



Plan de Recursos Humanos

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Para gestionar la organización interna de nuestra empresa vamos a contar con el departamento de recursos humanos dirigido por una de nuestras cooperativistas, cuyas tareas serán: seleccionar y formar a las personas que la empresa necesita, proporcionar a los trabajadores los medios necesarios para que puedan ejercer su trabajo de manera óptima e intentar que el trabajador tenga cubiertas sus necesidades y esté a gusto en el puesto de trabajo.

En principio, las diferentes tareas y actividades de los departamentos de nuestra empresa van a estar desarrolladas por las miembros de la cooperativa, que constituirá el personal fijo en plantilla. Sin embargo, por las características de nuestro proyecto de empresa y los servicios que esta ofrece se va a necesitar, en alguna ocasión, de la contratación de profesionales externos a la empresa con aptitudes y formación muy específica y que tengan un perfil relacionado con el ocio inclusivo. Estos profesionales serán intérpretes y guías especializados en lenguaje de signos o en idiomas como el holandés o el alemán, perfiles que no pueden ser cubiertos por las cooperativistas.

La relevancia del departamento de recursos humanos de nuestra empresa es primordial ya que pretendemos dar un trato exquisito y de alta calidad a nuestros clientes, por lo que es necesario desarrollar un arduo proceso selección de personal que sea capaz de comprometerse con estas dos premisas.

La gestión de este departamento está condicionada por factores como:

- La actividad que realizamos, al tratarse de una empresa de servicios, ofrecemos al consumidor el disfrute de actividades de ocio, culturales y turísticas inclusivas.
- El tamaño de la empresa, por la dimensión de nuestra cooperativa, se enmarca dentro de las microempresas, contamos con 4 trabajadoras cooperativistas y realizaremos contrataciones adicionales para la prestación de los servicios que lo requieran.
- La estrategia que vamos a llevar a cabo es una estrategia FA o defensiva.



Las funciones que va a realizar el departamento de recursos humanos son:

A) Funciones laborales:

- Dada la naturaleza de nuestra empresa y los servicios que ofrece, necesitaremos analizar y revisar de manera constante las necesidades de personal para el desarrollo de los servicios ofertados y /o demandados. Esta necesidad de personal no va a ser fija, va a depender del volumen y tipo de actividades desarrolladas.
- Dentro de esta función va a ser primordial describir los puestos que hay que cubrir, vamos a necesitar analizar y conocer qué tipo de profesionales necesitamos y cuándo los necesitamos. Las necesidades que se pretenden cubrir son puestos de trabajo puntuales mediante contratación directa con contrato laboral o por medio de alguna empresa externa o autónomos.
- Elaboración del profesiograma o perfil de candidatos: conocer exactamente las necesidades y el perfil del profesional que necesita la empresa. Como ya hemos mencionado anteriormente, pretendemos ofrecer una gran calidad a nuestros clientes y dado que la oferta inclusiva que es idea fundamental en nuestra empresa los candidatos deben tener una formación y experiencia muy específica.
- Preparar el plan de acogida de nuevos trabajadores. Un plan de acogida puede ayudar al nuevo trabajador en su incorporación a la empresa y adaptación al puesto de trabajo, permite disminuir los problemas a los que se enfrenta la persona recién contratada y es útil tanto para empleado como para empresa. Pueden intervenir tanto compañeros, como los responsables y el departamento de Recursos Humanos.

B) Funciones administrativas

- Elección y formalización de contratos, confección de nóminas y seguros sociales, tramitaciones de altas y bajas, permisos, vacaciones, etc. Seguimiento y control de absentismo, expedientes disciplinarios y diseño de retribución empresarial.

En definitiva, se desarrollaran los trámites jurídicos y administrativos del personal de la empresa.

Para los trabajadores que la empresa necesite de manera puntual se prevé la elección de contratos de trabajo de duración determinada de obra o servicio determinado o bien trabajadores autónomos.

C) Funciones interpersonales

Nuestra responsable de recursos humanos llevará a cabo estrategias de liderazgo, motivación, comunicación, trabajo en equipo y resolución de conflictos.

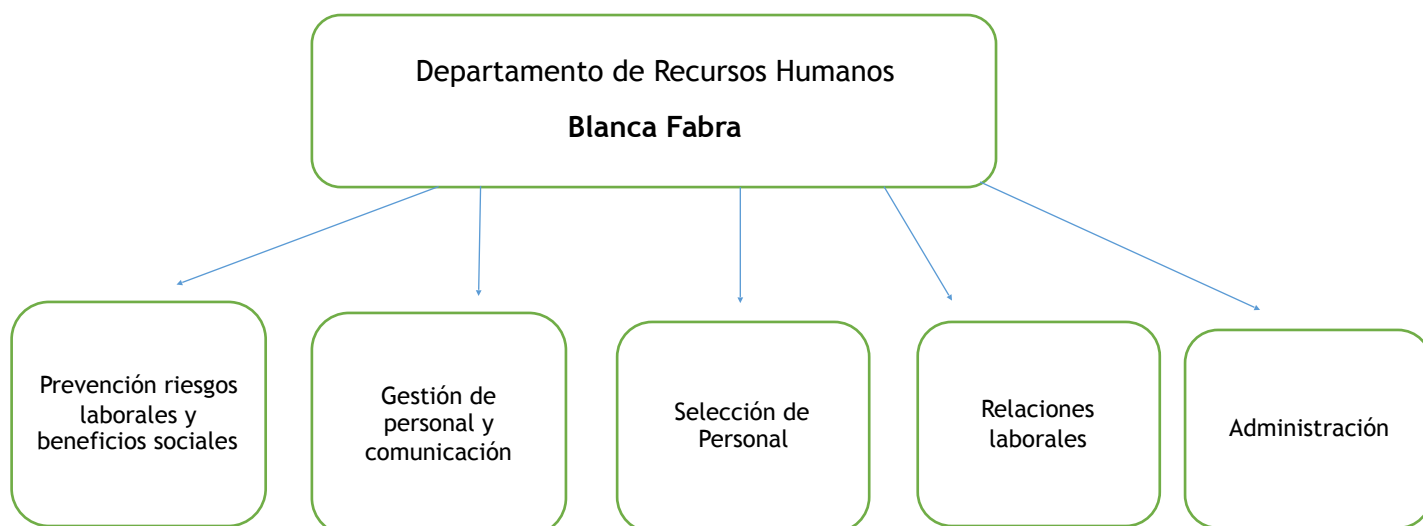
El papel de nuestra jefa de recursos humanos implica la responsabilidad de dirigir y coordinar las actividades del equipo de trabajo con el fin de que se cumplan las metas de la empresa. Algunos aspectos tienen que ver con la integración del personal y otros aspectos suponen incentivar a los trabajadores para que satisfagan las necesidades de nuestro proyecto y otras se relacionan con la proyección de una visión con la que los trabajadores puedan identificarse.

D) Funciones preventivas

Acciones de gestión de prevención de riesgos laborales en la empresa, relacionadas con seguridad y salud laboral, que serán llevadas a cabo por la responsable de Recursos Humanos, que tiene una sólida formación y conocimientos en materia de prevención de riesgos laborales, necesaria para alcanzar el **objetivo global** de integrar e implantar una auténtica **cultura preventiva** en todos los niveles de actuación de la empresa. Contaremos, por tanto, con un servicio de prevención propio.

ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Al inicio de nuestra actividad una de nosotras se encargará de todas las acciones propias del departamento de recursos humanos. Se trata de una persona que está formada y con una sólida experiencia en la gestión de los recursos humanos por lo que creemos que es una óptima manera de reducir costes.





PROFESIOGRAMA

Con el objetivo de organizar las conexiones técnico-organizativas en las que se resumen las aptitudes y capacidades de los puestos de trabajo que necesitamos y vamos a cubrir y las que deben cumplir los trabajadores vamos a detallar el profesiograma que requiere nuestra empresa. Este profesiograma recoge la denominación del puesto de trabajo, la descripción de tareas, los objetivos del puesto de trabajo, la experiencia y formación requerida, la responsabilidad del puesto, las relaciones, requisitos psicofísicos y condiciones de trabajo.

A) PUESTOS FIJOS (COOPERATIVISTAS)

1. Directora comercial y de marketing

Este puesto profesional lo va a llevar a cabo nuestra cooperativista María Monleón. En algunos momentos contará con el apoyo del departamento de gestión turística, como comentaremos más adelante.

IDENTIFICACIÓN PUESTO: DIRECTOR COMERCIAL Y DE MARKETING
<ul style="list-style-type: none">- Conocer el mercado, para tomar las medidas necesarias para adaptarse a las necesidades o tendencias de sus clientes.- Seguir la política de precios de la compañía y las condiciones de venta.- Atención y captación de clientes en su área de actuación.- Apertura mercado, incrementando la cartera de clientes y mantener o potenciar los ya existentes.- Relacionarse con los empresas externas de servicios.- Reportar a la Dirección comercial los resultados obtenidos.
DESCRIPCIÓN DE TAREAS
<ul style="list-style-type: none">- Ventas- Posventa- Administración Comercial- Marketing

<p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsabilizarse por las acciones comerciales de la empresa, para la correcta gestión de la organización. - Dar a conocer la oferta de servicios y incrementar la cartera de clientes.
<p>EXPERIENCIA Y FORMACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Experiencia de al menos 1 años en tareas relacionadas con el puesto. - Titulación mínima de grado medio, preferentemente relacionada con el sector servicios turísticos. - Estudios de especialización en Marketing/Ventas. - Conocimientos de estrategias comerciales, canales de distribución, atención al cliente, técnicas de venta.
<p>RESPONSABILIDAD DEL PUESTO</p> <p>Interna: Coordinación fluida entre el personal comercial y el resto de la empresa. Externa: Velar por la satisfacción del cliente prestándole una correcta atención y facilitando el desarrollo óptimo de la prestación del servicio.</p>
<p>RELACIONES DEL PUESTO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporta a Gerencia, gestiona a los comerciales y trabaja en continua relación con los clientes. - Relaciones internas: Con Gerencia para reportar o consultar acerca de servicios, condiciones, clientes especiales, comisiones, etc. - Con entidades que puedan promocionar nuestro servicio a los potenciales clientes. - Con los clientes, velando por la correcta prestación del servicio solicitado.

REQUISITOS PSICOFÍSICOS

- Habilidad persuasora y de negociación.
- Flexibilidad mental de criterios.
- Orientación al cliente externo.
- Facilidad para la obtención y análisis de información.
- Pensamiento creativo.
- Habilidades sociales.
- Tolerancia a la presión.
- Visión estratégica.
- Capacidad de comunicar.
- Buena presencia.
- Dinamismo.

CONDICIONES DE TRABAJO

- Disponibilidad completa.
- Horario partido o intensivo dependiendo de la organización de los servicios.
- Disponibilidad de movilidad geográfica y para realizar desplazamientos frecuentes.



2. Gestoras turísticas

Las tareas propias del departamento de gestión de los servicios, es decir, la producción de los servicios, lo van a desarrollar Laura Gil y Laura Vizcaíno. Además, van a servir de apoyo en las acciones del departamento de marketing y comercial ya que creemos que ambos departamentos mantienen una estrecha relación.

IDENTIFICACIÓN PUESTO : GESTOR TURÍSTICO
Gestionar y organizar actividades de ocio y turísticas.
DESCRIPCIÓN DE TAREAS
<ul style="list-style-type: none">- Liderar, asesorar, investigar y gestionar iniciativas empresariales de ocio y turismo inclusivo.- Proyectar y coordinar las actividades y servicios culturales y turísticos del destino.- Desarrollar paquetes turísticos, tarifas y planes de ocio inclusivo- Divulgar posibilidades turísticas del destino basadas en los recursos culturales y patrimonio.- Guía y conducción grupos con diversidad funcionales.- Desempeñar actividades de comercialización de servicios turísticos, dando apoyo al departamento comercial.
OBJETIVOS
<ul style="list-style-type: none">- Implementación de las actividades turísticas.- Fidelización de cartera de clientes a través de la excelencia del servicio.- Venta de servicios turísticos y de ocio inclusivo a potenciales clientes.
EXPERIENCIA Y FORMACIÓN
<ul style="list-style-type: none">- Grado en Turismo, Grado en Historia del Arte, Grado en Humanidades, Grado en Publicidad y Relaciones Públicas, Técnico superior en Animación sociocultural y turística.- Idiomas fluidos (inglés, italiano, francés...).
RESPONSABILIDAD DEL PUESTO
<ul style="list-style-type: none">- Debe recibir y atender clientes con o sin diversidad funcional, focalizando su quehacer en satisfacer sus actuales y potenciales necesidades, de acuerdo a los más altos estándares de calidad en servicio.

<p>RELACIONES DEL PUESTO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relaciones con los clientes de los servicios. - Relaciones internas con el equipo comercial. - Relaciones externas con fundaciones, federaciones y asociaciones y entidades que faciliten la cartera de clientes.
<p>REQUISITOS PSICOFÍSICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de liderazgo. - Iniciativa. - Capacidad emprendedora. - Sentido ético y humanístico. - Comprometido en la conservación recursos naturales y protección del medio ambiente. - Capacidad para organizar y dirigir grupos. - Trabajo en equipo. - Conocimiento de las nuevas tecnologías. - Dinamismo - Flexibilidad. - Empatía.
<p>CONDICIONES DE TRABAJO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad completa - Horario partido o intensivo dependiendo de la organización de los servicios.

3. Directora de Recursos Humanos

Como hemos señalado antes, nuestra cooperativista Blanca Fabra se va a encargar de la gestión y plan de recursos humanos de nuestro proyecto empresarial.

IDENTIFICACIÓN PUESTO : GESTOR RECURSOS HUMANOS
Gestión del personal dentro de la empresa.
DESCRIPCIÓN DE TAREAS
<ul style="list-style-type: none"> - Trabajar conjuntamente los departamentos de la empresa y ayudar entender e implementar las políticas de la empresa. - Promover los valores de la empresa, como la igualdad y la diversidad. - Realizar las nóminas. - Desarrollar e implementar políticas referentes a las condiciones laborales, como la igualdad de oportunidades entre trabajadores o los expedientes disciplinarios. -Negociar con los empleados y sus representantes sobre los sueldos y las condiciones. - Interpretar las leyes de empleo. - Lidar con las quejas e implementar expedientes disciplinarios. - Reclutamiento y selección de personal. - Promover cultura preventiva y salud e higiene laboral. - Desarrollo plan acogida empresa. - Motivación y liderazgo del personal.
OBJETIVOS
<ul style="list-style-type: none"> - Asegurar la implementación de la estrategia de Recursos Humanos. - Liderar la planificación de Recursos Humanos garantizando la coherencia y eficiencia organizativa. - Alinear y engranar las políticas de recursos humanos con la estrategia del negocio. - Anticiparse a posibles cambios que se produzcan en la empresa.

EXPERIENCIA Y FORMACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> - Grado en trabajo social, psicología, relaciones laborales, administración de empresas. - Conocimiento en recursos humanos y prevención de riesgos laborales. - Experiencia de al menos un año en puesto similar - Conocimientos de legislación laboral española. - Conocimiento de idiomas.
RESPONSABILIDAD DEL PUESTO
<ul style="list-style-type: none"> - Persona con autonomía e iniciativa. - Capacidad de dirigir equipos.
RELACIONES DEL PUESTO
<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones competenciales con los departamentos de gestión y marketing comercial.
REQUISITOS PSICOFÍSICOS
<ul style="list-style-type: none"> - Gestión del tiempo. - Ser comunicativo. - Ser motivador. - Capacidad de innovación. - Capacidad de resolución de conflictos. - Habilidad de liderazgo. - Buena presencia.
CONDICIONES DE TRABAJO
<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad completa. - Horario partido o intensivo dependiendo de la organización de los servicios.

B) PUESTOS PUNTUALES EXTERNOS

Vamos a contar con la contratación eventual o prestación de trabajadores autónomos expertos en lenguaje de signos para la prestación de servicios dirigidos a usuarios con diversidad funcional auditiva:

IDENTIFICACION PUESTO : Guías con lengua de signos / holandés / alemán
<ul style="list-style-type: none"> - Permitir la comunicación entre los usuarios de servicios turísticos y ocio con diversidad funcional y los productos culturales y de ocio contratados. - Trabajar en distintos entornos e interpretar en una amplia gama de situaciones.
DESCRIPCION DE TAREAS
<ul style="list-style-type: none"> - Interpretar el lenguaje hablado y escrito al ISL y viceversa. - Conducción de grupos con diversidad funcional auditiva.
OBJETIVOS
<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar la satisfacción de los clientes con diversidad funcional auditiva en el desarrollo de las actividades turísticas.
EXPERIENCIA Y FORMACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento del lenguaje de signos español en inglés. - Dominio de los idiomas holandés / alemán. - Grado de Turismo. - Experiencia en interpretación. - Experiencia en traducción.
RESPONSABILIDAD DEL PUESTO
<p>Implementar actividades y servicios culturales y turísticas destinados a usuarios con diversidad funcional auditiva o usuarios de habla holandesa o alemana.</p>
RELACIONES DEL PUESTO
<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones jerárquicas dependientes del departamento de gestión turística. - Relaciones internas con los departamentos de gestión y recursos humanos. - Relaciones externas con entidades, usuarios y clientes.

REQUISITOS PSICOFÍSICOS

- Buena presencia
- Aptitudes para la comunicación verbal y de signos.
- Aptitudes para la escucha.
- Aptitudes para la planificación.
- Capacidad de análisis.
- Capacidad para concentrarse.
- Capacidad para ganarse la confianza de los demás.
- Capaz de dirigir a personas y recursos.
- Capaz de interpretar situaciones.
- Capaz de respetar a personas de todos los orígenes.
- Capaz de transmitir información rápidamente y con precisión.
- Conocer las necesidades de las personas con diversidad auditiva.
- Ser profesional.
- Ser responsable.
- Transmitir seguridad
- Capacidad de trabajo en equipo.

CONDICIONES DE TRABAJO

- Disponibilidad para trabajar de forma parcial.
- Horario flexible y muchas veces en fin de semana.
- Disponibilidad para viajar y realizar desplazamientos cortos frecuentes.

MOTIVACIÓN

Para conocer el grado de motivación de los miembros que forman o van a formar parte de nuestra organización hemos desarrollado un cuestionario que nos va a permitir conocer las razones que impulsa a cada empleado a actuar de una determinada manera en su puesto de trabajo. La motivación está relacionada con el rendimiento, por este motivo necesitamos conocer que necesidades se tienen que cubrir en el diseño de cada puesto de trabajo.

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN

Sexo	
Hombre	<input type="checkbox"/>
Mujer	<input type="checkbox"/>

Edad	
Menos de 25 años	<input type="checkbox"/>
Entre 25 y 35 años	<input type="checkbox"/>
Entre 36 y 45 años	<input type="checkbox"/>
Entre 46 y 55 años	<input type="checkbox"/>
Más de 55 años	<input type="checkbox"/>

¿A cuál de las siguientes categorías perteneces?			
Personal Funcionario		Personal Laboral	
Grupo A	<input type="checkbox"/>	Grupo I	<input type="checkbox"/>
Grupo B	<input type="checkbox"/>	Grupo II	<input type="checkbox"/>
Grupo C	<input type="checkbox"/>	Grupo III	<input type="checkbox"/>
Grupo D	<input type="checkbox"/>	Grupo IV	<input type="checkbox"/>

Tiempo trabajado en el puesto actual	
Menos de 2 años	<input type="checkbox"/>
Entre 2 y 9 años	<input type="checkbox"/>
Más de 9 años	<input type="checkbox"/>

Marca con una **X** aquella respuesta que creas conveniente.

PUESTO DE TRABAJO		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	El trabajo en mi Unidad está bien organizado.					
2	Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
3	En mi Unidad tenemos las cargas de trabajo bien repartidas.					
4	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.					
5	Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.					

DIRECCIÓN DE LA UNIDAD		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6	El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones.					
7	El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.					
8	El responsable de mi Unidad delega eficazmente funciones de responsabilidad.					
9	El responsable toma decisiones con la participación del personal de la Unidad.					
10	El responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo.					

AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11	La relación con los compañeros de trabajo es buena.					
12	Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas.					
13	Me siento parte de un equipo de trabajo.					
14	Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo.					
15	El ambiente de trabajo me produce stress.					

COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16	La comunicación interna dentro de la Unidad funciona correctamente.					
17	Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.					
18	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo.					
19	Conozco los servicios que prestan otras Unidades de la Universidad.					
20	Tenemos una adecuada coordinación con otras Unidades de la Universidad.					
21	La comunicación entre el personal de la Unidad y los usuarios es buena.					

CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
22	Las condiciones de trabajo de mi Unidad son seguras (no representan riesgos para la salud).					
23	Las condiciones ambientales de la Unidad (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria.					
24	Las instalaciones de la Unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.					
25	Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo.					

FORMACIÓN		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
26	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					
27	El Plan de formación del PAS es útil.					
28	Mis necesidades con respecto al Plan de Formación del PAS han sido atendidas.					
29	Cuando es necesario, la Universidad me facilita formación al margen del Plan de Formación del PAS.					
30	Cuando la USAL implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc. la formación que recibo es suficiente.					

IMPLICACIÓN EN LA MEJORA		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
31	Entre los objetivos de mi Unidad, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos					
32	El responsable de mi Unidad pone en marcha iniciativas de mejora.					
33	Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora					
34	En mi Unidad se me consulta sobre las iniciativas para la mejora de la calidad.					
35	Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi Unidad.					
36	En los dos últimos años he percibido una tendencia a mejorar en mi Unidad.					

MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
37	Estoy motivado para realizar mi trabajo.					
38	Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo.					
39	Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.					
40	En general, las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc) son satisfactorias.					
41	La Universidad me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.					
42	El nombre y prestigio de la Universidad de Salamanca son gratificantes para mí.					
43	En general, me siento satisfecho en mi Unidad.					

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS.

Por favor, señala **tres sugerencias de mejora** en las áreas que consideres **prioritarias**:

1. _____

2. _____

3. _____

PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

FASE	ACTUACIONES	OBJETIVOS
Análisis del puesto	Perfil profesigráfico y características de los candidatos	<ul style="list-style-type: none"> - Formación básica - Conocimientos - Capacitación - Experiencia necesaria - Habilidades - Aptitudes - Personalidad - Motivación
Reclutamiento	Conseguir candidatos	<ul style="list-style-type: none"> - Anuncios en medios - Bancos de datos - Colegios profesionales - Centros de posgrado - Redes sociales
Preselección	Criba de candidaturas	- Descartar a los candidatos que no cumplan los requisitos.
Realización de pruebas	Pase de pruebas	<ul style="list-style-type: none"> - Pruebas aptitudinales, de personalidad... - Entrevistas.
Elaboración de informes	Resumen de actuaciones	- Escoger a las personas que mejor se ajustan al perfil del puesto.
Contratación	Firma del contrato	- Selección del tipo de contrato.
Incorporación	Incorporación del trabajador a sus tareas	<ul style="list-style-type: none"> - Incorporación del candidato a la empresa. - Aplicación del manual de acogida.

ANÁLISIS DEL PUESTO

Guías turísticos especializados en lengua de signos:

- Formación básica: Estar en posesión del título de TASOCT, Técnico Superior de Guía Información y Asistencia Turística, Licenciado o Graduado en Turismo o Historia del Arte y lengua de signos.
- Conocimientos: Poseer conocimientos de la ciudad, su historia y tradiciones.



- Experiencia: Tener mínimo 1 año de experiencia en el sector.
- Aptitudes: Ser una persona dinámica, a la que le guste trabajar en equipo y que tenga capacidad de adaptación.

Guías turísticos especializados en idiomas holandés y alemán:

- Formación básica: Estar en posesión del título superior de de TASOCT, Técnico Superior de Guía Información y Asistencia Turística, Licenciado o Graduado en Turismo o Historia del Arte y lengua de signos.
- Conocimientos: Poseer conocimientos de la ciudad, su historia y tradiciones.
- Experiencia: Tener mínimo 1 año de experiencia en el sector.
- Aptitudes: Ser una persona dinámica, a la que le guste trabajar en equipo y que tenga capacidad de adaptación.

RECLUTAMIENTO

La fase de reclutamiento del personal, la realizaremos mediante:

- Anuncios en medios, tales como: prensa, radio, páginas web de empleo, redes sociales...
- Banco de datos: recopilando curriculums que nos hayan entregado las personas interesadas.

Este proceso lo utilizamos para conseguir candidatos que estén formados y se ajusten a nuestros requisitos y necesidades.

PRESELECCIÓN

Descartaremos todos aquellos candidatos que no cumplan con los requisitos que solicitamos. El proceso de preselección tiene como objetivo que pasen a la fase de “realización de pruebas” únicamente a los candidatos más preparados con el fin de ahorrar tiempo y recursos.

REALIZACIÓN DE PRUEBAS

Estas pruebas son necesarias para determinar el potencial y la capacidad de aprendizaje de nuestros candidatos, las pruebas son realizadas por nuestra técnica de R.R.H.H. Las pruebas que realizaremos son de dos clases:

- Pruebas psicotécnicas y test personalidad.
- Entrevistas de trabajo.

Las **pruebas psicotécnicas y de personalidad** que realizaremos serán las siguientes:

PRUEBA PSICOTÉCNICA

Observe la imagen y resuelva la incógnita

El número es =

A	B	C	A	B	?
B	A	C	B	A	C

B	A	B	A	B	A
A	C	A	C	B	C
A	B	C	A	B	C

a. A

b. B

c. C

d. D

PRUEBA PSICOTÉCNICA

Observe la siguiente imagen y señale qué figura se obtiene al reflejar la figura de muestra:

a. A

b. B

c. C

d. D

A	B	C	D

6 30 150 750 _____

En este caso, la serie se obtiene multiplicando por 5 el número anterior.

S P N K _____

En este caso, entre cada dos letras que aparecen en la secuencia hay dos letras, pero leídas de manera invertida.

Cuestionario

En una discusión o debate, debería ser más importante la verdad que la susceptibilidad de la gente.

ESTOY DE ACUERDO NO ESTOY DE ACUERDO

Muy raramente te preocupa cómo afectan tus acciones a otras personas.

ESTOY DE ACUERDO NO ESTOY DE ACUERDO

Tu estilo de trabajo se parece más a rachas aleatorias de mucha energía que a un enfoque metódico y organizado.

ESTOY DE ACUERDO NO ESTOY DE ACUERDO

Con frecuencia sientes envidia de otros.

ESTOY DE ACUERDO NO ESTOY DE ACUERDO

Para ti, un libro o videojuego interesante normalmente es mejor que un evento social.

ESTOY DE ACUERDO NO ESTOY DE ACUERDO

Ser capaz de desarrollar un plan y adherirse a él es la parte más importante de todo proyecto.

ESTOY DE ACUERDO NO ESTOY DE ACUERDO

Es muy raro que te dejes llevar por fantasías o ideas.

ESTOY DE ACUERDO



NO ESTOY DE ACUERDO

Con frecuencia te sientes ensimismado cuando caminas por entornos de la naturaleza.

ESTOY DE ACUERDO



NO ESTOY DE ACUERDO

Si alguien no responde con rapidez a tu correo electrónico, comienzas a preocuparte porque piensas que has podido decir algo incorrecto.

ESTOY DE ACUERDO



NO ESTOY DE ACUERDO

Como progenitor, preferirías que tu hijo fuera amable antes que inteligente.

ESTOY DE ACUERDO



NO ESTOY DE ACUERDO

No dejas que otras personas influyan en tus acciones.

ESTOY DE ACUERDO



NO ESTOY DE ACUERDO

Tus sueños tienden a concentrarse en el mundo real y sus acontecimientos.

ESTOY DE ACUERDO



NO ESTOY DE ACUERDO

No te lleva mucho tiempo comenzar a implicarte en actividades sociales en tu nuevo entorno de trabajo.

ESTOY DE ACUERDO



NO ESTOY DE ACUERDO

Eres más un improvisador natural que un planificador cuidadoso.

ESTOY DE ACUERDO



NO ESTOY DE ACUERDO

Tus emociones te controlan más de lo que tú las controlas.

ESTOY DE ACUERDO



NO ESTOY DE ACUERDO

Disfrutas asistiendo a eventos sociales que requieren ir bien vestido o participando en actividades que requieren representar un papel.

ESTOY DE ACUERDO NO ESTOY DE ACUERDO

A menudo pasas tiempo explorando ideas irreales y poco prácticas pero intrigantes.

ESTOY DE ACUERDO NO ESTOY DE ACUERDO

Prefieres improvisar a tener que dedicar tiempo a desarrollar un plan detallado.

ESTOY DE ACUERDO NO ESTOY DE ACUERDO

Eres una persona relativamente reservada y callada

ESTOY DE ACUERDO NO ESTOY DE ACUERDO

Si tuvieras un negocio te costaría mucho despedir a empleados que son leales aunque su rendimiento estuviera por debajo de lo esperado.

ESTOY DE ACUERDO NO ESTOY DE ACUERDO

A menudo piensas en las razones de la existencia humana.

ESTOY DE ACUERDO NO ESTOY DE ACUERDO

Consideras que la lógica generalmente es más importante que el corazón cuando se trata de tomar decisiones importantes.

ESTOY DE ACUERDO NO ESTOY DE ACUERDO

Disponer de todas tus opciones es más importante que tener una lista preestablecida de cosas que hacer.

ESTOY DE ACUERDO NO ESTOY DE ACUERDO



Si tu amigo se siente triste por algo, es más probable que le ofrezcas apoyo emocional que sugerirle formas de tratar el problema.

ESTOY DE ACUERDO



NO ESTOY DE ACUERDO

Las **entrevistas** que realizaremos contendrán las siguientes preguntas:

Preguntas sobre la personalidad del candidato:

- ¿Cómo te describirías?
- Dime tus 3 mayores virtudes/defectos.

Preguntas sobre la formación del candidato:

- Háblame sobre tu formación académica.
- ¿Crees que tienes la suficiente formación para el puesto?
- De todos los sectores en los que has trabajado, ¿en cuál te has sentido mejor?, ¿por qué?
- ¿Qué has aprendido en tus trabajos?

Preguntas sobre la experiencia del candidato:

- ¿Por qué quieres cambiar de trabajo? (en el caso que tenga trabajo)
- ¿Por qué has estado tanto tiempo sin trabajar? (en el caso que no tenga trabajo)
- ¿Crees que tienes la suficiente experiencia para el puesto? Argumentar
- ¿Crees que no tienes la suficiente experiencia para el puesto?

Preguntas sobre la empresa:

- ¿Qué sabes de la empresa y el puesto de trabajo?
- ¿Por qué deberíamos contratarte?

Preguntas sobre las que requiere el puesto:

- ¿Cómo se enfrenta a sus responsabilidades?
- ¿Prefiere organizarse solo o que le marquen unas pautas de trabajo?
- ¿Cómo se encara a una persona que sabe que es de carácter difícil, cuando tiene que comunicarle algo que sabe que seguramente le enojará?



Otros aspectos:

- ¿Cuál es su nivel de alemán/holandés/lengua de signos? ¿Cómo ha adquirido ese nivel?
- ¿Cuáles son sus expectativas económicas?

CONTRATACIÓN

Para los puestos necesarios a cubrir serían necesarios los siguientes tipos de contratos:

- Para los monitores y guías turísticos especializados en lenguajes de signos utilizaremos el contrato de trabajo temporal. Ya que estos serán trabajadores de forma eventual en un primer momento.
- Al igual que un Técnico Superior de Guía Información y Asistencia Turística, de forma eventual como apoyo en caso de que nos hiciera falta.
- Para los chóferes y gestores serán contratos como personal con un contrato de obra y servicio, de forma puntual cuando los necesitemos ya que externalizaremos estos puestos.



PLAN DE ACOGIDA

INTRODUCCIÓN

La empresa elaborará un manual en el que plasmará su plan de acogida, especialmente enfocado en dar a conocer la empresa a los nuevos trabajadores y a la Prevención de Riesgos Laborales.

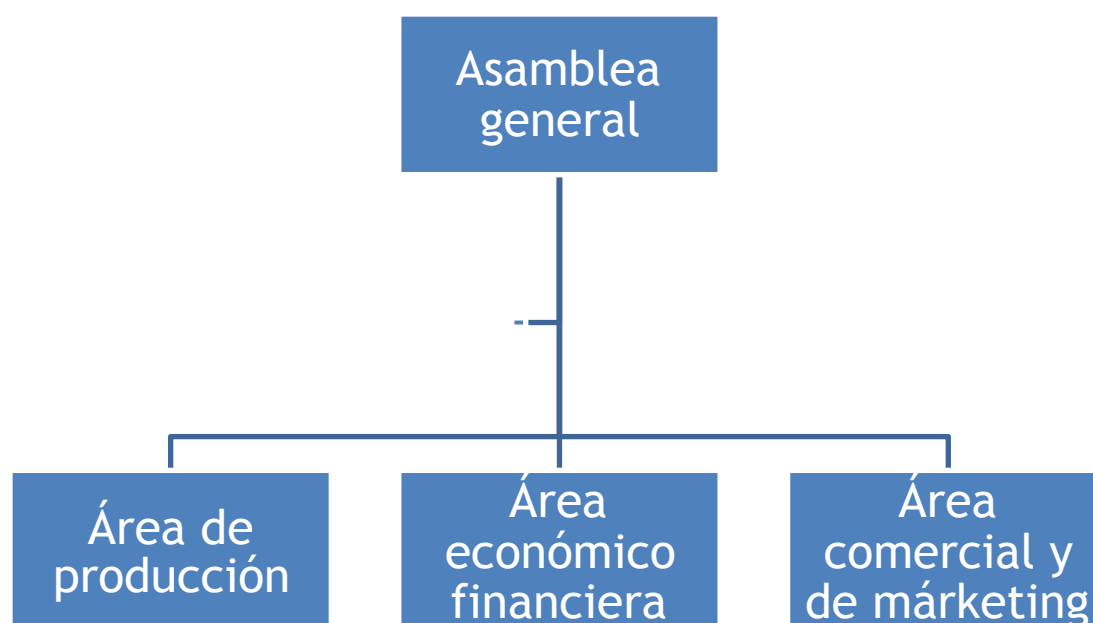
El objetivo de este manual es introducir a los nuevos trabajadores en la empresa de la manera más rápida y eficaz posible, eliminando en la medida de lo posible el estrés y ansiedad que puede suponer la llegada a un puesto y un centro de trabajo nuevos. El manual está diseñado para que pueda adecuarse a los intereses y necesidades de la empresa para que sus trabajadores puedan trabajar conforme a pautas de comportamiento seguras y saludables. El manual se orienta, por tanto, al trabajador en la organización y en su nuevo puesto de trabajo, consiguiendo la empresa dos propósitos: respetar la obligación legal de informarle de los riesgos y las medidas de prevención aplicables en su puesto de trabajo y conseguir una mejor motivación e implicación del trabajador en esta materia fundamental desde el primer día, evitando los riesgos psicosociales que pueden derivarse del desconocimiento, la inexperiencia y la inmadurez de algunos de estos colectivos de trabajadores, como son los jóvenes que acceden por primera vez al puesto de trabajo.

CONTENIDOS DEL MANUAL

Misión de la empresa: somos una empresa de turismo inclusivo orientada a que la “experiencia” turística sea disfrutada por todas las personas sin excepción, poniendo especial atención en aquellas con diversidad funcional que en muchas ocasiones quedan al margen de los circuitos turísticos habituales. La empresa puede desde organizar el viaje, recogida en el aeropuerto, búsqueda y reserva de hoteles ajustados a las necesidades de los viajeros, hasta la realización de rutas guiadas por la ciudad, visitas a museos con guías especializados; experiencias gastronómicas, sensoriales, artísticas, deportivas, playas accesibles; visitas a otras ciudades de interés,... Valencia DisfrutAda no ofrecerá paquetes globales estandarizados, sino que cada cliente podrá seleccionar las actividades que le interese realizar en función de los días de visita y los días en que estas se oferten para confeccionar un itinerario a su medida. Y siempre que lo desee, podrá recibir el asesoramiento de por parte de la empresa.

Datos históricos de la empresa: La empresa Valencia Disfrutada se crea en septiembre de 2017, es una empresa cooperativa, fundada por 4 socias cooperativistas.

Organigrama:



Funcionamiento interno

Pago de salarios: La liquidación y el pago del salario se harán puntual y documentalmente los días 1 de cada mes en el lugar convenidos o conforme a los usos y costumbres. El período de tiempo a que se refiere el abono de las retribuciones periódicas y regulares no podrá exceder de un mes.

El trabajador y, con su autorización, sus representantes legales, tendrán derecho a percibir, sin que llegue el día señalado para el pago, anticipos a cuenta del trabajo ya realizado.

La documentación del salario se realizará mediante la entrega al trabajador de un recibo individual y justificativo del pago del mismo. El recibo de salarios se ajustará al modelo que apruebe el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, salvo que por convenio colectivo o, en su defecto, por acuerdo entre la empresa y los representantes de los trabajadores, se establezca otro modelo que contenga con la debida claridad y



separación las diferentes percepciones del trabajador, así como las deducciones que legalmente procedan.

La liquidación de los salarios que correspondan a quienes presten servicios en trabajos que tengan el carácter de fijos discontinuos, en los supuestos de conclusión de cada período de actividad, se llevará a cabo el día 1 de cada mes posterior a la finalización.

Vacaciones: El período de vacaciones anuales retribuidas, no sustituible por compensación económica, será el pactado en convenio colectivo o contrato individual. En ningún caso la duración será inferior a treinta días naturales.

El período o períodos de su disfrute se fijará de común acuerdo entre el empresario y el trabajador, de conformidad con lo establecido en su caso en los convenios colectivos sobre planificación anual de las vacaciones.

El calendario de vacaciones será fijado por la empresa. El trabajador conocerá las fechas que le correspondan dos meses antes, al menos, del comienzo del disfrute.

Cuando el período de vacaciones fijado en el calendario de vacaciones de la empresa al que se refiere el párrafo anterior coincida en el tiempo con una incapacidad temporal derivada del embarazo, el parto o la lactancia natural o con el período de suspensión del contrato de trabajo, se tendrá derecho a disfrutar las vacaciones en fecha distinta.

En el supuesto de que el período de vacaciones coincida con una incapacidad temporal por contingencias distintas a las señaladas en el párrafo anterior que imposibilite al trabajador disfrutarlas, total o parcialmente, durante el año natural a que corresponden, el trabajador podrá hacerlo una vez finalice su incapacidad y siempre que no hayan transcurrido más de dieciocho meses a partir del final del año en que se hayan originado.

El calendario laboral correspondiente al 2018 es el siguiente:

Calendario laboral 2018

ENERO							FEBRERO							MARZO							ABRIL						
L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7				1	2	3	4				1	2	3	4	2	3	4	5	6	7	8
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11	5	6	7	8	9	10	11	9	10	11	12	13	14	15
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18	12	13	14	15	16	17	18	16	17	18	19	20	21	22
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25	19	20	21	22	23	24	25	23	24	25	26	27	28	29
29	30	31					26	27	28					26	27	28	29	30	31		30						

MAYO							JUNIO							JULIO							AGOSTO							
L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	
1	2	3	4	5	6					1	2	3							1					1	2	3	4	5
7	8	9	10	11	12	13	4	5	6	7	8	9	10	2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9	10	11	12	
14	15	16	17	18	19	20	11	12	13	14	15	16	17	9	10	11	12	13	14	15	13	14	15	16	17	18	19	
21	22	23	24	25	26	27	18	19	20	21	22	23	24	16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26	
28	29	30	31				25	26	27	28	29	30		23	24	25	26	27	28	29	27	28	29	30	31			

SEPTIEMBRE							OCTUBRE							NOVIEMBRE							DICIEMBRE						
L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D
					1	2	1	2	3	4	5	6	7				1	2	3	4						1	2
3	4	5	6	7	8	9	8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11	3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16	15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18	10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23	22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25	17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30	29	30	31					26	27	28	29	30			24	25	26	27	28	29	30
																					31						

■ Fiesta local Málaga Capital ■ Fiesta nacional y autonómica

Horario laboral: La duración de la jornada de trabajo será la pactada en los convenios colectivos o contratos de trabajo.

La duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo será de cuarenta horas semanales de trabajo efectivo de promedio en cómputo anual.

Mediante convenio colectivo o, en su defecto, por acuerdo entre la empresa y los representantes de los trabajadores, se podrá establecer la distribución irregular de la jornada a lo largo del año. En defecto de pacto, la empresa podrá distribuir de manera irregular a lo largo del año el 10 por ciento de la jornada de trabajo. Dicha distribución deberá respetar en todo caso los períodos mínimos de descanso diario y semanal y el trabajador deberá conocer con un preaviso mínimo de cinco días, el día y la hora de la prestación de trabajo resultante de aquella.

La compensación de las diferencias, ya sean por exceso o por defecto, entre la jornada realizada y la duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo legal o pactada será exigible según lo acordado en convenio colectivo o, a falta de previsión al respecto, por acuerdo entre la empresa y los representantes de los trabajadores.

En defecto de pacto, las diferencias derivadas de la distribución irregular de la jornada deberán quedar compensadas en el plazo de doce meses desde que se produzcan.



El número de horas ordinarias de trabajo efectivo no podrá ser superior a nueve diarias, salvo que por convenio colectivo o, en su defecto, acuerdo entre la empresa y los representantes de los trabajadores, se establezca otra distribución del tiempo de trabajo diario, respetando en todo caso el descanso entre jornadas.

A la jornada ordinaria pueden adicionarse horas extraordinarias. El número máximo de horas extraordinarias es de 80 al año, si bien no computan dentro de este límite las horas extras compensadas por tiempo de descanso (no con retribución) dentro de los cuatro meses siguientes a su realización. Tampoco se tendrá en cuenta, a efectos de la duración máxima de la jornada ordinaria laboral, ni para el cómputo del número máximo de las horas extraordinarias autorizadas, el exceso de las trabajadas para prevenir o reparar siniestros y otros daños extraordinarios y urgentes, sin perjuicio de su compensación como horas extraordinarias.

A efectos del cómputo de horas extraordinarias, la jornada de cada trabajador se registrará día a día y se totalizará en el periodo fijado para el abono de las retribuciones, entregando copia del resumen al trabajador en el recibo correspondiente. La jornada de los trabajadores a tiempo parcial se registrará día a día y se totalizará mensualmente, entregando copia al trabajador, junto con el recibo de salarios, del resumen de todas las horas realizadas en cada mes, tanto las ordinarias como las complementarias.

El tiempo de trabajo se computará de modo que tanto al comienzo como al final de la jornada diaria el trabajador se encuentre en su puesto de trabajo.

El trabajador tendrá derecho a adaptar la duración y distribución de la jornada de trabajo para hacer efectivo su derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral en los términos que se establezcan en la negociación colectiva o en el acuerdo a que llegue con el empresario respetando, en su caso, lo previsto en aquella.

Para la mayor compatibilidad entre el derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los trabajadores y la mejora de la productividad en las empresas se promoverá la utilización de la jornada continuada, el horario flexible u otros modos de organización del tiempo de trabajo y de los descansos que la permitan.

Las discrepancias que surjan entre empresarios y trabajadores en relación con el ejercicio de los derechos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral



reconocidos legal o convencionalmente se resolverán por la jurisdicción social a través de un procedimiento urgente y preferente.

Descanso diario, durante la jornada y semanal: entre el final de una jornada y el comienzo de la siguiente mediarán, como mínimo, doce horas.

Cuando la duración de la jornada diaria continuada exceda de seis horas, deberá establecerse un período de descanso durante la misma de duración no inferior a quince minutos. Este período se considerará de tiempo de trabajo efectivo cuando así esté fijado o se establezca por convenio colectivo o contrato de trabajo.

Los trabajadores tendrán derecho a un descanso mínimo semanal, acumulable por períodos de hasta catorce días, de día y medio ininterrumpido que, como regla general, comprenderá la tarde del sábado o, en su caso, la mañana del lunes y el día completo del domingo.

El horario semanal de nuestra empresa (en oficina) es:

Lunes	08.30-14.00 hs -16.00-19.00hs
Martes	08.30-14.00hs - 16.00-19.00hs
Miércoles	08.30-14.00hs - 16.00-19.00hs
Jueves	08.30-14.00hs - 16.00-19.00hs
Viernes	08.30-15.00hs
Sábado	10.00-14.00hs

Al tratarse de una empresa de servicios turísticos, los guías de las actividades realizarán la mayor parte de su trabajo en fin de semana que se compensará con el correspondiente descanso entre semana.

Ventajas sociales: Remuneración que reciben los trabajadores, más allá del sueldo, como parte del pago por su trabajo y en forma de beneficios para cubrir aspectos como el transporte, la comida, la guardería de sus hijos o premios por objetivos cumplidos o trabajos bien hechos.

Estos beneficios sociales no pueden ser sustituidos por dinero, son beneficios que ofrece la empresa al trabajador con el objetivo de mejorar su calidad de vida. Son una



forma de retribución indirecta que se convierten en una importante herramienta de motivación y compromiso por parte del trabajador.

¿Cuáles son algunas de las principales ventajas de los beneficios sociales de nuestra empresa?

1. Ventajas **fiscales**
2. **Satisfacción** de trabajadores
3. **Fidelización** de los empleados
4. **Motivación y compromiso** de los empleados
5. Atracción y **retención de talento**
6. Refuerzo de la **relación** con los empleados
7. **Conciliación** de la vida social y familiar de los empleados

COSTES LABORALES

PLAN DE ORGANIZACIÓN, RECURSOS HUMANOS Y LABORAL

Las cuestiones a establecer en este plan son:

- Equipo directivo / socios.
- Sistemas de retribución.

Se debe considerar además del salario fijo, o por ocupar el puesto de trabajo, el sistema de incentivos previsto y los gastos sociales a cargo de la empresa.

Se adjunta, un cuadro resumen para cuantificar el coste empresa de los gastos laborales.

Costes Recursos Humanos de la empresa Valencia DisfrutAda

AÑO 2018				
Conceptos	Sueldos Costes 12 meses a tiempo completo (14 pagas)	SS Empresa (mensual = 276,87€)	Subvenciones	Coste Empresa anual
Socia 1	12.600 €	3.322,44 €	0	
Socia 2	12.600 €	3.322,44 €	0	
Socia 3	12.600 €	3.322,44 €	0	
Socia 4	12.600 €	3.322,44 €	0	
Total	50.400 €	13.289,76 €		63.689,76 €

En caso de presupuestar incorporaciones de personal a tiempo parcial, deben calcularse los costes en función del porcentaje de dedicación respecto a un tiempo completo (40 horas).