño laboral. En ocasiones estos factores tienen que ver con problemas personales por los que pasamos en determinados momentos de nuestra vida. Aunque para muchas personas rendimiento y productividad son lo mismo, es muy interesante distinguir entre uno y otro; hay otro grupo de expertos y autores que tienen razón al tratar el desempeño como un conjunto de comportamientos en el ambiente de trabajo, en lugar de definirlo como su resultado. Desde esta perspectiva, los términos productividad, excelencia, eficiencia o eficacia se referirían a resultados, mientras que desempeño se referiría a comportamientos destinados a lograr dichos resultados.

Es cierto que, en la vida cotidiana, el término desempeño se usa a menudo de manera vaga, para incluir tanto los resultados como el comportamiento.

Existe un modelo de desempeño laboral que incluye factores individuales y situacionales que es el de Cardy y Dobbins (1994). Estos autores distinguen entre lo que los trabajadores hacen, producen o traen (resultados del trabajo) y los comportamientos asociados a ello, tratando estos dos aspectos como dos categorías de desempeño. De acuerdo con este modelo, el desempeño laboral está determinado conjuntamente por los factores del sistema y los comportamientos relacionados. (Barcelo, 2020)

Sea cual sea el modelo de rendimiento que miremos, no se puede negar que hay factores que influyen en nuestro rendimiento; y los factores de los que vamos a hablar aquí están relacionados con la organización para la que estamos trabajando, su cultura y condiciones.

- a) La motivación: en primer lugar, la motivación es definitivamente uno de los factores importantes que afectan el desempeño laboral. Sabiendo que la motivación no depende enteramente de la organización, como sabemos que también existe una motivación intrínseca que depende de

cada uno de nosotros, la verdad es que cuando no sientes que tu trabajo tiene valor y propósito, te puede costar más ejecutarlo.

- b) **Clima laboral:** en segundo lugar, el entorno organizacional es otro factor importante que determina nuestro desempeño. A todos nos gusta trabajar en un buen ambiente de trabajo que nos dé tranquilidad y donde podamos expresarnos libremente y sentirnos cómodos. Sin un entorno bien organizado, el rendimiento se reducirá drásticamente. (Barcelo, 2020)
- c) **La comunicación:** otro factor decisivo para el buen desempeño es la comunicación dentro de la empresa. Si no hay una buena comunicación o es unidireccional, es probable que la eficiencia laboral del empleado disminuya. Se ha demostrado que en las organizaciones en las que la comunicación es abierta y fluye en todas las direcciones, los empleados son más felices y se desempeñan mejor.
- d) **Los horarios:** el tiempo también es un factor determinante. Afortunadamente, en los últimos años ha cambiado la idea de que trabajar más horas equivale a más dedicación. Esto ha llevado a muchas organizaciones a mirar este tema de las horas de trabajo e introducir cambios como más flexibilidad o jornadas laborales reducidas. Muchas empresas también están introduciendo el trabajo desde casa, eliminando el mito de que estar en la oficina es una necesidad. La verdad y la verdad es que trabajar demasiadas horas puede ser contraproducente.
- e) **Factores ambientales:** dado que la prevención de riesgos laborales ha adquirido una importancia cada vez mayor, los factores ambientales y de higiene también se consideran esenciales para el buen desempeño. El clima (demasiado frío o demasiado calor tiene efectos negativos), el ruido, la iluminación, la calidad del aire, la ergonomía y todo aquello que afecte la salud física o mental de los trabajadores se considera clave para su buen desempeño. (Barcelo, 2020)

- f) Desarrollo profesional: los modelos rígidos son otro factor que inevitablemente afecta el desempeño de los trabajadores. Para incentivar y motivar a los colaboradores, debe motivarlos. Deben contar con oportunidades de desarrollo profesional a través de planes de carrera que incrementen su motivación y desempeño.

- g) Herramientas necesarias: no tener las herramientas necesarias para completar la tarea es otra razón para el bajo rendimiento. Para poder llevar a cabo las tareas de nuestro trabajo, debemos contar con todas las herramientas necesarias. La falta de medios conduce a ineficiencias. (Barcelo, 2020)

8 DISEÑO METODOLÓGICO

8.2 TIPOS DE MÉTODOS

8.2.1 Método Fenomenológico

La fenomenología es una filosofía que estudia todo lo relacionado con los eventos que rodean a un objeto, su relación con el entorno en el que ocurre y cómo los objetos afectan el fenómeno. La explicación etimológica indica que el fenómeno significa "aparición" en latín y proviene de la "investigación" del "Logos - Logia". Por lo tanto, la fenomenología es la ciencia que estudia el comportamiento del entorno que rodea a los hechos, productos, eventos o servicios. (Yirda, 2020)

Por consiguiente, el presente proyecto obtuvo como finalidad la observación de los colaboradores que trabajan dentro de la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja con el objetivo de la elaboración de un Descriptivo de Puestos de Trabajo que permita identificar funciones y promueva el buen desempeño laboral.

8.2.2 Método Hermenéutico

El método hermenéutico corresponde a un sistema de interpretación de textos, oraciones u obras de arte en diversas disciplinas. Su propósito principal es apoyar el alcance general del texto. Esta interpretación viene a identificarse con la comprensión de todo texto cuyo sentido no sea inmediatamente evidente y constituya un problema, acentuado, por alguna distancia (histórica, psicológica, lingüística, etc.) que se interpone entre nosotros y el documento. (Rodríguez, 2019)

Este método se aplicó mediante el uso de las técnicas de encuesta y la entrevista que nos permitió obtener resultados reales de la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja describiendo exactamente cada puesto y empleado en su rol de forma documentada y de esta manera mejorar los procesos que aseguren el buen desempeño laboral de los colaboradores.

8.2.3 Método Práctico Proyectual

El método proyectual es una serie de operaciones necesarias dispuestas en un orden lógico basado en la experiencia. El objetivo es lograr los máximos resultados

con el mínimo esfuerzo. Incluso en el campo del diseño, es un error proyectar sin un método, pensar artísticamente, buscar ideas rápidamente sin hacer una investigación previa y documentar lo que ya se ha logrado en el área proyectada. Sin saber de qué material está hecho el objeto, sin especificar la función exacta. (Blasco, 2011)

A través de este método se estableció una descripción de puestos de trabajo para la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja, se buscó de una manera idónea y oportuna la forma de poder incrementar al igual que definir perfiles de puestos mediante el uso de una herramienta que es la ficha técnica, incluyendo nombre del cargo, conocimiento de funciones, competencias, habilidades y ejecución de acciones para que los colaboradores conozcan su rol de responsabilidades y por consiguiente un buen desempeño laboral.

8.3 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

8.3.1 OBSERVACIÓN DIRECTA

La observación directa es un método para recopilar datos sobre una persona, un fenómeno o una situación en particular. Se caracteriza por el hecho de que el investigador se encuentra en el lugar donde ocurre el hecho, sin intervenir ni cambiar el entorno. En caso contrario, los datos obtenidos no serán válidos. Este método de recopilación de datos, también conocido como encuesta primaria, se utiliza cuando otros sistemas (encuestas, etc.) son ineficientes. (Flores, 2020)

A través de la observación directa se identificará los detalles para cada uno de los puestos y sus funciones establecidas en cada colaborador dentro de la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja, así evitamos la realización de actividades no concernientes a su puesto de trabajo, esto debido a que al lanzar la oferta de empleo se debería especificar las condiciones y el desempeño para el aspirante, además deben poseer como base un análisis técnico de levantamiento e identificación de puestos de trabajo.

Ante este diagnóstico el análisis se debe efectuar observando durante una jornada laboral al ocupante del puesto de trabajo de manera directa y dinámica, en pleno ejercicio de sus funciones, mientras que se examina y anota los datos claves de la observación.

8.3.2 ENTREVISTA

Se conoce como un acto de comunicación que tiene lugar entre dos o más personas y tiene una estructura específica organizada a través de la formación de preguntas y respuestas. El mantenimiento es una de las formas más comunes y puede ocurrir en diferentes situaciones o áreas de la vida diaria. La entrevista siempre se establece entre dos o más personas (aunque en la mayoría de los casos es suficiente la presencia de dos personas): la persona que hace de entrevistador o hace la pregunta y la persona que hace de entrevistado o responde a las preguntas. A diferencia de otras formas de comunicación, donde las interacciones y preguntas pueden estar formadas por las diferentes partes que componen el acto de comunicación, en una entrevista las preguntas siempre las hace una persona y las responde la otra. De esta manera, el diálogo se vuelve dinámico pero estructurado y formal. (Bembibre, 2010)

Mediante la entrevista se podrá conocer cuáles son los inconvenientes y problemas que tiene la empresa Suco's Encebollados en la ciudad de Loja, realizando preguntas estructuradas para obtener toda la información necesaria para el desarrollo del análisis técnico de esta empresa.

8.3.3 ENCUESTA

Una encuesta es una herramienta para recopilar información cualitativa y/o cuantitativa de una población estadística. Para ello, se elabora un cuestionario, cuyos datos obtenidos serán procesados por métodos estadísticos.

Las encuestas son entonces una herramienta para conocer las características de un grupo de personas. Estas pueden ser variables económicas, como los niveles de ingreso (cuantitativo), u otras variables, como las preferencias políticas, para realizar una encuesta, el investigador debe preparar un cuestionario. Estos dependerán de los objetivos del estudio. (Westreicher, 2020)

8.4 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Para determinar la muestra se tomó en consideración el número total de colaboradores (16), en la empresa donde se ha considerado levantar la información actualizada relacionada a un diseño de puestos de trabajo con fines de mejorar el desempeño laboral en la Suco's Encebollados de la ciudad de Loja. Se procedió a mantener una conversación con el gerente de la empresa en donde se define que se aplique dichas encuestas a todos los colaboradores de la misma, ya que son ellos quienes poseen el conocimiento para sugerir los cambios o estrategias que pueden ser adoptadas en base a los resultados requeridos.

Es así como se procede a aplicar un total de 16 encuestas direccionadas al mejoramiento de la satisfacción laboral, las que a continuación se procederá a analizar y definir resultados.

9 ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

9.2 ENTREVISTA

La presente entrevista se realiza con el fin de identificar los factores o componentes que nos pueden ayudar a promover el buen desempeño laboral dentro de la empresa. La entrevista se realizó a los propietarios y directivos de la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja, esta herramienta nos ayuda a obtener información tangible y fáctica sobre lo que se presenta en la misma, porque por cada respuesta que dan los colaboradores, se pueden obtener resultados reales y esta es una gran ventaja para la investigación.

9.2.1 Entrevistados

Entrevista 1

Nombre: Stalin Rios

Propietario y Chef de Suco's Encebollados

Entrevista 2

Nombre: Sandra Pacheco

Propietaria y Gerente de Suco's Encebollados

Entrevista 3

Nombre: Mónica Rodríguez

Ayudante de cocina de Suco's Encebollados

TABLA RESUMEN DE RESULTADOS

Tabla 3: Entrevistas aplicadas

PREGUNTAS	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3
1. ¿Cuál es su área de desempeño y que funciones desarrolla continuamente?	El colaborador pertenece al área de Cocina. Es propietario de Suco's Encebollados y tiene el cargo de Chef dentro de la misma.	La colaboradora pertenece al área de Administración. Es propietaria de Suco's Encebollados y tiene el cargo de	La colaboradora pertenece al área de Cocina y tiene el cargo de ayudante de cocina.

		Gerente dentro de la misma.	
2. ¿Considera usted que la buena comunicación es un factor importante para que los colaboradores tengan claras sus funciones? ¿Por qué?	Si porque una buena comunicación es fundamental para poder desarrollar mejor el trabajo.	La comunicación es importante en una empresa ya que favorece una mayor productividad y mejores resultados.	Si es muy importante porque cuando existe buena comunicación entre un equipo de trabajo, la oportunidad laboral aumenta y por ende una empresa puede crecer de forma más rápida.
3. ¿En la actualidad la empresa se interesa por el bienestar de los colaboradores a través de determinar actividades y funciones específicas?	La empresa si se preocupa por el bienestar de los colaboradores, encargándose de guiar a cada uno en sus funciones.	La empresa si se interesa ofreciendo a cada colaborador todos los instrumentos necesarios para realizar sus actividades diarias.	La empresa si se interesa en esta área ya que es de gran importancia hablar del papel que desempeña cada uno de los colaboradores. Esto ayuda a que las personas se motiven a cumplir con sus tareas para llegar a los objetivos de la empresa.
4. ¿Están bien establecidas las funciones que cada colaborador debe cumplir dentro de la organización?	Si, cada colaborador tiene bien establecido la función que desempeña.	Si, cada colaborador tiene diferentes funciones, por ejemplo: meseras, personal de aseo.	Si, cada colaborador sabe el papel que debe de cumplir dentro de la empresa.
5. ¿Qué aspectos considera usted que debería mejorar para que sus colaboradores desempeñen sus actividades de la mejor manera?	Sería muy importante más comunicación y colaboración entre los colaboradores.	Aumentar la motivación de los colaboradores para que haya un mejor ambiente laboral.	Mantener una buena comunicación dentro de la empresa forma una parte importante para que los colaboradores se desenvuelvan en un buen ambiente laboral.
6. ¿Qué elementos considera usted como fundamentales para medir un buen desempeño laboral?	Según mi criterio personal, pienso que sería la puntualidad, respeto, colaboración, responsabilidad.	En mi opinión considero que el cumplimiento de metas, la eficiencia y calidad de trabajo, son elementos fundamentales para un buen desempeño laboral.	Para mi opinión personal sería: organización, responsabilidad, puntualidad, conducta, compromiso, cooperación, interacción con los compañeros de trabajo.
7. ¿Considera usted	Sería importante un manual de funciones	Si, porque facilita información para que	Considero importante que la empresa

importante implementar un Manual de Funciones para promover mejoras en el desempeño laboral?	ya que ayudaría al rendimiento de cada colaborador.	la toma de decisiones sea más objetiva.	implemente un manual de funciones ya que el desempeño laboral es el rendimiento que un colaborador refleja al momento de realizar las actividades que le corresponden dentro de la empresa.
---	---	---	---

Fuente 7: La autora

ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS

Al aplicar la entrevista a los propietarios y directivos de la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja, se pudo conocer que los entrevistados consideran que la comunicación es fundamental para poder desempeñar de mejor manera las actividades diarias.

Así mismo, se pudo observar que la empresa se preocupa por el bienestar de los empleados de la empresa guiando a cada uno y ofreciéndole todos los instrumentos necesarios para realizar sus actividades diarias, ya que es de gran importancia ya que hablar del papel que desempeña cada uno de los colaboradores. Esto ayuda a que las personas se motiven a cumplir con sus tareas para llegar a los objetivos de la empresa.

Por otro lado, consideran que cada empleado tiene claras las funciones y el papel que desempeña dentro de la empresa, sin embargo, no tienen su perfil de puesto bien establecido y no disponen de un manual de funciones.

Conjuntamente con eso, los entrevistados consideran que el cumplimiento de metas, la eficiencia y calidad de trabajo, son elementos fundamentales para un buen desempeño laboral. Adicionalmente se pudo analizar que estiman importante implementar un manual de funciones para promover mejoras, ya que el desempeño laboral es el rendimiento que un colaborador refleja al momento de realizar las actividades que le corresponden dentro de la empresa.

Por consiguiente, un manual de descriptivos de puestos aportaría de una manera positiva a cada colaborador y a la organización, por lo cual los mismos tendrán una idea más clara de cuáles son sus actividades a realizar.

9.3 ENCUESTA

La encuesta tuvo la participación de 16 colaboradores que laboran en la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja, con el fin de obtener información y opiniones que tienen acerca del análisis y descripción de puestos de trabajo, esta herramienta brindará acceso a todas las respuestas proporcionadas por los colaboradores, para que puedan optar por tener un análisis completo y realista de lo que experimentan en su lugar de trabajo.

INFORMACIÓN BÁSICA:

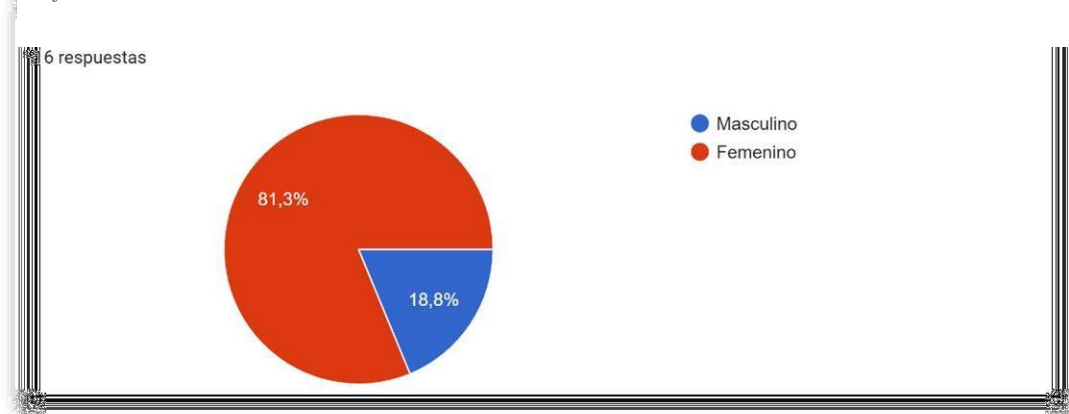
PREGUNTA 1: Género

Tabla 4: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	3	18,8 %
Femenino	13	81,3 %
TOTAL	16	100 %

Fuente 8: La Autora

Gráfico 6: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados



Fuente 9: La Autora

Análisis Cuantitativo

Del 100% de los encuestados, el 18,8% corresponde a 3 personas, que son de género masculino, y un 81,3% corresponde a 13 personas, que son de género femenino, quienes se encuentran laborando actualmente en la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja.

Análisis Cualitativo

El porcentaje mayor de personas que laboran en la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja, son de género femenino; en este sentido es necesario tomar en cuenta un Descriptivo de Puestos de Trabajo enfocado en la inclusión de todos los colaboradores de la empresa.

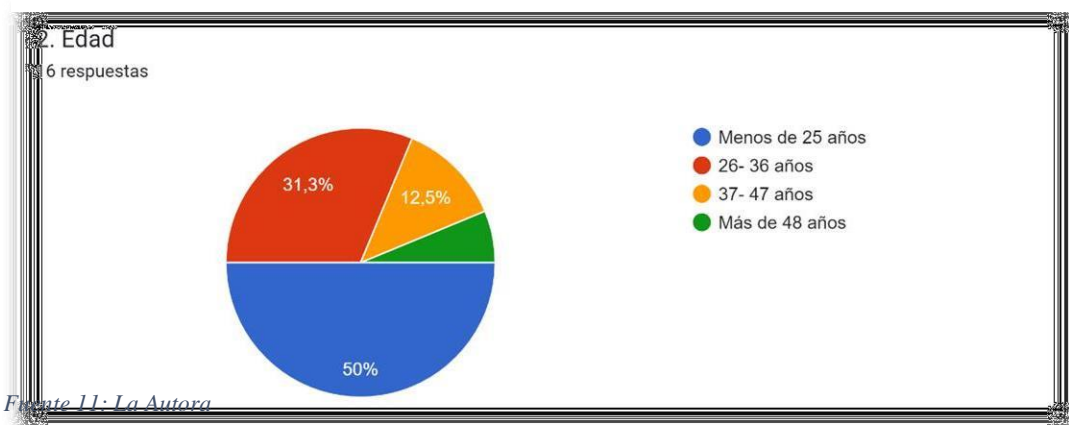
PREGUNTA 2: Edad

Tabla 5: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 25 años	8	50 %
26 – 36 años	5	31,3 %
37- 47 años	2	12,5 %
Más de 48 años	1	6,3 %
TOTAL	16	100%

Fuente 10: La Autora

Gráfico 7: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados



Análisis Cuantitativo

Del 100% de los encuestados, el rango de edad con el 50% corresponde a 8 personas con un rango de menos de 25 años de edad, el 31,3% corresponde a 5 personas con un rango de edad entre 26 a 36 años, el 12,5% corresponde a 2 personas con un rango de 37 a 47 años, y con un 6,3% corresponde a 1 persona mayor a 50 años.

Análisis Cualitativo

La mayoría del personal de Suco's Encebollados tienen una edad promedio joven, lo que permite tener un desempeño ágil y eficiente con respecto a las actividades asignadas.

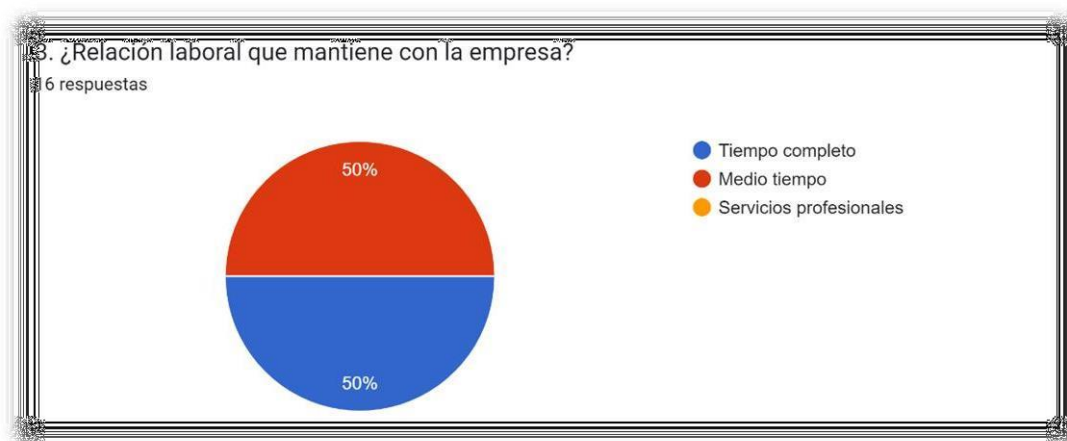
PREGUNTA 3: ¿Relación laboral que mantiene con la empresa?

Tabla 6: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tiempo completo	8	50 %
Medio tiempo	8	50 %
Servicios profesionales	0	0 %
TOTAL	16	100%

Fuente 12: La Autora

Gráfico 8: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados



Fuente 13: La Autora

Análisis Cuantitativo

Del 100% de los encuestados, el 50% que corresponde a 8 personas que trabajan a tiempo completo, y el otro 50% que corresponde a 8 personas que trabajan a medio tiempo.

Análisis Cualitativo

Existe una equidad de rango de porcentaje de los colaboradores de la empresa Suco's Encebollados, que trabajan a tiempo completo y medio tiempo, lo que indica que cumplen con sus 8 horas diarias de trabajo.

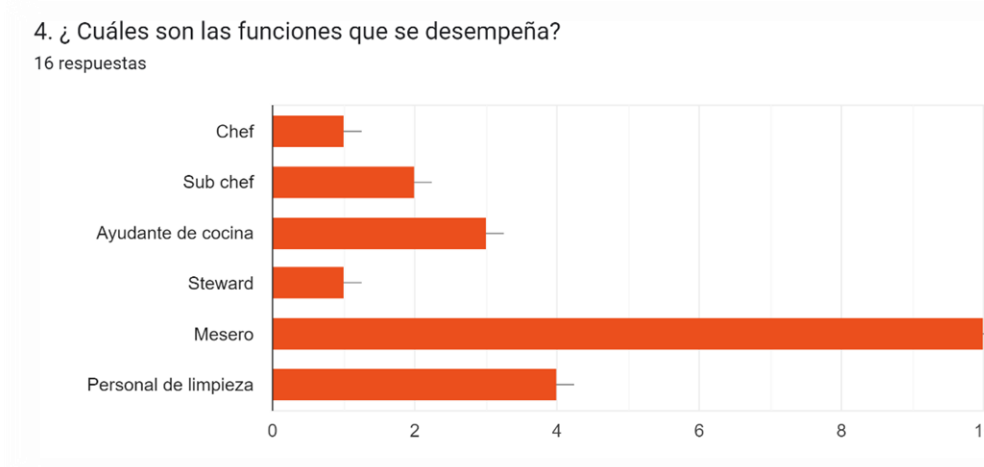
PREGUNTA 4: ¿Cuáles son las funciones que se desempeña?

Tabla 7: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Chef	1	6,3 %
Sub chef	2	12,5 %
Ayudante de cocina	3	18,8 %
Steward	1	6,3 %
Mesero	10	62,5 %
Personal de limpieza	4	25 %
TOTAL	16	100%

Fuente 14: La Autora

Gráfico 9: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados



Fuente 15: La Autora

Análisis Cuantitativo

Del 100% de los encuestados, el 62,5% corresponde a 10 personas que desempeñan las funciones de meseros, el 25% corresponde a 4 personas que realizan el aseo de la organización, el 18,8% corresponde a 3 personas que desempeñan las funciones de ayudantes de cocina, el 12,5% corresponde a 2 personas que desempeñan las funciones de Sub chef, el 6,3% corresponde a 1 persona que desempeña las funciones de Steward, y por último el 6,3% corresponde a 1 persona que desempeña las funciones de Chef.

Análisis Cualitativo

De acuerdo con los datos obtenidos en las gráficas de las encuestas se puede observar cuáles son las funciones que los colaboradores desempeñan en la empresa, cabe recalcar que algunos colaboradores realizan doble función, como por ejemplo los meseros también realizan el aseo de la organización. Por esta razón se propone un Descriptivo de Puestos de Trabajo con perfiles de cargos bien establecidos para el personal de Suco's Encebollados.

INFORMACIÓN ESPECÍFICA

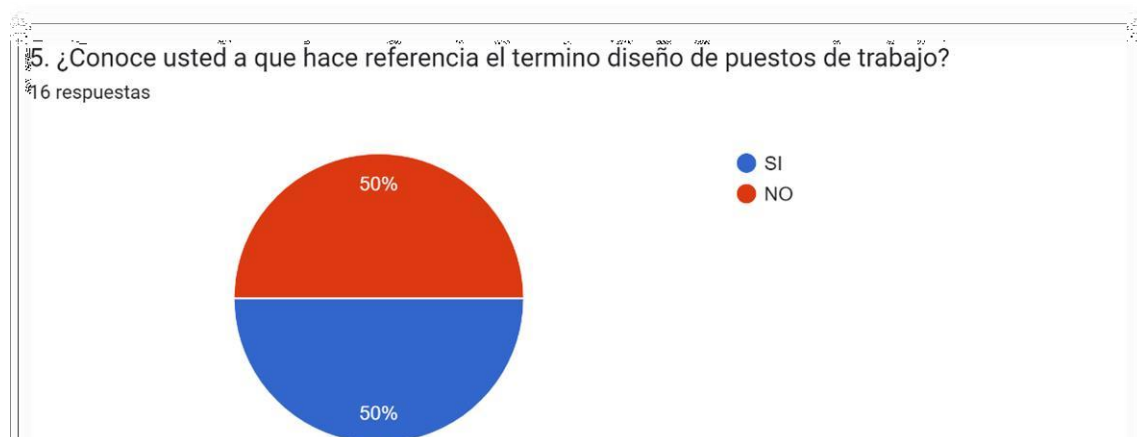
PREGUNTA 5: ¿Conoce usted a que hace referencia el termino diseño de puestos de trabajo?

Tabla 8: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	50 %
NO	8	50 %
TOTAL	16	100%

Fuente 16: La Autora

Gráfico 10: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados



Fuente 17: La Autora

Análisis Cuantitativo

El 50% de las personas encuestadas manifiestan que si conocen a que hace referencia el termino diseño de puestos de trabajo, mientras que el otro 50% de las personas no conocen a que a hace referencia dicho termino.

Análisis Cualitativo

Una parte de los entrevistados nos dan a conocer que si conocen a que hace referencia el término de diseño de puestos de trabajo, mientras que la otra parte nos informa que no saben a qué hace referencia dicho término.

PREGUNTA 6: ¿Sabía usted que el diseño de puestos de trabajo consiste en un análisis del puesto de trabajo que pretende la mejora a través de especificar aspectos técnicos y humanos de manera que se logre una mayor productividad?

Tabla 9: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados

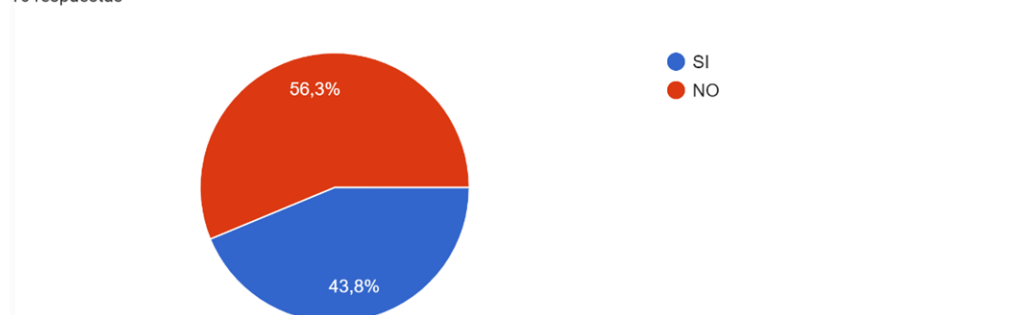
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	43,8 %
NO	9	56,3 %
TOTAL	16	100%

Fuente 18: La Autora

Gráfico 11: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados

6. ¿Sabía usted que el diseño de puestos de trabajo consiste en un análisis del puesto de trabajo que pretende la mejora a través de especificar as... de manera que se logre una mayor productividad?

16 respuestas



Fuente 19: La Autora

Análisis Cuantitativo

El 43,8% de las personas encuestadas manifiestan que si saben que el diseño de puestos de trabajo consiste en un análisis de puestos de trabajo a que hace referencia, mientras que el 56,3% de las personas no conocen a que a hace referencia dicho termino.

Análisis Cualitativo

En la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja, podemos observar que hubo un porcentaje más alto acerca de que los entrevistados no saben en que consiste un análisis de puestos de trabajo, y un porcentaje más bajo de los entrevistados que si saben en qué consiste.

PREGUNTA 7: ¿Cuándo usted ingresó a la empresa recibió algún tipo de orientación o entrenamiento?

Tabla 10: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	62,5 %
NO	6	37,5 %
TOTAL	16	100%

Fuente 20: La Autora

Gráfico 12: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados



Fuente 21: La Autora

Análisis Cuantitativo

El 62,5% de las personas encuestadas manifiestan que si recibieron algún tipo de orientación o entrenamiento cuando ingresaron a la organización, mientras que el 37,5% de las personas encuestadas manifiestan que no.

Análisis Cualitativo

Como se puede observar en los resultados, existe un mayor porcentaje de entrevistados que asegura haber recibido algún tipo de orientación o entrenamiento, y un porcentaje más bajo que afirma no haber recibido una preparación. Por ello es recomendable dar una inducción o capacitación para que los colaboradores tengan una guía.

PREGUNTA 8: ¿Dentro de la empresa ha escuchado usted hablar a cerca de diseño de puestos de trabajo?

Tabla 11: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	6,3 %
NO	15	93,8 %
TOTAL	16	100%

Fuente 22: La Autora

Gráfico 13: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados



Fuente 23: La Autora

Análisis Cuantitativo

El 6,3% de las personas encuestadas manifiestan que, si han escuchado hablar dentro de la empresa acerca de diseño de puestos de trabajo, mientras que el 93,8% de las personas encuestadas manifiestan que no.

Análisis Cualitativo

Como se puede observar en los resultados, un porcentaje alto de los empleados no ha escuchado hablar acerca de diseño de puestos de trabajo, y un porcentaje bajo si ha escuchado hablar de dicho término. Con estos resultados obtenidos concluimos que es de suma importancia dar a conocer que es un diseño de puestos de trabajo.

PREGUNTA 9: ¿Qué factores definiría usted como fundamentales para medir su buen desempeño laboral?

Tabla 12: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados

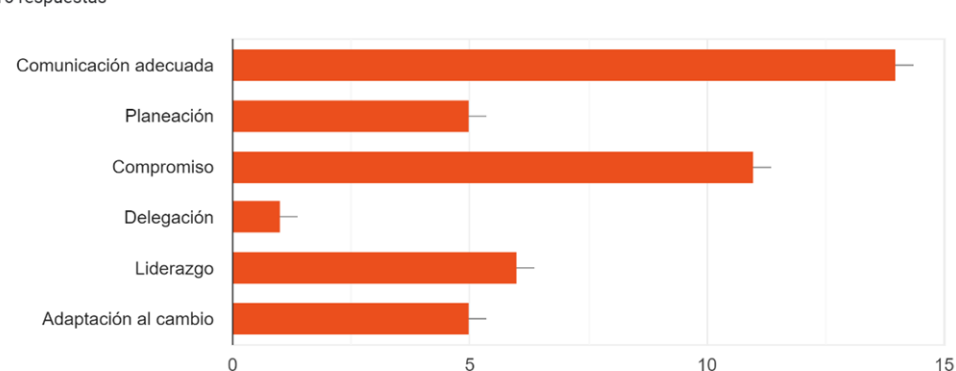
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Comunicación adecuada	14	87,5 %
Planeación	5	31,3 %
Compromiso	11	68,8 %
Delegación	1	6,3 %
Liderazgo	6	37,5 %
Adaptación al cambio	5	31,3 %
TOTAL	16	100 %

Fuente 24: La Autora

Gráfico 14: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados

9. ¿Qué factores definiría usted como fundamentales para medir su buen desempeño laboral?

16 respuestas



Fuente 25: La Autora

Análisis Cuantitativo

Del 100% de los encuestados, el 87,5% corresponde a 10 respuestas que los colaboradores seleccionaron: Comunicación adecuada, el 31,3% corresponde a 5 respuestas que los colaboradores seleccionaron: Planeación, el 68,8% corresponde 11 respuestas que los colaboradores seleccionaron: Compromiso, el 6,3% corresponde a 1 respuesta que los colaboradores seleccionaron: Delegación, el 37,5% corresponde a 6 respuestas que los colaboradores seleccionaron: Liderazgo, el 31,3% corresponde a 5 respuestas que los colaboradores seleccionaron: Adaptación al cambio.

Análisis Cualitativo

Como se puede observar en los resultados, existe un mayor porcentaje que los entrevistados consideran que la comunicación adecuada y el compromiso son factores fundamentales para medir su buen desempeño laboral.

PREGUNTA 10: ¿Usted tiene claras cuáles son sus funciones y responsabilidades dentro de la organización?

Tabla 10: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	12,5 %
Casi nunca	1	6,3 %
A veces	11	68,8 %
Siempre	2	12,5 %
TOTAL	16	100 %

Fuente 26: La Autora

Gráfico 15 Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados



Fuente 27: La Autora

Análisis Cuantitativo

Del 100% de los encuestados, el 12,5% corresponde a 2 personas que mencionan que siempre tienen claras cuáles son sus funciones y responsabilidades dentro de la organización, el 6,3% corresponde a 1 persona que menciona que casi nunca, el 68,8% corresponde a 11 personas que mencionan que a veces, y el 12,5% corresponde a 2 personas que mencionan que siempre.

Análisis Cualitativo

Como se puede observar en los resultados, existe un mayor porcentaje que los colaboradores no siempre tienen claras cuáles son sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa, y un porcentaje equitativo de que nunca y siempre tienen claras

sus actividades. Por ello es recomendable, implementar un manual de descriptivo de puestos de trabajo para todos quienes forman parte de la empresa Suco's Encebollados y pueda servir de guía para los mismos.

PREGUNTA 11: ¿Qué competencias considera usted que son necesarias para llevar a cabo las funciones dentro de la organización?

Tabla 11: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados

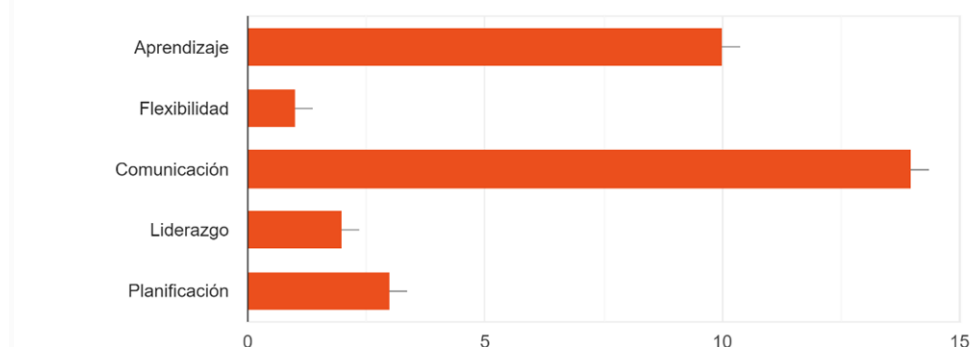
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Aprendizaje	10	62,5 %
Flexibilidad	1	6,3 %
Comunicación	14	87,5 %
Liderazgo	2	12,5 %
Planificación	3	18,8 %
TOTAL	16	100 %

Fuente 28: La Autora

Gráfico 16: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados

11. ¿Qué competencias considera usted que son necesarias para llevar a cabo las funciones dentro de la organización?

16 respuestas



Fuente 29: La Autora

Análisis Cuantitativo

Del 100% de los encuestados, el 62,5% corresponde a 10 respuestas que los colaboradores seleccionaron: Aprendizaje, el 6,3% corresponde a una respuesta que los colaboradores seleccionaron: Flexibilidad, el 87,5% corresponde 14 respuestas que los colaboradores seleccionaron: Comunicación, el 12,5% corresponde a 2 respuestas que los colaboradores seleccionaron: Liderazgo, el 18,8% corresponde a 3 respuestas que los colaboradores seleccionaron: Planificación.

Análisis Cualitativo

Como se puede observar en los resultados, existe un mayor porcentaje que los entrevistados consideran que la comunicación y el aprendizaje son competencias necesarias para llevar a cabo las funciones dentro de la organización.

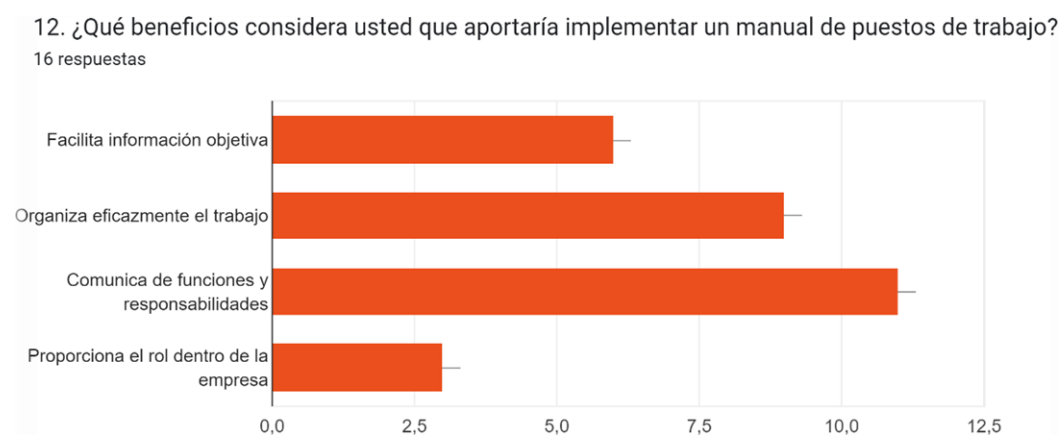
PREGUNTA 12: ¿Qué beneficios considera usted que aportaría implementar un manual de puestos de trabajo?

Tabla 13: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Facilita información objetiva	6	37,5 %
Organiza eficazmente el trabajo	9	56,3 %
Comunica de funciones y responsabilidades	11	68,8 %
Proporciona el rol dentro de la empresa	3	18,8 %
TOTAL	16	100 %

Fuente 30: La Autora

Gráfico 17: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados



Fuente 31: La Autora

Análisis Cuantitativo

Del 100% de los encuestados, el 37,5% corresponde a 6 respuestas que los colaboradores seleccionaron: Facilita información objetiva, el 56,3% corresponde a 9 respuestas que los colaboradores seleccionaron: Organiza eficazmente el trabajo, el 68,8% corresponde 11 respuestas que los colaboradores seleccionaron: Comunica de funciones y responsabilidades, el 18,8% corresponde a 3 respuestas que los colaboradores seleccionaron: Proporciona el rol dentro de la empresa.

Análisis Cualitativo

Como se puede observar en los resultados, existe un mayor porcentaje que los empleados consideran que comunicar funciones y responsabilidades y organizar eficazmente el trabajo son los beneficios que más aportarían en la implementación de un manual de puestos de trabajo.

PREGUNTA 13: ¿Considera usted importante que dentro de la organización exista un manual de puestos de trabajo que oriente sus funciones y actividades?

Tabla 14: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados

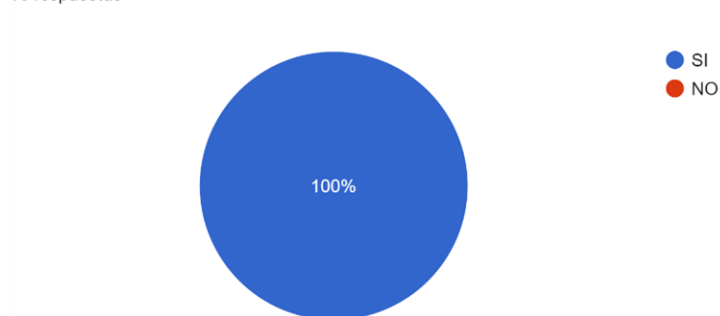
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	100 %
NO	0	0 %
TOTAL	16	100 %

Fuente 32: La Autora

Gráfico 18: Encuestas elaboradas a los colaboradores de Suco's Encebollados

13. ¿Considera usted importante que dentro de la organización exista un manual de puestos de trabajo que oriente sus funciones y actividades?

16 respuestas



Fuente 33: La Autora

Análisis Cuantitativo

El 100% de las personas encuestadas manifiestan que, si consideran importante que dentro de la organización exista un manual de puestos de trabajo que oriente sus funciones y actividades.

Análisis Cualitativo

Como se puede observar en los resultados, todos los entrevistados consideran importante que exista un manual de puestos de trabajo, para que se puedan guiar y orientar en sus actividades.

10 PROPUESTA DE ACCIÓN

10.2 INTRODUCCIÓN

La presente propuesta de acción es un Descriptivo de Puestos de Trabajo, para las empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja, como respuesta ante las necesidades de la misma, utilizando una ficha técnica para el levantamiento de puestos, para mejorar el desempeño laboral y que servirá de guía para el personal de Suco's Encebollados, ya que en dicho manual se implementará información necesaria e importante, la que va ayudar a que los colaboradores tengan una idea más clara de cuáles son sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa.

El Descriptivo de Puestos tiene como principal objetivo aclarar funciones y eliminar la ambigüedad que a veces surge por una inadecuada Inducción, de esta manera poder atender esas necesidades laborales de los colaboradores y con ello puedan sentirse empoderados de su cargo, con lo que se conseguirá una mejora importante en el desarrollo de sus labores encaminadas a cumplir los objetivos institucionales. Por otro lado, cabe destacar que el Descriptivo de Puestos está diseñado como una herramienta para documentar las características de cada puesto, buscando asegurar la alineación de los mismos dentro de la estructura organizacional hacia los objetivos diseñados dentro de la planeación estratégica

10.3 PRESENTACIÓN

El Descriptivo de Puestos es un instrumento utilizado en el área de Talento Humano basado en enlistar y definir las funciones y responsabilidades que pertenecen a cada uno de los puestos laborales incluidos en la estructura organizacional de la organización, y especificando la misión y el objetivo que cumplen conforme a la estrategia de la empresa. De igual forma se integran en esta descripción los conocimientos, habilidades y actitudes que deben presentar los colaboradores que ocupen determinado cargo, esto se conoce como perfil del puesto.

Con base en el diagnóstico de la situación a partir de encuestas y entrevistas, logré identificar algunos vacíos en las funciones y acciones de los colaboradores, por lo cual el Descriptivo de Puestos es lo más conveniente e importante puesto que contar

con una buena Descripción de Puestos de Trabajo en la organización es muy beneficioso tanto para la empresa como los colaboradores, porque les permite tener la certeza de lo que se espera de ellos.

El resultado que se espera tener es la aceptación y la implementación del manual de puestos de trabajo para promover un buen desempeño laboral, ya que con ello se demuestra que la investigación entregó buenos resultados.

Los beneficios que se pueden obtener son:

- Aumentar la productividad.
- Mantener al personal motivado.
- Organiza eficazmente el trabajo.
- Facilita información objetiva.
- Proporciona el rol dentro de la empresa.
- Velar por el bienestar de los colaboradores.

10.4 BENEFICIARIOS

La entidad que se va a beneficiar con la propuesta de acción es la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja.

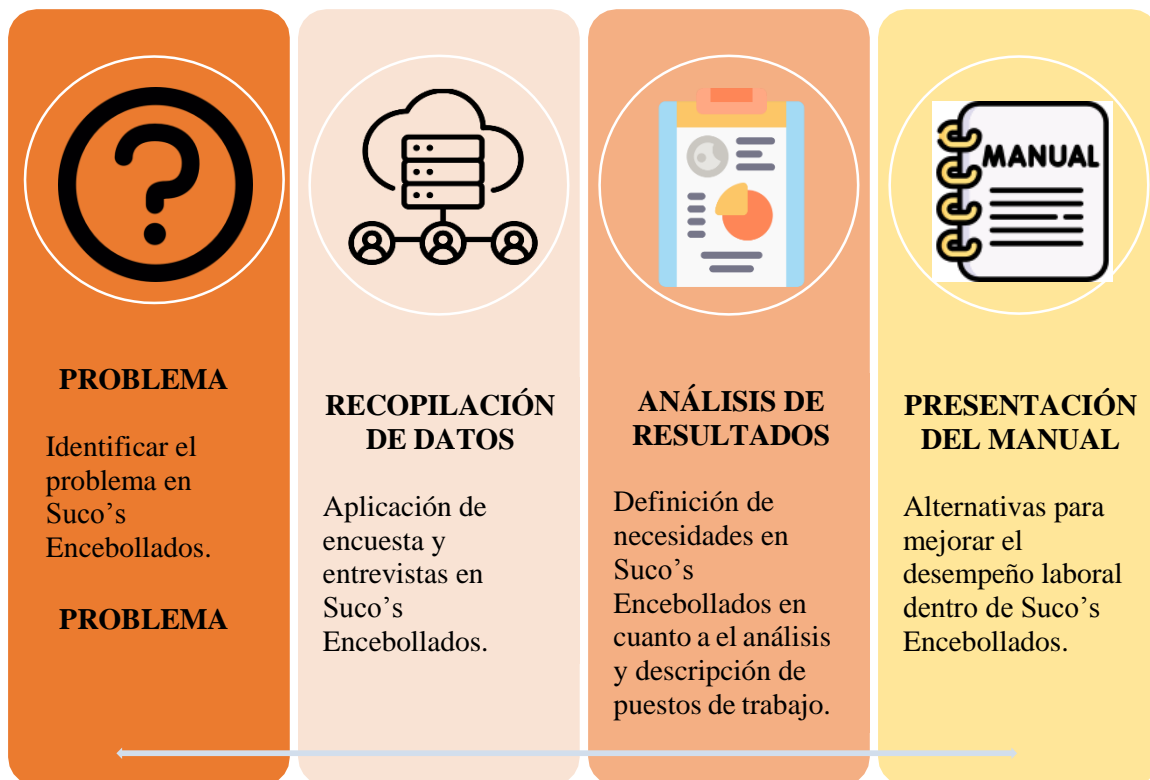
Tabla 15: Beneficiarios

TIPO DE BENEFICIARIOS	A QUIEN VA DIRIGIDO	RESULTADO	ALCANCE
Directos	Los propietarios y colaboradores de Suco's Encebollados	Implementación del Descriptivo de Puestos	El total personas dentro de la empresa.
Indirectos	La ciudadanía en general	Mejor atención y desempeño.	La ciudadanía en general.

Fuente 34: La Autora

10.5 ESTRUCTURA

Gráfico 19: Estructura



Fuente 35: La Autora

10.6 DOCUMENTO PRESENTADO



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Hacemos gente de talento!

DESCRIPTIVO DE PUESTOS DE TRABAJO



1. FICHA TÉCNICA

Ing. Ana Marcela Cordero Clavijo, Mgs.

RECTORA

Ing. Paulina Alemania Martínez Vega, Mgs.

VICERRECTORA ACADÉMICA

Lic. Johana Córdova Tobar, Mgs.

COORDINADORA DE CARRERA

Ing. Joffre Vicente Sarmiento Chase, Mgs.

DIRECTOR DE TITULACIÓN

Paula Alejandra Rios Pacheco

AUTORA

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Loja, septiembre 2022

Lugar y fecha

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	FICHA TÉCNICA	72
2.	QUIENES SOMOS	76
2.1	Reseña Histórica.....	76
2.2	Misión	77
2.3	Visión	77
2.4	Valores	77
2.5	Organigrama Estructural	78
3.	GLOSARIO DE TERMINOS.....	79
4.	MARCO LEGAL.....	85
4.1	CÓDIGO DE TRABAJO.....	85
5.	DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	86
6.	PROPUESTA DE ACCIÓN	88
a.	Estrategias	89
2.	CRONOGRAMA.....	135
3.	PRESUPUESTO	136
4.	RESULTADOS ESPERADOS	138

INDICE DE FIGURAS

Ilustración 1: Logo Suco's Encebollados	76
Ilustración 2: Suco's Encebollados	76
Ilustración 3: Suco's Encebollados	76
Ilustración 4: Organigrama estructural	78
Ilustración 5: Infografía Descriptivo de Puestos	90
Ilustración 5: Infografía Descriptivo de Puestos	90
Ilustración 6: Diapositivas presentadas	133

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cuadro Comparativo	86
Tabla 2: Propuesta de acción.....	88
Tabla 3: Análisis de Puestos	89
Tabla 4: Herramientas para el levantamiento de un puesto de trabajo.....	89
Tabla 5: Reinducción	93
Tabla 6: Socialización del Descriptivo de Puestos	133
Tabla 7: Cronograma.....	135
Tabla 8: Presupuesto	136
Tabla 9: Presupuesto	137

Ilustración 1: Logo Suco's Encebollados*Fuente 1: La autora*

2. QUIENES SOMOS

2.1 Reseña Histórica

Suco's Encebollados es un restaurante especializado en mariscos, ubicado en Loja. Esta idea surge del señor Bolívar Rios hace 20 años, quien decidió poner un restaurante especializado en mariscos, pero sobre todo en lo que es el encebollado, lleva ofreciendo una sazón auténtica basada en el encebollado de la costa tradicional.

Actualmente Suco's Encebollados ya dispone de una sucursal ubicada igualmente en Loja y especializado en mariscos. Sus instalaciones recrean un ambiente acogedor para el disfrute de toda la familia y amigos. La calidad de los productos es excelente para que los clientes puedan deleitarse con su sazón.

Ilustración 3: Suco's Encebollados*Fuente 2: La Autora**Ilustración 2: Suco's Encebollados**Fuente 2: La Autora*

2.2 Misión

Somos un restaurante especializado en mariscos que busca deleitar el paladar de nuestros clientes, a través de un excelente servicio y calidad, con el objetivo de satisfacer las necesidades gastronómicas.

2.3 Visión

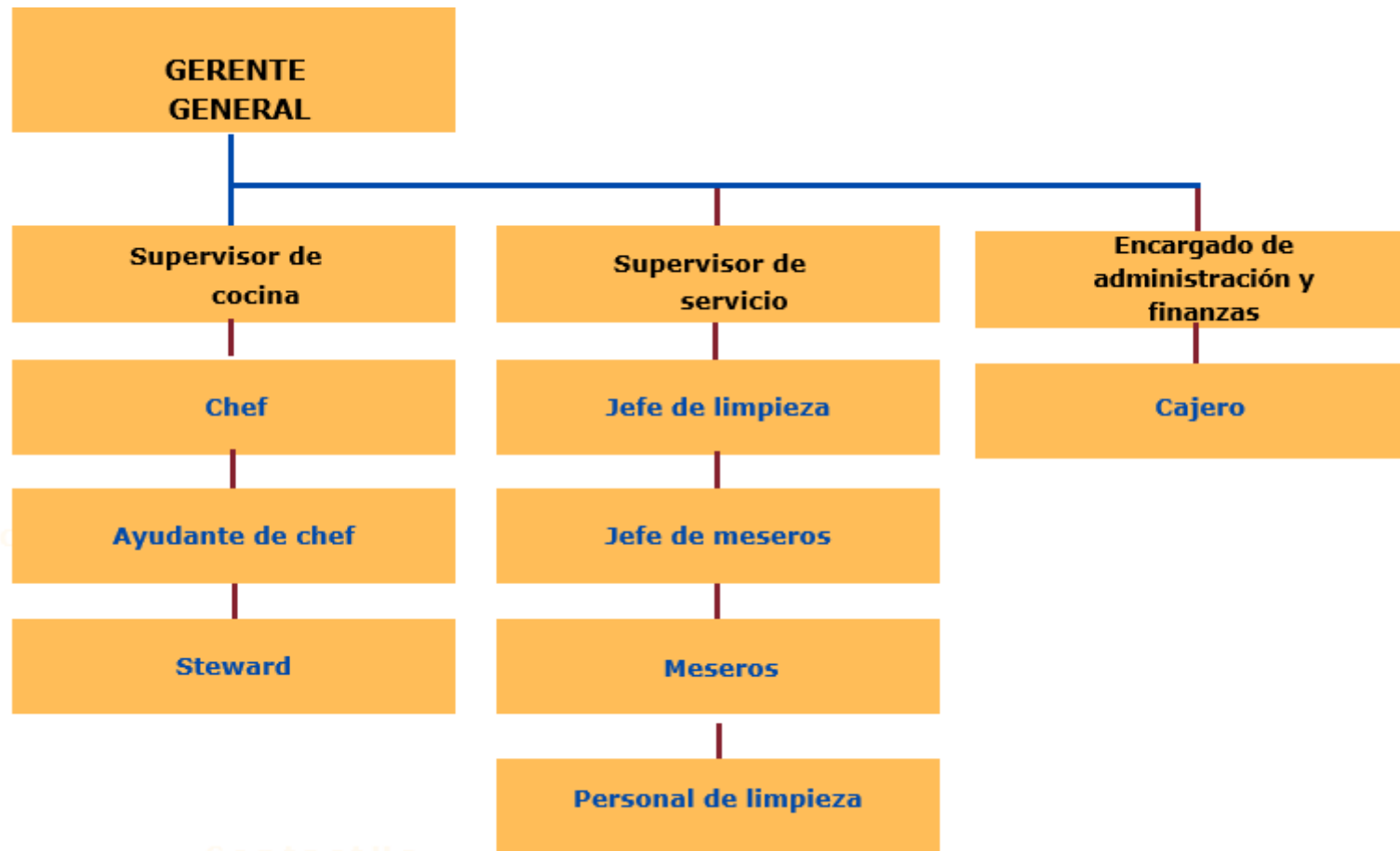
Ser una empresa en expansión que ofrece alimentos derivados del mar, garantizando una correcta alimentación y con ello una mayor satisfacción a nuestros clientes en el mercado lojano.

2.4 Valores

- ✓ **Pasión:** Comprometidos a generar el mayor esfuerzo para satisfacer sus necesidades y dar lo mejor para el cliente día a día.
- ✓ **Calidad:** Garantizamos la elaboración de los productos con los más altos estándares en los tiempos indicados.
- ✓ **Compromiso:** En la mejora constante con nuestros clientes para brindarles el mejor servicio.
- ✓ **Excelencia:** A través del producto y servicio que ofrecemos.
- ✓ **Actitud de servicio:** Sirviendo con calidez, agilidad y eficiencia a nuestros clientes.

2.5 Organigrama Estructural

Ilustración 4: Organigrama estructural



ContactUs

3. GLOSARIO DE TERMINOS

A

❖ **Ámbito de acción**

Marco general en que se mueve uno o más procesos de trabajo y se predeterminan tiempo, espacio, insumos, participantes y resultados. (Oficina de Recursos Humanos, 2020)

❖ **Análisis**

Hace referencia a la acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible; reconocer la esencia de las partes y la relación entre ellas y sacar una conclusión objetiva sobre el todo. (Oficina de Recursos Humanos, 2020)

❖ **Análisis de un puesto**

Estudio de la complejidad del puesto en sus partes que lo conforman, y de las características que una persona debe cumplir para desarrollarlo normalmente. (Oficina de Recursos Humanos, 2020)

B

❖ **Bienestar laboral**

El bienestar laboral es el programa de beneficios que ofrece una empresa a sus trabajadores para mejorar su calidad de vida. (Quiroa, 2022)

C

❖ **Capacidad**

Se refiere al conjunto de cualidades que tiene un ente para llevar a cabo una función. (Hernández, 2022)

❖ **Características profesiográficas del ocupante**

Actitudes, aptitudes y habilidades que deben poseer los trabajadores para desempeñar eficientemente los puestos. (Oficina de Recursos Humanos, 2020)

❖ **Cargo**

Conjunto de actividades u operaciones específicas y representativas, relacionadas con un mismo campo de acción, cuyo ejercicio conlleva responsabilidades y

poseer capacidades, ya sea profesionales, técnicas o las propias de un oficio. (Oficina de Recursos Humanos, 2020)

D

❖ Descriptivo de Puestos

Es una herramienta utilizada en capital humano que enumera y define las funciones y responsabilidades que componen cada puesto de trabajo en la estructura organizacional de la empresa y detalla su misión y objetivos en línea con la estrategia de la empresa. (Pérez, 2021)

❖ Destreza

Pericia manual que se requiere para ejecutar trabajos que se realizan básicamente con las manos y que exigen la coordinación sensorial motora. (Oficina de Recursos Humanos, 2020)

E

❖ Eficacia

Indicador del mayor logro de objetivos o metas, por unidad de tiempo, respecto de lo planeado y del efecto deseado. (Oficina de Recursos Humanos, 2020)

❖ Eficiencia

Indicador de menor costo de un resultado por unidad de factor empleado y unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto del costo de producir esos resultados. (Oficina de Recursos Humanos, 2020)

❖ Equipo de trabajo

Es un grupo de personas que trabajan por un mismo propósito, integrando los conocimientos personales de cada uno en función de los objetivos propuestos. (Orellana, 2020)

❖ Estrategia

Proceso regulable que contiene un conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca objetivos, metas, fines, políticas y la programación de acciones de un todo organizativo o individual. (Oficina de Recursos Humanos, 2020)

F**❖ Funciones y responsabilidades**

Son las tareas y obligaciones que una organización debe asumir para un funcionamiento coordinado y eficiente, derivando las responsabilidades asociadas a ellas hacia sus distintos órganos. (Galán, 2020)

H**❖ Habilidad**

Talento y aptitud que se requiere para realizar con precisión una o varias actividades. (Oficina de Recursos Humanos, 2020)

I**❖ Identificación del cargo**

Constituyen el título del puesto, su estatus jerárquico al interior de la organización, la ubicación en el organigrama, el supervisor inmediato, la fecha de la aprobación de la descripción, el código del puesto, la remuneración prevista. (Conexión Esan, 2017)

❖ Inteligencia emocional

Se refiere a la capacidad humana de sentir, comprender y controlar el estado emocional en sí mismo y en los demás. La inteligencia emocional no traga sentimientos, pero los dirigirá y los equilibrará. (Montenegro)

L**❖ Liderazgo**

Es el conjunto de capacidades que tiene una persona para influir en un determinado grupo de personas, permitiendo que el grupo trabaje con entusiasmo para lograr las metas y objetivos fijados. (Escuela Europea de Excelencia, 2015)

M**❖ Metas**

Es el resultado esperado o imaginado de un sistema, acción o trayectoria, es decir, el resultado que queremos lograr o lograr con la ayuda de un determinado procedimiento. (Editorial Etecé, 2021)

❖ Motivación

Impulso que inicia, dirige y sostiene el comportamiento hasta que se alcanza la meta u objetivo deseado. (Oficina de Recursos Humanos, 2020)

N**❖ Norma administrativa**

Regla de conducta, de obligado cumplimiento, dictado por cualquier persona con autoridad legal, regula y define la conducta de los funcionarios y particulares frente a la administración pública. (Oficina de Recursos Humanos, 2020)

O**❖ Objetivo estratégico**

Son las metas u objetivos fijados a nivel estratégico y lo que la organización pretende alcanzar en un determinado periodo de tiempo. Se puede argumentar que las metas definen lo que es realmente importante en la estrategia de una organización. (Roncancio)

❖ Objetivo específico

Expresión cualitativa de un propósito específico. Se diferencia del objetivo general en el nivel de detalle e integración. Su característica principal es que debe poder cuantificarse, convertirse en lentes objetivo. (Oficina de Recursos Humanos, 2020)

❖ Objetivo general

Descripción objetiva y concisa de un propósito que se pretende alcanzar con la intervención que se está planeando. (Oficina de Recursos Humanos, 2020)

❖ Organizar

Estructuración y disposición conveniente y racional de los medios físicos, económicos y humanos disponibles para realizar una labor. (Oficina de Recursos Humanos, 2020)

❖ Orientar

Informar o aconsejar a alguien sobre la mejor manera de resolver un problema o lograr un objetivo en particular. (Oficina de Recursos Humanos, 2020)

P

❖ Participación

Intervención o participación de una persona, física, mental y emocional, para contribuir responsablemente a la solución de un problema o al logro de las metas establecidas en el desarrollo de una actividad. (Oficina de Recursos Humanos, 2020)

❖ Perfil de puesto

Son descripciones concretas de las características, tareas y responsabilidades que tiene un puesto en la organización, así como las competencias y conocimientos que debe tener la persona que lo ocupe. (Coindreau, 2022)

❖ Planificación

Proceso racional y sistémico de prever, organizar y utilizar los recursos escasos, para lograr objetivos y metas en un tiempo y espacio predeterminados. (Oficina de Recursos Humanos, 2020)

❖ Puesto

Conjunto de funciones permanentes que requieren la atención constante de un individuo durante todo o parte de la jornada laboral. (Oficina de Recursos Humanos, 2020)

R

❖ Recursos

Medios utilizados para realizar las actividades. Se clasifican en seis categorías: humanos, económicos, materiales, mobiliario, equipos, instalaciones y tiempo. (Oficina de Recursos Humanos, 2020)

❖ Responsabilidad

Condición de responder, ante la administración y los administrados, por las acciones y decisiones, y por sus consecuencias e impacto, que resulten del desempeño de un cargo. (Oficina de Recursos Humanos, 2020)

S**❖ Supervisión**

Acción de apoyar y vigilar la correcta ejecución de las actividades asignadas a un grupo de trabajadores. (Oficina de Recursos Humanos, 2020)

T**❖ Tareas**

Se denomina tarea a un determinado trabajo o actividad que se lleva a cabo. (Ramos, 2014)

4 MARCO LEGAL

4.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Art. 329.- Los procesos de selección, contratación y promoción laboral se basarán en requisitos de habilidades, destrezas, formación, méritos y capacidades. Se prohíbe el uso de criterios e instrumentos discriminatorios que afecten la privacidad, la dignidad e integridad de las personas.

5. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

En la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja, en base a las técnicas y métodos de investigación aplicadas en el estudio del presente proyecto, principalmente las entrevistas y encuestas realizadas a los Dueños y Gerentes de la empresa y a los colaboradores, se pudo evidenciar que los mismos consideran necesario implementar un Manual Descriptivo de Puestos de Trabajo para que puedan tener claras cuáles son sus actividades diarias a realizar y puedan tener una guía.

Asimismo, se ha identificado que el 56,3 % no sabe en qué consiste un análisis de puestos de trabajo, lo que nos da a entender que los colaboradores no tienen su perfil de puesto bien establecido, sumando a esto el 37,5 % asegura que cuando ingresó a la empresa no recibió algún tipo de orientación o entrenamiento, lo que nos da la impresión que la organización no les brinda una inducción con toda la información necesaria para que el personal pueda tener claro todo y llevar a cabo sus funciones.

Finalmente, el 93,8 % asegura que no ha escuchado hablar acerca de diseño de puestos de trabajo, aspecto que es muy importante que los colaboradores conozcan ya que es fundamental para que los mismos tengan bien definidos sus puestos de trabajo.

Tabla 1: Cuadro comparativo

CUADRO COMPARATIVO	
Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Una Manual Descriptivo de Puestos ayuda al colaborador a conocer cuál es su cargo y que actividades debe cumplir en la empresa. ✓ Proporciona una fuente de información objetiva. ✓ Ayudan a institucionalizar y definir objetivos, políticas, procedimientos, funciones, normas, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Si existe la falta de un Manual Descriptivo de Puestos puede afectar a la organización y se puede ocasionar la duplicidad de funciones. ✓ Una inducción incorrecta puede afectar al desempeño laboral del empleado. ✓ Desconocimiento de funciones del trabajador. ✓ Funciones laborales no establecidas

-
- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fomenta la integración de los nuevos empleados en la empresa. ✓ Mejora la confianza y la productividad de los empleados. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ausencia de descripción de cargos. |
|---|--|
-

Fuente 5: La Autora

Análisis de situación

Con los resultados obtenidos del análisis de la técnica de observación directa, entrevista y encuesta se puede evidenciar que en la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja no tienen su perfil de puesto bien establecido y no disponen de un manual de funciones, por lo cual puede llegar afectar a su desempeño laboral.

Asimismo, la ausencia de descripción de cargos es una de las causas principales, ya que puede producir malestar e inseguridad en el colaborador al momento de cumplir con sus responsabilidades, lo que provoca funciones laborales no establecidas debido a que el personal que trabaja en la empresa no conoce de manera eficaz sus tareas.

Otro inconveniente que se presenta es el desconocimiento de actividades, ya que al no existir un Manual Descriptivo de Puestos los altos mandos tienden a designar actividades distintas a las del puesto de trabajo, por lo que el empleado realizará su trabajo conforme a sus conocimientos y no en base a las actividades designadas según su perfil. Esto conduce a la duplicidad de funciones, manteniendo las ideas equivocadas de que dos personas van a realizar las mismas funciones y descuidarán sus deberes principales, plasmando notablemente un servicio ineficiente al cliente externo e interno de la empresa.

Por otro lado, se considera de suma importancia que se implemente un Manual Descriptivo de Puestos para la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja, con el único objetivo de que ayude a direccionar y a mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores en una función determinada, para obtener la mejor calidad dentro de la organización e incrementar la productividad de la misma, de manera que se puedan cumplir todos los objetivos establecidos para garantizar a los clientes de Sucos' Encebollados el mejor servicio.

6. PROPUESTA DE ACCIÓN

Tabla 2: Propuesta de acción

Perspectivas	Objetivos estratégicos	Indicadores	Meta	Acciones
Análisis de Puestos	Realizar un Análisis de Puestos de trabajo a través de la aplicación de una ficha técnica que permita determinar las funciones y actividades que se realizan en cada uno de los puestos de trabajo, para levantar un Descriptivo completo de cada uno de los colaboradores.	Puestos establecidos y perfiles elaborados con sus características para los colaboradores idóneos para su desempeño.	Colaboradores 100% idóneos para su desempeño.	Aplicación de la ficha técnica, para que sirva de levantamiento del Descriptivo completo de cada uno de los colaboradores.
Desarrollo del Descriptivo de Puestos	Implementar un Descriptivo de Puestos, para que los colaboradores tengan una guía y tengan claras cuáles son sus actividades a realizar.	Colaboradores debidamente informados y orientados acerca de su puesto de trabajo y actividades a realizar.	Colaboradores 100% capacitados y orientados.	Poner en práctica un Descriptivo de Puestos, para que sirva de guía y entendimiento de las tareas a realizar para los colaboradores.
Socialización del Descriptivo de Puestos	Socializar el Descriptivo de Puestos a los directivos y colaboradores de la empresa Suco's Encebollados, para que tengan una guía y puedan realizar sus actividades de la mejor manera.	Descriptivo de Puestos aprobado y listo para socializar.	Descriptivo de Puestos 100% aprobado.	Presentación digital del Descriptivo de Puestos.

Fuente 6: La Autora

a. Estrategias

ANÁLISIS DE PUESTOS

Tabla 3: Análisis de Puestos

Perspectiva	Objetivos	Indicadores	Meta	Acciones
Análisis de Puestos	Realizar un Análisis de Puestos de trabajo a través de la aplicación de una ficha técnica que permita determinar las funciones y actividades que se realizan en cada uno de los puestos de trabajo, para levantar un Descriptivo completo de cada uno de los colaboradores.	Puestos establecidos y perfiles elaborados con sus características para los colaboradores idóneos para su desempeño.	Nuevos colaboradores 100% informados.	Aplicación de la ficha técnica, para que sirva de levantamiento del Descriptivo completo de cada uno de los colaboradores.

Fuente 7: La Autora

ESTRATEGIA 1

Tabla 4: Herramientas para el levantamiento de un puesto de trabajo

HERRAMIENTAS PARA EL LEVANTAMIENTO DE UN PUESTO DE TRABAJO	
Tema	Contenido
Para que sirve una ficha del levantamiento de un puesto de trabajo	- Es una herramienta que permite organizar y agrupar los requisitos y habilidades que se requieren para ocupar un cierto puesto de trabajo.
Que contiene una ficha del levantamiento de un puesto de trabajo	-Contiene nombre del cargo, dónde se sitúa el rol dentro de la empresa, bajo la supervisión de quién estará, cuáles son sus funciones.

Fuente 8: La Autora

PARA QUE SIRVE UN DESCRIPTIVO DE PUESTOS

Permite definir planes de compensaciones e incentivos para los empleados. Brinda claridad al trabajador respecto a las exigencias del puesto. La base para medir el desempeño laboral de los empleados.



PASOS PARA UNA DESCRIPCIÓN COMPLETA



JERARQUÍA DEL PUESTO

La ubicación del puesto o cargo dentro del organigrama de la empresa.



DESCRIPCIÓN DE TAREAS

Cada una de las actividades y tareas que debe realizar para alcanzar los objetivos corporativos.



HABILIDADES

Compete al nivel académico, conocimientos esenciales para desarrollar sus funciones, dominio de idiomas, experiencia en el puesto, nivel de liderazgo, entre otras habilidades que se ameriten para desenvolverse exitosamente en el puesto.



DEDICACIÓN

Determinar la carga horaria o jornada laboral y si el puesto amerita que se trabaje fines de semana u horas extras.



**FICHA TÉCNICA DE PUESTOS PARA LA EMPRESA SUCO'S
ENCEBOLLADOS DE LA CIUDAD DE LOJA**

	<h2>PERFIL DEL CARGO</h2>	Fecha: 24/10/2022
		Código: CF-001
		Versión: 1.0 - 2022

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE:	
CARGO:	
ÁREA:	
A QUIEN REPORTA:	
SUPERVISA A:	
PROVINCIA/REGIÓN:	

PERFIL DEL CARGO:

EDUCACIÓN	
EXPERIENCIA	
CONDICIONES DE TRABAJO	

MISION:

--

FUNCIONES GENERALES

FUNCIONES ESPECÍFICAS

HERRAMIENTAS DE TRABAJO:

EQUIPOS Y MATERIALES:									
Tablets	<input checked="" type="checkbox"/>	Libretas	<input checked="" type="checkbox"/>	Esferos	<input checked="" type="checkbox"/>	Vajilla	<input checked="" type="checkbox"/>	Cubiertos	<input checked="" type="checkbox"/>
Uniformes									
ACCESOS:									
DINERO:									

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:	
----------------------------------	--

COMPETENCIAS:

	COMPETENCIA	NIVEL			
		GRADO A	GRADO B	GRADO C	GRADO D
COMPETENCIAS LABORALES	Atención al cliente	x			
	Capacidad para generar nuevas ideas y soluciones	x			
	Responsabilidad	x			
	Toma de decisiones	x			
	Capacidad para realizar múltiples tareas en un entorno rápido	x			
	Organización	x			
	Adaptabilidad - flexibilidad	x			
COMPETENCIAS DE PERSONALES	Trabajo en equipo	x			
	Liderazgo	x			
	Autocontrol	x			

- **CONOCIMIENTOS ADICIONALES**
Principios básicos de cocina
- **RELACIONES INTERNAS** (Administrativos, Personal de la empresa)
- **RELACIONES EXTERNAS** (Proveedores, clientes)

Firmas de responsabilidad:

Elaborado por:

Aprobado por:

Recibido por:

Paula Rios	Gerente General	Colaborador
-------------------	------------------------	--------------------

DESARROLLO DEL DESCRIPTIVO DE PUESTOS

Tabla 5: Reinducción

Perspectiva	Objetivos	Indicadores	Meta	Acciones
Desarrollo del Descriptivo de Puestos	Implementar un Descriptivo de Puestos, para que los colaboradores tengan una guía y tengan claras cuáles son sus actividades a realizar.	Colaboradores debidamente informados y orientados acerca de su puesto de trabajo y actividades a realizar.	Colaboradores 100% capacitados y orientados.	Poner en práctica un Descriptivo de Puestos, para que sirva de guía y entendimiento de las tareas a realizar para los colaboradores.

Fuente 10: La Autora

ESTRATEGIA 2
FICHA TÉCNICA DE PUESTOS PARA LA EMPRESA SUCO'S
ENCEBOLLADOS DE LA CIUDAD DE LOJA

	PERFIL DEL CARGO	Fecha: 24/10/2022
		Código: GG-001
		Versión 1.0 - 2022

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE:	Sandra Pacheco
CARGO:	Gerente General
ÁREA:	Administración
A QUIEN REPORTA:	Propietario
SUPERVISA A:	Personal a su cargo
PROVINCIA/REGIÓN:	Loja

PERFIL DEL CARGO:

EDUCACIÓN	Título de 3er nivel: Ingeniero en Administración de Empresas, Finanzas. Electrónica, Tecnología, Economista, Educación y/o afines. Título de 4to nivel (obligatorio): MBA, Master en Gerencia empresarial, Tecnología, administración, finanzas, PHD, Doctor en ciencias.
EXPERIENCIA	5 años en puestos similares.
CONDICIONES DE TRABAJO	Presencial

MISION:

Dirigir, planificar y controlar los procesos administrativos, financieros, académicos y comerciales de la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja, basada en una administración eficiente y eficaz de los recursos, cumpliendo los estándares de calidad, a fin de garantizar la ejecución del plan operativo y su presupuesto.

FUNCIONES GENERALES

Planificación, organización y supervisión general de las actividades desempeñadas por la empresa.
Administración de los recursos de la entidad y coordinación entre las partes que la componen.
Conducción estratégica de la organización y hacer las veces tanto de líder a lo interno de la empresa, como de portavoz a lo externo de la misma.
Toma de decisiones críticas, especialmente cuando se trata de asuntos centrales o vitales para la organización.
Motivar, supervisar y mediar entre el equipo de trabajo.

FUNCIONES ESPECÍFICAS
Coordinar las operaciones diarias de gestión del restaurante.
Conducir y liderar de manera estratégica a la organización a fin de satisfacer necesidades internas y externas de los clientes.
Dirigir y supervisar los procesos administrativos, financieros, académicos, comerciales y de gestión de los recursos humanos.
Aprobar los expedientes de Contrataciones bajo el ámbito de la norma.
Ejercer y cumplir las demás atribuciones, deberes y responsabilidades que establece la Ley.

HERRAMIENTAS DE TRABAJO:

EQUIPOS Y MATERIALES:									
Computador	<input checked="" type="checkbox"/>	Teléfono	<input checked="" type="checkbox"/>	Silla	<input checked="" type="checkbox"/>	Mesa	<input checked="" type="checkbox"/>	Archivador	<input checked="" type="checkbox"/>
ACCESOS:	Internet								
DINERO:	No								
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:	Si								

COMPETENCIAS:

	COMPETENCIA	NIVEL			
		GRADO A	GRADO B	GRADO C	GRADO D
COMPETENCIAS LABORALES	Atención al cliente	x			
	Capacidad para generar nuevas ideas y soluciones	x			
	Responsabilidad	x			
	Toma de decisiones	x			
	Capacidad para realizar múltiples tareas en un entorno rápido	x			
	Organización	x			
	Adaptabilidad - flexibilidad	x			
COMPETENCIAS DE PERSONALES	Trabajo en equipo	x			
	Liderazgo	x			
	Autocontrol	x			

- **RELACIONES INTERNAS** (Administrativos, Personal de la empresa)
- **RELACIONES EXTERNAS** (Proveedores, clientes)

Firmas de responsabilidad:**Elaborado por:****Aprobado por:****Recibido por:****Paula Rios****Stalin Rios****Stalin Rios**

	<h2>PERFIL DEL CARGO</h2>	Fecha: 24/10/2022
		Código: SC-001
		Versión 1.0 - 2022

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE:	Stalin Rios
CARGO:	Supervisor de cocina
ÁREA:	Departamento de cocina
A QUIEN REPORTA:	Gerente General
SUPERVISA A:	Personal a su cargo
PROVINCIA/REGIÓN:	Loja

PERFIL DEL CARGO:

EDUCACIÓN	Título de tercer nivel: en gastronomía.
EXPERIENCIA	5 años en puestos similares.
CONDICIONES DE TRABAJO	Presencial

MISION:

Planificar las tareas del personal de cocina y supervisar su trabajo. Realizar los encargos de aprovisionamiento para la cocina y controla su calidad, cantidad y correcto almacenamiento. Instruir al personal de cocina en cuanto a las técnicas y los procedimientos necesarios para preparar y conservar los alimentos.

FUNCIONES GENERALES

Considera el valor gastronómico y el coste del menú para que se adapten a la categoría del establecimiento.

Planifica las tareas del personal de cocina y supervisa su trabajo.

Realiza los encargos de aprovisionamiento para la cocina y controla su calidad, cantidad y correcto almacenamiento.

Enseña las normas de seguridad e higiene laboral y vela por su cumplimiento.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

Organizar la cocina y los productos.

Estructurar los horarios y los empleados de la cocina.

Realizar los pedidos de la materia prima.

Enseñar a su personal y ayudarles cuando surjan imprevistos.

Comprobar la limpieza de la cocina.

HERRAMIENTAS DE TRABAJO:

EQUIPOS Y MATERIALES:									
Ollas y sartenes	<input checked="" type="checkbox"/>	Cuchillos	<input checked="" type="checkbox"/>	Mesas	<input checked="" type="checkbox"/>	Paños	<input checked="" type="checkbox"/>	Uniformes	<input checked="" type="checkbox"/>
ACCESOS:	Cocina, ordenes.								

DINERO:	No
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:	Si

COMPETENCIAS:

	COMPETENCIA	NIVEL			
		GRADO A	GRADO B	GRADO C	GRADO D
COMPETENCIAS LABORALES	Formación	x			
	Habilidades en la gestión de equipos y liderazgo	x			
	Innovación	x			
	Flexibilidad	x			
	Capacidad para realizar múltiples tareas en un entorno rápido	x			
	Atención al detalle	x			
	Toma de decisiones	x			
COMPETENCIAS DE PERSONALES	Motivación	x			
	Autocontrol	x			
	Organización	x			

- **CONOCIMIENTOS ADICIONALES**

Principios básicos de cocina

- **RELACIONES INTERNAS** (Administrativos, Personal de la empresa)
- **RELACIONES EXTERNAS** (Proveedores, clientes)

Firmas de responsabilidad:**Elaborado por:****Aprobado por:****Recibido por:**

Paula Rios

Stalin Rios

Stalin Rios

ACCESOS:	Cocina, ordenes.
DINERO:	No
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:	Si

COMPETENCIAS:

	COMPETENCIA	NIVEL			
		GRADO A	GRADO B	GRADO C	GRADO D
COMPETENCIAS LABORALES	Presentación de platos	x			
	Habilidad para aceptar las criticas	x			
	Creación de menús	x			
	Toma de decisiones	x			
	Capacidad para realizar múltiples tareas en un entorno rápido	x			
	Atención al detalle	x			
	Adaptabilidad - flexibilidad	x			
COMPETENCIAS DE PERSONALES	Determinación	x			
	Liderazgo	x			
	Autocontrol	x			

- **CONOCIMIENTOS ADICIONALES**

Principios básicos de cocina

- **RELACIONES INTERNAS** (Administrativos, Personal de la empresa)

- **RELACIONES EXTERNAS** (Proveedores, clientes)

Firmas de responsabilidad:**Elaborado por:****Aprobado por:****Recibido por:**

Paula Rios

Stalin Rios

Stalin Rios

	<h2>PERFIL DEL CARGO</h2>	Fecha: 24/10/2022
		Código: AC-001
		Versión: 1.0 - 2022

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE:	Mónica Rodríguez
CARGO:	Ayudante de Chef
ÁREA:	Departamento de cocina
A QUIEN REPORTA:	Chef
SUPERVISA A:	Personal a su cargo
PROVINCIA/REGIÓN:	Loja

PERFIL DEL CARGO:

EDUCACIÓN	Título de tercer nivel: en gastronomía.
EXPERIENCIA	3 años en puestos similares.
CONDICIONES DE TRABAJO	Presencial

MISION:

Elaborar alimentos de óptima calidad utilizando los productos más frescos. Buscar siempre satisfacer y exceder las expectativas de nuestros clientes y sus invitados. Elaborar artesanalmente nuestros productos. Utilizar productos de producción local como primera alternativa.

FUNCIONES GENERALES

Ayudar en la elaboración de los platos que ya están listos para servirse.
Mantener el orden de los alimentos y almacenarlos en su lugar adecuado, ya sea el almacén, la nevera o el congelador, por ejemplo.
Realizar un control del stock de alimentos.
Gestionar los pedidos.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

Pelar y cortar los alimentos para los platos que esté creando el chef.
Mezclar ingredientes para salsas y preparar otras comidas simples (postres, sopas).
Ayudar al chef a servir los platos.
Mantener la limpieza y seguridad de la cocina.
Cuidar la presentación del emplatado, de tal manera que se vean profesionales y atractivos.
Mantener el orden y la limpieza.
Guardar los utensilios y alimentos una vez finalizada la preparación de los platos.

HERRAMIENTAS DE TRABAJO:

EQUIPOS Y MATERIALES:									
Ollas y sartenes	x	Cuchillos	x	Recipientes	x	Mesas	x	Uniformes	x
ACCESOS:		Cocina, ordenes.							
DINERO:		No							
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:		Si							

COMPETENCIAS:

	COMPETENCIA	NIVEL			
		GRADO A	GRADO B	GRADO C	GRADO D
COMPETENCIAS LABORALES	Preparación de alimentos	x			
	Disposición de aprendizaje e iniciativa	x			
	Responsabilidad	x			
	Técnicas culinarias	x			
	Capacidad para realizar múltiples tareas en un entorno rápido	x			
	Responsabilidad	x			
	Creatividad	x			
COMPETENCIAS DE PERSONALES	Empatía	x			
	Puntualidad	x			
	Capacidad de colaborar ampliamente con todos los miembros de su equipo de trabajo	x			

- **CONOCIMIENTOS ADICIONALES**

Principios básicos de cocina

- **RELACIONES INTERNAS** (Administrativos, Personal de la empresa)
- **RELACIONES EXTERNAS** (Proveedores, clientes)

Firmas de responsabilidad:**Elaborado por:****Aprobado por:****Recibido por:****Paula Rios****Stalin Rios****Mónica Rodríguez**

	<h2>PERFIL DEL CARGO</h2>	Fecha: 24/10/2022
		Código: AC-001
		Versión: 1.0 - 2022

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE:	Maricela Gordillo
CARGO:	Steward
ÁREA:	Departamento de cocina
A QUIEN REPORTA:	Chef
SUPERVISA A:	No supervisa
PROVINCIA/REGIÓN:	Loja

PERFIL DEL CARGO:

EDUCACIÓN	Título de bachiller.
EXPERIENCIA	3 años en puestos similares.
CONDICIONES DE TRABAJO	Presencial

MISION:

Mantener toda el área de cocina limpia, y asegurarse que toda la vajilla esté en orden para que se pueda utilizar.

FUNCIONES GENERALES

Mantener el almacén de auxiliares y las estanterías siempre bien ordenados.

Aseo de equipos de cocina.

Controla la temperatura de las máquinas.

Limpieza general del área de cocina.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

Recoger los utensilios de cocina usados de las zonas del comedor y la cocina.

Cargar y descargar el lavavajillas.

Ayudar al chef a servir los platos.

Fregar artículos específicos a mano (p. ej. tablas de cortar de madera, cazuelas grandes y porcelana delicada)

Almacenar los platos, vasos y equipo limpios de forma adecuada.

Organizar las estaciones de trabajo antes de que se empiece a preparar la comida.

Asegurarse de que siempre haya suficientes platos, vasos y utensilios limpios, especialmente durante las horas de mayor ajetreo.

Desinfectar la zona de la cocina, incluido el suelo.

HERRAMIENTAS DE TRABAJO:

EQUIPOS Y MATERIALES:										
Lavavajillas	<input checked="" type="checkbox"/>	Cuchillos	<input checked="" type="checkbox"/>	Recipientes	<input checked="" type="checkbox"/>	Mesas	<input checked="" type="checkbox"/>	Uniformes	<input checked="" type="checkbox"/>	
ACCESOS:		Cocina, platos.								
DINERO:		No								
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:		Si								

COMPETENCIAS:

	COMPETENCIA	NIVEL			
		GRADO A	GRADO B	GRADO C	GRADO D
COMPETENCIAS LABORALES	Rapidez	x			
	Conocimiento del entorno	x			
	Responsabilidad	x			
	Energía	x			
	Manejo de productos químicos de limpieza	x			
	Organización	x			
	Adaptabilidad - flexibilidad	x			
COMPETENCIAS DE PERSONALES	Disciplina	x			
	Sociabilidad	x			
	Actitud positiva	x			

- **RELACIONES INTERNAS** (Administrativos, Personal de la empresa)
- **RELACIONES EXTERNAS** (Proveedores, clientes)

Firmas de responsabilidad:**Elaborado por:****Aprobado por:****Recibido por:****Paula Rios****Stalin Rios****Maricela Gordillo**

	<h2>PERFIL DEL CARGO</h2>	Fecha: 24/10/2022
		Código: SS-001
		Versión: 1.0 - 2022

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE:	Fernanda Uyana
CARGO:	Supervisor de servicio
ÁREA:	Servicio
A QUIEN REPORTA:	Gerente General
SUPERVISA A:	Personal a su cargo
PROVINCIA/REGIÓN:	Loja

PERFIL DEL CARGO:

EDUCACIÓN	Título de bachiller.
EXPERIENCIA	3 años en puestos similares.
CONDICIONES DE TRABAJO	Presencial

MISION:

Dirigir, planificar, desarrollar y controlar el funcionamiento del restaurante verificando que el servicio brindado a los clientes sea el mejor.

FUNCIONES GENERALES

Observar y evaluar a los trabajadores.
 Solventar posibles irregularidades que ocurran en el equipo.
 Asegurarse de crear un buen ambiente de trabajo.
 Asistir en el control y la realización de tareas administrativas.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

Supervisar la llegada y el trabajo del resto de personal: cocineros, meseros, etc.
 Supervisar la atención del cliente.
 Plantear mejoras operativas, logísticas y funcionales.
 Atender las quejas o sugerencias de los clientes.
 Garantizar la calidad de los servicios del restaurante.

HERRAMIENTAS DE TRABAJO:

EQUIPOS Y MATERIALES:							
Computador	x	Cuadernos	x	Carpetas	x	Uniformes	x
ACCESOS:	Internet, restaurante.						
DINERO:	No						

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:	Si
----------------------------------	----

COMPETENCIAS:

	COMPETENCIA	NIVEL			
		GRADO A	GRADO B	GRADO C	GRADO D
COMPETENCIAS LABORALES	Altamente orientado al cliente y al empleado	x			
	Habilidades para motivar y dirigir a los empleados	x			
	Conocer a la perfección todos los protocolos base de restauración	x			
	Capacidad de monitorizar y manejar quejas	x			
	Amplio conocimiento del sistema de gestión utilizado en la empresa	x			
	Organización	x			
	Conocimiento, experiencial y teórico, de la operativa de restauración	x			
	COMPETENCIAS DE PERSONALES	Liderazgo	x		
Fuerte sentido del compromiso y de indiscutible integridad		x			
Trabajo en equipo		x			

- **RELACIONES INTERNAS** (Administrativos, Personal de la empresa)
- **RELACIONES EXTERNAS** (Proveedores, clientes)

Firmas de responsabilidad:

Elaborado por:

Aprobado por:

Recibido por:

Paula Rios

Stalin Rios

Fernanda Uyana

	<h2>PERFIL DEL CARGO</h2>	Fecha: 24/10/2022
		Código: JL-001
		Versión: 1.0 - 2022

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE:	Valeria Naranjo
CARGO:	Jefe de limpieza
ÁREA:	Departamento de limpieza
A QUIEN REPORTA:	Supervisor de servicio
SUPERVISA A:	Personal a su cargo
PROVINCIA/REGIÓN:	Loja

PERFIL DEL CARGO:

EDUCACIÓN	Título de bachiller.
EXPERIENCIA	3 años en puestos similares.
CONDICIONES DE TRABAJO	Presencial

MISION:

Planificar las actividades a realizar en cuanto a limpieza y mantenimiento, que garanticen la higiene correcta en las instalaciones.

FUNCIONES GENERALES

Mantener al equipo de trabajo ordenado.

Gestionar con seguridad los productos químicos necesarios para la limpieza.

Trabaja de acuerdo a las normas de higiene y limpieza.

Seleccionar las técnicas, útiles, productos y máquinas para garantizar la higienización.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

Mantenimiento de los equipos.

Controlar y reponer las existencias de productos de limpieza.

Supervisar las tareas de limpieza.

Gestionar a diario las actividades de limpieza.

Planificación de los turnos.

Garantizar el cumplimiento de las políticas sanitarias y de seguridad en todas las zonas.

HERRAMIENTAS DE TRABAJO:

EQUIPOS Y MATERIALES:

Escobas y cepillo	x	Esponjas	x	Recipientes	x	Guantes	x	Uniformes	x
--------------------------	---	-----------------	---	--------------------	---	----------------	---	------------------	---

ACCESOS:	Restaurante.
DINERO:	No
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:	Si

COMPETENCIAS:

	COMPETENCIA	NIVEL			
		GRADO A	GRADO B	GRADO C	GRADO D
COMPETENCIAS LABORALES	Prestar especial cuidado al manejar productos o herramientas	x			
	Mantener la organización, atención, control y pulcritud en todo momento	x			
	Responsabilidad	x			
	Conocimientos sobre productos y equipamiento de limpieza y de técnicas empleadas en este tipo de trabajo	x			
	Capacidad para realizar múltiples tareas en un entorno rápido	x			
	Organización	x			
	Capacidad de seguir métodos de seguridad	x			
	COMPETENCIAS DE PERSONALES	Trabajo en equipo	x		
Comunicación		x			
Autocontrol		x			

- **RELACIONES INTERNAS** (Administrativos, Personal de la empresa)
- **RELACIONES EXTERNAS** (Proveedores, clientes)

Firmas de responsabilidad:**Elaborado por:****Aprobado por:****Recibido por:****Paula Rios****Stalin Rios****Valeria Naranjo**

	PERFIL DEL CARGO	Fecha: 24/10/2022
		Código: JM-001
		Versión: 1.0 - 2022

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE:	Javier Lapo
CARGO:	Jefe de meseros
ÁREA:	Servicio
A QUIEN REPORTA:	Supervisor de servicio
SUPERVISA A:	Personal a su cargo
PROVINCIA/REGIÓN:	Loja

PERFIL DEL CARGO:

EDUCACIÓN	Título de bachiller.
EXPERIENCIA	3 años en puestos similares.
CONDICIONES DE TRABAJO	Presencial

MISION:

Planificar y supervisar el servicio, liderar y capacitar el equipo, recibir, acomodar y ayudar al cliente; solicitar el pedido; finalizar y servir platos y bebidas especiales; cuidar de la calidad del servicio y asegurar la satisfacción del cliente.

FUNCIONES GENERALES

Controlar reserva de mesas.

Recibir y ayudar en la acomodación del cliente.

Coordinar la producción de la demanda en la cocina.

Hacer evaluación final del servicio junto al cliente;

FUNCIONES ESPECÍFICAS

Recibir al cliente, acompañarlo a la mesa, darle sugerencias, tomar la orden, entregar la comanda al mesero y supervisar que sea surtida en la cocina o bar a la mayor brevedad posible.

Verificar el óptimo desempeño de los meseros.

Auxiliar a los meseros cuando se requiere.

Recibe y despide amablemente al comensal.

Supervisa requerimientos de las mesas.

Asigna rol de trabajo a los meseros.

HERRAMIENTAS DE TRABAJO:**EQUIPOS Y MATERIALES:**

Tablets	x	Libretas	x	Esferos	x	Vajilla	x	Cubiertos	x	Uniformes	x
---------	---	----------	---	---------	---	---------	---	-----------	---	-----------	---

ACCESOS:	Internet, restaurante.
DINERO:	No
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:	Si

COMPETENCIAS:

	COMPETENCIA	NIVEL			
		GRADO A	GRADO B	GRADO C	GRADO D
COMPETENCIAS LABORALES	Atención al cliente	x			
	Normas de etiqueta y protocolo en la mesa y en el salón	x			
	Principios de administración de personal y de existencias (stock), con énfasis en liderazgo y optimización de uso del material disponible	x			
	Toma de decisiones	x			
	Responsabilidad	x			
	Organización	x			
	Técnicas de ventas	x			
	COMPETENCIAS DE PERSONALES	Trabajo en equipo	x		
Liderazgo		x			
Manejo de crisis en situaciones especiales con clientes		x			

- **RELACIONES INTERNAS** (Administrativos, Personal de la empresa)
- **RELACIONES EXTERNAS** (Proveedores, clientes)

Firmas de responsabilidad:**Elaborado por:****Aprobado por:****Recibido por:****Paula Rios****Stalin Rios****Javier Lapo**

	<h2>PERFIL DEL CARGO</h2>	Fecha: 24/10/2022
		Código: M-001
		Versión: 1.0 - 2022

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE:	Isabel Galván
CARGO:	Mesero
ÁREA:	Servicio
A QUIEN REPORTA:	Jefe de meseros
SUPERVISA A:	Ninguno
PROVINCIA/REGIÓN:	Loja

PERFIL DEL CARGO:

EDUCACIÓN	Título de bachiller.
EXPERIENCIA	3 años en puestos similares.
CONDICIONES DE TRABAJO	Presencial

MISION:

Planificar y supervisar el servicio, liderar y capacitar el equipo, recibir, acomodar y ayudar al cliente; solicitar el pedido; finalizar y servir platos y bebidas especiales; cuidar de la calidad del servicio y asegurar la satisfacción del cliente.

FUNCIONES GENERALES

Darles la bienvenida a los clientes, guiarlos a sus mesas de ser necesario y brindarles servicio una vez estén ubicados.
Presentar el menú a los clientes.
Ser enlace entre la cocina y el comensal.
Mantener comunicación continua con los clientes.
Entregarles la factura a los clientes y recibir su pago o, en su defecto, guiarlos a la caja.
Agradecer a los clientes por su visita.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

Tomar las órdenes de alimentos y bebidas.
Asegurarse de que los platos, vasos, copas y cubiertos y utensilios que utiliza para servir agua, pan u otros alimentos o bebidas en cuanto llegan los clientes al establecimiento estén limpios y en el lugar indicado.
Anticipar las necesidades de los clientes, asegurarse que estén satisfechos con el servicio y reaccionar rápido y de forma apropiada con respecto a las inquietudes y quejas que expresen los consumidores.
Contar con conocimientos profundos de los elementos en el menú.

Servir los alimentos y bebidas del pedido a la persona adecuada de la mesa.
Colocar los artículos usados o sucios en el lugar correspondiente, fuera de la vista de los huéspedes.

HERRAMIENTAS DE TRABAJO:

EQUIPOS Y MATERIALES:											
Tablets	x	Libretas	x	Esferos	x	Vajilla	x	Cubiertos	x	Uniformes	x
ACCESOS:				Internet, restaurante.							
DINERO:				No							
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:				Si							

COMPETENCIAS:

	COMPETENCIA	NIVEL			
		GRADO A	GRADO B	GRADO C	GRADO D
COMPETENCIAS LABORALES	Atención al cliente	x			
	Tener vocación de servicio	x			
	Responsabilidad	x			
	Estar en la capacidad de establecer relaciones profesionales de trabajo con clientes, a los fines de brindar una atmósfera familiar	x			
	Capacidad para realizar múltiples tareas en un entorno rápido	x			
	Organizado y capaz de manejar su tiempo efectivamente	x			
	Normas de etiqueta y protocolo en la mesa y en el salón;	x			
	COMPETENCIAS DE PERSONALES	Trabajo en equipo	x		
	Flexibilidad	x			
	Autocontrol	x			

- **RELACIONES INTERNAS** (Administrativos, Personal de la empresa)
- **RELACIONES EXTERNAS** (Proveedores, clientes)

Firmas de responsabilidad:**Elaborado por:****Aprobado por:****Recibido por:****Paula Rios****Stalin Rios****Isabel Galván**

	<h2>PERFIL DEL CARGO</h2>	Fecha: 24/10/2022
		Código: M-002
		Versión:1.0 - 2022

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE:	Bolívar Gallardo
CARGO:	Mesero
ÁREA:	Servicio
A QUIEN REPORTA:	Jefe de meseros
SUPERVISA A:	Ninguno
PROVINCIA/REGIÓN:	Loja

PERFIL DEL CARGO:

EDUCACIÓN	Título de bachiller.
EXPERIENCIA	3 años en puestos similares.
CONDICIONES DE TRABAJO	Presencial

MISION:

Planificar y supervisar el servicio, liderar y capacitar el equipo, recibir, acomodar y ayudar al cliente; solicitar el pedido; finalizar y servir platos y bebidas especiales; cuidar de la calidad del servicio y asegurar la satisfacción del cliente.

FUNCIONES GENERALES

Darles la bienvenida a los clientes, guiarlos a sus mesas de ser necesario y brindarles servicio una vez estén ubicados.

Presentar el menú a los clientes.

Ser enlace entre la cocina y el comensal.

Mantener comunicación continua con los clientes.

Entregarles la factura a los clientes y recibir su pago o, en su defecto, guiarlos a la caja.

Agradecer a los clientes por su visita.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

Tomar las órdenes de alimentos y bebidas.

Asegurarse de que los platos, vasos, copas y cubiertos y utensilios que utiliza para servir agua, pan u otros alimentos o bebidas en cuanto llegan los clientes al establecimiento estén limpios y en el lugar indicado.

Anticipar las necesidades de los clientes, asegurarse que estén satisfechos con el servicio y reaccionar rápido y de forma apropiada con respecto a las inquietudes y quejas que expresen los consumidores.

Contar con conocimientos profundos de los elementos en el menú.

Servir los alimentos y bebidas del pedido a la persona adecuada de la mesa.

Colocar los artículos usados o sucios en el lugar correspondiente, fuera de la vista de los huéspedes.

HERRAMIENTAS DE TRABAJO:

EQUIPOS Y MATERIALES:	
Tablets <input checked="" type="checkbox"/>	Libretas <input checked="" type="checkbox"/> Esferos <input checked="" type="checkbox"/> Vajilla <input checked="" type="checkbox"/> Cubiertos <input checked="" type="checkbox"/> Uniformes <input checked="" type="checkbox"/>
ACCESOS:	Internet, restaurante. <input checked="" type="checkbox"/>
DINERO:	No
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:	Si

COMPETENCIAS:

	COMPETENCIA	NIVEL			
		GRADO A	GRADO B	GRADO C	GRADO D
COMPETENCIAS LABORALES	Atención al cliente	x			
	Buenas habilidades de comunicación	x			
	Responsabilidad	x			
	Trabajar con rapidez y eficacia en las horas punta	x			
	Capacidad para realizar múltiples tareas en un entorno rápido	x			
	Orientación a las ventas	x			
	Adaptabilidad	x			
COMPETENCIAS DE PERSONALES	Trabajo en equipo	x			
	Energía y resistencia física	x			
	Mantener la calma bajo presión	x			

- **RELACIONES INTERNAS** (Administrativos, Personal de la empresa)
- **RELACIONES EXTERNAS** (Proveedores, clientes)

Firmas de responsabilidad:**Elaborado por:****Aprobado por:****Recibido por:**

Paula Rios

Stalin Rios

Bolívar Gallardo

	PERFIL DEL CARGO	Fecha: 24/10/2022
		Código: M-003
		Versión: 1.0 - 2022

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE:	Stefany Lapo
CARGO:	Mesero
ÁREA:	Servicio
A QUIEN REPORTA:	Jefe de meseros
SUPERVISA A:	Ninguno
PROVINCIA/REGIÓN:	Loja

PERFIL DEL CARGO:

EDUCACIÓN	Título de bachiller.
EXPERIENCIA	3 años en puestos similares.
CONDICIONES DE TRABAJO	Presencial

MISION:

Planificar y supervisar el servicio, liderar y capacitar el equipo, recibir, acomodar y ayudar al cliente; solicitar el pedido; finalizar y servir platos y bebidas especiales; cuidar de la calidad del servicio y asegurar la satisfacción del cliente.

FUNCIONES GENERALES

Darles la bienvenida a los clientes, guiarlos a sus mesas de ser necesario y brindarles servicio una vez estén ubicados.

Presentar el menú a los clientes.

Ser enlace entre la cocina y el comensal.

Mantener comunicación continua con los clientes.

Entregarles la factura a los clientes y recibir su pago o, en su defecto, guiarlos a la caja.

Agradecer a los clientes por su visita.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

Tomar las órdenes de alimentos y bebidas.

Asegurarse de que los platos, vasos, copas y cubiertos y utensilios que utiliza para servir agua, pan u otros alimentos o bebidas en cuanto llegan los clientes al establecimiento estén limpios y en el lugar indicado.

Anticipar las necesidades de los clientes, asegurarse que estén satisfechos con el servicio y reaccionar rápido y de forma apropiada con respecto a las inquietudes y quejas que expresen los consumidores.

Contar con conocimientos profundos de los elementos en el menú.
Servir los alimentos y bebidas del pedido a la persona adecuada de la mesa.
Colocar los artículos usados o sucios en el lugar correspondiente, fuera de la vista de los huéspedes.

HERRAMIENTAS DE TRABAJO:

EQUIPOS Y MATERIALES:											
Tablets	x	Libretas	x	Esferos	x	Vajilla	x	Cubiertos	x	Uniformes	x
ACCESOS:				Internet, restaurante.							
DINERO:				No							
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:				Si							

COMPETENCIAS:

	COMPETENCIA	NIVEL			
		GRADO A	GRADO B	GRADO C	GRADO D
COMPETENCIAS LABORALES	Capacidad para transportar pequeños pesos y permanecer de pie o andando durante la jornada de trabajo	x			
	Atención al cliente	x			
	Responsabilidad	x			
	Interpretación de lenguaje corporal, en particular, gestual	x			
	Capacidad para realizar múltiples tareas en un entorno rápido	x			
	Organización	x			
	Técnicas de comunicación en el servicio	x			
COMPETENCIAS DE PERSONALES	Trabajo en equipo	x			
	Amabilidad y atención	x			
	Buena memoria	x			

- **RELACIONES INTERNAS** (Administrativos, Personal de la empresa)
- **RELACIONES EXTERNAS** (Proveedores, clientes)

Firmas de responsabilidad:**Elaborado por:****Aprobado por:****Recibido por:****Paula Rios****Stalin Rios****Stefany Lapo**

	PERFIL DEL CARGO	Fecha: 24/10/2022
		Código: M-004
		Versión: 1.0 - 2022

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE:	Verónica Vargas
CARGO:	Mesero
ÁREA:	Servicio
A QUIEN REPORTA:	Jefe de meseros
SUPERVISA A:	Ninguno
PROVINCIA/REGIÓN:	Loja

PERFIL DEL CARGO:

EDUCACIÓN	Título de bachiller.
EXPERIENCIA	3 años en puestos similares.
CONDICIONES DE TRABAJO	Presencial

MISION:

Planificar y supervisar el servicio, liderar y capacitar el equipo, recibir, acomodar y ayudar al cliente; solicitar el pedido; finalizar y servir platos y bebidas especiales; cuidar de la calidad del servicio y asegurar la satisfacción del cliente.

FUNCIONES GENERALES

Darles la bienvenida a los clientes, guiarlos a sus mesas de ser necesario y brindarles servicio una vez estén ubicados.

Presentar el menú a los clientes.

Ser enlace entre la cocina y el comensal.

Mantener comunicación continua con los clientes.

Entregarles la factura a los clientes y recibir su pago o, en su defecto, guiarlos a la caja.

Agradecer a los clientes por su visita.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

Tomar las órdenes de alimentos y bebidas.

Asegurarse de que los platos, vasos, copas y cubiertos y utensilios que utiliza para servir agua, pan u otros alimentos o bebidas en cuanto llegan los clientes al establecimiento estén limpios y en el lugar indicado.

Anticipar las necesidades de los clientes, asegurarse que estén satisfechos con el servicio y reaccionar rápido y de forma apropiada con respecto a las inquietudes y quejas que expresen los consumidores.

Contar con conocimientos profundos de los elementos en el menú.

Servir los alimentos y bebidas del pedido a la persona adecuada de la mesa.

Colocar los artículos usados o sucios en el lugar correspondiente, fuera de la vista de los huéspedes.

HERRAMIENTAS DE TRABAJO:

EQUIPOS Y MATERIALES:											
Tablets	x	Libretas	x	Esferos	x	Vajilla	x	Cubiertos	x	Uniformes	x
ACCESOS:				Internet, restaurante.							
DINERO:				No							
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:				Si							

COMPETENCIAS:

	COMPETENCIA	NIVEL			
		GRADO A	GRADO B	GRADO C	GRADO D
COMPETENCIAS LABORALES	Atención al cliente	x			
	Técnicas de servicio	x			
	Responsabilidad	x			
	Normas de etiqueta a la mesa y en el salón	x			
	Capacidad para realizar múltiples tareas en un entorno rápido	x			
	Organización	x			
	Flexibilidad	x			
COMPETENCIAS DE PERSONALES	Actitud positiva	x			
	Trabajo en equipo	x			
	Multitasking	x			

- **RELACIONES INTERNAS** (Administrativos, Personal de la empresa)
- **RELACIONES EXTERNAS** (Proveedores, clientes)

Firmas de responsabilidad:

Elaborado por:

Aprobado por:

Recibido por:

Paula Rios

Stalin Rios

Verónica Vargas

	<h2>PERFIL DEL CARGO</h2>	Fecha: 24/10/2022
		Código: M-005
		Versión: 1.0 - 2022

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE:	Dayanna Mejía
CARGO:	Mesero
ÁREA:	Servicio
A QUIEN REPORTA:	Jefe de meseros
SUPERVISA A:	Ninguno
PROVINCIA/REGIÓN:	Loja

PERFIL DEL CARGO:

EDUCACIÓN	Título de bachiller.
EXPERIENCIA	3 años en puestos similares.
CONDICIONES DE TRABAJO	Presencial

MISION:

Planificar y supervisar el servicio, liderar y capacitar el equipo, recibir, acomodar y ayudar al cliente; solicitar el pedido; finalizar y servir platos y bebidas especiales; cuidar de la calidad del servicio y asegurar la satisfacción del cliente.

FUNCIONES GENERALES

- Darles la bienvenida a los clientes, guiarlos a sus mesas de ser necesario y brindarles servicio una vez estén ubicados.
- Presentar el menú a los clientes.
- Ser enlace entre la cocina y el comensal.
- Mantener comunicación continua con los clientes.
- Entregarles la factura a los clientes y recibir su pago o, en su defecto, guiarlos a la caja.
- Agradecer a los clientes por su visita.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Tomar las órdenes de alimentos y bebidas.
- Asegurarse de que los platos, vasos, copas y cubiertos y utensilios que utiliza para servir agua, pan u otros alimentos o bebidas en cuanto llegan los clientes al establecimiento estén limpios y en el lugar indicado.
- Anticipar las necesidades de los clientes, asegurarse que estén satisfechos con el servicio y reaccionar rápido y de forma apropiada con respecto a las inquietudes y quejas que expresen los consumidores.
- Contar con conocimientos profundos de los elementos en el menú.
- Servir los alimentos y bebidas del pedido a la persona adecuada de la mesa.
- Colocar los artículos usados o sucios en el lugar correspondiente, fuera de la vista de los huéspedes.

HERRAMIENTAS DE TRABAJO:

EQUIPOS Y MATERIALES:											
Tablets	<input checked="" type="checkbox"/>	Libretas	<input checked="" type="checkbox"/>	Esferos	<input checked="" type="checkbox"/>	Vajilla	<input checked="" type="checkbox"/>	Cubiertos	<input checked="" type="checkbox"/>	Uniformes	<input checked="" type="checkbox"/>
ACCESOS:				Internet, restaurante.							
DINERO:				No							
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:				Si							

COMPETENCIAS:

	COMPETENCIA	NIVEL			
		GRADO A	GRADO B	GRADO C	GRADO D
COMPETENCIAS LABORALES	Atención al cliente	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Cortesía y educación con los clientes	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Responsabilidad	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Toma de decisiones	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Capacidad para realizar múltiples tareas en un entorno rápido	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Organización	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Adaptabilidad - flexibilidad	<input checked="" type="checkbox"/>			
COMPETENCIAS DE PERSONALES	Trabajo en equipo	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Puntualidad	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Comunicación	<input checked="" type="checkbox"/>			

- **RELACIONES INTERNAS** (Administrativos, Personal de la empresa)
- **RELACIONES EXTERNAS** (Proveedores, clientes)

Firmas de responsabilidad:**Elaborado por:****Aprobado por:****Recibido por:****Paula Rios****Stalin Rios****Dayanna Mejía**

	<h2>PERFIL DEL CARGO</h2>	Fecha: 24/10/2022
		Código: PL-006
		Versión: 1.0 - 2022

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE:	Ruth Naula
CARGO:	Personal de limpieza
ÁREA:	Departamento de limpieza
A QUIEN REPORTA:	Jefe de limpieza
SUPERVISA A:	Ninguno
PROVINCIA/REGIÓN:	Loja

PERFIL DEL CARGO:

EDUCACIÓN	Título de bachiller.
EXPERIENCIA	3 años en puestos similares.
CONDICIONES DE TRABAJO	Presencial

MISION:

Planificar las actividades a realizar en cuanto a limpieza y mantenimiento, que garanticen la higiene correcta en las instalaciones.

FUNCIONES GENERALES

Utilizar vestimenta de protección, tales como guantes, lentes y trajes de seguridad al manejar químicos para la limpieza.

Desinfectar los pisos y demás superficies utilizando trapeadores, productos especializados de limpieza, entre otros.

Reabastecer los sanitarios con jabón, papel sanitario y demás insumos.

Seguir las instrucciones y tomar las medidas de seguridad pertinentes al manejar ácidos y demás químicos.

Llevar un inventario y solicitar los materiales que necesiten ser reabastecidos.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

Mantenimiento de los equipos.

Controlar y reponer las existencias de productos de limpieza.

Gestionar a diario las actividades de limpieza.

Supervisar las tareas de limpieza.

Planificación de los turnos.

Garantizar el cumplimiento de las políticas sanitarias y de seguridad en todas las zonas.

HERRAMIENTAS DE TRABAJO:

EQUIPOS Y MATERIALES:

Escobas y cepillo	<input checked="" type="checkbox"/>	Espojas	<input checked="" type="checkbox"/>	Recipientes	<input checked="" type="checkbox"/>	Guantes	<input checked="" type="checkbox"/>	Uniformes	<input checked="" type="checkbox"/>
-------------------	-------------------------------------	---------	-------------------------------------	-------------	-------------------------------------	---------	-------------------------------------	-----------	-------------------------------------

ACCESOS: Restaurante.

DINERO:	No
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:	Si

COMPETENCIAS:

	COMPETENCIA	NIVEL			
		GRADO A	GRADO B	GRADO C	GRADO D
COMPETENCIAS LABORALES	Capacidad de trabajar de manera independiente y como parte de un equipo	x			
	Conocimientos sobre la utilización de equipos de limpieza y diferentes productos.	x			
	Organización	x			
	Gestión del tiempo	x			
	Capacidad para realizar múltiples tareas en un entorno rápido	x			
	Organización	x			
	Técnicas de limpieza	x			
	COMPETENCIAS DE PERSONALES	Trabajo en equipo	x		
Proactividad y trabajo en equipo		x			
Autocontrol		x			

- **RELACIONES INTERNAS** (Administrativos, Personal de la empresa)
- **RELACIONES EXTERNAS** (Proveedores, clientes)

Firmas de responsabilidad**Elaborado por:****Aprobado por:****Recibido por:****Paula Rios****Stalin Rios****Ruth Naula**

	<h2>PERFIL DEL CARGO</h2>	Fecha: 24/10/2022
		Código: EA-007
		Versión: 1.0 - 2022

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE:	Kimberly Mejía
CARGO:	Encargado de administración y finanzas
ÁREA:	Administración
A QUIEN REPORTA:	Gerente General
SUPERVISA A:	Personal a su cargo
PROVINCIA/REGIÓN :	Loja

PERFIL DEL CARGO:

EDUCACIÓN	Tercer Nivel: Ingeniero en Economía, Administración, Finanzas, Contabilidad, Auditoría y/o afines. Cuarto Nivel (de preferencia): Magister en Contabilidad y Auditoría
EXPERIENCIA	3 años en puestos similares.
CONDICIONES DE TRABAJO	Presencial

MISION:

Ejecutar actividades contables de conformidad a las disposiciones legales vigentes.

FUNCIONES GENERALES
Desarrollar y aplicar indicadores de control de gestión administrativo-financieros de la Empresa.
Conducir, coordinar y supervisar la administración de los recursos materiales y de servicios, necesarios para la adecuada marcha administrativa y operativa de la empresa, de conformidad y con sujeción a los reglamentos y disposiciones legales vigentes.
Conducir, coordinar y supervisar las acciones relativas al registro y consolidación de las transacciones económicas y financieras de la Empresa, así como, la formulación, análisis, evaluación y presentación oportuna de los estados financieros al Gerente General.
Conducir y supervisar el proceso de programación, captación y control de los recursos financieros de la Empresa, para poder atender los requerimientos de efectivo para la operación e inversión.

FUNCIONES ESPECÍFICAS
Ordenar las operaciones de la empresa.
Establecer procedimientos de información financiera
Mantener libros contables actualizados.
Digitalizar la información.
Elaborar el informe tributario.

HERRAMIENTAS DE TRABAJO:

EQUIPOS Y MATERIALES:									
Computador	x	Teléfono	x	Silla	x	Mesa	x	Archivador	x
ACCESOS:		Restaurante.							
DINERO:		No							
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:		Si							

COMPETENCIAS:

	COMPETENCIA	NIVEL			
		GRADO A	GRADO B	GRADO C	GRADO D
COMPETENCIAS LABORALES	Comunicación eficaz	x			
	Conocimientos técnicos en finanzas	x			
	Responsabilidad	x			
	Toma de decisiones	x			
	Capacidad de conseguir y administrar el dinero de la empresa, mediante la evaluación de las alternativas que presente el mercado	x			
	Organización	x			
	Capacidad de análisis y estar atento a los cambios en las tendencias locales y globales que puedan afectar las finanzas de la empresa	x			
COMPETENCIAS DE PERSONALES	Responsabilidad	x			
	Liderazgo	x			
	Autocontrol	x			

- **CONOCIMIENTOS ADICIONALES**

Manejo del sistema de factorización

- **RELACIONES INTERNAS** (Administrativos, Personal de la empresa)
- **RELACIONES EXTERNAS** (Proveedores, clientes)

Firmas de responsabilidad:**Elaborado por:****Aprobado por:****Recibido por:****Paula Rios****Stalin Rios****Kimberly Mejía**

	<h2>PERFIL DEL CARGO</h2>	Fecha: 24/10/2022
		Código: C-008
		Versión: 1.0 - 2022

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

NOMBRE:	Paula Rios
CARGO:	Cajero
ÁREA:	Departamento de administración
A QUIEN REPORTA:	Gerente General
SUPERVISA A:	Personal a su cargo
PROVINCIA/REGIÓN :	Loja

PERFIL DEL CARGO:

EDUCACIÓN	Título de tercer nivel: en gastronomía.
EXPERIENCIA	5 años en puestos similares.
CONDICIONES DE TRABAJO	Presencial

MISION:

Ejecutar las funciones vinculadas a la atención en caja, de manera oportuna y con calidad de servicio.

FUNCIONES GENERALES

Atender con calidad a los comensales en el área de registro y cobro, asegurando su satisfacción con el servicio recibido.
Mencionarles las promociones y especialidades del restaurante.
Manejar la caja registradora. Conocer los procedimientos de registro y las diferencias formas de pago.
Llevar el control de la comandas o notas de consumo y elaborar facturas para los clientes que así lo requieran.
Realizar los cortes parciales y finales de la caja.
Surtir de papelería y verificar el funcionamiento de las herramientas en su área de trabajo.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

Abrir y cerrar caja.
Preguntar siempre al cliente si desea comprobante o factura antes de emitir el ticket.
Seleccionar los ingredientes.
Atender al cliente en orden de llegada y tratar a todos por igual.
Realizar conteos diarios de depósitos bancarios, dinero en efectivo, total de pestañas.
Llevar el registro y control de los movimientos de caja.

HERRAMIENTAS DE TRABAJO:

EQUIPOS Y MATERIALES:									
Computador	<input checked="" type="checkbox"/>	Teléfono	<input checked="" type="checkbox"/>	Silla	<input checked="" type="checkbox"/>	Mesa	<input checked="" type="checkbox"/>	Archivador	<input checked="" type="checkbox"/>
ACCESOS:	Internet								
DINERO:	Si								
INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:	Si								

COMPETENCIAS:

	COMPETENCIA	NIVEL			
		GRADO A	GRADO B	GRADO C	GRADO D
COMPETENCIAS LABORALES	Atención al cliente	x			
	Conocimiento de los productos	x			
	Velocidad bajo presión	x			
	Resolución de conflictos	x			
	Manejo de varias tareas a la vez	x			
	Habilidades matemáticas	x			
	Conocimiento de computación básica	x			
COMPETENCIAS DE PERSONALES	Buena comunicación	x			
	Trabajo en equipo	x			
	Tolerancia al estrés y actitud para resolver conflictos	x			

- **CONOCIMIENTOS ADICIONALES**

Manejo del sistema de factorización

- **RELACIONES INTERNAS** (Administrativos, Personal de la empresa)
- **RELACIONES EXTERNAS** (Proveedores, clientes)

Firmas de responsabilidad:

Elaborado por:	Aprobado por:	Recibido por:
Paula Rios	Stalin Rios	Paula Rios

ESTRATEGIA 3

Socialización del Descriptivo de Puestos

Tabla 6: Socialización del Descriptivo de Puestos

Perspectiva	Objetivos	Indicadores	Meta	Acciones
Socialización del Descriptivo de Puestos	Socializar el Descriptivo de Puestos a los directivos y colaboradores de la empresa Suco's Encebollados, para que tengan una guía y puedan realizar sus actividades de la mejor manera.	Descriptivo de Puestos aprobado y listo para socializar.	Descriptivo de Puestos 100% aprobado.	Socialización mediante exposición de diapositivas.

Fuente 11: La Autora

Ilustración 7: Diapositivas presentadas



Fuente 12: La Autora

Mediante que actividad el Gerente indica los Descriptivos de Puestos a su personal

Feedback: Es un proceso comunicativo que se refiere a toda respuesta o reacción relevante que el receptor envía al emisor de un mensaje para que este sepa su opinión o respuesta respecto a un determinado tema, previamente planteado.

El Gerente deberá:

- **Situación:** en primer lugar, tenemos que poner a la persona en contexto de lo que queremos hablarle. Tenemos que ser concretos en el momento/s a los cuales nos referimos.

- **Impacto:** en segundo lugar, explicarle de manera específica el impacto de su acción, como nos ha hecho sentir, que retrasos ha producido o que impresión nos ha dado, por ejemplo.
- **Pausa:** en este paso, hacemos una pausa para que pueda entender la información y dar la oportunidad a la otra persona que hable.
- **Explicar:** Dar a conocer a todos los colaboradores que son y que contienen los Descriptivos de Puestos.
- **Oportunidad:** Terminaremos en proceso por ofrecerle oportunidad de mejora. Ideas, retos que podamos ofrecerle para ayudarle en el futuro en esas situaciones.

2. CRONOGRAMA

Tabla 7: Cronograma

Actividades	Año 2022											
	Responsable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Realizar capacitaciones enfocadas a conocer el uso y manejo del Descriptivo de Puestos	Gerente General	X					X					
Seguimiento y Evaluación del Descriptivo de Puestos	Gerente General			X				X		X		

Fuente 13: La Autora

3. PRESUPUESTO

Tabla 8: Presupuesto

Recursos	Unidad	Valor Unitario	Valor Total
RECURSOS			
Análisis de puestos	1	\$ 0,00	\$ 0,00
Desarrollo del Descriptivo de Puestos	1	\$ 0,00	\$ 0,00
Socialización del Descriptivo de Puestos	1	\$ 0,00	\$ 0,00
TOTAL			\$ 0,00
RECURSOS MATERIALES			
Impresiones	1	\$ 10,00	\$ 10,00
Diseño digital	1	\$ 80,00	\$ 80,00
Brochure	1	\$ 100,00	\$
Hojas	1	\$ 4,00	100,00 \$ 4,00
TOTAL			\$ 194,00
OTROS GASTOS			
Transporte	1	\$ 10,00	\$ 10,00
Imprevistos	1	\$ 20,00	\$ 20,00
TOTAL			\$ 30,00

Fuente 14: La Autora

Tabla 9: Presupuesto

Descripción		V. Total
Recursos		\$ 0,00
Recursos materiales		\$ 194,00
Otros gastos		\$ 30,00
TOTAL		\$ 224,00

Fuente 15: La Autora

4. RESULTADOS ESPERADOS

- Toda organización debe contar con un Manual de Cargos que permita a los colaboradores conocer sus funciones específicas para desempeñarlas adecuadamente y para que no existan confusiones, eso es lo que se aspira con el presente proyecto.
- En la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja al contar con un Descriptivo de Puestos, se logrará como resultado que los colaboradores tengan su Perfil de Puestos bien establecido, ya que es muy importante que cada uno conozca a cabalidad sus responsabilidades dentro de la organización.
- El Descriptivo de Puestos ayudará a orientar a cada uno de los colaboradores dentro de sus funciones, de esta manera generamos en el colaborador un sentido de claridad al saber las expectativas de su trabajo, equilibrio de cargas laborales y el desempeño de sus funciones.
- Como estudiante del Instituto Tecnológico Sudamericano me siento muy orgullosa de haber contribuido a la implementación de un Descriptivo de Puestos de Trabajo, porque además de cumplir con herramientas necesarias para que los colaboradores tengan claras sus funciones y puedan trabajar eficientemente, asimismo considero que los colaboradores pondrán más énfasis en actuar de manera más profesional cada quien en su área correspondiente, lo que será de gran ventaja para la empresa.



10.7 MEDIO DE SOCIALIZACIÓN

Los resultados obtenidos con la investigación se van a dar a conocer de manera in situ, por lo que se va a proceder a realizar las diapositivas y quedar en la hora y disponerse a socializar a la empresa Suco's Encebollados.

10.8 MATERIAL VISUAL UTILIZADO

Gráfico 20: Diapositivas presentadas



Fuente 36: La Autora

10.9 ENTREGA DE RESULTADOS

Finalizado el proceso de investigación y elaboración de la propuesta del Descriptivo de Puestos de Trabajo para la empresa Suco's encebollados de la ciudad de Loja, los resultados se entregarán directamente al Gerente General de la empresa mediante un documento físico que detalle el proceso y los resultados obtenidos, para de esta forma brindar una herramienta de apoyo para mejorar el desempeño laboral del personal de Suco's Encebollados.

11 CONCLUSIONES

- Mediante la recopilación bibliográfica de fuentes de información primarias y secundarias, se pudo analizar el levantamiento e identificación de perfiles de puestos, considerando competencias requeridas, por el personal para mejorar las funciones a cumplir.
- A través de las técnicas de la encuesta y la entrevista se logró recopilar información que permitió obtener resultados reales de la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja, de esta manera se pudo mejorar los procesos que aseguren el buen desempeño laboral de los colaboradores.
- Por medio de un análisis técnico se consiguió definir los perfiles de puestos de trabajo que implique capacitación, conocimiento de funciones y ejecución de acciones para que los colaboradores conozcan sus responsabilidades.
- En conclusión, con la realización de este Descriptivo de Puestos se logró socializar y otorgar información al personal de la empresa Suco's Encebollados, a través de una reunión in situ para presentar estrategias y demostrar la factibilidad del trabajo realizado.

12 RECOMENDACIONES

- Se recomienda tomar en consideración el levantamiento e identificación de perfiles de puestos, teniendo en cuenta las competencias requeridas por el personal para el desarrollo de las funciones a desempeñar.
- Considerar los resultados reales que se pudieron obtener a través de la encuesta y entrevista para mejorar los procesos que aseguren el buen desempeño laboral de los colaboradores.
- Se recomienda tener en cuenta el análisis técnico que se realizó con el propósito de definir los perfiles de puestos de trabajo con la finalidad de que conlleve a realizar capacitaciones, para el conocimiento de funciones y ejecución de acciones a fin de que los colaboradores conozcan sus responsabilidades.
- Mediante la información que fue otorgada por medio de la socialización se recomienda mejorar los procesos a través de estrategias, para el entendimiento de los colaboradores acerca de sus actividades.

13 BIBLIOGRAFÍA

- Abdon, M., & Arato, F. (2015). *Facultad de Ciencias de la Administración*. Córdoba. Recuperado el 5 de junio de 2022, de ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS, DEFINICIÓN DE UN ORGANIGRAMA Y PROPUESTA DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PARA EXPRESO ALEX S.R.L.:
<https://rdu.iua.edu.ar/bitstream/123456789/588/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20ABDON%20-%20ARATO.pdf>
- Barcelo, J. (2020). *IMF - Blog de recursos humanos*. Recuperado el 7 de junio de 2022, de 7 factores que afectan el rendimiento laboral: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-del-talento/7-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral/>
- Bembibre, C. (2010). *Definición ABC*. Recuperado el 7 de junio de 2022, de Definición de entrevista: <https://www.definicionabc.com/comunicacion/entrevista-2.php>
- Benitez Torres, T. (04 de Junio de 2018). Marco Institucional ITSS. *Marco Institucional ITSS*. Loja, Loja, Ecuador. Recuperado el 04 de Junio de 2018
- Blasco, L. S. (14 de Marzo de 2011). *Cosas de arquitectos*. Recuperado el 27 de Mayo de 2022, de Metodología proyectual por Bruno Munari: <https://www.cosasdearquitectos.com/2011/03/metodologia-proyectual-por-bruno-munari/>
- Camus, J. C. (2009). Tienes 5 segundos. En J. C. Camus, *Tienes 5 segundos* (pág. 60). Santiago - Chile: Escuela de periodismo Universidad Diego Portales.
- Carillo, M. V. (2005). La Nueva Publicidad Digital. *Servicios Digitales y Contenidos Interactivos que Generen 'Experiencias' en los Consumidores*, Red de Revistas Científicas de América Latina,.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. Recuperado el 17 de mayo de 2022, de El sistema de administración de Recursos Humanos: <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>

- Contreras, F. G. (Noviembre de 2015). *www.scielo.conicyt.cl*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34292015000400014
- Cortés, I. (1 de julio de 2021). *Recursos Humanos*. Recuperado el 3 de junio de 2022, de 6 Ventajas de las Descripciones de Puesto: <https://www.rhsos.com/blog/6ventajasdescripcionesdepuesto>
- Delpueche, S. (23 de Febrero de 2021). *Interim Group*. Recuperado el 3 de Junio de 2022, de ¿Qué es la Descripción de Puestos de Trabajo y por qué es importante?: <https://interimgrouphr.com/blog/descripcion-puestos-trabajo/>
- Digitales, R. (2016 de 2016). *gredos.usal.es*. Obtenido de <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/131421/Recursos%20digitales.pdf;jsessionid=2FAF24A5DC69516014CEFB1943F26DDF?sequence=1>
- Escobedo, J. M. (2014). *Ista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa. La Difusión del Trabajo Académico Como Parte Fundamental de la Mercadotecnia Educativa*.
- Espinosa de Rios , M., & Morillo Vivanco, R. A. (1993). *Nociones Básicas de Investigación Científica*. Loja: Gradimar.
- Espinoza, P. (Mayo de 2012). *Análisis, diseño y evaluación de puestos*. Recuperado el 16 de Mayo de 2022, de Análisis, diseño y evaluación de puestos.: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/833/1/tn220.pdf>
- Fernández, I. G. (2016). *Universitat Obertade Catalunya*. Obtenido de <http://disseny.recursos.uoc.edu>: <http://disseny.recursos.uoc.edu/recursos/dis-marca/4-los-colores-2/>
- Ferreño, E. (26 de agosto de 2018). *Profesional Review*. Obtenido de www.profesionalreview.com: <https://www.profesionalreview.com/2018/08/26/adobe-indesign-que-es/>

- Flores, A. C. (7 de Mayo de 2020). *Lifeder*. Recuperado el 27 de Mayo de 2022, de Observación directa: características, tipos y ejemplo: <https://www.lifeder.com/observacion-directa/>
- García-Valcárcel Muñoz-Repiso, G.-V. (2016 de 2016). *gredos.usal.es*. Obtenido de Recursos digitales para la mejora de la enseñanza y el aprendizaje: <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/131421/Recursos%20digitales.pdf;jsessionid=2FAF24A5DC69516014CEFB1943F26DDF?sequence=1>
- Gil, E. P. (2002). Identidad y nuevas tecnologías. www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/gil0902/gil0902.html.
- Gómez, A. P. (2004). *La cultural escolar en la sociedad neoliberal*. Málaga: Morata, cuarta edición. investigación, T. e. (2008). *academia.edu*. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/41375407/Tecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clases_1.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clas.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AK
- Kaufmann-Argueta, J. (Febrero de 2014). Publicidad Tradicional a la Digital. *Universidad de Navarra*.
- línea, R. d. (2009 de 2009). www.dialnetunirioja.es. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi50rXQqbfqAhVChOAKHQxiBdwQFjAJegQIBRAB&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4781052.pdf&usg=AOvVaw1ApWv0Fo6A2fTXpVr6wF7Y>
- María Eugenia Sánchez Ramos. (2013). *fido.palermo.edu*. Obtenido de [fido.palermo.edu: https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/encuentro2007/02_auspicios_publicaciones/actas_diseno/articulos_pdf/049A7.pdf](http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/encuentro2007/02_auspicios_publicaciones/actas_diseno/articulos_pdf/049A7.pdf)
- Martinez, C. (S/F). *lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/instrumentos-investigacion-documental-campo/>
- Olivero Sánchez , F. R., & Navas Montes , Y. (2010). Calidad de la Educación Superior en América Latina. En F. R. Olivero Sánchez, & Y. Navas Montes, *Calidad de la*

Educación Superior en América Latina (pág. 30; 1). Cuba: Editorial Universitaria. Recuperado el 18 de 06 de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliosudamericanolojasp/detail.action?docID=3188503&query=Calidad%20de%20educaci%C3%B3n%20superior%20para%20america%20latina>

Orange, F. (2016). *fundaciónorange.es*. Obtenido de http://www.fundacionorange.es/wp-content/uploads/2016/11/eE_La_transformacion_digital_del_sector_educacion-1.pdf

Oscar, P. (26 de Septiembre de 2018). *PeopleNext*. Recuperado el 10 de Mayo de 2022, de La importancia de las descripciones de puestos: <https://blog.peoplenext.com.mx/la-importancia-de-las-descripciones-de-puestos>

Quijada, D. F. (2014). *Tecnologías de la persuasión*.

Ramón Fernández, M. (2012). *Sistema de valuación de puestos*.

Rios, S. (2022). Base de datos Suco's Encebollados. Loja, Loja, Ecuador. Recuperado el 29 de junio de 2022, de C:\Users\PAULA 2020\Downloads\BASE DE DATOS SUCO'S ENCEBOLLADOS.xlsx

Robles, F. (S/F). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/disenio-metodologico-investigacion/>

Rodríguez Vite, H. (2020). *Descripción de puestos*. Hidalgo. Recuperado el 6 de junio de 2022

Rodríguez, D. (12 de Abril de 2019). *Lifeder*. Recuperado el 27 de Mayo de 2022, de Método hermenéutico: origen, características, pasos y ejemplo: <https://www.lifeder.com/metodo-hermeneutico/>

Rubio, P. M. (2018). REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL. *REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL*.

Sánchez Ramos, M. E. (2012). El Concepto Diseño en el taller de Diseño: Reflexiones Teóricas. *Insigne Visual*, 6.

Tena Suck , A. (1995). Manual de Investigación Documental: Elaboración de tesinas. Ilustrada, erimpresa. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=jl8UIVp1xJIC&dq=que+es+el+metodo+f+enomenologico+de+investigacion&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Torres Laborde, J. L. (2014). *Diseño y análisis del puesto de trabajo*. Recuperado el 10 de Mayo de 2022, de El análisis de puestos de trabajo: Torres Laborde, J. L. & Jaramillo Naranjo, O. L. (2014). Diseño y análisis del puesto de trabajo: herramienta pa<https://elibro.net/es/ereader/sudamericanoloja/69929?page=81>

Torres, C. (2010). Universidad Técnica de Ambato. Especialización en Bibliotecología y documentació.

Unidas, N. (S/F). *academicimpact.un.org*. Recuperado el 18 de Junio de 2018, de academicimpact.un.org:
<https://academicimpact.un.org/es/content/educaci%C3%B3n-superior>

Vicerrectoría Académica Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. (2018). *Biblioteca.ucv.cl*. Recuperado el 20 de Junio de 2018, de http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/metodos_tecnicas_investigacion.php

Weller, M. (2011). *Producción Académica*.

Westreicher, G. (23 de febrero de 2020). *Economipedia*. Recuperado el 7 de junio de 2022, de Encuesta: <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>

Yirda, A. (9 de Agosto de 2020). *Concepto Definición*. Recuperado el 27 de Mayo de 2022, de Fenomenología: <https://conceptodefinicion.de/fenomenologia/>

14 ANEXOS

PRESUPUESTO

Materiales Humanos

Tabla 25: Presupuesto Recursos materiales básicos

Cantidad	Detalle	Valor Unitario	Valor Total
1	Tutoría		\$928,00
Total			\$928,00

Fuente 36: La Autora

Materiales tecnológicos

Tabla 26: Presupuestos Recursos materiales tecnológicos

Cantidad	Detalle	Valor Unitario	Valor Total
1	Memoria	\$12,00	\$12,00
1	Internet (6 meses)	\$25,00	\$150,00
Total			\$162,00

Fuente 37: La autora

Recurso Material

Tabla 27: Presupuestos recursos materiales

Cantidad	Detalle	Valor Unitario	Valor Total
1	Copias	\$0,05	\$10,00
1	Impresiones	\$0,05	\$30,00
1	Transporte	\$1,25	\$63,00
1	Alimentación	\$3,25	\$68,25
1	Imprevistos	\$50,00	\$50,00
2	Empastados	\$30,00	\$60,00
2	Anillados	\$1,00	\$2,00
1	Diseñador gráfico	\$100,00	\$100,00
3	Brochure	\$20,00	\$60,00
Total			\$443,25

Fuente 38: La autora

Tabla 28: Presupuesto Total

Descripción	Valores Totales
Recurso Humano	\$928,00
Recurso Tecnológico	\$162,00
Recurso Material	\$443,25
Total	\$ 1.533,25

Fuente 39: La Autora

15 CRONOGRAMA

Tabla 29: Cronograma

Actividad	Meses del año 2022																															
	ABR				MAY				JUN				JUL				AGO				SEP				OCT				NOV			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Orientación referente a las líneas de investigación del Instituto y los problemas que se pretenden solucionar con la investigación.	X																															
Refuerzo en problema a trabajar en base a las líneas de investigación.		X																														
Identificación del problema.			X																													
Planteamiento del tema.				X																												
Elaboración de justificación.					X																											
Planteamiento de objetivo general y objetivos específicos.						X																										
Elaboración del marco institucional y marco teórico.							X	X																								

Fuente 40: La Autora

CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN – VICERRECTORADO**VICERRECTORADO ACADÉMICO**

Loja, 13 de Julio del 2022
Of. N° 423 -VDIN-ISTS-2022

Sr.(ita). RIOS PACHECO PAULA ALEJANDRA
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTION DEL TALENTO HUMANO
Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez revisado el anteproyecto de investigación de fin de carrera de su autoría titulado **ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO PARA LA EMPRESA SUCO'S ENCEBOLLADOS DE LA CIUDAD DE LOJA, QUE PROMUEVAN EL BUEN DESEMPEÑO LABORAL EN EL AÑO 2022**, el mismo cumple con los lineamientos establecidos por la institución; por lo que se autoriza su realización y puesta en marcha, para lo cual se nombra como director de su proyecto de fin de carrera (el/la) Mgs. NANCY JOHANA CORDOVA TOBAR.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. Germán Patricio Villamarín Coronel Mgs.

VICERRECTOR DE DESARROLLO E INNOVACION DEL ISTS



CERTIFICADO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO



Loja, 26 de Abril de 2022

Gerente
Stalin Ríos
SUCO'S ENCEBOLLADOS DE LA CIUDAD DE LOJA
Presente.-

De nuestra consideración:

Reciba usted un cordial y atento saludo de parte de quienes hacemos el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano en especial de la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano; así mismo permítanos llegar con deseos de éxito en las labores que usted muy acertadamente dirige.

En calidad de Directora de Titulación, he considerado oportuno plantear el tema DENOMINADO "ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO PARA LA EMPRESA SUCO'S ENCEBOLLADOS DE LA CIUDAD DE LOJA, QUE PROMUEVA EL BUEN DESEMPEÑO LABORAL EN EL AÑO 2022.", que tiene como finalidad contribuir de manera directa a los procesos de gestión efectiva de uno de los recursos más importantes como lo es el recurso humano. De esta manera mejorar la productividad de la entidad y el buen desempeño del personal a su cargo.

Para la ejecución del proyecto antes mencionado se asignó a la estudiante **Paula Alejandra Ríos Pacheco** con C.I. **1104274889**, el que requiere de su previa autorización para el levantamiento de información, investigación in situ y socialización de la propuesta de acción en la entidad a la que usted direcciona y precede.

A la espera de su gentil atención y aprobación nos despedimos agradeciéndole de antemano su predisposición y colaboración para que la academia a través de la investigación contribuya al desarrollo y bienestar organizacional.

Atentamente,


Lic. Johana Cordova Tobar, Mgs.
DIRECTORA DEL PROYECTO




Paula Alejandra Ríos Pacheco
ESTUDIANTE RESPONSABLE
Solicitada y Aprobada.

Cel. 0967777246
LOJA - ECUADOR
Stalin Bolívar Ríos Abad
PROPIETARIO
Dir.: 18 de Noviembre / Gonzanamá y Celica

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TEMA DEL PROYECTO

Loja, 5 de octubre del 2022

CERTIFICACIÓN

CERTIFICO:

Que se ha aprobado el siguiente tema de investigación “ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO PARA LA EMPRESA SUCO’S ENCEBOLLADOS DE LA CIUDAD DE LOJA, QUE PROMUEVAN EL BUEN DESEMPEÑO LABORAL EN EL AÑO 2022”, el mismo que va a ser llevado a cabo por la Srta. Paula Alejandra Rios Pacheco CI: 1104274889 estudiante del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, en la empresa Suco’s Encebollados de la ciudad de Loja, por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Atentamente,

 Cel. 096777246
LOJA - ECUADOR
Stalin Rios Abad
PROPIETARIO
Dir. - TS de Noviembre / Gonzanamá y Celica

Stalin Rios

PROPIETARIO DE SUCO'S ENCEBOLLADOS

CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO



Gerente

Stalin Rios

SUCO'S ENCEBOLLADOS DE LA CIUDAD DE LOJA

Presente.-

De nuestra consideración:

Reciba usted un cordial y atento saludo de parte de quienes hacemos la carrera de Gestión del Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, así mismo permítanos llegar con deseos de éxito en las labores que usted muy acertadamente dirige.

En calidad de Directora de Titulación, solicito de la manera más cordial se indique la *fecha, hora y responsable* para el proceso de socialización de los resultados finales del tema de investigación denominado **“Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo para la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja, que promuevan el buen desempeño laboral en el año 2022”**, ejecutado por la estudiante **Paula Alejandra Rios Pacheco** con C.I 1104274889, mismo que necesita de su propia autorización para coordinar dicha actividad.

De esta manera queremos contribuir de manera directa a los procesos de gestión efectiva de uno de los recursos más importantes de la empresa como lo es el recurso humano y así mejorar la productividad de la institución y el buen desempeño de los colaboradores y trabajadores a su cargo.

A la espera de su gentil atención y aprobación nos despedimos agradeciéndole de antemano su predisposición y colaboración para que la academia a través de la investigación contribuya al desarrollo y bienestar organizacional.

Atentamente,

Lic. Johana Córdova Tobar, Mgs.
DIRECTORA DEL PROYECTO

Paula Alejandra Rios Pacheco
ESTUDIANTE RESPONSABLE

Solicitado aprobado

Stalin Bolívar Ríos Abad
 PROPIETARIO
 DIR.: 18 de Noviembre / Gonzanamá y Celica

CERTIFICADO DE SOCIALIZACIÓN Y ENTREGA DE RESULTADOS

Loja, 5 de octubre del 2022

CERTIFICACIÓN

CERTIFICO:

Que la Srta. Paula Alejandra Rios Pacheco CI: 1104274889 estudiante del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, en la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja, ha cumplido con las actividades de socialización y entrega de recursos para desarrollar el proyecto de investigación denominado "ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO PARA LA EMPRESA SUCO'S ENCEBOLLADOS DE LA CIUDAD DE LOJA, QUE PROMUEVAN EL BUEN DESEMPEÑO LABORAL EN EL AÑO 2022", el mismo que cumple con lo establecido por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, y la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja, por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Atentamente,

 Cel. 096777246
LOJA - ECUADOR
Stalin Bolívar Ríos Abad
PROPIETARIO
Dir.: 18 de Noviembre / Gonzanamá y Celica

Stalin Ríos

PROPIETARIO DE SUCO'S ENCEBOLLADOS

ENCUESTA APLICADA



La presente encuesta busca fomentar el análisis y descripción de puestos de trabajo que promuevan el buen desempeño laboral, mediante la información obtenida se podrá garantizar adecuadas condiciones de trabajo y mejores resultados en el desempeño de los colaboradores de la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja para el año 2022.

Marque con una x la respuesta correcta

INFORMACIÓN BÁSICA:

1. Género

- Masculino
- Femenino

2. Edad

- Menos de 25 años
- 26- 36 años
- 37- 47 años
- Más de 48 años

3. ¿Relación laboral que mantiene con la empresa?

- Tiempo completo
- Medio tiempo
- Servicios profesionales

4. ¿Cuáles son las funciones que se desempeña?

- Chef
- Sub chef
- Ayudante de cocina
- Steward
- Mesero
- Personal de limpieza

INFORMACIÓN ESPECÍFICA:

5. ¿Conoce usted a que hace referencia el termino diseño de puestos de trabajo?

SI () NO ()

6. ¿Sabía usted que el diseño de puestos de trabajo consiste en un análisis del puesto de trabajo que pretende la mejora a través de especificar aspectos técnicos y humanos de manera que se logre una mayor productividad?

SI () NO ()

7. ¿Cuándo usted ingresó a la empresa recibió algún tipo de orientación o entrenamiento?

SI () NO ()

8. ¿Dentro de la empresa ha escuchado usted hablar a cerca de diseño de puestos de trabajo?

SI () NO ()

9. ¿Qué factores definiría usted como fundamentales para medir su buen desempeño laboral?

Comunicación adecuada.	()
Planeación.	()
Compromiso.	()
Delegación.	()
Liderazgo.	()
Adaptación al cambio.	()

10. ¿Usted tiene claras cuáles son sus funciones y responsabilidades dentro de la organización?

Nunca.	()
Casi nunca	()
A veces	()
Siempre.	()

11. ¿Qué competencias considera usted que son necesarias para llevar a cabo las funciones dentro de la organización?

Aprendizaje	()
Flexibilidad	()
Comunicación	()
Liderazgo	()
Planificación	()

12. ¿Qué beneficios considera usted que aportaría implementar un manual de puestos de trabajo?

Facilita información para que la toma de decisiones sea más objetiva	()
Organiza eficazmente el trabajo	()
Comunica al ocupante de un cargo sus funciones y responsabilidades	()

Proporciona a cada colaborador un mayor conocimiento de su rol dentro de la empresa ()

13. ¿Considera usted importante que dentro de la organización exista un manual de puestos de trabajo que oriente sus funciones y actividades?

SI () NO ()

.....Gracias por su colaboración, la información obtenida será de mucha ayuda....

ENTREVISTA APLICADA



La presente entrevista busca fomentar el análisis y descripción de puestos de trabajo que promuevan el buen desempeño laboral, la información obtenida ayudará a mejorar y garantizar las condiciones de trabajo de los colaboradores de la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja para el año 2022.

- 1) ¿Cuál es su área de desempeño y que funciones desarrolla continuamente?
- 2) ¿Considera usted que la buena comunicación es un factor importante para que los colaboradores tengan claras sus funciones? ¿Por qué?
- 3) ¿En la actualidad la empresa se interesa por el bienestar de los colaboradores a través de determinar actividades y funciones específicas?
- 4) ¿Están bien establecidas las funciones que cada colaborador debe cumplir dentro de la organización?
- 5) ¿Qué aspectos considera usted que debería mejorar para que sus colaboradores desempeñen sus actividades de la mejor manera?
- 6) ¿Qué elementos considera usted como fundamentales para medir un buen desempeño laboral?
- 7) ¿Considera usted importante implementar un Manual de Funciones para promover mejoras en el desempeño laboral?

.....Gracias por su colaboración, la información obtenida será de mucha ayuda....

PLAN DE SOCIALIZACIÓN

Tabla 30: Plan de socialización

Fecha	Herramientas utilizadas	Actividades	Objetivo	Contenido socializado	Día	Hora	Observaciones
7 de octubre 2022	Presencial en la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja.	Exposición de los resultados obtenidos en la investigación ejercida en la empresa Suco's Encebollados de la ciudad de Loja.	Informar los resultados obtenidos y la propuesta obtenida en el estudio del presente proyecto de investigación.	Diagnóstico de la empresa. Resultados obtenidos. Marco Legal. Matriz del Descriptivo.	Viernes 7	10:00 a 11:00Horas AM	El propietario y Gerente manifestaron que el presente Descriptivo de Puestos será aplicado en el siguiente período anual donde se aplicarán todas las directrices planteadas.

Fuente 41: La Autora

Nota: En la presente tabla está detallado como se llevó a cabo la socialización de los resultados de la presente investigación de titulación.

CERTIFICADO ABSTRACT



CERTF. N° 005-JG-ISTS-2022
Loja, 21 de Octubre de 2022

El suscrito, Lic. Jordy Christian Granda Feijoo, Mgs., COORDINADOR-DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS - CIS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "SUDAMERICANO", a petición de la parte interesada y en forma legal,

C E R T I F I C A:

Que el apartado ABSTRACT del Proyecto de Investigación de Fin de Carrera de la señorita RIOS PACHECO PAULA ALEJANDRA estudiante en proceso de titulación periodo Abril - Noviembre 2022 de la carrera de TALENTO HUMANO; está correctamente traducido, luego de haber ejecutado las correcciones emitidas por mi persona; por cuanto se autoriza la presentación dentro del empastado final previo a la disertación del proyecto.

Particular que comunico en honor a la verdad para los fines académicos pertinentes.

English is a piece of cake!

Lic. Jordy Christian Granda Feijoo, Mgs.
COORDINADOR-DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS ISTS - CIS




www.cis.edu.ec

Matriz: Miguel Riofrio 156-26 entre Sucre y Bolívar

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL PROCESO

FASE 1

Gráfico 21: Explicación de la clase, Lic. Johana Córdova



Fuente 41: La Autora

FASE 2

Gráfico 22: Aplicación de encuestas



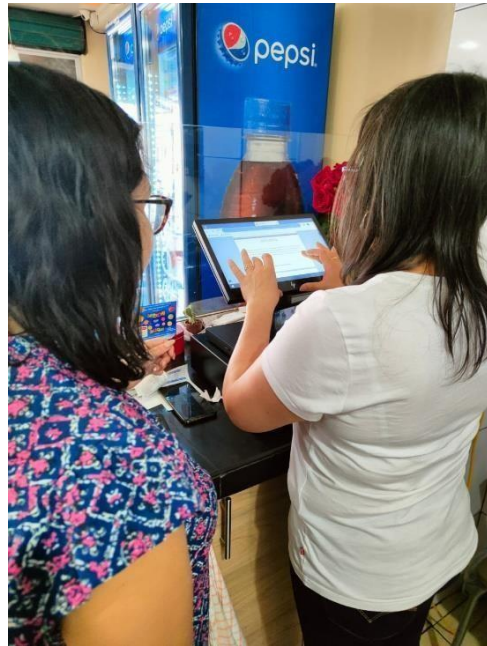
Fuente 42: La Autora

Gráfico 24: Aplicación de encuestas, Kimberly Mejía



Fuente 44: La Autora

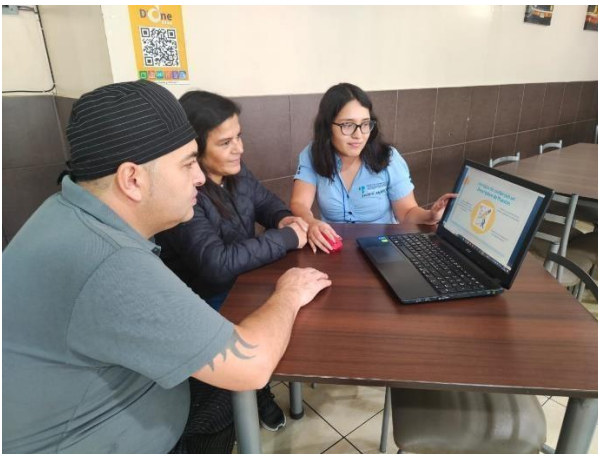
Gráfico 23: Aplicación de encuestas, Sandra Pacheco



Fuente 43: La Autora

SOCIALIZACIÓN

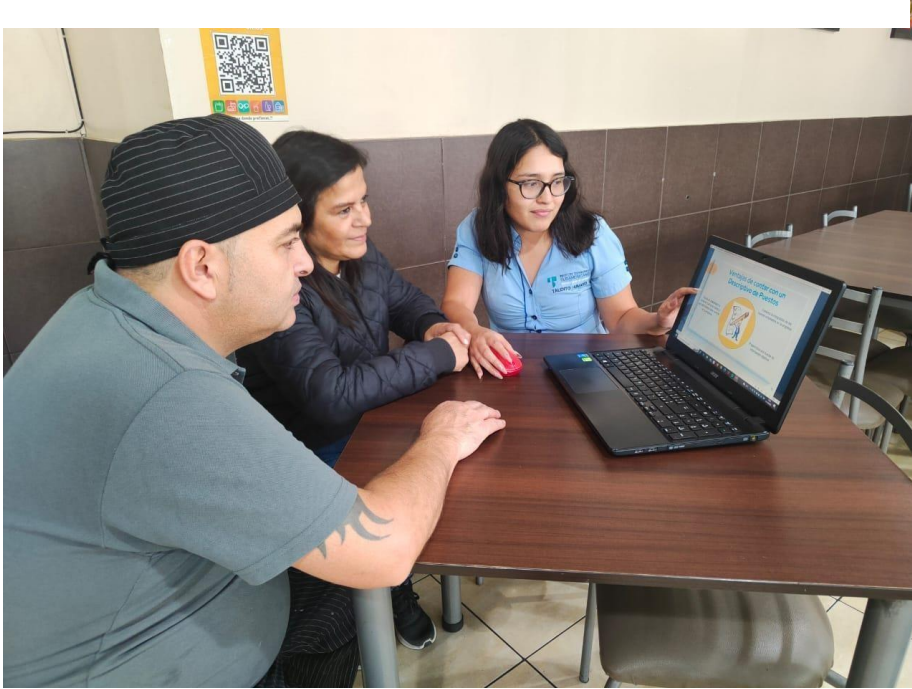
Gráfico 25: Socialización con Gerente y Propietarios



Fuente 45: La Autora

ENTREGA DE RESULTADOS

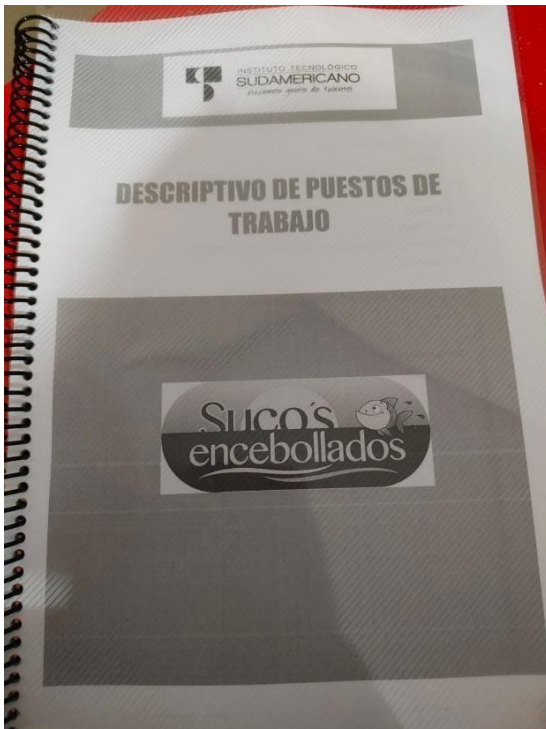
Gráfico 26: Entrega de resultados, Gerente y Propietarios



Fuente 46: La Autora

RESULTADO IMPRESO

Gráfico 27: Resultado impreso



Fuente 47: La Autora