ANEXO 5

**CUESTIONARIO**

**Proceso, Actividad y Tarea**

**Empresa:** Lan Catering Services Cia. Ltda.

#### **Persona Entrevistada:** Ricardo Valarezo

**Persona Entrevistadora:** Lady Maldonado Santacruz

**Cargo:** Jefe de departamento de recursos humanos

**Proceso:** Selección, capacitación de personal

**Fecha:** 22 de Agosto de 2005

1. **¿Cómo se realiza la selección y capacitación del personal?**

De un grupo de aspirantes, se seleccionan a las personas con capacidad en ocupar los puestos propuestos por la empresa, se realizan entrevistas y evaluaciones para la comprobación del nivel académico y profesional, se selecciona a la persona de mayor puntaje obtenido y se entrevista directamente con el jefe del departamento a ocupar y luego con el gerente general.

La capacitación se realiza a todo el personal tanto nivel directivo como operativo, estas capacitaciones son en especial para el buen servicio al cliente.

1. **¿Qué input necesita el proceso y qué output arroja el mismo?**

Selección de personal

Aspirantes

Personal de la empresa

Capacitación

Directivos y personal

Buen servicio al cliente

1. **¿Que actividades se realizan para la selección y capacitación del personal?**

**▪** Selección del personal

**▪** Capacitación del personal

1. **¿Qué tareas se manifiestan dentro de las actividades antes mencionadas?**

**Selección del Personal:** Se selecciona al personal adecuado de un grupo de aspirantes mediante entrevistas y evaluaciones para que labore y ofrezca sus conocimientos directa e indirectamente a la empresa.

**Capacitación del personal:** Se capacita a todo el personal en especial a los meseros para que ofrezcan un excelente servicio a los clientes.

Firma del Entrevistador Firma del Entrevistado

Lady Maldonado Santacruz Ricardo Valarezo