



Gobierno Bolivariano
de Venezuela

Ministerio del Poder Popular
para Educación Universitaria



República Bolivariana de Venezuela
Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria
Universidad Politécnica Territorial del Estado Mérida
"Kléber Ramírez"
Programa Nacional de Formación en Administración

**Diagnóstico de las Fases del Proceso Administrativo en la
Oficina de Recursos Humanos de la Corporación Merideña
del Turismo del Estado Mérida**

Integrantes:

Arias Yuliana. 26.985.914
Calderón Angélica 26.021.707
Fernández Aisha. 27.668.996
Quintero Lady. 26.761.787
Prof. Guía: Carolina Rivas

Ejido, Junio 2019

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
ÍNDICE DE CUADROS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
INTRODUCCIÓN	8
I PARTE: DESCRIPCIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO	11
1.1. Descripción del Contexto:	11
1.1.1. Nombre de la Razón Social de la Organización, y breve reseña histórica.	11
1.1.2. Localización Geográfica y Mapa (Dirección, Parroquia, Municipio, Estado)	12
1.1.3. Tipo de Comunidad: gubernamental, no gubernamental. Pública, privada o mixta. Nacional o Regional. Pequeña, Mediana o Grande.	13
1.1.4. Clasificación de la organización según Código Industrial Internacional de Actividades Económicas (CIIU) adaptado a Venezuela, Clasificador Venezolano de Actividades Económicas (CAEV).	14
1.1.5. La mezcla de Marketing aplicada a la organización seleccionada.	15
1.1.6. Descripción del proceso contable de la organización.	17
1.1.7. Tipo de contribuyente de la organización (ISLR).	18
1.1.8. Identificación de la persona contacto de la comunidad (Nombre y Apellido, Cargo, Teléfonos de Contacto y correo electrónico).	19
1.2. Objetivos del Proyecto	19
1.2.1. Objetivo General	19
1.2.2. Objetivos Específicos	19
1.3. Planificación del Proyecto	20
1.3.1. Plan de Acción	20
1.3.2. Cronograma de Actividades	23

.4. Justificación e Impacto Social	26
1.4.1. Bases Legales	26
1.4.2. Vinculación con el Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2013-2019 y Líneas de Investigación del PNFA.	29
II PARTE: DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO	31
2.1. Reseña Metodológica	31
2.1.1. Tipo de Investigación	31
2.1.2. Enfoque de Investigación	33
2.1.3. Técnicas e Instrumento de recolección de Información.	33
2.1.4. Validez del Instrumento de recolección de Información.	34
2.2. Análisis de los Resultados del Diagnóstico	35
2.2.1. Fase de Planeación	35
2.2.2. Fase de Organización	41
2.2.3. Fase de Dirección	47
2.2.4. Fase de Control	52
III PARTE: FORTALEZAS Y DEBILIDADES	58
3.1. Matriz de jerarquización de necesidades	58
3.2. Fortalezas y debilidades de la organización	60
IV PARTE: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
4.1. Conclusiones	66
4.2. Recomendaciones	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXOS	74
Anexo N° 1 Carta de Aceptación	75

Anexo N° 2 Fotos de Aplicación de los Instrumentos	77
Anexo N° 3 Fotos de Análisis de los Resultados Diagnosticados	78
Anexo N° 4 Instrumento: Guía de Entrevista	80
Anexo N° 5 Formato de Evaluación de Desempeño	87

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
CUADRO N° 1 Plan de Acción	21
CUADRO N° 2 Cronograma de Actividades	24
CUADRO N° 3 Jerarquización de los problemas de la comunidad	59
CUADRO N° 4 Alternativa de soluciones	62

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N° 1: Organigrama de CORMETUR	12
Figura N° 2: Mapa de la ubicación geográfica de CORMETUR	13

República Bolivariana de Venezuela
Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria
Universidad Politécnica Territorial del Estado Mérida
"Kléber Ramírez"
Programa Nacional de Formación en Administración

Diagnóstico de las Fases del Proceso Administrativo en la Oficina de Recursos Humanos de La Corporación Merideña del Turismo del Estado Mérida

Integrantes:

Arias Yuliana. 26.985.914
Calderón Angélica. 26.021.707
Fernández Aisha. 27.668.996
Quintero Lady. 26.761.787
Prof. Guía: carolina Rivas

RESUMEN

EL presente trabajo de investigación tiene como objetivo diagnosticar las fases del proceso administrativo en la Oficina de Recursos Humanos de la Corporación Merideña de Turismo del Estado Mérida, con la finalidad de identificar, conocer, evaluar y analizar el proceso administrativo del sujeto de estudio. La metodología utilizada en este proyecto está enmarcada en una investigación acción participación así como también, en una investigación descriptiva de tipo documental y de campo, se realizó considerando el enfoque de carácter cualitativo y aplicando la técnica de la Entrevista y la cual se realizó de manera semi estructurada, donde se obtuvo información por el grupo de personas que hace vida en esa oficina, con el propósito de recolectar y analizar cualitativamente la información, estos resultados se procesaron mediante tablas, para que posteriormente se analizaran y de esta manera conocer cómo se lleva a cabo las fases del proceso administrativo en el sujeto de estudio, jerarquizando las debilidades encontradas y detectar las fortalezas y debilidades de la organización y dar alternativas de solución. En conclusión se pudo detectar que una de las más importantes debilidades de la organización es que la mayoría del personal no posee conocimiento de las metas establecidas de la corporación y por otro lado que no se han actualizado los manuales de organización, seguidamente expresamos las alternativas de solución para dichas debilidades.

Palabras Claves: diagnosticar, proceso administrativo, IAP, debilidades.

INTRODUCCIÓN

La Corporación Merideña de Turismo que en lo adelante se identificará con las siglas CORMETUR es un Instituto rector, regulador y promotor del turismo en el estado Mérida, cuya función es la planificación, coordinación, protección, orientación y desarrollo del turismo en el estado Mérida, en coordinación con los organismos nacionales y municipales.

La institución aparte de impulsar las políticas por el gobierno, es una corporación de excelencia para desarrollar el sector turístico, este cumple con las normativas establecidas en la Ley del Turismo del Estado Mérida, para la administración y funcionamiento de algunas dependencias tales como: Parque Zoológico “Chorros de Milla”, Parque Jardín Acuario, Hacienda la Victoria, entre otros.

La corporación se encuentra ubicado en el municipio Libertador, casco central e histórico de Mérida sector más importante de la ciudad como edificaciones de interés turístico, histórico, cultural y arquitectónico y son La Gobernación del Estado, Alcaldía, Corporación de salud, Aeropuerto Alberto Carnevali, el Rectorado de la ULA, el Palacio Arzobispal, el Teatro César Rengifo, el Museo Arqueológico, el Museo Colonial, La Casa Bosset, la Antigua Casa de Los Gobernadores, el Centro Cultural Tulio Febres Cordero, el Aula Magna de la ULA, la Biblioteca Bolivariana y la Catedral de Mérida entre otros.

La Alcaldía, CORMETUR y el Aeropuerto están ubicados en la avenida Urdaneta. De modo que están mezclando locaciones y edificaciones comunes, con las de interés.

Dada la importancia de la actividad desarrollada por la Corporación Merideña de turismo, el presente proyecto se enmarca dentro de las actividades administrativas que realiza dicha corporación con la finalidad de aportar

mejoras a las posibles debilidades como a su vez el aprovechamiento de las fortaleza que presente la institución en referencia a la planeación, organización, dirección, control, como partes del proceso administrativo.

En función del trabajo realizado se aplicaron como instrumentos para obtener la información pertinente entrevistas semi estructuradas, a las personas de contacto que laboran en la institución específicamente en el departamento de Recursos Humanos la cual CORMETUR está compuesta con las siguientes partes:

Parte I: se puede observar la descripción del proyecto. Nombre de la razón social, ubicación, tipo de comunidad, la persona contacto que facilita la información. Seguidamente de los objetivos planteados tanto general como específicos, justificación e impacto social, bases legales en la que se fundamenta la organización, finalmente se realiza una breve explicación acerca de la vinculación que tiene el proyecto con el Plan Nacional de la Patria (2013-2019).

Parte II: en esta parte se encuentra la metodología utilizada en el proyecto, el mismo relata un breve análisis fundamentado en el tipo de investigación, enfoque de la investigación, instrumento utilizado para la recolección de datos, validez del instrumento para así obtener un resultado viable en el diagnóstico de los proceso administrativos, es decir, se estudia detenidamente cada fase del proceso administrativo implementada en la oficina de gestión administrativa para así obtener la tabulación del instrumento aplicado en la misma.

Parte III: aquí se observa las fortalezas y debilidades detectadas en la organización y consta de dos apartados, la tabla de jerarquización de necesidades y la tabla de fortalezas y debilidades de la Oficina de recursos Humanos de CORMETUR.

Parte IV: se presentan las conclusiones y recomendaciones a las cuales llego el equipo de investigación, seguidamente de las referencias bibliográficas y anexos.

I PARTE

DESCRIPCIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

1.1 Descripción del contexto

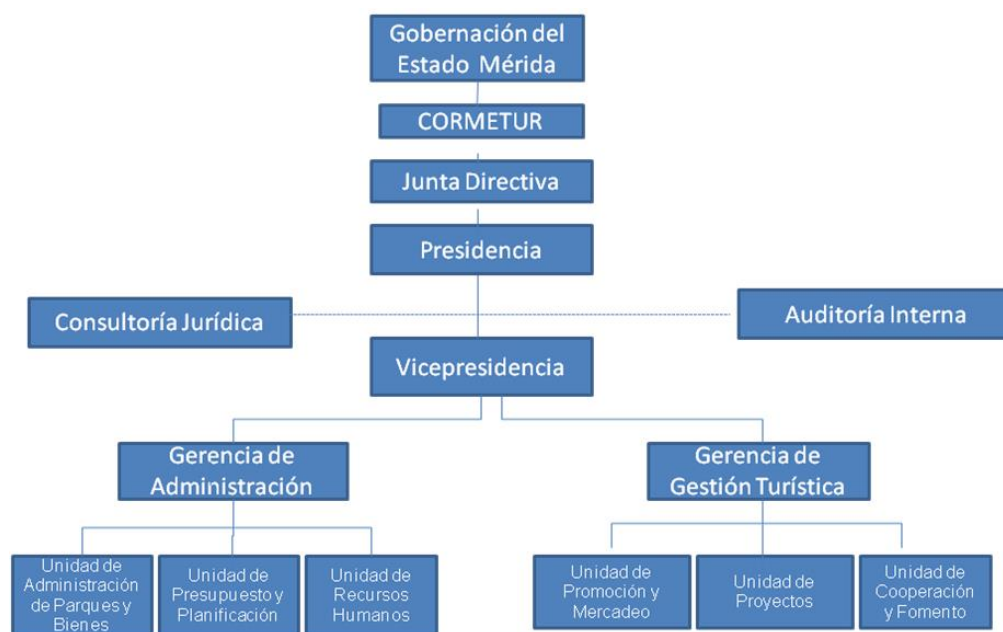
1.1.1. Nombre de la Razón Social de la Organización:

La Ley de Creación de La “Corporación Merideña de Turismo”, fue promulgada por el ciudadano Gobernador del Estado Dr. Jesús Rondón Nucete, en fecha 02 de Octubre de 1.990. A partir de este acontecimiento entra en vigencia La “Corporación Merideña de Turismo” como organismo responsable del desarrollo de la actividad Turística del Estado Mérida. Este instrumento de carácter legal permitió que el manejo del sector Turismo de nuestro Estado este bajo la responsabilidad directa de sus autoridades, que están conscientes de las necesidades prioritarias de la región.

La Dirección de Turismo del Estado Mérida funcionaba con un Director, cinco coordinadores, cuatro jefaturas de departamentos y un director del Parque Zoológico Chorros de Milla, dependiendo directamente la estructura referida de la Secretaria General de Gobierno, para operar lo hacían con un personal empleado de aproximadamente cuarenta (40) personas y diez (10) obreros que laboraban en el Parque Zoológico Chorros de Milla. Como puede observarse la autoridad estaba repartida en muchas jefaturas y su adscripción a la Secretaría General de Gobierno.

COMERTUR tiene la oficina principal en la avenida Urdaneta y actualmente el instituto cuenta con un personal de 323 obreros fijos y contratados y 138 empleados fijos y contratados que hace un total de 461 empleados y su identificación en el Registro de Información Fiscal (RIF) esta descrito bajo el número G – 20005201-5. La cuenta con un organigrama y lo pueden observar en la siguiente Figura N°:

Figura N° 1 Organigrama de CORMETUR



Fuente: Manual de Organización de la Corporación Merideña de Turismo, aprobado en Junta Directiva, Sesión 3 Ordinaria, de fecha 31/05/2007, punto N° 1.1 – 2007, p.2/2

1.1.2. Localización Geográfica y Mapa:

CORMETUR se Localiza en el Estado Mérida, Municipio Libertador, Parroquia El Llano, subiendo por la Av. Urdaneta, calle 45 al lado del

Aeropuerto Alberto Carnevali y al frente de CorpoSalud. A continuación en la Figura N° 1 podemos observar la ubicación geográfica de CORMETUR.

Figura N° 2 Ubicación Geográfica de CORMETUR



Fuente: Google Maps.

1.1.3. Tipo de Comunidad:

CORMETUR es un ente descentralizado sin fines de lucro, de carácter público, perteneciente al Estado Mérida es decir que es de carácter Regional, es un instituto grande que cuenta con aproximadamente 461 empleados.

Se pudo verificar que es Gubernamental porque es una institución adscrita a la Gobernación del Estado Bolivariano de Mérida, también se confirmó que es pública porque esta pertenece al Estado y satisface necesidades de carácter social en la geografía del estado. Su sede principal se ubica en el

Estado Mérida y grande porque está conformada por más de 250 trabajadores. (Münch, 2007).

1.1.4. Clasificación de la organización según Código Industrial Internacional de Actividades Económicas (CIIU) adaptado a Venezuela, Clasificador Venezolano de Actividades Económicas (CAEV).

La Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) es un sistema de clasificación, mediante códigos de las actividades económicas, según procesos productivos. Permite la rápida identificación, en todo el mundo, de cualquier actividad productiva. En primer lugar, la clasificación se efectúa por sectores. Así, la clasificación “O” corresponde a Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales. Seguidamente, la clasificación continúa en divisiones. De esta manera, la “92” corresponde a Actividades Culturales, Luego, la clasificación se hace más específica. Así, la División 92 se divide en diversos rubros. El rubro “924” es una serie de Actividades deportivas y otras actividades de esparcimiento. Por último, se llega al nivel más específico, el de los subrubros “9249” corresponde a Otras actividades de esparcimiento.

En Venezuela existe un código específico para las actividades que se llevan a cabo en el país, en el Instituto Nacional de Estadística INE (2013), se presenta el CAEV 2013, el cual se encuentra estructurado con 5 dígitos, donde el quinto dígito da la particularidad venezolana, el cual se denomina “Rama”. El instituto se encuentra en la Sección “R” correspondiente a Actividades artísticas de entretenimiento y recreativas, división “93” Actividades deportivas de esparcimiento y recreativas, grupo “932” Otras actividades de esparcimiento y recreativas, clase “9329” Otras actividades de

esparcimiento y recreativas n.c.p., Rama “93290” Otras actividades de esparcimiento y recreativas n.c.p.

1.1.5. La mezcla de Marketing aplicada a la organización seleccionada.

El gobierno del estado Mérida a través de CORMETUR, tiene como principal objetivo compartir con los habitantes de este estado y todas aquellas personas de otros estados y en otros casos países extranjeros que los visita, promover el turismo de la preciosa Mérida ya que contamos con una cantidad de parques conocidos a nivel nacional e internacional.

Con ello también se basan en mantener todos aquellos patrimonios naturales en un adecuado estado basándose en que estén limpios, cuidando todos los patrimonios para que con ello no se deterioren.

EL marketing aplicado en la CORMETUR, se puede reducir a cuatro variables fundamentales que son:

Producto: Según Rodríguez (2013) “El producto es la combinación de bienes y servicios que la compañía ofrece al mercado meta”. (p. 47). La CORMETUR presta un servicio para el desarrollo turístico de la región en la cual se quiere posicionar a “Mérida Preciosa” en la “Ruta de los Libertadores”. Además de garantizar el disfrute de los beneficios sociales derivados del desarrollo turístico y creando una cultura de atención al visitante bajo los principios de calidad y excelencia del servicio.

Plaza: En este caso se define comercializar el producto o el servicio que se le Ofrece. CORMETUR se puede ubicar en algunas dependencias como: El Parque Zoológico “Chorros de Milla”, Parque “Jardín Acuario”, Hacienda la Victoria, Los Módulos de Información Turística ubicados en: El Terminal de Pasajeros “Antonio Paredes”, el Aeropuerto “Alberto Carnevalli”, el Mercado Principal, el Sistema Teleférico, Módulo de Información Turística Norte, Las

González, Curvas de San Román, Santo Domingo y la Línea 0800 de CORMETUR; así también las Posadas: “Jají” y “El Puente de Santa Cruz de Mora”. (**Fuente:** Manual de Organización de la Corporación Merideña de Turismo, aprobado en Junta Directiva, Sesión 3 Ordinaria, de fecha 31/05/2007, punto N° 1.1 – 2007, p.2/2)

Promoción: la promoción según Rodríguez (2013) “implica actividades que comunican las ventajas del producto e incitan a los clientes meta de que lo compren”. (p. 47). CORMETUR cuenta con varias estrategias de promoción o publicidad en ellas se tiene: en primer lugar las diferentes dependencias en las que se cuentan con personas capacitadas que facilitan la información necesaria y que dan una Promoción Boca a Boca la cual ha sido muy efectiva al transcurrir de los años, ellos dan información como hoteles, restaurantes, parques, o sitios que quieran conocer los turistas, como también pueden encontrar folletos, trípticos con información complementaria. En segundo lugar tienen las Redes Sociales como:

Facebook: <https://www.facebook.com/meridaturismo.cormetur>

Twitter e Instagram: @ cormetur

Páginas web: <http://cormetur.merida.gob.ve/>

En tercer lugar tienen una línea llamada 0800-CORMETUR por este medio también pueden conseguir cualquier tipo de información. Y por último se observa una serie de instituciones privada como pública en el ámbito turístico que hace alarde a la ciudad estudiantil y de los caballeros.

Precio: según Rodríguez (2013) “el precio es la cantidad de dinero que los clientes tienen que pagar para obtener el producto”. (p. 47). CORMETUR por el servicio prestado no cobra una cantidad de dinero, pero si puede decir que para cubrir los gastos de mantenimiento, funcionamiento, operatividad cuenta con presupuesto anual, patrocinado por la Gobernación del Estado Mérida,

además los parques como: El Parque Zoológico “Chorros de Milla”, Parque “Jardín Acuario” ofrecen un precio muy accesible para los turistas, pero este es manejado por la Gobernación del estado Mérida, también existen otros sitios turísticos que tienen acceso libre para todas las personas que quieran conocer y promover nuestra ciudad.

1.1.6. Descripción del proceso contable de la organización:

Pahlen (2011) expresa que el proceso contable es el conjunto de pasos que permite expresar a través de estados financieros las operaciones económicas de una entidad u organización.

En la Corporación Merideña del Turismo se elabora el Plan Operativo Anual (POA), en este instrumento se establecen los proyectos, acciones centralizadas y acciones específicas que realizará el ente, durante el ejercicio económico financiero; la expresión financiera del POA es el Presupuesto de Recursos y Egresos Públicos de CORMETUR para el ejercicio económico financiero, el cual está desglosado en gastos de personal, gastos de funcionamiento, y gastos de inversión. Una vez aprobada la Ley de Presupuesto de Recursos y Egresos Públicos del Estado Bolivariano de Mérida y su Distribución Institucional, por parte del Consejo Legislativo del Estado, quedan definitivamente asignados los créditos presupuestarios que estarán vigentes en el respectivo ejercicio.

La ejecución financiera del presupuesto de recursos, se realiza atendiendo a los momentos presupuestarios del devengado, causación y liquidación respectivamente; la del presupuesto de gastos, cumpliendo con los momentos del compromiso, causación y pago respectivamente.

El Presupuesto de la Corporación puede ser modificado, en cualquier momento de su ejecución físico – financiera, atendiendo a los procedimientos, formas y limitaciones previstos en la Ley de Administración Financiera para el Sector Público del Estado Bolivariano de Mérida, así como

lo previsto en la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público; y su Reglamento N° 1 Sobre el Sistema Presupuestario, los cuales establecen las modificaciones presupuestarias tales como los créditos adicionales, traspasos, anulaciones de créditos, declaración de insubsistencias y rectificaciones al presupuesto. Las operaciones que se registran en la ejecución financiera del presupuesto, permiten controlar la totalidad de los recursos que se perciben en el ente y los egresos que se ejecutan, en cumplimiento de las actividades previstas en el Plan Operativo Anual.

La Contabilidad Patrimonial, permite determinar el costo de la producción pública de los bienes y servicios que ofrece la corporación, registrando mediante la Contabilidad Analítica todas las transacciones y hechos contables que afecten ingresos y egresos y su efecto en la composición del patrimonio público institucional; es decir la afectación de las cuentas del Activo, Pasivo y Patrimonio; los asientos contables respectivos se realizan, en los libros diario y mayor analíticos, así como en los libros auxiliares de bancos y se llevan a través de un sistema administrativo, que finalmente permite emitir los correspondientes estados financieros de la institución.

1.1.7. Tipo de contribuyente de la organización (ISLR).

Contribuyente tributario es aquella persona física con derechos y obligaciones, frente a un agente público, derivados de los tributos. Es quien está obligado a soportar patrimonialmente el pago de los tributos (impuestos, tasas o contribuciones especiales), con el fin de financiar al estado.

CORMETUR es un instituto autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, adscrito a la gobernación del estado. Tiene carácter de Contribuyente Especial del IVA, es Agente de Retención y está Exento de ISLR.

Según LA LEY ISLR, Art. 14 Numeral 1 y Art 86 que establece que CORMETUR, no es contribuyente del ISLR; aun cuando si tiene el deber de retener el ISLR, por su carácter de agente de retención.

Los entes públicos, por su naturaleza, son contribuyentes especiales del IVA; sin embargo para que tengan tal condición, deben ser formalmente designados y notificados por la administración tributaria de conformidad con lo establecido en la providencia 0296 del 14/06/2004, Contribuyentes especiales del IVA en el Capítulo II de la clasificación de sujetos pasivos especiales artículo 2.

1.1.8. Identificación de la persona contacto de la comunidad:

Licenciada Experimental Yohana J. Balza Contreras

Cargo: Jefe (E) Unidad de Recursos Humanos de la Corporación Merideña de Turismo

Teléfono: 0424 - 7345365

Correo electrónico: rrhccormetur@gmail.com

1.2. Objetivos del Proyecto

1.2.1. Objetivo General: Diagnosticar las fases del proceso administrativo en la Oficina de Recursos Humanos de CORMETUR ubicada en Av. Urdaneta calle 45 al lado del aeropuerto, en el Municipio Libertador del Estado Mérida.

1.2.2. Objetivos Específicos:

- Describir los elementos de la planeación como fase del proceso administrativo de la Oficina de Recursos Humanos de CORMETUR

- Describir los elementos de la organización como fase del proceso administrativo de la Oficina de Recursos Humanos de CORMETUR.
- Describir los elementos de la dirección como fase del proceso administrativo de la Oficina de Recursos Humanos de CORMETUR
- Describir los elementos del control como fase del proceso administrativo de la Oficina de Recursos Humanos de CORMETUR
- Determinar las fortalezas y debilidades de la organización en cada fase del proceso administrativo de la Oficina de Recursos Humanos de CORMETUR.

1.3 Planificación del Proyecto

1.3.1. El Plan de Acción:

La planificación del proyecto implica un conjunto de actividades llevadas a cabo de tal forma que se obtenga un resultado efectivo, encaminado hacia el logro de los objetivos, además, deben existir responsabilidades para cada uno de los integrantes del grupo de investigación. A continuación, se muestra el plan de acción que regirá la presente investigación, el cual se puede observar de forma más gráfica en el cuadro N° 1.

Cuadro N° 1: Plan de acción

Objetivo General: Diagnosticar las fases del proceso administrativo en la Oficina de Recursos Humanos de la Corporación Merideña de Turismo, ubicada en Av. Urdaneta calle 45 al lado del aeropuerto, en el Municipio Libertador del Estado Mérida.					
Objetivos específicos	Actividades	Fecha	Lugar	Responsables	Recursos
Describir los elementos de la planeación como fase del proceso administrativo	Redacción de la carta de Aceptación	29/11/2018	UPTM Kléber Ramírez	Lady Quintero Aisha Fernández Angélica Calderón Yuliana	lápices, hojas, bolígrafos, internet, impresora, borrador, cuaderno, entrevista
	Entrega de carta de aceptación	26/11/2018	CORMETUR		
	Revisión Documental	Octubre-Junio	Biblioteca UPTM Fabio Contreras Cyber		
	Diseño de la entrevista de planificación	15/01/2019	UPTM Kléber Ramírez		
	Revisión de la entrevista	25/01/2019	Profesora Guía y Grupo de Expertos		
	Aplicación de la entrevista	28/02/2019	CORMETUR		
	Análisis de la Información	Abril- Junio	UPTM Kléber Ramírez		
Describir los elementos de la organización como fase del proceso administrativo	Revisión Documental	Octubre-Junio	Biblioteca UPTM Fabio Contreras Cyber	Lady Quintero Aisha Fernández Angélica Calderón Yuliana Arias	lápices, hojas, bolígrafos, internet, impresora, borrador, cuaderno, entrevista
	Diseño de la entrevista de organización	28/01/2019	UPTM Kléber Ramírez		
	Revisión de la entrevista	04/02/2019	Profesora Guía		
	Aplicación de la entrevista	28/02/2019	CORMETUR		
	Análisis de la Información	Abril- Junio	UPTM Kléber Ramírez		
Describir los elementos de la Dirección como fase del proceso administrativo	Revisión Documental	Octubre-Junio	Biblioteca UPTM Fabio Contreras Cyber	Lady Quintero Aisha Fernández Angélica Calderón Yuliana Arias	lápices, hojas, bolígrafos, internet, impresora, borrador, cuaderno, entrevista
	Diseño de la entrevista de dirección	11/02/2019	UPTM Kléber Ramírez		
	Revisión de la entrevista	15/02/2019	Profesora Guía		

	Aplicación de la entrevista	28/02/2019	CORMETUR		
	Análisis de la Información	Abril- Junio	UPTM Kléber Ramírez		
Describir los elementos de la Control como fase del proceso administrativo	Revisión Documental	Octubre- Junio	Biblioteca UPTM Fabio Contreras Cyber		
	Diseño de la entrevista de control	19/02/2019	UPTM Kléber Ramírez	Lady Quintero Aisha Fernández Angélica Calderón Yuliana Arias	lápices, hojas, bolígrafos, internet, impresora, borrador, cuaderno, entrevista
	Revisión de la entrevista	25/02/2019	Profesora Guía		
	Aplicación de la entrevista	28/02/2019	CORMETUR		
	Análisis de la Información	Abril- Junio	UPTM Kléber Ramírez		
Detectar las fortalezas y debilidades del proceso administrativo	Armar tablas de Fortalezas y Debilidades y jerarquización de Debilidades	Abril- Junio	UPTM Kléber Ramírez	Lady Quintero Aisha Fernández Angélica Calderón Yuliana Arias	lápices, hojas, bolígrafos, internet, impresora, borrador, cuaderno, entrevista

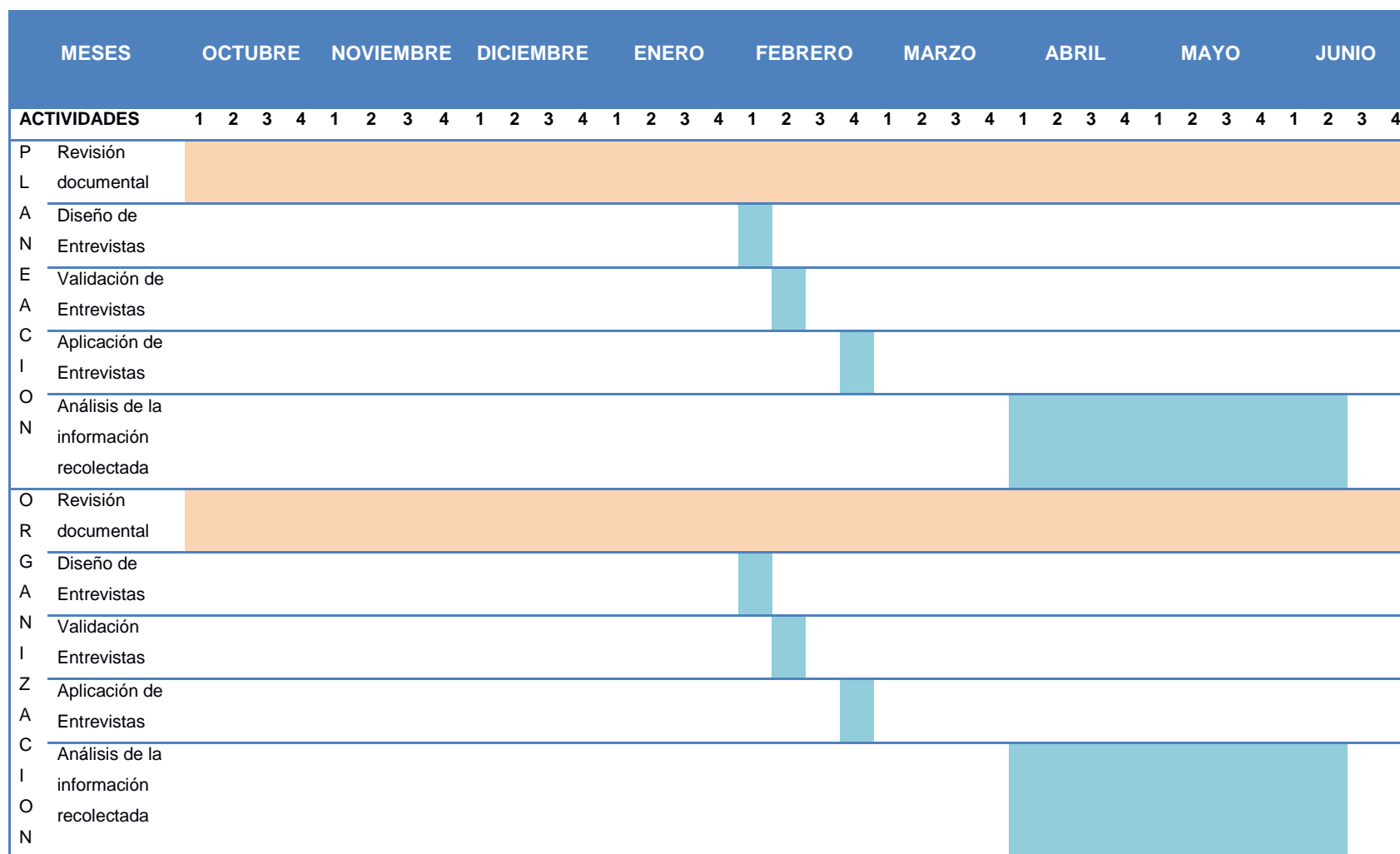
Fuente: Arias, Calderón, Fernández, Quintero (2019)

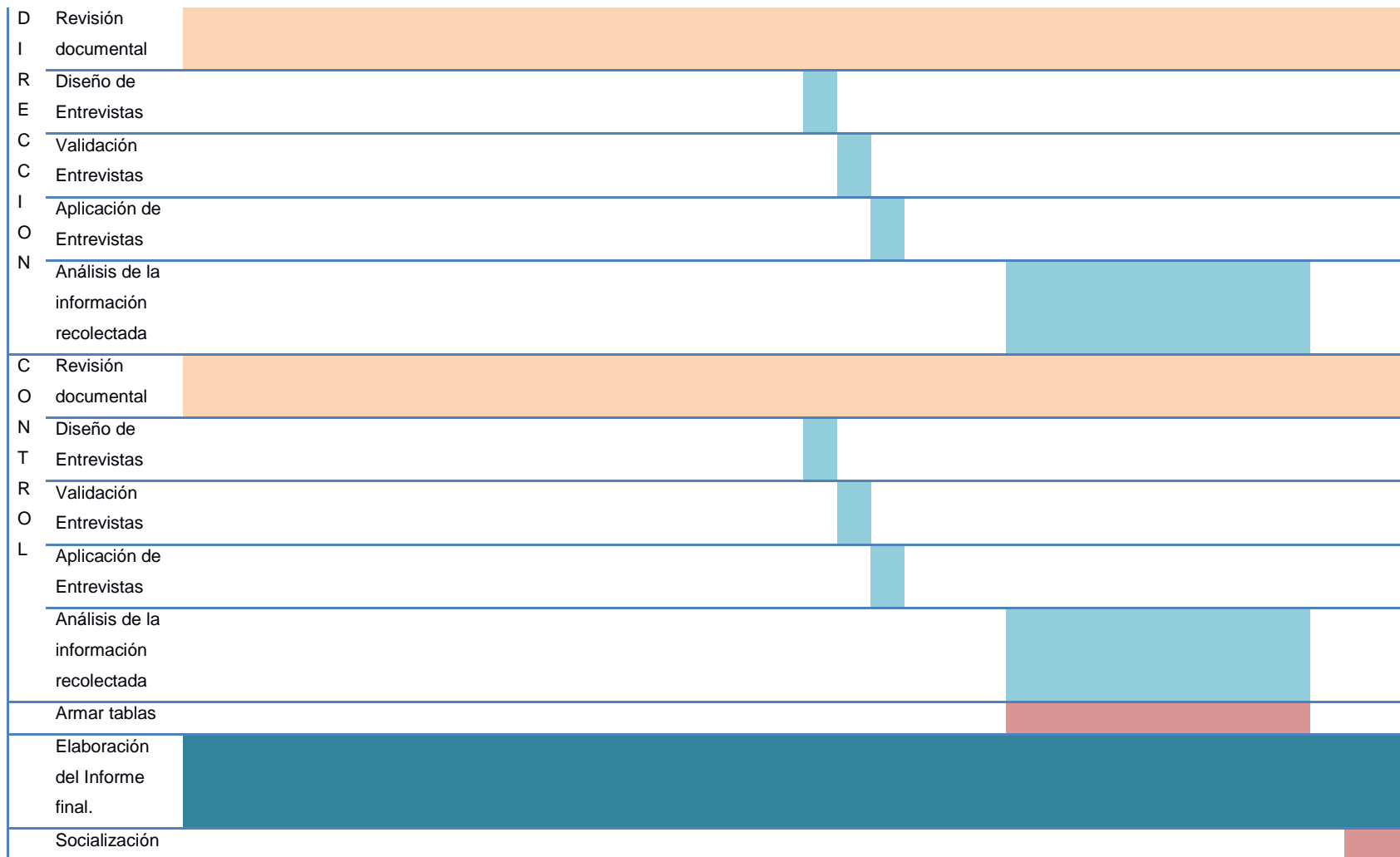
1.3.2. Cronograma de Actividades:

El cronograma de actividades es desplegado a través de la herramienta llamada Diagrama de Gantt, el cual contiene una representación de las actividades o tareas en relación al tiempo en el cual se van a desarrollar, en cuanto a esto Cerda (1999), afirma que consiste en un gráfico de coordenadas cartesianas en el cual las actividades a realizar se listan en un eje identificado como el eje de las coordenadas y el tiempo asignado a estas actividades, ocupa el espacio tiempo identificado en días, horas, semanas o meses titulado como eje de las abscisas, en este eje se presenta la barras cuya longitud indica la medida en el tiempo descrito anteriormente.

En el cuadro n° 2 se puede observar el cronograma de actividades seguido por el equipo de trabajo para la realización del presente proyecto. En él se puede observar las actividades que se llevaron a cabo, el orden de las mismas y el tiempo requerido por cada una para su culminación.

Cuadro N° 2: Diagrama de Gantt





Fuente: Arias, Calderón, Fernández, Quintero (2019)

1.4. Justificación e Impacto Social

1.4.1. Desde las bases legales:

Las bases legales en la que se sustenta este diagnóstico y proporcionan soporte jurídico en las acciones realizadas por la oficina de recursos humanos de CORMETUR, son las siguientes:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

TÍTULO IV

DEL PODER PÚBLICO

Capítulo I: De las Disposiciones Fundamentales

Sección Segunda: De la administración pública

Artículo 142. Los institutos autónomos sólo podrán crearse por ley. Tales instituciones, así como los intereses públicos en corporaciones o entidades de cualquier naturaleza, estarán sujetos al control del Estado, en la forma que la ley establezca.

TÍTULO VI

DEL SISTEMA SOCIO ECONÓMICO

Capítulo I: Del Régimen Socio Económico y de la Función del Estado en la Economía

Artículo 310. El turismo es una actividad económica de interés nacional, prioritario para el país en su estrategia de diversificación y desarrollo sustentable. Dentro de las fundamentaciones del régimen socioeconómico previsto en esta Constitución, el Estado dictará las medidas que garanticen su desarrollo. El Estado velará por la creación y fortalecimiento del sector turístico nacional.

LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Principio de eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos

Artículo 20. La asignación de recursos a los órganos, entes de la Administración Pública y demás formas de organización que utilicen recursos públicos, se ajustará estrictamente a los requerimientos de su organización y funcionamiento para el logro de sus metas y objetivos, con uso racional de los recursos humanos, materiales y financieros.

GACETA OFICIAL EXTRAORDINARIA: 6.147 DE FECHA 17 DE
NOVIEMBRE DE 2014

En los casos en que las actividades de los órganos y entes de la Administración Pública, en ejercicio de potestades públicas que por su naturaleza lo permitan, fueren más económicas y eficientes mediante la gestión de los Consejos Comunales y demás formas de organización comunitaria o del sector privado, dichas actividades podrán ser transferidas a éstos, de conformidad con la ley, reservándose la Administración Pública la supervisión, evaluación y control del desempeño y de los resultados de la gestión transferida. Los órganos y entes de la Administración Pública procurarán que sus unidades de apoyo administrativo no consuman un porcentaje del presupuesto destinado al sector correspondiente mayor que el estrictamente necesario. A tales fines, los titulares de la potestad organizativa de los órganos y entes de la Administración Pública, previo estudio económico y con base en los índices que fueren más eficaces de acuerdo al sector correspondiente, determinarán los porcentajes máximos de gasto permitido en unidades de apoyo administrativo.

LEY ORGÁNICA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DEL SECTOR
PÚBLICO.

Título I Disposiciones Generales

Artículo 1º: Esta Ley tiene por objeto regular la administración financiera, el sistema de control interno del sector público y los aspectos referidos a la coordinación macroeconómica, al Fondo de Estabilización Macroeconómica y al Fondo de Ahorro Inter generacional.

Artículo 2°: La administración financiera del sector público comprende el conjunto de sistemas, órganos, normas y procedimientos que intervienen en la captación de ingresos públicos y en su aplicación para el cumplimiento de los fines del Estado, y estará regida por los principios constitucionales de legalidad, eficiencia, solvencia, transparencia, responsabilidad, equilibrio fiscal y coordinación macroeconómica.

Artículo 3°: Los sistemas de presupuesto, crédito público, tesorería y contabilidad, regulados en esta Ley, así como los sistemas tributarios y de administración de bienes, regulados por leyes especiales, conforman la administración financiera del sector público. Dichos sistemas estarán interrelacionados y cada uno de ellos actuará bajo la coordinación de un órgano rector.

Título IX: De Las Responsabilidades

Artículo 161°: Los funcionarios encargados de la administración y liquidación de ingresos nacionales o de la recepción, custodia y manejo de fondos o bienes públicos, prestarán caución antes de entrar en ejercicio de sus funciones, en la cuantía y forma que determine el Reglamento de esta Ley. La caución se constituye para responder de las cantidades y bienes que manejen dichos funcionarios y de los perjuicios que causen al patrimonio público por falta de cumplimiento de sus deberes o por negligencia o impericia en el desempeño de sus funciones. En ningún caso podrá oponerse al ente público perjudicado la excusión de los bienes del funcionario responsable.

Artículo 165°: Si de la evaluación de los resultados físicos de la ejecución presupuestaria se evidenciare incumplimientos injustificados de las metas y objetivos programados, la Oficina Nacional de Presupuesto informará dicha situación a la máxima autoridad del ente u organismo, a la respectiva Contraloría Interna y a la Contraloría General de la República, a los fines del establecimiento de las responsabilidades administrativas a que haya lugar.

Artículo 166°: Los funcionarios con capacidad para obligar a los entes y órganos públicos en razón de las funciones que ejerzan, que celebren o autoricen operaciones de crédito en contravención a las disposiciones de la presente Ley, serán sancionados con destitución e inhabilitación para el ejercicio de la función pública durante un período de tres años, sin perjuicio de responsabilidades de otra naturaleza.

LEY ORGÁNICA DE TURISMO

Gaceta Oficial N° 37.332 de fecha 26 de noviembre de 2001

Decreto N° 1.534 08 de noviembre de 2001

DECRETO CON FUERZA DE LEY ORGÁNICA DE TURISMO

Título I: Disposiciones Fundamentales

Artículo 5°. Los diferentes órganos y entes de la Administración Pública, en el ámbito de sus competencias, apoyarán al Ministerio del ramo en el ejercicio de sus atribuciones en materia turística, bajo los principios de colaboración, coordinación e información interinstitucional.

1.4.2. Vinculación con el Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación (2013–2019) y con las líneas de investigación del PNF:

El proyecto socio integrador presentado, cuyo tema generador es identificar y conocer las fases del proceso administrativos en diferentes organizaciones en la oficina de recursos humanos de la Corporación Merideña de Turismo, se vincula con los lineamientos emanados en el Plan De Desarrollo Económico y Social De La Nación (2013- 2019), en primer lugar con el Gran Objetivo Histórico N° 3, específicamente en su Objetivo Nacional 3.2.6. que indica: “Fortalecer el sector turismo como estrategia de inclusión social que facilite y garantice al pueblo venezolano, fundamentalmente a las poblaciones más vulnerables, el acceso a su patrimonio turístico (destinos turísticos) y el disfrute de las infraestructuras turísticas del Estado en

condiciones de precios justos y razonables”. En segundo lugar, el proyecto se vincula con el Gran Objetivo Histórico N° 5 en su Objetivo Nacional 5.1.3.4. en el que describe: “Promover el desarrollo de actividades de turismo sustentable y sostenible para el disfrute de la población”.

En cuanto a la vinculación del proyecto con las Líneas de Investigación del PNFA, se encuentra enmarcado como primera línea “Gestión del Talento Humano.”, este se refiere a garantizarles a los trabajadores y trabajadoras un ambiente seguro y saludable en todo sentido laboral. En segundo lugar se vincula con la Línea de Investigación “Procesos de Gestión Pública”, debido a que uno de sus objetivos es el promover modelos de gestión dentro de la administración, así como la eficacia y la eficiencia en los procesos de gestión pública. En tercer lugar encontramos la conexión con la línea “Gestión del Control Administrativa”, la cual la corporación se encarga de aplicar una serie de técnicas para un control sobre el desempeño de la institución seguidamente también se encontró la realización de auditorías y desarrollar enfoques de gestión de controlaría social. En cuarto lugar y por último, se presenta la línea “Marco jurídico de los procesos administrativos”, donde se encuentra el promover la aplicación de marcos jurídicos; donde se cumplen los procesos administrativos en los aspectos financieros, productivos, laborales y ecológicos, como también los procedimientos establecidos en el marco de la eficiencia y la eficacia.

II PARTE

DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

2.1. Reseña Metodológica

2.1.1. Tipo de Investigación:

El trabajo investigativo realizado en este primer nivel de estudio en el programa académico del PNFA, La investigación se enmarca en un tipo de Investigación Acción Participativa (IAP), la cual es una metodología de investigación cualitativa, aplicada a estudios sobre realidades humanas, combina el trabajo educativo y la investigación social para el mejoramiento de la organización.

La investigación ayuda a mejorar el estudio y a la vez permitirá establecer contacto con la realidad a fin de que se conozca mejor. La acción lleva al cambio social organizado y todo lo que se va ejecutando en el proceso es acción. Es participativa porque contiene una indagación acción participativa que no es solo plasmada por los especialistas, sino con la combinación de la comunidad involucrada.

Según Pinto Contreras (1986) la Investigación-Acción Participativa se define como:

Una actividad cognoscitiva con tres vertientes consecutivas: es un método de investigación social que mediante la plena participación de la comunidad informante se proyecta como un proceso de producción de conocimientos; es un proceso educativo democrático donde no sólo se socializa el saber hacer técnico de la investigación, sino que se constituye en una acción formativa entre adultos, y es un medio o mecanismo de acción popular en una perspectiva para transformar la realidad y humanizada (p.7).

Adicionalmente, se determinó que la investigación tiene diferentes tipos de clasificaciones pero se identificó que según el nivel y diseño de la investigación, en el sujeto de estudio se pudo utilizar la investigación descriptiva, documental y de campo.

Donde según Arias (2012):

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p. 24).

También Arias (2012) expresa que:

La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos. (p. 27).

Asimismo, Arias (2012) enuncia que: “La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna”. (p. 31).

El proyecto se basa en una investigación de tipo descriptiva, ya que se elaboró una entrevista semi estructurada, la cual, determina e identifica la estructura en el área de recursos humanos. De igual manera, podemos decir que se trata de una investigación tipo documental, debido a que se realizó una recolección y análisis de datos sobre la parte administrativa, el cual apoya a la realización de las entrevistas antes mencionadas y en última instancia, podemos decir, que este trabajo es una investigación de diseño de campo, debido que se realizó una recolección de datos con el fin de obtener información sobre las fases del proceso administrativo, el cual se encarga de

planificar, organizar, direccionar y controlar el área de recursos humanos en la empresa CORMETUR.

2.1.2. Enfoque de la Investigación:

El enfoque de la presente investigación es de carácter cualitativo, el cual tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno. Dicha investigación es proporcionar una metodología de investigación que permita comprender el complejo mundo de la experiencia vivida desde el punto de vista de las personas que la viven. Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M (2010) dice que el Enfoque cualitativo “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”. (p. 7)

El enfoque se basa en métodos de recolección de los datos no estandarizados. No se efectúa una medición numérica, por tanto, el análisis no es estadístico. La recolección de los datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes, en nuestro caso de la Oficina de recursos humanos de la Corporación Merideña de Turismo.

La presente investigación es de carácter cualitativo ya que se detectó las características que presenta la empresa, en primer lugar se realizó el diseño de la entrevista y se trató de identificar las fases del proceso administrativo, luego, se aplicó las entrevistas a las personas que trabajan en el área de recursos humanos y por último se realizó el análisis de las entrevistas para conseguir las fortalezas y debilidades en el área antes mencionada de la empresa CORMETUR.

2.1.3 Técnicas e Instrumento de Recolección de Información:

Un instrumento de recolección de datos se refiere a cualquier tipo de recurso que utiliza el investigador; para reunir información y datos relacionados con el tema de estudio. Los datos recolectados están íntimamente relacionados

con las variables de estudio y con los objetivos planteados. Arias (2012) define que: “Se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. (p. 67). Y “un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. (p. 68).

En el caso específico de la investigación presentada, el instrumento utilizado fue una entrevista semi-estructurada, el cual se presentó en cuatro (4) partes, una para cada fase del proceso administrativo, para un total de cuarenta (40) interrogantes, entre preguntas abiertas y cerradas, las cuales se les aplicó a cuatro (04) miembros de Oficina de recursos humanos de la Corporación Merideña de Turismo, con el objetivo de realizar un diagnóstico del proceso administrativo y detectar las fortalezas y debilidades de dicha organización. Se puede observar en el Anexo N°4

Arias (2012) expone que:

La entrevista, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida. (p. 73).

Igualmente Arias (2012) explica que un entrevista semi estructurada: “Aun cuando existe una guía de preguntas, el entrevistador puede realizar otras no contempladas inicialmente. Esto se debe a que una respuesta puede dar origen a una pregunta adicional o extraordinaria. Esta técnica se caracteriza por su flexibilidad”. (p. 74).

2.1.4 Validez del Instrumento de Recolección de Información:

La validación de los instrumentos de recolección de datos por parte de expertos, es en gran medida lo que le da formalidad a la investigación, Arias

(2012) explica que “La validez del cuestionario significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, las interrogantes consultarán sólo aquello que se pretende conocer o medir”. (p. 79).

Por lo antes expuesto, los instrumentos utilizados en la presente investigación fueron presentados a expertos en metodología y en administración, quienes lo revisaron y juzgaron su veracidad, sugiriendo cambios o en su defecto avalando su pertinencia y factibilidad de aplicación. la validez de este proyecto está fundamentado en la realización de las entrevistas a las personas del área de recursos humanos de la institución, de igual manera la ejecución de una serie de entrevistas de 40 preguntas cada una según su respectiva fase, la cual fueron evaluadas más de 4 veces por nuestra profesora guía, las entrevistas aplicadas fueron aprobadas por profesores, luego de todas sus respectivas revisiones fuimos a aplicarla en la Oficina de recursos humanos de la Corporación Merideña de Turismo, con el objeto de cumplir con el objetivo de la investigación, detectar fortalezas y debilidades y alternativas de solución.

2.2. Análisis de los Resultados del Diagnóstico

Para definir el diagnóstico ya que es el objetivo principal de la presente investigación, se realizó el análisis de la información recolectada en la Oficina de recursos humanos de la Corporación Merideña de Turismo.

A continuación se presentarán los resultados obtenidos de las entrevistas semi estructurada aplicada a la organización antes mencionada, identificando además las fortalezas y debilidades que tiene la organización.

2.2.1. Fase de Planeación: La planificación consiste en un proceso racional para alcanzar los objetivos del modo más eficiente siguiendo determinados

cursos de acción. Teniendo en cuenta que “metas” y “objetivos” nos son sinónimos. Los objetivos definen las etapas a cumplir para lograr las metas de las propuestas.

Según Münch (2007): La planeación puede definirse como la “determinación de escenarios futuros y rumbo hacia donde se dirige la empresa, y los resultados que se pretenden obtener para minimizar riesgos y definir las estrategias para lograr el propósito de la organización con una mayor probabilidad de éxito”. (p. 40).

Los elementos que caracterizan la planeación son los siguientes: filosofías, valores, los objetivos o metas, misiones o propósitos, visión, estrategias, políticas, procedimientos, normas o reglamentos, programas y presupuestos, estos se tomaron en cuenta para la realización de la entrevista.

Explicando lo anterior se procede a estudiar, analizar y valorar la fase de planeación en la Oficina de recursos humanos de la Corporación Merideña de Turismo, con base a los siguientes ítems:

1. ¿Posee esta empresa visión?

Según los entrevistados, la corporación cuenta con una visión, la cual es Ser una institución de excelencia en el óptimo desarrollo del sector turístico del estado Mérida así como dar atención al ciudadano, como al turista y también proveer información sobre el turismo del Estado Mérida a todos los habitantes.

Según Bengt Karlof (1991), visión “es una concepción del futuro distante, según la cual los negocios se desarrollan de la mejor manera posible y de acuerdo con las aspiraciones de sus propietarios o líderes.” (p.1)

CORMETUR cuenta con una visión, la cual les brinda el conocimiento de su propósito a futuro, por lo tanto es una fortaleza, ya que su personal la conoce y puede contribuir a su cumplimiento.

2. ¿Cuál sería el medio que CORMETUR da a conocer la misión?

Según los entrevistados, dan a conocer la misión por medio de carteleras, folletos, trípticos y una línea en la cual pueden comunicarse a través del 0800- CORMETUR, redes sociales y otros medios.

Según Münch y Patiño (2010) la define como: “La misión de una empresa es su razón de ser, es el propósito o motivo por el cual existe. La misión es de carácter permanente.” (p.42).

CORMETUR tiene publicada la misión en una cartelera donde los trabajadores pueden conocer la razón de ser de la corporación, por lo tanto es una fortaleza para la misma.

3. ¿Conoce el personal todas las metas de la corporación?

Los entrevistados respondieron que no, la corporación no facilita la información adecuada para que sus trabajadores tengan conocimiento de dichas metas en la corporación.

Raffino (2018) expone que una meta es el resultado esperado o imaginado de un sistema, una acción o una trayectoria, es decir, aquello que esperamos obtener o alcanzar mediante un procedimiento específico.

CORMETUR no les facilita la información suficiente sobre las metas que poseen en ella para que los empleados tengan conocimiento sobre sus metas, esto es una debilidad para la corporación.

4. ¿La corporación posee planes, a que plazo?

Los entrevistados respondieron que sí, la corporación posee planes a corto plazo, y seguidamente los trabajadores lo conocen y también son contribuyentes en esos planes.

Fleitman (2000) expone que El plan define las etapas de desarrollo de un proyecto de empresa y es una guía que facilita la creación o el crecimiento

de la misma. Es también una carta de presentación para posibles inversionistas o para obtener financiamiento. (p. 43)

Kotler y Armstrong (2013). Comentan que “Las empresas suelen preparar planes anuales, planes a largo plazo y planes estratégicos. Los planes anuales y a largo plazo se ocupan de los negocios actuales de la empresa y de cómo mantenerlos en marcha”. (p. 38).

CORMETUR cuenta con planes a corto plazo de los cuales los trabajadores de la corporación tienen conocimiento sobre ellos y son contribuyentes en ellos, por esa razón esto es una fortaleza para la misma.

5. ¿Tiene la corporación un plan presupuestario?

De esta manera nuestros entrevistados dijeron que si, la corporación tiene asignado un plan presupuestario y éste se realiza anual y trimestralmente.

Según Burbano (2005), el presupuesto es una expresión cuantitativa formal de los objetivos que se propone alcanzar la administración de la empresa en un período con la adopción de las estrategias necesarias para lograrlas, de igual forma, este autor indica que es una estimación programada, de manera sistemática, de las condiciones de operación y de los resultados a obtener por un organismo en un periodo determinado (p.12)

CORMETUR cuenta con un plan presupuestario para el manejo de los ingresos y gastos, cumpliendo con los procedimientos, formas y limitaciones previstos en la Ley de Administración Financiera para el Sector Público del Estado Bolivariano de Mérida los cuales se realizan anual y trimestralmente, que también tiene como función cumplir con la programación antes estipulada, esto es una fortaleza para la corporación.

6. ¿Quién es el encargado de ésta corporación?

Según los entrevistados, el encargado actualmente de la corporación es la Licenciada Eva Yáñez.

Según Kossen (1995), Jerarquía se refiere a los diferentes niveles de autoridad que existen en una organización. Cuanto más grande sea la organización, mayor tiende a ser el número de niveles jerárquicos con su estructura. La nivelación jerárquica representa, fundamentalmente la de especialización de la dirección, es decir, la distribución de volumen de autoridad y de responsabilidad en cada uno de los niveles de la organización (P.13).

CORMETUR da a conocer a sus empleados la planificación administrativa que el Jefe de Recurso Humanos Lcda. Eva Yáñez posee el cargo de la presidencia de la corporación, por esa razón es una fortaleza para la misma.

7. ¿Cómo se aplica la planificación administrativa en su departamento?

Los entrevistados respondieron que en el departamento de Recursos Humanos cuentan con una planificación que se realiza semanalmente la cual es previamente planificada los días viernes por el jefe encargado.

Münch (2007) define como la planificación como:

La determinación de escenarios futuros y del rumbo hacia donde se dirige la empresa, y de los resultados que se pretenden obtener para minimizar riesgos y definir las estrategias para lograr el propósito de la organización con una mayor probabilidad de éxito.
(p. 40)

CORMETUR realiza una planificación para el adecuado funcionamiento de la corporación, y así minimizar riesgos, esto resulta una fortaleza para la misma.

8. ¿La corporación cuenta con metas específicas?

Con respecto a la pregunta los entrevistados respondieron que sí, la corporación cuenta con metas establecidas para un mejoramiento de la corporación.

Koontz (2003) define las metas como “los fines hacia los cuales se encaminan las actividades. No sólo representan el punto final de la planeación, sino también el destino al que se encamina la organización, la integración del personal, la dirección y el control”. (p. 80).

La corporación merideña del turismo “CORMETUR” cuenta con metas específicas para el buen funcionamiento de la corporación, las cuales se plantean en la realización del Plan Operativo Anual, esta es una fortaleza para la corporación, pero como anteriormente se notó que no las dan a conocer.

9. ¿Usted considera que las actividades de la unidad de recursos humanos son planificadas?

Según los entrevistados, si cada analista se encarga de su trabajo para dar respuesta efectiva.

Koontz (2003) define “Las actividades son evidencia de la planeación, la organización, la integración de personal, la dirección y el control”. (p. 18).

CORMETUR se encarga de planificar con cada analista las actividades en el departamento de recursos humanos para dar respuestas efectivas y eficientes, por ende esto es una fortaleza de la corporación.

10. ¿Se cumplen las metas planificadas en la unidad de recursos humanos?

Los entrevistados respondieron que sí, se tiene un cumplimiento en un 100% de todas las metas del día a día en el departamento.

Stanton (2007) expone que:

La administración define la misión de la compañía, impone las metas de largo alcance y formula estrategias generales para conseguirlas. Las metas y estrategias de la compañía se convierten en el marco de referencia para la planeación en las áreas funcionales de la empresa. (p. 600)

La Unidad de Recursos Humanos de CORMETUR se encarga de planificar sus metas como también da a conocerlas para que con ello los empleados identifiquen sus metas trazadas para así poder cumplirlas, esto es una fortaleza para la organización.

2.2.2. Fase de Organización: A través de la organización se determina la forma de llevar a cabo los objetivos mediante la coordinación de los recursos disponibles para lograr los objetivos y la simplificación del trabajo.

Según Chiavenato (2009), “Las organizaciones son una forma dominante de institución en la sociedad, es la manifestación de una sociedad altamente especializada, en el cual se compromete la atención, tiempo y energía de numerosas personas”. (p.60).

Chiavenato (2009) asimismo nos dice que la “Organización: fase del proceso administrativo que define la división del trabajo que será desempeñado por medio de tareas en distintos órganos o puestos; también se ocupa de coordinar los esfuerzos para garantizar que se alcance el propósito deseado (integración)”. (p. 72).

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se puede decir que las organizaciones son una forma abierta de estructuración y administración de recursos diversos, tanto materiales como humanos, los cuales se encuentran interrelacionados para el logro de una meta o un conjunto de metas específicas.

Los elementos que definen la organización son: *Dividir el trabajo*: en ellos encontramos la jerarquización, departamentalización, descripción de funciones, organigramas, manuales, diagramas de procedimientos o flujos, distribución de actividades; *Designar personas*: este encontramos el recurso humano; *Asignar recursos*: en este hallamos los recursos financieros, materiales y tecnológicos.

Explicando lo anterior se procede a estudiar, analizar y valorar la fase de organización en la Oficina de recursos humanos de la Corporación Merideña de Turismo, con base a los siguientes ítems:

1. ¿Posee la empresa una estructura organizativa?

Según los entrevistados, si posee una estructura organizativa por lo cual se cumple cada jerarquía.

Según Robbins y Coulter (2005) define la estructura organizacional en “la distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización” (p. 300).

CORMETUR”, posee una estructura organizativa por lo que se cumple la jerarquía en el área de recursos humanos, para una distribución formal de cada empleado, mediante el cual las tareas se dividen, agrupan y coordinan; nos encontramos en este caso con una fortaleza para la corporación.

2. ¿Saben los empleados en que parte de la estructura están ubicados?

El entrevistado contestaron que sí, porque cada personal está ubicado en los departamentos que les corresponde y con la función correspondiente cumpliendo la estructura organizacional.

De acuerdo con Koontz y Weihrich (2007):

La estructura debe ser el reflejo de los objetivos y planes, dado que las actividades se derivan de ellos. La estructura de una organización

debe responder a las condiciones en las que se encuentra. Ésta debe diseñarse en favor al trabajo, para permitir las condiciones de los integrantes de un grupo y para hacer posible que las personas cumplan eficientemente los objetivos trazados en el futuro. Esto no significa que la estructura se deba diseñar en torno a los empleados y no a las metas y/o consecuentes actividades, con la finalidad de saber el tipo de personas que la componen. (p. 204)

CORMETUR los empleados están distribuidos dependiendo de sus habilidades y conocimientos, para hacer un mejor funcionamiento de cada departamento, esto resulta una fortaleza para la corporación.

3. ¿Posee la organización los recursos materiales y humanos que requiere cada división?

Los entrevistados señalan que no, en la corporación no se cuenta con los suficientes recursos tanto materiales como humanos que se requieren en cada departamento.

Koontz y Weihrich (2007) nos expresa que

La función administrativa relacionada con la integración de personal (staffing) se define como el acto de cubrir y de mantener cubiertos los puestos de la estructura de la organización. Para este fin, se identifican los requisitos de la fuerza de trabajo, se considera a las personas disponible; se recluta, selecciona, coloca, asciende, evalúa, planea las carreras, paga y capacita o desarrolla tanto a los candidatos como a los titulares de los puestos actuales, de tal modo que hagan su trabajo de una manera eficiente y eficaz. (p. 210).

CORMETUR no cuenta con los recursos necesarios que requiere cada departamento, para el buen funcionamiento de la institución tanto en la sociedad como en el área a desarrollar, esto es una debilidad para la corporación.

4. ¿Cuenta esta organización con un departamento de RRHH?

El entrevistado ha expresado que sí, la corporación cuenta con un departamento de recursos humanos y desde allí se hace el buen funcionamiento de la corporación con su personal. Según Chiavenato (2009),

La departamentalización es un medio por el cual se distribuyen y se agrupan actividades diferentes a través de la especialización de los órganos, con la finalidad de obtener mejores resultados en conjunto, que el que se podría tener si se dispersaran todas las actividades y tareas posibles. Esta puede ocurrir a cualquier nivel jerárquico (p. 241)

CORMETUR da a conocer el buen funcionamiento del departamento de recursos humanos, esto es una fortaleza para la corporación. Por lo tanto, basado en lo anteriormente expuesto, se puede decir que la departamentalización es la forma más evidente de división de trabajo, funciones y autoridad dentro de las organizaciones, permitiendo de esta manera un mayor control de los procesos y situaciones tanto internas como externas, así como una mejor forma de gerenciar y coordinar los esfuerzos hacia el logro del objetivo común de la empresa.

5. ¿Se seleccionan y se ubican los empleados en los puestos adecuados?

Tras la realización de la entrevista nos dicen que no, hay algunos trabajadores que no están ubicados adecuadamente de acuerdo a su profesión.

Chiavenato (2009) define el “Procesos de selección de personal. Dado que los miembros de un grupo cualquiera también son miembros de la organización, los criterios de selección de ésta determinarán las características de las personas que formarán parte de sus grupos de trabajo”. (p. 281).

Se pudo observar que algunos trabajadores de CORMETUR no están en el área correspondiente de acuerdo a su profesión por lo tanto la Unidad de Recursos Humanos está reubicando al personal en el puesto que le corresponde, esta es una debilidad para la corporación.

6. ¿La corporación posee manuales?

Según los entrevistados la corporación posee manuales para saber cuáles son las funciones de cada trabajador.

Münch y Patiño (2010) define “Los manuales son documentos detallados que contienen información sistemática y ordenada acerca de la organización de la empresa”. (p. 48).

La corporación merideña del turismo, cuenta con sus manuales para aportar el conocimiento de cómo se debe gestionar los diferentes procesos de la institución, esto es una fortaleza pero los mismos no han sido actualizados desde el año 2007, no actualizarlos es una debilidad ya que tienen 12 años sin actualizarlos.

7. ¿Qué tipos de manuales maneja la organización?

Los entrevistados respondieron que se maneja los manuales de cargo y el de la organización.

Münch (2007) define los diferentes tipos de “manuales, de acuerdo con su contenido, pueden ser de políticas, departamentales, organizacionales, de procedimientos, específicos, de técnicas y de puestos”. (p. 71).

En la corporación merideña del turismo, los manuales que se manejan son los de cargo, también a través de ellos se pudo observar la clasificación y procedimientos que maneja cada empleado en su cargo asignado y el de la organización donde está la misión, visión y valores de la misma, esto es una fortaleza.

8. ¿Dichos manuales han sido actualizados?

Según los entrevistados no se han actualizado, se debe revisar y actualizar sus manuales, con el fin de incorporar las nuevas tareas o procesos que se crean, modificar los que requiere de ello y eliminar aquellos que ya no se ejercen. Por lo menos se debe actualizar los manuales una vez al año.

La corporación merideña del turismo requiere la actualización de los manuales que se manejan en la institución para tener un mejor conocimiento de las actividades que deben cumplir en cada uno de sus áreas. Por lo tanto esto es una debilidad.

9. ¿Cómo se miden las metas establecidas en esta corporación?

Según los entrevistados en la corporación se mide cualitativamente ya que es por su calidad y desempeño.

Por su parte, Stoner, Freeman y Gilbert (2006) exponen que:

Las metas son el fin que pretende alcanzar la organización; con frecuencia, las organizaciones tienen más de una meta, las metas son elementos fundamentales para la misma para lograr el éxito en las propuestas o proyectos de que se tengan en la empresa. (p. 198)

En este sentido, Zambrano (2006) señala que:

La meta es la cuantificación del objetivo; a través de ella se puede medir y alcanzar el objetivo propuesto. La meta, al igual que el objetivo, presenta ciertas características: debe expresar al objetivo en un valor, bien sea en términos cuantitativos (absolutos o relativos) o cualitativos. Además, necesita ser precisa, para permitir el seguimiento y evaluación del objetivo, y por último se requiere poder ser medida en tiempo y lugar. (p. 201).

En la corporación merideña del turismo, las metas establecidas se miden cualitativamente por medio de su calidad y su desempeño en el trabajo, los empleados tienen la capacidad necesaria para llevarlas a cabo.

10. ¿Cuenta esta organización con un programa de inducción para el nuevo personal?

Según los entrevistados, no posee inducción para el nuevo personal.

“El proceso de inducción se trata de lograr que el candidato reclutado y seleccionado se adapte a la organización y a su puesto de trabajo mediante métodos dinámicos que procuren la toma de conciencia del trabajo asignado”. (Mercado, 2004, p. 429).

El hecho de impartir una inducción tanto a los nuevos como a los antiguos colaboradores permitirá a la organización contar con empleados alineados, comprometidos e identificados con los objetivos institucionales. La corporación merideña del turismo requiere de personal calificado para que transmita la cultura organización al nuevo personal. Por lo antes expuesto, esto es una debilidad para la corporación.

2.2.3. Fase de Dirección: La dirección es la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo hacia el logro de la misión y visión de la empresa.

Koontz y Weihrich (2007) exponen que:

La dirección consiste en influir en las personas para que contribuyan a las metas de las organizaciones y grupos. En particular se relaciona con el aspecto de trato personal de la administración. Todos los administradores estarán de acuerdo con que los problemas más importantes tienen que ver con la gente: sus deseos y actitudes, su comportamiento como individuos y en grupo. Los buenos administradores también tienen que ser líderes eficaces. (p. 28).

La dirección comprende una serie de elementos como la toma de decisiones, la comunicación, la motivación y el liderazgo, de acuerdo a esto se realizaron una serie de preguntas para describir la fase de dirección y sus elementos con base a los siguientes ítems:

1. ¿Qué proceso utiliza la corporación para el momento de tomar decisiones?

Las personas entrevistadas contestaron que se realizan mesas de trabajo y después se le informa al personal de los acuerdos.

Münch (2007) define: “La toma de decisiones es de gran importancia porque tiene repercusiones internas en la empresa en cuanto a las utilidades, el producto y el personal, y externas ya que influye en proveedores, clientes, entorno, economía, etc.” (p. 106)

En este contexto, es imprescindible que la toma de decisiones se fundamente en un proceso lógico y racional y en una serie de técnicas que permitan evaluar objetivamente el entorno. CORMETUR para la toma de decisiones incluye a su personal para evaluar objetivamente lo que está pasando en cualquier escenario.

2. ¿Cómo es el proceso para decidir y fomentar la participación y creatividad en el personal?

Según los entrevistados ellos están involucrados y son tomados en cuenta, ya que tienen una buena comunicación y están motivados, se sienten importantes dentro de la corporación. Münch (2007) define:

La motivación es una de las labores más importantes de la dirección, a la vez que la más compleja, pues por medio de ésta se logra que los empleados ejecuten el trabajo con responsabilidad y agrado, de acuerdo con los estándares establecidos, además de que es posible obtener el compromiso y la lealtad del factor humano. (p. 107).

Según Münch (2007) “La comunicación puede ser definida como el proceso a través del cual se transmite y recibe información. Cualquier información confusa origina errores, que disminuyen el rendimiento en el trabajo y van en detrimento del logro de los objetivos”. (p. 109).

El mismo Autor define “El liderazgo es la capacidad que posee una persona para influir y guiar a sus seguidores hacia la consecución de una visión”. (p. 110).

En la corporación merideña del turismo se fomenta la participación del personal ya que se les incentivan la cual se realiza semestralmente luego de una evaluación de desempeño donde cada jefe les da una puntuación de acuerdo a su desempeño en ese lapso de tiempo, esto se realiza a través de unos formatos entregados por la Unidad de Recursos Humanos. En el Anexo N° 5 se observa el Formato de Evaluación de Desempeño. Así mismo se les mantiene informado de todo aquello relacionado con la organización, siendo esto una fortaleza para la corporación.

3. ¿La labor de la dirección se traduce en tributos cómo?

Los entrevistados señalan que es la calidad de servicios prestados.

Según Münch (2007) “La calidad es el cumplimiento de los requisitos para la satisfacción de las necesidades”. (p. 167)

La corporación merideña del turismo señala que la labor de ellos se rige por medio de metas y objetivos los cuales señala que los tributos de sus labores son a través de la calidad de servicios prestados, esto se observa como una fortaleza.

4. ¿De qué manera se aplica la autoridad?

Según los entrevistados la autoridad se aplica de una manera jerárquica y también exigente, coherente y con igualdad.

Chiavenato (2009) define: “La autoridad se refiere al poder legítimo, o sea, a las facultades que tiene una persona gracias a la posición que ocupa en una estructura organizacional. Autoridad es el poder legal y socialmente aceptado”. (p. 336).

“La autoridad es la facultad para dar órdenes y exigir que sean cumplidas y es indispensable para la ejecución y el logro de los objetivos”. (Münch, 2007, p. 113).

En la corporación merideña del turismo se encontró que se aplica la autoridad Formal ya que se da con un tipo de superioridad posicional y se basa de manera lineal jerárquica, exigente y coherente, esto es una fortaleza en la corporación.

5. ¿Cómo es el proceso de comunicación en esta institución?

Según los entrevistados, se tiene una comunicación por medio de memorandos, oficios y vía oral.

Chiavenato (2009) puntualiza “La comunicación es vital e imprescindible para el comportamiento de las organizaciones, los grupos y las personas. En general, la comunicación cumple cuatro funciones básicas en una organización, grupo o persona: control, motivación, expresión de emociones e información”. (p. 309)

En la corporación merideña del turismo cuentan con una comunicación por distintos medios como memorandos o vía oral, para así lograr una comunicación más efectiva y que de esa forma funcionen mejor como equipo de trabajo y lleguen a mutuos acuerdos, por lo tanto se determina una fortaleza en la corporación.

6. ¿Existe algún tipo de mecanismo para motivar al personal?

Según los entrevistados, se motiva al trabajador a través de bonos por rendimiento en algunos meses del año.

Koontz y Weihrich (2007) señala que:

La motivación es un término general que se aplica a todos los impulsos, anhelos, necesidades, deseos y otras fuerzas similares.

Decir que los administradores motivan a sus subordinados es decir que hacen lo que creen que satisfará esos impulsos y deseos e inducirá a los subordinados a actuar de la manera deseada. (p. 284).

CORMETUR brinda motivación a todo su personal por medio de bonos de compensación por sus labores realizadas en ella, para así incentivarlos a cumplir con sus metas y objetivos permitiendo el buen funcionamiento de la corporación, siendo esta una fortaleza.

7. ¿Cuándo en la empresa se presenta algún conflicto que método utiliza para resolverlo?

Según los entrevistados la corporación busca solucionar el problema por medio de reuniones y buena comunicación entre los implicados.

Koontz y Weihrich (2007) señala que:

Los conflictos son parte de la vida organizacional. Aunque los conflictos dan la impresión de ser disfuncionales, también pueden

ser beneficiosos si orillan a que un problema se estudie desde varios ángulos. El conflicto puede manejarse de diferentes maneras, algunas enfocándose en las relaciones interpersonales y otras en los cambios estructurales. (p. 274).

La corporación merideña del turismo “CORMETUR” utiliza como método para resolver los conflictos que se llegan a presentar, en realizar reuniones y tener una buena comunicación para darle solución a los problemas y conflictos, para reducir los conflictos se debe aumentar los aspectos positivos y disminuir los aspectos negativos dentro de la organización.

8. ¿Los empleados ocupan puestos acordes con sus habilidades y conocimientos?

Los entrevistados dieron a conocer qué existe un personal que está ubicado en algunos departamentos gracias a sus habilidades y conocimientos, y en los que no se les está reubicando de acuerdo a estos aspectos.

Chiavenato (2009) detalla que la división del trabajo es la “distribución de tareas entre individuos o grupos sociales, de acuerdo con la posición que cada uno ocupa en la estructura social y en las relaciones de propiedad. Cada persona o grupo se especializa en determinadas actividades”. (p. 494).

En la corporación merideña del turismo algunos empleados están ubicados de acuerdo a sus habilidades y conocimientos, en los que no están de acorde a ellos se les está siendo reubicados en los departamentos que les corresponda de acuerdo a sus habilidades.

9. ¿La organización subdivide el trabajo en unidades operativas adecuadas?

Los entrevistados respondieron que sí, para el buen funcionamiento de la corporación.

Según Münch (2007) las áreas funcionales de la organización no es más que: “La consecución de los objetivos de una organización implica realizar un

sinnúmero de actividades. Para simplificarlas y facilitarlas se crea la división del trabajo y la especialización, y se agrupan actividades semejantes”. (p. 211).

Para CORMETUR es ventajoso que cada trabajador este en el área de trabajo que le corresponda ya que así se permite el logro de los objetivos.

10. ¿Existen grupos de trabajo que asesoran a la dirección de la organización?

Según los entrevistados, no se tienen grupos de trabajos para que los oriente. Chiavenato (2009) expresa que la Asesoría directiva:

Consiste en escuchar el problema de otra persona y decidir con ella lo que se debe hacer y motivarla a hacerlo. Se centra en el consejero, o sea, está totalmente dirigida por el consejero o asesor y muchas veces cumple la función de brindar consejos, pero también puede dar confianza, comunicación y apoyo emocional. Su fuerte es la reorientación. La asesoría es muy utilizada, a pesar de que su valor es cuestionable. (p. 388).

En la corporación merideña del turismo se necesita asignar un personal para que se encarguen de asesorar a la dirección de la corporación.

2.2.4. Fase de Control: fase del proceso administrativo que evalúa el desempeño, compara los resultados con los objetivos y aplica medidas correctivas cuando es necesario.

Münch y Patiño (2010) define: “El control es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos, con el objeto de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones”. (p. 55).

Las etapas del control son: establecimiento de estándares, medición, corrección y retroalimentación.

Por lo antes expuesto, lo ideal es saber elegir y utilizar las formas, técnicas y tipos de control que propicien la máxima satisfacción de los clientes, del personal, de la sociedad, del entorno y de los accionistas para cumplir la

misión de la organización. Por lo tanto se procede a estudiar, analizar y valorar la fase de control en la Oficina de recursos humanos de la Corporación Merideña de Turismo, con base a los siguientes ítems:

1. ¿Cree usted que la misión se cumple?

Los entrevistados nos dieron a conocer que si se cumple la misión establecida desde un principio.

Münch y Patiño (2010) puntualiza “La misión es la definición amplia del propósito de la empresa y la descripción del negocio o giro al que se dedica”. (p. 43).

En la corporación merideña del turismo lleva un buen cumplimiento de su misión, la cual se tiene establecida desde un principio para que sus trabajadores la conozcan y la cumplan en su labor diaria.

2. ¿En la corporación se tiene conocimiento de cómo funciona cada departamento?

El entrevistado ha expresado que sí, porque se dan a conocer las funciones específicas de cada departamento.

Münch y Patiño (2010) señala que “la división del trabajo consiste en determinar y clasificar todos los factores y actividades necesarios para llevar a cabo, de la mejor manera, un trabajo”. (p. 62). La descripción de funciones se realiza, primordialmente, a través de las técnicas de análisis de puestos y de la carta de distribución del trabajo o cuadro de distribución de actividades, esto con el fin de que todo funcione adecuadamente dentro de la organización.

En la corporación merideña del turismo los empleados que laboran diariamente en ella tienen conocimiento de cuál es la función de su departamento y su puesto para que así tengan un buen desempeño en su trabajo y la lleven a cabo.

3. ¿En la organización se tiene un sistema que cumple la función de automatizar el rendimiento monetario de cada empleado?

Según los entrevistados, si se tiene un sistema para el cumplimiento de esta función llamado Sistema SIGESP.

Münch y Patiño (2010) señala que: “Los sistemas de Información comprenden todos aquellos medios a través de los cuales se procesan los datos e informes relativos al funcionamiento de todas y cada una de las actividades de la organización”. (p. 127).

La corporación merideña del turismo “CORMETUR” cuenta con un sistema llamado “SIGESP” el cual se encarga de llevar el registro de forma organizada sobre el manejo monetario de la corporación por medio de productos y partidas, esto implica que es una fortaleza para la corporación.

4. ¿Se tiene un sistema para controlar el personal al salir y entrar, al igual que a las personas que van de visita?

Los entrevistados dijeron que si se cuenta pero que solo es para el personal que labora para la institución. Que se reconoce por el nombre Sistema Automatizado de Asistencia representado con las siglas SAA.

Münch y Patiño (2010) precisa que “en toda organización es imprescindible verificar la ejecución correcta de sus distintas funciones para comprobar si efectivamente se está cumpliendo con los planes, con la finalidad de corregir errores, fallas, irregularidades o ineficiencias”. (p. 128).

La corporación merideña del turismo cuenta con un sistema que se encarga de llevar el registro diario sobre la entrada y salida del personal que labora en dicha institución, para llevar un buen control y manejo del personal, esto implica una fortaleza para la corporación.

5. ¿Establece medidas para corregir las actividades?

Según los entrevistados, si se programan las actividades para luego chequear las metas cumplidas y si resulta un error corregirlo.

Münch y Patiño (2010) especifica que “la corrección es la acción y aplicación de medidas para eliminar las desviaciones o no conformidades con relación a los estándares o indicadores”. (p. 126).

En la corporación merideña del turismo se lleva una programación sobre las actividades que se laboran por medio de metas que deben ser cumplidas si existe algún error estos se corrigen.

6. ¿Quién tiene la responsabilidad de aplicar los controles en esta organización?

Los entrevistados se refieren a que lo aplican los jefes y empleados que están en la organización.

Hernández (2011) expresa que un líder o jefe es la:

Persona capaz de dirigir a otros individuos, con el fin de alcanzar objetivos comunes. El líder satisface necesidades de las organizaciones tanto como necesidades de los individuos miembros de las mismas. Él lo hace al permitir y lograr la autorrealización y creatividad en el ser de las personas, al sentir ellos la productividad y la competitividad de la empresa. (p. 436).

En la corporación merideña del turismo los encargados de llevar a cabo los controles para la efectividad de alcanzar sus metas mediante el trabajo de los empleados, son los jefes, los cuales orientan al logro de los objetivos y metas planteadas.

7. ¿La empresa realiza análisis y evaluaciones de puesto?

Según los entrevistados, si se realizan semestralmente.

Hernández (2011) enuncia que la Evaluación es la “cuantificación del resultado de una acción”. (p. 434)

Münch y Patiño (2010) detalla que la evaluación “comprende la aplicación de diversos índices con el fin de determinar la efectividad del proceso en cuanto a las siguientes variables: estructura, certeza y adecuación de controles,

métodos de protección, métodos de trabajo, repercusiones financieras, utilización de equipo”. (p. 128).

En la corporación merideña del turismo realiza semestralmente el diagnóstico y evaluación de los puestos en los cuales son ubicados sus trabajadores, por lo tanto esto es una fortaleza. Y lo puede observar en el Anexo N° 5

8. ¿Cómo se miden las metas establecidas en esta organización?

Los entrevistados han expresado que se hace a través del POA, verificando que se cumplan las metas establecidas para cada trimestre.

Hernández (2011) define que las metas son los “resultados parciales cuantificables del logro de los objetivos que espera alcanzar una organización en el corto o mediano plazos. En caso de existir desviaciones en las metas, deberán corregirse en razón del objetivo”. (p. 436). Al realizar una evaluación o revisión continúa de las metas u objetivos planteados y que estos se estén cumpliendo se obtendrá mayor eficiencia y eficacia en la organización.

En la corporación merideña del turismo se miden sus metas y objetivos mediante el POA donde se fijan unos estándares que sirven de control en la corporación.

9. ¿Se realiza algún tipo de auditoría en la corporación?

Según los entrevistados dicen que está dirigido por el departamento de Auditoría Interna.

Hernández (2011) especifica que la Auditoria es la “evaluación regular e independiente, por un cuerpo de inspectores internos o expertos, de las operaciones contables, administrativas, financieras y otras, de la empresa”. (p. 430).

Münch y Patiño (2010) define como “la auditoría es la revisión sistemática de los resultados de la empresa. Ésta puede ser contable y administrativa”. (p. 128).

La corporación merideña del turismo realiza auditorias llevadas a cabo por el departamento de auditoria interna, el cual realiza su debida revisión con el propósito de evaluar el buen desempeño de sus trabajadores en los cargos asignados.

10. ¿Maneja algún instrumento en la empresa para tener la información de los trabajadores?

El entrevistado señala, que se maneja sistemáticamente y por medio de expedientes.

Münch y Patiño (2010) detalla que las organizaciones cuentan con:

Formas impresas son elementos indispensables para la transmisión y registro de datos relativos a las actividades que se desarrollan en cada departamento. Existen multitud de formas que se utilizan en la empresa que van desde una tarjeta de control de asistencia hasta una póliza de contabilidad. Las formas facilitan la transmisión de información y sirven para registrar adecuadamente las operaciones. (p. 128).

En la corporación merideña del turismo tiene un instrumento de recolección de datos para tener al alcance los expedientes y la información sobre los empleados que laboran en la institución.

III PARTE

FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

3.1. Matriz De Jerarquización de las Necesidades

Realizado el diagnóstico de las fases del proceso administrativo en la Oficina de recursos humanos de CORMETUR, utilizando como técnica de recolección de datos una entrevista semi estructurada compuesta entre diez (10) en cada una de las fases del proceso administrativo, para un total de cuarenta (40) preguntas. Se estableció una jerarquización de las necesidades o debilidades que presentan dentro de dicha oficina, encontrando así un total de seis (06) debilidades de gran importancia y de las cuales se efectuará el debido planteamiento de una posible solución a estas problemáticas.

A continuación se presentan los criterios de evaluación:

(a) Magnitud del problema, indica la gravedad del problema detectado, se asignará de la siguiente forma: leve (1), medianamente grave (2) y grave (3).

(b) Posibilidad de resolver eficazmente el problema existente en la empresa con las fortalezas y oportunidades de la misma, se ponderará así: baja (1), media (2) y alta (3).

(c) Pertinencia con el perfil académico, es decir, cuál o cuáles de los problemas detectados el equipo de investigación se siente en capacidad de resolver de acuerdo a sus conocimientos en el área, la ponderación asignada puede ser: poco pertinente (1), medianamente pertinente (2), Pertinente (3).

Cuadro N° 5: Jerarquización de los problemas de la comunidad en estudio

CRITERIOS DE JERARQUIZACIÓN				
Debilidades	Magnitud del problema	Posibilidad de solución	Pertinencia con el Perfil	Puntuación total
	leve (1) Medianamente grave (2) Grave (3)	Baja (1) Media (2) Alta (3)	Poco Pertinente (1) Medianamente Pertinente (2) Pertinente (3)	
No se conoce las metas establecidas por CORMETUR en todas las áreas	3	1	3	7
Los manuales no han sido actualizados	3	3	3	9
No se cuenta con los recursos humanos necesarios en cada departamento	3	1	2	6
Algunos empleados no están ubicados de acuerdo a sus actividades o funciones	3	2	3	8
No realizan inducciones al actual o nuevo personal	3	2	2	7
No cuenta con grupos de trabajos para ser asesorados	2	1	1	4

Fuente: Arias, Calderón, Fernández, Quintero (2019)

Es posible observar en el cuadro N° 5 la jerarquización de las debilidades encontradas dentro de la Corporación Merideña de Turismo CORMETUR.

Las mismas son presentadas en orden de acuerdo al puntaje obtenido:

1. Los manuales no han sido actualizados
2. Algunos empleados no están ubicados de acuerdo a su departamento
3. No se conoce las metas establecidas por la Corporación
4. No realizan inducciones al actual o nuevo personal
5. No se cuenta con los recursos tanto materiales como humanos que se necesitan en cada departamento
6. No cuenta con grupos de trabajos para ser asesorados

Por medio de este cuadro se puede observar que en la Corporación Merideña del Turismo, se tiene como principal debilidad el no poseer manuales actualizados para el manejo del personal, así tal como que una porción de los empleados que allí laboran no se encuentran ubicados en los puestos correspondientes y necesitan ser orientados sobre las metas que se establecen en dicha corporación, por último y no menos importante también se encuentra deficiencia en los recursos humanos que requiere esta corporación para un mejor funcionamiento.

3.2. Fortalezas y debilidades de la organización

Se refleja a continuación las fortalezas y debilidades encontradas en cada una de las fases del proceso administrativo de la Corporación Merideña de Turismo es decir, los factores internos de la misma, aquellos que son susceptibles de solución, mejora o fortalecimiento pues están al alcance de la organización reconocerlos y del equipo de investigación hacerlos

evidentes. Adicionalmente se presentan una serie de alternativas de solución, las cuales contribuyen a convertir las debilidades de la organización en fortalezas para la misma.

Según Münch y Patiño (2010) indica que “las fortalezas son puntos fuertes y características de la empresa que facilitan el logro de los objetivos. [...] y las debilidades, son puntos débiles, factores propios de la empresa que impiden el logro de los objetivos”. (p. 49).

En el cuadro N° 06 se encuentran las fortalezas, debilidades y alternativas de solución brindadas por el equipo de investigación:

P L A N E A C I Ó N	Fortalezas	Debilidades	Alternativas de solución
	<ol style="list-style-type: none"> 1. La corporación cuenta con una visión. 2. Da a conocer la misión a sus trabajadores. 3. Posee planes a corto plazo. 4. Se maneja un plan presupuestario que se realiza anual y trimestral. 5. Se conoce el nombre de la encargada actualmente en la corporación. 6. Se aplica una planificación administrativa semanalmente 7. Se cumple con todas las metas planificadas de la Unidad de Recursos Humanos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se conoce las metas establecidas en la Corporación Merideña de Turismo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se recomienda hacer charlas para el personal y así tener una mejor orientación sobre sus metas. 2. Actualizar los manuales.

O R G A N I Z A C I Ó N	Fortalezas	Debilidades	Alternativas de solución
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posee una estructura organizada 2. Los empleados saben la función que cumple cada uno de ellos en sus departamentos asignados 3. Se cuenta con un departamento de recursos humanos que es donde el personal dirige a informarse 4. La corporación posee manuales para que cada empleado sepa sus funciones. 5. La corporación maneja manuales de cargo 6. Las metas establecidas se miden cualitativamente por su calidad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No se cuenta con los recursos humanos necesarios en cada departamento 2. Algunos empleados no están ubicados de acuerdo a su departamento 3. Los manuales no han sido actualizados 4. No realizan inducciones al actual o nuevo personal 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se sugiere que semestralmente se realice una supervisión a profundidad en cada departamento para que se tenga conocimiento de que recursos humanos necesita la corporación para el buen funcionamiento 2. Se debería realizar una revisión de perfiles para poder ubicar al personal para que ejerza su profesión. 3. Solicitar cada cierto tiempo la actualización de los manuales y dar a conocerlos. 4. Realizar charlas o inducciones cada cierto tiempo con personal actual o nuevo.

DIRECCIÓN	Fortalezas	Debilidades	Alternativas de solución
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizan reuniones de trabajos para la toma de decisiones y les notifican al personal 2. Se incentiva y motiva al personal tomándolos en cuenta en la corporación 3. Se mantiene una conversación en CORMETUR 4. Se les motiva dándoles bonos por buen rendimiento laboral en algunas ocasiones 5. En caso de inconveniente entre los empleados se hacen reuniones y se buscan soluciones 6. La mayor parte de los empleados están ubicados en los puestos debidos y los que no, ya se están reubicando en ellos 7. Subdividen el trabajo porque cada analista tiene una función diferente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cuenta con grupos de trabajos para ser asesorados 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buscar personas capacitadas para dar asesoría a la organización.

C O N T R O L	Fortalezas	Debilidades	Alternativas de solución
	<ol style="list-style-type: none"> 1. La organización cumple con la misión establecida desde un principio. 2. Cada departamento conoce sus funciones dentro de la organización. 3. Si cuenta con un sistema digitalizado llamado SIGESP. 4. Cuentan con un sistema para la entrada y salida de los empleados. 5. Cuentan con medidas para corregir las actividades planificadas. 6. Los jefes se encargan de aplicar controles en su departamento u organización. 7. Se realiza evaluación de los perfiles que sean adecuados al puesto vacante. 8. Las metas establecidas de la organización se miden con un chequeo trimestral guiado por el POA. 9. Se realizan auditorías dirigidos por el departamento de Auditoría Interna. 10. Para la información de los trabajadores se maneja el instrumento de los expedientes administrativos. 		

Fuente: Arias, Calderón, Fernández, Quintero (2019)

IV PARTE

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

La administración es fundamental para lograr la máxima productividad y calidad en cualquier actividad, se ha convertido en el factor decisivo para competir en mercados internacionales. Tiene de importancia que es una asignatura básica para el bachiller que quiera formarse como Licenciado en Administración debido a que en el mundo laborar sin importar el ámbito se necesita de conocimientos administrativos.

El proceso administrativo es indispensable en todas las organizaciones administrativas se definen en cuatros fases: planeación, organización, dirección y control, emprendiendo acciones que hagan posible que los individuos den su mejor aportación a los objetivos de la organización o institución. Siendo aplicado en cualquier tipo de organización, comunidad o institución. El diagnóstico realizado tenía como finalidad, conocer las debilidades y fortalezas de la Corporación Merideña del Turismo, donde nos enfocamos en describir las fases de los procesos administrativos que día a día se desempeña en la corporación.

El trabajo fue enmarcado en la técnica de Investigación Acción Participación (IAP), como también, una investigación descriptiva, documental y de campo, el objetivo de la misma fue diagnosticar las fases del proceso administrativo de CORMETUR, para así obtener los resultados previamente presentados, se aplicó una guía entrevistas semi estructurada contentiva de cuarenta (40) preguntas abiertas. Este instrumento se le aplicó a cuatros (04) personas seleccionadas y pertenecientes al departamento de Recursos Humanos de la Corporación Merideña del Turismo, ya que fueron informantes claves, luego

de esto se analizó la Información recolectada de manera cualitativa donde los resultados los clasificamos por fases y de allí se fueron determinando las fortalezas y debilidades de CORMETUR.

En la fase de planeación se identificaron dos (2) debilidades las cuales son: Falta de conocimiento del personal sobre las metas establecidas de la corporación, donde el equipo de trabajo plantea como una alternativa de solución planificar, organizar y realizar, charlas al personal (nuevo ingreso y existente) donde se les pueda facilitar toda la información referente con las metas de la corporación, como también se pueden realizar carteleras informativas con la misión, la visión, objetivos, metas, valores, entre otros. Como segunda parte de detecto que no han actualizado los manuales de la organización desde hace más de 12 años, el equipo de trabajo plantea como alternativa de solución actualizar los manuales de la corporación.

En la fase de organización se identificaron cuatro (4) debilidades las cuales son: en primer lugar no se cuenta con los recursos humanos necesario para el desarrollo de las actividades en cada departamento, en segundo lugar algunos empleados no se encuentran ubicados en los puestos correspondientes, en tercer lugar la falta de actualización de los manuales organizaciones y de funciones, y en último lugar no se realizan inducción al nuevo o viejo personal perteneciente a la institución. Las alternativas de solución es saber clasificar al personal dependiendo a su profesión, como también saber seleccionar el personal nuevo ingreso adecuado de acuerdo a sus capacidades, para sí lograr cubrir las vacantes con especialistas en el área y actualizar los manuales anualmente con el fin de llevar un mejor control en la Corporación Merideña de Turismo. Para la última debilidad se les recomienda que cada periodo de tiempo, se pueda planificar una inducción para el nuevo personal, así como también capacitar al personal que labora en la institución con cursos o talleres para un enriquecimiento de sus conocimientos y habilidades.

En la fase dirección se identificó una (01) debilidad la cual es que el personal no cuenta con un asesor, la alternativa de solución es buscar personas expertas o capacitadas, para que presten asesoría al líder como también a los empleados para que así ayuden al logro de los objetivos y metas de la corporación.

En la fase de control luego del análisis realizado por el grupo de investigación no se encontró ninguna debilidad en esta fase, lo cual puede llevar a una investigación más profunda en la corporación.

En conclusiones generales luego de realizar todas las actividades necesarias para la recolección de la información, se encontró algunas debilidades, la cual a cada una de ellas se le ha asignado una alternativa de solución. En cierta parte las debilidades presentadas son por falta de conocimiento en el área, se deben tratar de facilitar al personal todo los conocimientos necesarios por medio de talleres o cursos acompañados por el líder de la corporación para así aportar mejoras en la Oficina de Recursos Humanos de la Corporación Merideña del Turismo y en los demás departamentos para que esta tenga un mejor funcionamiento y aporte al logro de los objetivos y metas planteados a corto o largo plazo, estos temas que fueron investigados en la Corporación, son el tema generador del Trayecto II que nos conllevaría a trabajar en la con la unidad curricular Supervisión y Conducción técnica de procesos administrativos.

4.2. Recomendaciones

Al ser finalizado el diagnóstico de las fases del proceso administrativo dentro de CORMETUR se observó que en la Oficina de Recursos Humanos, poseen ciertos problemas que se ven presentes dentro de la misma que son pertinentes de acuerdo al perfil del profesional que está siendo formado, por lo tanto se sugiere: planificar cada periodo de tiempo charlas donde se le

pueda brindar al personal la información completa referente a la corporación, como también se propone que realicen charlas con personas capacitadas y expertas en las áreas específicas, sea de recursos humanos, contabilidad o también en el área de turismo. Seguidamente se recomienda que en cada departamento se realice una supervisión trimestral, para que con esto la Unidad de Recursos Humanos tenga en cuenta qué tipo de recursos humano se necesita o que la misma evaluación que se realice permita reubicar al personal en alguna otra área de acuerdo a sus capacidades o competencias. Y por último se recomienda la actualización de los manuales organizacionales, de cargo o funciones utilizados en esta corporación, siendo este elemento la base fundamental para cualquier entidad y para el desenvolvimiento eficiente en sus actividades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación: introducción a la metodología Científica. (6ta. Ed.) Editorial episteme C.A. Caracas- Venezuela.
- Bengt K. (1991). Estrategia Empresarial. Granica. Barcelona
- Burbano, J. (2005). Presupuesto, enfoque de gestión, planeación y control de recursos. Colombia. McGraw Hill.
- Cerda, Hugo. (1999). Cómo Se Elabora Un Proyecto. 2º edición. Caracas. Venezuela.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. Segunda Edición. Mcgraw Hill Interamericana Editores, S.A. México, D.F.
- Constitución De La República Bolivariana de Venezuela. Gaceta oficial extraordinaria n° 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1.999.
- Fleitman, J. (2000). Negocios exitosos: cómo empezar, administrar y operar eficientemente un negocio. Editorial McGraw-Hill Interamericana. México.
- Hernández, r., Fernández, c., Baptista, m. (2010) metodología de la investigación. 5ta ed. Editorial Mcgraw-Hill. México.
- Hernández, S. J. y Rodríguez. (2011). Introducción a la Administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia. Quinta edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana. México.

Koontz, H. (2007). Elementos de administración. Un enfoque internacional. Séptima edición. México. McGraw Hill.

Koontz, H. y Weihrich, H. (2003) Administración: una perspectiva global. Editorial Mc Graw Hill. México.

Kossen, S. (1995). Recursos Humanos en las Organizaciones. 5a ed. Harla, México.

Kotler & Armstrong. (2013). Fundamentos de marketing. Pearson Educación, México

Ley Orgánica De Administración Financiera Del Sector Público. Gaceta Oficial N°38.433 de Fecha 10 de Mayo de 2006.

Ley Orgánica De La Administración Pública. Gaceta oficial nº 6.147 del 17 de Noviembre de 2014.

Ley Orgánica De Turismo. Gaceta oficial nº 37.332 de fecha 26 de noviembre de 2001. Decreto nº 1.534 08 de noviembre de 2001

Ley del Plan De La Patria Segundo Plan Socialista De Desarrollo Económico y Social De La Nación 2013-2019. Publicado en gaceta oficial de la república bolivariana de Venezuela no 6.118 extraordinario, 4 de diciembre de 2013

Manual de Organización De La Corporación Merideña De Turismo, aprobado en junta directiva, sesión 3 ordinaria, de fecha 31/05/2007

Mercado, S. (2004). Administración aplicada. México: Limusa, S.A.

Münch, I. (2007). Administración: escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. (1ra. Ed.). Pearson educación de México, s.a. De c.v. Atlacomulco 500-5o. Piso industrial Atoto 53519, Naucalpan de Juárez, Edo. De México.

Münch, I. Y Patiño, f. (2010). Administración: gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. (1ra. Ed.). Pearson educación de México, s.a. De c.v. Atlacomulco 500-5o. Piso col. Industrial Atoto 53519, Naucalpan de Juárez, edo. De México.

Pahlen A, R. (2011). Contabilidad Pasado, Presente y Futuro. (1 era. Ed) Buenos Aires: La Ley.

Pinto C, R. (1986) La investigación participativa en la educación entre adultos. Costa rica. Cemie.

Raffino, M. E. (28 de noviembre de 2018). "meta". Para: concepto.de. Disponible en: <https://concepto.de/meta/>. Consultado: 15 de junio de 2019.

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). Administración. México. Pearson Educación.

Rodríguez s, a. (2013) Fundamentos de Mercadotecnia. Editado por la fundación universitaria andaluza inca Garcilaso para eumed.net. México.

Santiz, M. I. (2013) Importancia de la inducción de personal en las empresas. Documento en Línea. Disponible en: <https://www.grandespyymes.com.ar/2013/08/29/importancia-de-la-induccion-de-personal-en-las-empresas/>. Consultado el 05/08/2013.



Stanton, W. J. (2007). Fundamentos De Marketing. Decimocuarta Edición. McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. México, D.F.


Stoner, F.; Freeman, E. y Gilbert, D. (2006). Administración. México. Prentice Hall Interamericana.

Zambrano, A. (2006). Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública. Venezuela. Publicaciones de la Universidad Católica Andrés Bello.

Anexos

Anexo N° 1 Carta de Aceptación

 Gobierno Bolivariano de Venezuela
 Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología

 Juventud UPTM

Ejido, 29 de Noviembre 2018

SR.
Lic. Johana Balza
Jefe de Recursos Humanos de la Corporación Merideña del Turismo (CORMETUR)
Presente.

Atención:

Reciba un cordial saludo institucional en nombre de quienes laboramos en esta casa de estudios universitarios. La presente tiene por finalidad hacer de su conocimiento que los estudiantes del Programa Nacional de Formación en Administración (PNFA), específicamente los del Trayecto I (1er año de la carrera), requieren del apoyo de esa organización para cumplir con la realización de un Diagnóstico del Proceso Administrativo, como requisito de aprobación de la **Unidad Curricular Proyecto I: Identificar y Conocer los Procesos Administrativos en distintas Organizaciones**.

El diagnóstico a realizarse tiene como propósito fundamental identificar las fortalezas y debilidades del proceso administrativo en esa organización, lo cual implica la recolección de información relacionada con las funciones de planeación, organización, dirección y control, con la finalidad de detectar posibles deficiencias en cada una de estas fases del proceso administrativo, *analizarlas y proponer* de ser necesario alternativas viables de solución que contribuyan a fortalecer a la organización.

En este sentido se requiere de su valiosa colaboración para la ejecución de esta actividad prevista para un lapso de 12 semanas con inicio estimado para el mes de Noviembre de 2018, que incluye un cronograma de actividades que se le facilitará en caso de ser aprobada esta solicitud.

A continuación se especifican los estudiantes que conforman el equipo de investigación:

CORMETUR - Recursos Humanos
Correspondencia Recibida

No. _____ Hora: 9:00 am
Fecha: 30-11-2018
Por: Shalys Benito

Apellidos y Nombres	C.I.	Teléfono	Correo electrónico
ARIAS YULIANA	26.985.914	0424 7695031	yulianadesireegonzalez@gmail.com
CALDERON ANGELICA	26.021.707	04247210186	Angelcalderon08@gmail.com
FERNANDEZ AISHA	27.668.996	04164738321	nadesskarojas@gmail.com
QUINTERO LADY	26.761.787	04263516591	Lady16g@gmail.com

Seguros de contar con el apoyo solicitado y agradeciendo la atención prestada a la presente, se suscriben de Usted.

Atentamente:



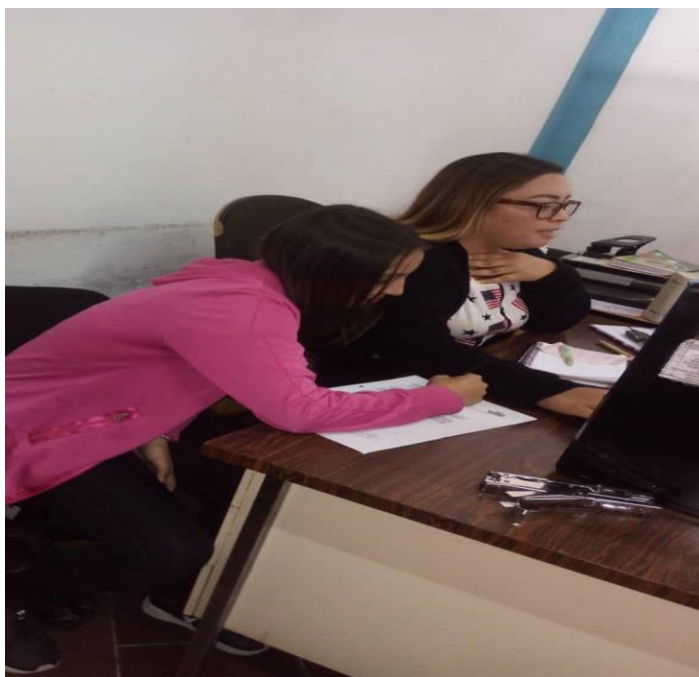
Prof. Jetsus Dallas
 Coordinadora Institucional PNFA



Prof. Carolina Rivas
 Facilitadora Proyecto 1
 (Cel: 04269713650)

Anexo N° 2 Fotos de Aplicación de los Instrumentos





Anexo N° 3 Fotos de Análisis de los Resultados Diagnosticados





Anexo N° 4 Instrumento: Guía de Entrevista



Ministerio del Poder Popular
para Educación Universitaria



República Bolivariana de Venezuela
Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria
Universidad Politécnica Territorial del Estado Mérida
“Kléber Ramírez”
Programa Nacional de Formación en Administración

**Guía de Entrevista para evaluar las Fases del Proceso
Administrativo en la Oficina de Recursos Humanos de la
Corporación Merideña del Turismo del Estado Mérida**

Integrantes:

Arias Yuliana. 26.985.914
Calderón Angélica 26.021.707
Fernández Aisha. 27.668.996
Quintero Lady. 26.761.787

Ejido, Febrero 2019

Fase I: Planeación.

1. ¿Posee esta empresa visión?

2. ¿Cuál sería el medio que CORMETUR da a conocer la misión?

3. ¿Conoce el personal todas las metas de la corporación?

4. ¿La corporación posee planes, a que plazo?

5. ¿Tiene la corporación un plan presupuestario?

6. ¿Quién es el encargado de ésta corporación?

7. ¿Cómo se aplica la planificación administrativa en su departamento?

8. ¿La corporación cuenta con metas específicas?

9. ¿Usted considera que las actividades de la unidad de recursos humanos son planificadas?

10. ¿Se cumplen las metas planificadas en la unidad de recursos humanos?

Fase II: Organización.

1. ¿Posee la empresa una estructura organizativa?

2. ¿Saben los empleados en que parte de la estructura están ubicados?

3. ¿Posee la organización los recursos materiales y humanos que requiere cada división?

4. ¿Cuenta esta organización con un departamento de RRHH?

5. ¿Se seleccionan y se ubican los empleados en los puestos adecuados?

6. ¿La corporación posee manuales?

7. ¿Qué tipos de manuales maneja la organización?

8. ¿Dichos manuales han sido actualizados?

9. ¿Cómo se miden las metas establecidas en esta corporación?

10. ¿Cuenta esta organización con un programa de inducción para el nuevo personal?

Fase III: Dirección:

1. ¿Qué proceso utiliza la corporación para el momento de tomar decisiones?

2. ¿Cómo es el proceso para decidir y fomenta la participación y creatividad en el personal?

3. ¿La labor de la dirección se traduce en tributos cómo?

4. ¿De qué manera se aplica la autoridad?

5. ¿Cómo es el proceso de comunicación en esta institución?

6. ¿Existe algún tipo de mecanismo para motivar al personal?

7. ¿Cuándo en la empresa se presenta algún conflicto que método utiliza para resolverlo?

8. ¿Los empleados ocupan puestos acordes con sus habilidades y conocimientos?

9. ¿La organización subdivide el trabajo en unidades operativas adecuadas?

10. ¿Existen grupos de trabajo que asesoran a la dirección de la organización?

Fase IV: Control:

1. ¿Cree usted que la misión se cumple?

2. ¿En la corporación se tiene conocimiento de cómo funciona cada departamento?

3. ¿En la organización se tiene un sistema que cumple la función de automatizar el rendimiento monetario de cada empleado?

4. ¿Se tiene un sistema para controlar el personal al salir y entrar, al igual que a las personas que van de visita?

5. ¿Establece medidas para corregir las actividades?

6. ¿Quién tiene la responsabilidad de aplicar los controles en esta organización?

7. ¿La empresa realiza análisis y evaluaciones de puesto?

8. ¿Cómo se miden las metas establecidas en esta organización?

9. ¿Se realiza algún tipo de auditoría en la corporación?

10. ¿Maneja algún instrumento en la empresa para tener la información de los trabajadores?

Anexo N° 5 Formato de Evaluación de Desempeño



cormetur
corporación merideña
de turismo

EVALUACION DE EFICIENCIA DEL PERSONAL OBRERO (CORMETUR)

Periodo de evaluación del: 01/10 al 31/03 AÑO: 2019

DATOS DEL EVALUADO			
APELLIDO Y NOMBRE		C.I.	COD. NOMINA
Contreras aldana Carlos		11955646	004
TITULO DEL PUESTO		CODIGO DEL PUESTO	GRADO
Vigilante		0201	05
FECHA DE INGRESO	TIEMPO EN EL PUESTO	UBICACIÓN ADMINISTRATIVA	UBICACIÓN GEOGRÁFICA
23/01/2007		ADMINISTRACIÓN	
MUNICIPIO	FECHA DE EVALUACIÓN	EVALUACIÓN EN NÚMERO	PARÁMETROS DE MEDICIÓN
Libertador		46,83	
DATOS DEL EVALUADOR			
APELLIDO Y NOMBRE		CARGO	FIRMA
Márquez Carlos EDUARDO		SUPERVISOR	

FACTORES A EVALUAR			
1.- CALIDAD DEL TRABAJO.			
Realiza las tareas asignadas con exactitud, claridad, a fines de evitar errores y omisiones.			
Constantemente comete errores y omisiones a pesar de las reiteradas correcciones, no alcanza los resultados esperados	El trabajo ejecutado se ajusta parcialmente a los resultados esperados, comete errores y omisiones que le obligan a hacer las correcciones.	Ejecuta las tareas asignadas con exactitud, claridad y cuidado, evitando errores y omisiones.	Ejecuta los trabajos asignados sin errores y omisiones, supera los parámetros logrando resultados por sobre lo esperado.
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.- CANTIDAD DE TRABAJO.			
Volumen de trabajo capaz de ser realizado en su jornada normal, de acuerdo a las exigencias del puesto de trabajo.			
Realiza el trabajo en forma lenta, lo que impide cumplir con el volumen de trabajo asignado.	Frecuentemente presenta problemas para cumplir con el volumen de trabajo asignado.	Cumple con el volumen exigido por el puesto de trabajo.	Realiza el trabajo con rapidez, alcanzando siempre mayor producción de lo que es asignado.
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.- CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS.			
Cumplimiento de los reglamentos y procedimientos establecidos por la organización, tales como: asistencia, puntualidad, limpieza, y orden en el lugar de trabajo, apariencia e higiene personal.			
No cumple con los reglamentos y procedimientos establecidos por el organismo.	En muchas ocasiones incumple con los reglamentos y procedimientos establecidos.	Cumple con los reglamentos y procedimientos establecidos por el organismo.	Cumple con los reglamentos y procedimientos establecidos, estimula a los compañeros a acatar la normativa.
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.- HABITO DE SEGURIDAD.			
Cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por la organización, para proteger la integridad física y mental del trabajador.			
No cumple las normas y procedimiento de seguridad, establecida por el organismo	En muchas ocasiones incumple con las normas y procedimiento	cumple las normas y procedimiento establecido por el	Cumple las normas y procedimiento establecido y
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6,25

6,25

3,125

Av. Urdaneta cruce con calle 45, al lado del Aeropuerto "Alberto Carnevali" Teléfonos: (58/0274) 2634701 – 2635918.

Fax: (58/0274) 2632782-0800-6374300 – E-mail:gestionturistica@cormetur@gmail.com. E-mail:

cormeturpresidencia@gmail.com rrrh@cormetur@gmail.com

Pagina WEB: <http://meridatuestino.com>

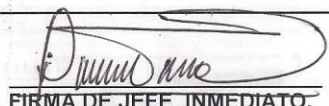
Mérida – Venezuela




cormetur
corporación merideña
de turismo

<input type="checkbox"/>	de seguridad, establecidos.	<input checked="" type="checkbox"/>	organismo	<input type="checkbox"/>	constituye un ejemplo para sus compañeros.	<input type="checkbox"/>	6,25
5.- INTERÉS POR EL TRABAJO. Esmero y dedicación manifiesta en la ejecución de las tareas asignadas.							
El trabajo ejecutado se ajusta parcialmente a los resultados esperados, comete errores y omisiones que le obligan a hacer correcciones.	Ejecuta las tareas asignadas con exactitud, claridad y cuidado evitando errores y omisiones.	<input checked="" type="checkbox"/>		Siempre manifiesta esmero y dedicación en la ejecución de las tareas asignadas y sugiere mejoras en el trabajo.		<input type="checkbox"/>	3,125
6.- COOPERACIÓN. Capacidad para trabajar con otros y colaborar en forma armoniosa con sus compañeros y supervisores, sin descuidar el cumplimiento de sus deberes.							
Nunca está dispuesto a colaborar y a menudo es hostil con sus compañeros de trabajo y supervisor.	No se muestra dispuesto a colaborar salvo en situaciones de presión, presentando en ocasiones conflictos con sus compañeros.	<input checked="" type="checkbox"/>		Trabaja en armonía con otros y presta colaboración en forma espontánea.		<input type="checkbox"/>	6,25
7.- MANEJO DE BIENES Y EQUIPO. Cuidado con el manejo y mantenimiento de los equipos, herramienta y maquinaria que le son asignadas al trabajador para ejercer su función.							
No es cuidadoso con el manejo y mantenimiento de los equipos y maquinaria de trabajo.	En ocasiones es descuidado en el manejo y mantenimiento de los equipos y maquinaria asignada.	<input checked="" type="checkbox"/>		Es cuidadoso en el manejo de equipos, herramientas y maquinaria asignada. Difícilmente incurre en fallas que causen daños o problemas significativos.		<input type="checkbox"/>	6,25
8.- ATENCIÓN AL PÚBLICO. Disposición para prestar servicio al personal interno y al público en general, forma cortes y satisfactoria.							
Es descortés y negligente. Su comportamiento genera demoras y quejas reiteradas.	Ocasionalmente se dirige al público de manera inadecuada. En ocasiones su conducta genera demora injustificada en la prestación del servicio.	<input type="checkbox"/>		Atiende al público de forma cortes, diligente y satisfactoria, de acuerdo a las exigencias del puesto de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		9,375
PARAMETROS DE MEDICIÓN: BUENO: MUY BUENO: EXCELENTE: TOTAL PTOS:							46,83

OBSERVACIONES:


FIRMA DE JEFE INMEDIATO.


FIRMA DEL TRABAJADOR (A).



Av. Urdaneta cruce con calle 45, al lado del Aeropuerto "Alberto Carnevali" Teléfonos: (58/0274) 2634701 – 2635918.
Fax: (58/0274) 2632782-0800-6374300 – E-mail: gestionturisticacormetur@gmail.com. E-mail:
cormeturpresidencia@gmail.com cmrrhccormetur@gmail.com
Pagina WEB: <http://meridatuestino.com>
Mérída – Venezuela