



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS

**ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS LLEVADOS A CABO EN EL
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA DEL HOTEL UNIK
MARGARITA, ESTADO NUEVA ESPARTA.**

Informe presentado como requisito parcial para optar al título de Técnico
Superior Universitario en Administración de Empresas Hoteleras.

Carmen Elena Marcano Gil
C.I. V. No.: 20.534.268

Guatamare, Abril de 2016



Universidad De Oriente
Núcleo Nueva Esparta
Escuela De Hotelería Y Turismo
Departamentos De Servicios Turísticos

En conformidad con lo establecido en el Artículo 9 de Trabajo de Grado de Pregrado, de la Universidad de Oriente, se hace constar que el Trabajo de Grado, modalidad Pasantía, titulado: **ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS LLEVADOS A CABO EN EL DEPARTAMENTO DE GESTION HUMANA DEL HOTEL UNIK MARGARITA, ESTADO NUEVA ESPARTA**, presentado por la Br. **CARMEN ELENA MARCANO GIL, C.I. N° 20.534.268**, como requisito parcial para optar al Título de **Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas Hoteleras**, ha sido evaluado y aprobado con la siguiente calificación:

APROBADO

Licdo. Guzmán León
TUTOR ACADÉMICO

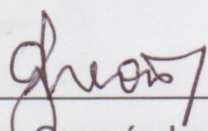
Licda. Irma Vásquez
JURADO

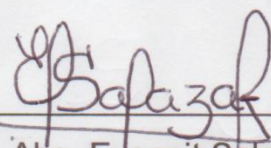
Licda. Patricia de Sousa
JURADO

HOTEL UNIK MARGARITA
LOS ROBLES – ESTADO NUEVA ESPARTA

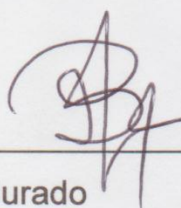
LAPSO DE PASANTÍA EN LA EMPRESA:
DEL 13-05-2015 AL 07-08-2015

JURADO EVALUADOR:


Lcdo. Guzmán León
Asesor Académico


Abg. Evannit Salazar
Asesor Laboral


Jurado


Jurado

DEDICATORIA

A Dios, la Virgen María y la Santísima Trinidad.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis Abuelos.

Aunque no estén físicamente para celebrar, sé que desde donde se encuentren cuento con sus bendiciones y que están orgullosos de mí.

A mis Padres.

Por apoyarme en todo momento, por sus consejos, sus valores, por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que me han infundado siempre, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien; pero más que nada, por su amor... ¡Los Amo!

A mi Hermano Alexander.

Por estar siempre conmigo y ser motivo de inspiración en la realización de este sueño... ¡Te Adoro!

AGRADECIMIENTO

A Dios, la Virgen María y la Santísima Trinidad, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de vida y estudio.

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

A mis hermanos y demás familiares por su apoyo incondicional a lo largo de este camino. ¡Gracias a ustedes!

A mi esposo, quien me ha brindado su amor, cariño, estímulo y apoyo constante, comprensión y paciente espera para que pudiera terminar el grado, son evidencia de su gran amor. ¡Gracias por tanto, Te Amo!

A la Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta, por permitirme ser parte de ella. No hay nada más gratificante que ser UDISTA.

A mi tutor académico Lcdo. Guzmán León, más que un profesor se convirtió en mi padrino, por su apoyo incondicional a lo largo de mi carrera, por sus consejos, por su disposición y porque nunca me dijo NO... ¡GRACIAS GUZMÁN!

A mis amigos y compañeros UDISTAS, no hay palabras que describan el profundo agradecimiento que siento hacia ustedes; con altas y bajas pero teniendo en cuenta el verdadero significado de la amistad. Los quiero muchachos...

A la Abg. Evannit Salazar, quien fue mi tutor empresarial y con el paso del tiempo se ha convertido en mi amiga, gracias por tu tiempo, tus enseñanzas y dedicación en la realización de las actividades, tus consejos y sobre todo por tu amistad, ¡Gracias Eva!

Finalmente, al Hotel Unik Margarita, por permitir realizar mi pasantía en sus instalaciones, a todo el personal del Departamento de Gestión Humana, gracias por el apoyo; especialmente a Blanca Elena por toda su colaboración y ayuda brindada en la realización de este trabajo.

INDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	X
ÍNDICE DE TABLAS	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN GENERAL DE L HOTEL UNIK MARGARITA	3
1.1. Reseña histórica del Hotel Unik Margarita.	4
1.2. Ubicación del Hotel Unik Margarita.	5
1.3. Categorización y clasificación del Hotel Unik Margarita.	5
1.4. Misión del Hotel Unik Margarita.	7
1.5. Vision del Hotel Unik Margarita.	7
1.6. Objetivo del Hotel Unik Margarita.	7
1.7. Normas generales del Hotel Unik Margarita.	9
1.7.1. Nuestra conducta.	9
1.7.2. Comportamiento esperado.	9
1.7.2.1. Durante tu jornada laboral.	9
1.7.2.2. Marcaje de huella y pago.	10
1.7.2.3. Deberán marcar.	10
1.7.3. Beneficios.	10
1.7.4. Comportamientos no esperados, con sanción inmediata.	11
1.7.5. Estándares de servicio, imagen personal para caballeros.	12
1.7.6. Estándares de servicio, imagen personal para damas.	13
1.7.7. Lenguaje corporal.	14

1.7.5. Uniforme.	14
1.8. Valores del Hotel Unik Margarita.	14
1.9. Servicios que ofrece del Hotel Unik Margarita.	15
1.9.1. Alojamiento.	15
1.9.2. Alimentos y bebidas.	18
1.9.3. Servicios complementarios.	20
1.10. Marco legal que rige el funcionamiento del Hotel Unik Margarita.	20
1.10.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009).	20
1.10.2. Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012).	21
1.10.3. Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Turismo (2012).	21
1.10.4. Ley Orgánica del Seguro Social (2012).	22
1.10.5. Ley de Alimentación para las Trabajadoras y los Trabajadores (2011).	23
1.10.6. Ley de Personas con Discapacidad (2007).	23
1.10.7. Ley Orgánica de Sistema de Seguridad Social (2012).	24
1.10.8. Ley del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (2008).	24
1.10.9. Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005).	25
1.10.10. Código de Comercio (1955).	26
1.10.11. Ley Orgánica de Precios Justos (2014).	26
1.11. Relación del Hotel Unik Margarita con su entorno.	27
1.11.1. Entorno interno.	27
1.11.2. Entorno externo.	29
1.12. Estructura organizativa del Hotel Unik Margarita.	32

1.12.1. Funciones de las unidades administrativas que conforman el Hotel Unik Margarita	35
1.12.2. Fuerza laboral del Hotel Unik Margarita	38
CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA DEL HOTEL UNIK MARGARITA.	41
2.1. Descripción del Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita.	42
2.2. Importancia del Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita.	42
2.3. Objetivos del Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita.	43
2.4. Funciones del Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita.	45
2.5. Visión de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita.	45
2.6. Misión de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita.	46
2.7. Estructura organizativa del Departamento de de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita.	46
2.8. Funciones del personal del Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita.	47
CAPÍTULO III. ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS LLEVADOS A CABO EN EL DEPARTAMENTO GESTIÓN HUMANA DEL HOTEL UNIK MARGARITA.	56
3.1. Actualización de documentos de los colaboradores (empleados) análisis de riesgo, informes de evaluaciones médicas, de periodo de prueba y de desempeño, reposos médicos, entre otros.	57
3.2. Proceso de selección de personal, revisión de curriculum, entrevista de selección, solicitud de examen de laboratorio y chequeo físico.	58

3.3. Elaboración de contratos y constancias de trabajos.	62
3.4. Reporte del personal de nuevo ingreso a la gerencia de nómina.	64
3.5. Registro en el sistema de nómina los ingresos y egresos del personal.	64
3.6. Atención a los colaboradores (empleados) y ofrecer respuestas oportunas y reportar las incidencias del personal.	70
3.7. Notificación al Departamento de Seguridad y Salud Laboral referente a los asistentes a las inducciones.	71
3.8. Registro de pago de guardería.	72
3.9. Programas de citas con el Servicio Médico para las evaluaciones de vacaciones, pre-empleo y post- empleo.	73
3.10. Entrega y recepción del formulario de pre-nómina a los distintos departamentos.	77
3.11. Entrega de cheques a los empleados (pago de nómina, liquidación, entre otros).	80
3.12. Entrega de los recibos de pagos de nómina a los distintos departamentos.	81
3.13. Elaboración de registro de solicitud de anticipo de prestaciones sociales y préstamos personales.	83
CONCLUSIONES.	87
RECOMENDACIONES.	90
REFERENCIAS.	91

ÌNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Entrada principal del Hotel Unik Margarita.	4
2. Ubicación del Hotel Unik Margarita.	2
3. Habitación King Deluxe.	16
4. Habitación Doubles Deluxe.	17
5. Habitación Executive Deluxe (Dormitorio).	17
6. Habitación Executive Deluxe (Sala).	18
7. Restaurant Citrus.	19
8. Lobby Bar.	19
9. Estructura Organizativa del Hotel Unik Margarita.	34
10. Estructura Organizativa del Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita.	46
11. Formato de entrevista.	59
12. Evaluación proyectiva.	60
13. Entrevista técnica.	61
14. Apertura del Sistema ADAM.	65
15. Apertura expediente del personal del Sistema ADAM.	66
16. Apertura expediente del personal del Sistema ADAM.	66
17. Apertura expediente del personal del Sistema ADAM: Cargo del nuevo colaborador.	67
18. Apertura expediente del personal del Sistema ADAM: Ingreso de datos del colaborador.	67
19. Apertura expediente del personal del Sistema ADAM: Renovar datos del colaborador.	68
20. Apertura expediente del personal del Sistema ADAM: Cargo de datos del colaborador.	68

21.	Apertura expediente del personal del Sistema ADAM: Ingreso de datos de nómina del colaborador.	69
22.	Apertura expediente del personal del Sistema ADAM: Ingreso de datos de puesto de trabajo del colaborador.	69
23.	Apertura expediente del personal del Sistema ADAM: Ingreso de datos de puesto de trabajo del colaborador.	70
24.	Pago de guardería.	73
25.	Asignación de citas: Registro del colaborador.	75
26.	Asignación de citas: Registro del colaborador.	75
27.	Asignación de cita del colaborador.	76
28.	Asignación de cita del colaborador.	77
29.	Formato de Pre-Nómina.	78
30.	Códigos de incidencias.	79
31.	Incidencias por departamento (Ejemplo Departamento de Reservas).	80
32.	Solicitud de anticipo de prestaciones sociales.	85

INDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Proveedores del Hotel Unik Margarita.	28
2. Plantilla de personal del Hotel Unik Margarita.	38

INTRODUCCIÓN

El Departamento de Recursos Humanos es uno de los más importantes dentro de las empresas de la hospitalidad, ya que su importancia radica en el servicio de atención al cliente, satisfaciendo las necesidades de comodidad y garantizando una excelente estadía. Es notorio señalar que muchos problemas que se presentan con el personal de un hotel se pueden evitar con la correcta selección y capacitación del personal y el crear un agradable ambiente laboral. Esto contrasta con la necesidad generalizada que el sector hotelero presenta en cuanto a gestión de personas, por encima de todo en el ramo de la hotelería, sabiendo que los servicios que se ofrecen se canalizan a través del talento humano. Es aquí, más que en muchos otros sectores, es clave y estratégica la gestión de los colaboradores (trabajadores) que atienden a los clientes (Tesone, 2008).

Actualmente, la Gestión del Talento Humano presenta una nueva filosofía de acción, la denominación Recursos Humanos desaparece y da lugar a un nuevo enfoque en el que las personas se consideran seres humanos y no simples recursos empresariales, se habla de administrar con las personas, utilizan la información disponible, aplican sus conocimientos, habilidades, y toman decisiones adecuadas para garantizar un servicio de calidad. Desde esta perspectiva, el principal cliente de la empresa son los trabajadores.

El talento humano tiene como objetivo principal informar a los empleados sobre las filosofías, políticas, y objetivos de la empresa, así como también, integrar a los trabajadores, a través de mecanismos de motivación y de realización personal por medio de remuneración, programas de entrenamiento, capacitación, destacando y valorando las necesidades individuales para que se sientan orgullosos de pertenecer y colaborar con la organización.

El objetivo de esta investigación tiene como finalidad conocer las funciones del Departamento de Gestión Humana en el Hotel Unik Margarita, dicho objetivo se logra a través de un análisis descriptivo, mediante un entrenamiento profesional que tuvo una duración de 360 horas como mínimo con ayuda de una asesora laboral, la cual es experta en el área, a su vez, se cuenta con la consulta bibliográfica relacionada con el tema.

Aprender sobre esta área es importante ya que el éxito y la calidad vienen determinados por el ambiente físico y la disposición del personal que presta el servicio, el trabajo de cada uno de los colaboradores de una empresa hotelera, determina la imagen que refleja el hotel al exterior, a sus clientes y a sus mismos empleados.

El presente informe de pasantía está estructurado en tres (3) capítulos:

En el Capítulo I, se presenta una breve descripción de la empresa objeto de estudio y del departamento donde se realizó la pasantía, incluyendo la estructura organizativa que compone al mismo.

El Capítulo II, muestra la descripción general del Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita.

En el Capítulo III, se explica detalladamente cada una de las actividades realizadas en el departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita. Posteriormente se desarrollan las conclusiones, recomendaciones y referencias.



CAPÍTULO I.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL HOTEL UNIK MARGARITA

1.1. Reseña histórica del Hotel Unik Margarita.

A mediados del mes de enero de 2014, el Hotel SunSol Parque Costazul, abrió sus puertas, ofreciendo el servicio de hospitalidad solo en sus tres(3) primeros pisos y algunos servicios en el área de alimentos y bebidas en el restaurante, mientras eran reconstruidos y equipados el resto de los pisos y habitaciones del hotel. (Figura 1)

Para inicios del año 2015, exactamente en el mes de febrero, se realiza en el hotel un cambio de nombre comercial y razón social, puesto que el mismo se consideraba el único hotel de ciudad de la cadena SunSol y por tanto es nombrado, según el Reglamento Interno, Manual del Colaborador del Hotel Unik Margarita (2015), el mencionado hotel es definido como:

“... un hotel de ciudad, minimalista con mucho estilo y buen gusto, es la armonía perfecta entre el lujo y la naturaleza que brinda una hospitalidad única. Sensaciones de relax se funden en este lugar íntimo y ecléctico, ideal para quienes viven con pasión y aquellos que hacen de los negocios un placer. Unik es vanguardista, innovador, inspirador, un concepto hotelero diseñado para quienes disfrutan de la vida”. (p. 1).



Figura 1. Entrada principal del Hotel Unik Margarita
Fuente: www.letsbookhotel.com (2015).

1.2. Ubicación del Hotel Unik Margarita

El Hotel Unik Margarita está ubicado en el Centro Comercial Parque Costazul, en la Avenida Jóvito Villalba, Sector Los Robles, Pampatar, en el municipio Maneiro, estado Nueva Esparta. (Figura 2)



Figura 2. Ubicación del Hotel Unik Margarita

Fuente: www.google.co.ve/maps(2015)

1.3. Categorización y clasificación del Hotel Unik Margarita.

Según el artículo 5 del Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico (1998), se define a la categorización como:

El proceso aplicado a los establecimientos de alojamiento turístico con la finalidad de medir la calidad y cantidad de servicios que prestan a los huéspedes, el cual los ubicará en una categoría determinada, según el Tabulador de Servicios que corresponda a su clasificación.

Por otra parte, en el artículo 2 del mencionado reglamento se expresa lo relacionado al concepto de establecimiento de alojamiento turístico:

Se considera establecimiento de alojamiento turístico aquel que presta al público el servicio de hospedaje en forma temporal, con áreas e instalaciones comunes, que consta de una edificación o conjunto de edificaciones construidas o acondicionadas para tal fin, y operadas en forma conjunta, ocupando la totalidad o parte de dichas edificaciones.

Estos establecimientos de alojamiento turístico se categorizan por clases o estrellas, así como lo establece en el Artículo 11 del Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico (ob. cit.), expresa que:

- a) Hotel de Turismo: De una (1) a cinco (5) estrellas
- b) Hotel Residencia de Turismo: De una (1) a cinco (5) estrellas.
- c) Motel de Turismo: De una (1) a tres (3) estrellas
- d) Hospedaje o Pensión de Turismo: De una (1) a dos (2) estrellas.
- e) Posada de Turismo: De una (1) a cuatro (4) estrellas.
- f) Estancia de Turismo: De una (1) a cuatro (4) estrellas.
- g) Hato, Finca o Hacienda de Turismo: De una (1) a cuatro (4) estrellas.
- h) Campamento de Turismo: De tercera (3a.) a primera (1ra.) clase. Cuando la categoría se establece por el otorgamiento de estrellas, la escala menor es de una (1) estrella y la máxima de cinco (5) estrellas. Cuando la categoría se establece por clase, la escala inferior es la tercera (3a.) clase y la superior es la primera (1ra.) clase.

Por tal motivo, la categorización se efectúa dependiendo de las condiciones que deben cumplir los establecimientos de alojamiento turístico y el tipo Hotel de Turismo. Generalmente los hoteles están clasificados en categorías según el grado de confort, posicionamiento y el nivel de servicios que ofrecen, por lo tanto es por esto que en las empresas se deben cumplir

con una evaluación previa por parte del Ministerio del Poder Popular para el Turismo para el otorgamiento de la categoría correspondiente de la empresa.

1.4. Misión del Hotel Unik Margarita.

Chiavenato (2011) expresa que la misión de una empresa “constituye una manera de expresar el sistema de valores en términos de creencias o áreas básicas de acción de la organización” (p. 18).

Por tanto, y según información señalada en el Reglamento Interno, Manual del Colaborador del Hotel Unik Margarita (ob. cit.), la misión de la empresa es: “Brindar un servicio profesional cálido de hospitalidad, con alto perfil de ejecución, vanguardista adaptado a las necesidades, tendencias y exigencias del mercado y que nos permita trascender generaciones”. (p. 3)

Con base a esto, se resalta como punto de vital importancia la satisfacción de las necesidades a la cual hacen referencia en la misión, en el cual se puede indicar que dicho postulado guarda estrecha relación con lo expuesto por el autor antes citado, pues el mismo indica que estas se refieren a la satisfacción de la necesidad de los clientes, en donde se direccionan todos los esfuerzos en pro de garantizar el disfrute y confort pleno durante su estadía en el hotel.

1.5. Visión del Hotel Unik Margarita

La visión es definida por Chiavenato (ob. cit.) como:

La visión organizacional, o visión del negocio, se refiere a aquello que la organización desea ser en el futuro. La visión es muy inspiradora y explica por qué diariamente las personas dedican la mayor parte de su tiempo al éxito de su organización. Cuanto más vinculada esté la visión del negocio con los intereses de sus socios, tanto más podrá la organización cumplir con sus propósitos (p. 18).

En concordancia con la información mostrada en el Reglamento Interno, Manual del Colaborador del Hotel Unik Margarita (2015), la visión de la empresa es: “Proporcionar un alto nivel de servicio ejecutivo a todos nuestros clientes y llegar a ser reconocidos como líderes hoteleros, donde tengamos presencia” (p. 3).

Por tanto, la organización objeto de estudio, tiene como plan de negocio establecerse como la empresa líder del sector hotelero en la isla de Margarita y donde tengan presencia en los próximos años, brindando un servicio de hospitalidad de calidad que cumpla con las exigencias y necesidades de sus clientes, estando a la vanguardia y constante innovación para ser competitivos en el mercado.

1.6. Objetivo del Hotel Unik Margarita

En cuanto a los objetivos organizacionales, Hansen (1990), expone que los mismos deben ir orientados a:

...ofrecer al público un servicio que resulte aceptable sin dejar de obtener beneficios satisfactorios a largo plazo sobre las inversiones de los accionistas y huéspedes, para así alcanzar el objetivo que se quiere llegar tanto de productividad e innovación. (p. 386).

Llevando esta definición hacia la realidad organizacional, se puede indicar que en el Reglamento Interno, Manual del Colaborador del Hotel Unik Margarita (ob. cit.), se expone que el objetivo de la organización es: “Ofrecer un servicio profesional y cálido a nuestros huéspedes, ya sea que estén con nosotros por negocio, evento social, placer o reunión; ocupándonos y asegurándonos siempre, que tengan una estadía exitosa y libre de problemas”. (p. 4).

Por tanto, se considera al Hotel Unik Margarita, como aquel que a pesar de ser un hotel ejecutivo, se plantea a sí mismo como un espacio que

se adapta a las necesidades y requerimientos del cliente, bien sea por placer o evento, familiar o laboral, en pro de garantizar una estadía plena, de confort y calidad.

1.7. Normas generales del Hotel Unik Margarita.

Por disposición de la Junta Directiva del Hotel Unik Margarita, los colaboradores se rigen por el Reglamento Interno de Trabajo, Manual del Colaborador del Hotel Unik Margarita (ob. cit.), elaborado por el Departamento de Gestión Humana, en el cual se establecen los lineamientos básicos de conducta que deben ser acatados y respetados por todos aquellos que hacen vida laboral dentro de las instalaciones del Hotel. En relación a lo mencionado anteriormente este reglamento se desglosa de la siguiente manera:

1.7.1. Nuestra Conducta.

En una primera instancia, en Unik Hoteles, los colaboradores deberán mantener, en todo momento, una actitud proactiva y una conducta ética hacia el trabajo, manteniendo un expediente limpio, libre de faltas durante seis (6) meses, procurando desarrollar una actitud de apertura para el aprendizaje continuo y dispuesto a contribuir profesionalmente con el desempeño de sus funciones, brindando apoyo constantemente a sus compañeros de trabajo.

1.7.2. Comportamiento esperado.

1.7.2.1. Durante tu jornada laboral:

- ❖ Hablar en un tono de voz moderado con gesticulaciones elegantes y acordes a las situaciones planteadas.
- ❖ Utilizar un vocabulario profesional y cálido que permita la comprensión del oyente.

- ❖ Atender llamadas de estricta emergencia familiar, recordando tener el celular en vibra call, para no perturbar la concentración de tus compañeros o distraer a los huéspedes, atendiendo la llamada fuera de la vista de los mismos.

1.7.2.2. Marcaje de huella y pago:

Todo el personal (colaboradores) de Unik Hoteles, recibirán el pago quincenalmente de forma oportuna y en días hábiles, con las deducciones correspondientes de ley.

Es responsabilidad de cada colaborador realizar los cuatro marcajes de huella correspondientes, recordando que ese registro será utilizado para conocer el cumplimiento de su jornada laboral y de las horas extras que, con previa autorización de su supervisor inmediato, tenga cada uno.

1.7.2.3. Deberán marcar:

- ❖ La entrada al hotel
- ❖ La entrada a comer
- ❖ La salida de comer
- ❖ La salida del hotel

Todas las horas dedicadas a la formación y capacitación para mejorar tu desempeño laboral serán canceladas como horas trabajadas.

1.7.3. Beneficios.

Durante la estadía con la empresa, además de los derechos de la ley, el hotel garantiza los siguientes beneficios:

- ❖ Tienes derecho a recibir inducción de acuerdo al puesto de trabajo, entrenamiento en el cumplimiento de tus funciones, conocer el riesgo

laboral asociado a tu faena de trabajo, ser capacitado para minimizar dicho riesgo.

- ❖ Tener un plan de desarrollo de carrera, adaptado a tus necesidades según el cargo.
- ❖ Conocer el perfil ideal versus el real, diagnóstico de necesidades adaptadas a tu puesto de trabajo para garantizar un entrenamiento que cubra las brechas reales, para lograr tu desarrollo como profesional del servicio.
- ❖ Conocer y tener el plan de sucesión de carrera.
- ❖ Tienes derecho a ser escuchado, siguiendo y agotando los canales jerárquicos de comunicación, garantizándote confidencialidad y profesionalismo en la resolución del conflicto.
- ❖ El hotel de proveerá de un (1) casillero para guardar tus pertenencias y efectos personales, luego de que te cambies y coloques el uniforme.
- ❖ El hotel entrega tres (3) uniformes, por cada colaborador, correspondiente según su cargo y funciones, entregándolo diariamente para el intercambio de uno sucio por un limpio.
- ❖ Tienes derecho evaluar el servicio y expresar tu opinión trímestramente, de forma completamente anónima, a través de la medición del clima laboral.

1.7.4. Comportamientos no esperados, con sanción inmediata

- ❖ Desobedecer, deliberadamente, una orden directa del supervisor bajo el entendimiento de que esta acción puede ser causal de despido.
- ❖ Realizar cambios de moneda extranjera con colaboradores o huéspedes.
- ❖ Abandonar su puesto de trabajo sin la debida autorización de su supervisor inmediato.

- ❖ Dar información falsa en los registros y documentos de la empresa, incluyendo a la solicitud de empleo, estados financieros, reportes de nómina, etc.
- ❖ Faltar al trabajo sin autorización, por más de tres días consecutivos en un periodo de treinta días.
- ❖ Estar bajo la influencia de alcohol, drogas u otras sustancias ilegales, así como su posesión, consumo o distribución, durante su jornada de trabajo o en las instalaciones del hotel.
- ❖ Realizar juegos de envite o de azar dentro de las instalaciones del hotel.
- ❖ Sabotear o dañar intencionalmente la propiedad de la empresa, como o son equipos, maquinarias, muebles, uniformes, manuales, instalaciones en general o material de servicio.
- ❖ Agredir de cualquier forma a un colaborador o huésped.
- ❖ Tener comportamientos desordenados, poco profesionales y agresivos.
- ❖ Robo o intento de robo de algún objeto que sea propiedad del hotel o de algún colaborador o huésped.
- ❖ Entrar a la habitación de un huésped sin la autorización de su supervisor inmediato.
- ❖ Realizar actos de mala conducta como acoso sexual o laboral, faltas a la moral y a las buenas costumbres.
- ❖ Citarse o fraternizar con los huéspedes donde puedan adquirir sustancias o bienes ilícitos.
- ❖ Posesión de un arma letal en las instalaciones del hotel.

1.7.5. Estándares de servicio, imagen personal para caballeros.

- ❖ Si usas tinte en el cabello debe ser en tonos naturales
- ❖ El porta nombre se debe usar por debajo del hombro izquierdo.

- ❖ Independientemente del corte de cabello que se utilice debe mantenerlo limpio, peinado y que no te cubra la cara.
- ❖ Debes usar desodorante después del baño.
- ❖ Rasurarte todos los días, para que tu cara tenga una apariencia limpia y fresca.
- ❖ Si usas colonia debe ser suave y discreta.
- ❖ Debes mantener aliento fresco y agradable durante toda la jornada laboral.
- ❖ Uñas limpias y cortas.
- ❖ Puedes usar sólo el anillo de matrimonio y el de graduación, máximo uno por mano, menos en alimentos y bebidas.
- ❖ Se permite el uso de un reloj discreto.
- ❖ No se permite el uso de piercing visibles.

1.7.6. Estándares de servicio, imagen personal para damas.

- ❖ Si usas tinte en el cabello debe ser en tonos naturales
- ❖ El porta nombre lo debes usar por debajo del hombro izquierdo.
- ❖ Independientemente del corte de cabello que utilices debes mantenerlo limpio, peinado y que no te cubra la cara. Si lo tienes largo siempre debe estar recogido en moño, trenza o cola de caballo.
- ❖ Debes usar desodorante después del baño.
- ❖ Depilarte frecuentemente, para mantener una apariencia limpia y fresca.
- ❖ Si usas colonia debe ser suave y discreta.
- ❖ Debes mantener aliento fresco y agradable durante toda la jornada laboral.
- ❖ Uñas limpias y si las pintas deben ser de colores neutros.
- ❖ Puedes usar sólo el anillo de matrimonio y el de graduación, máximo uno por mano.

- ❖ El maquillaje debe ser discreto y acorde al uniforme y a la hora del día.
- ❖ Si usas zarcillos deben ser discretos y pequeños, no pueden ser colgantes, ni más de uno por oreja, así como los collares, solo está permitido el uso de uno sólo y de forma discretas menos en alimentos y bebidas.
- ❖ Está prohibido el uso de piercing visibles.
- ❖ Sólo puedes usar una pulsera la cual debe ser discreta.
- ❖ Usar zapatos limpios.

1.7.7. Lenguaje corporal

En la comunicación, el lenguaje corporal juega un papel muy importante, el cómo caminamos, el movimiento de las manos, los brazos, el tono de voz y las expresiones faciales pueden transmitir mensajes involuntarios que no siempre son bien recibidos por los que nos rodean. Por ello debes cuidarlos y procurar que se adecuen al mensaje que deseas transmitir.

1.7.8. Uniforme.

El uniforme es una herramienta de trabajo, por ello se debe usar únicamente dentro de las instalaciones del hotel, mantenerlo siempre en buen estado, llevándolo apropiadamente. En uno de sus bolsillos debes portar siempre, la tarjeta de los principios fundamentales del servicio.

Aviso: si pierdes la tarjeta de principios fundamentales del servicio, tendrá un costo su reposición el cual se debe cancelar, si se deteriora por uso, podrás solicitar una nueva sin costo alguno.

1.8. Valores del Hotel Unik Margarita.

Para definir los valores, Jiménez (2010) expresa que:

Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro. También son fuente de satisfacción y plenitud. (p. 28).

Es fundamental para el Hotel Unik que los principios estén presentes en todas y cada una de las personas que forman parte de él. Tal como lo muestra el Reglamento Interno de Trabajo, Manual del Colaborador del Hotel Unik Margarita (ob. cit.)

- ❖ Productividad.
- ❖ Innovación.
- ❖ Colaboración.
- ❖ Optimismo.(p.3)

Logrando a través de estos valores el éxito y buen funcionamiento de la empresa, dejando como enseñanza y alcanzando que el personal labore en el Hotel Unik se comunique con sus clientes con calidez, eficiencia y mucho respeto, obteniendo así una excelencia en cuanto a los servicios prestados.

1.9. Servicios que ofrece el Hotel Unik Margarita

1.9.1. Alojamiento.

El Hotel Unik Margarita cuenta con una (1) torre, de ocho (8) pisos, los cuales se encuentran distribuidos 22 habitaciones por piso, para un total de 176 modernas habitaciones. Las mismas están divididas en King Deluxe, Doubles Deluxe, Suites y Hándicap, diseñadas para la satisfacción del huésped ofreciendo así una estadía a gusto de este, siendo una amplia habitación totalmente equipada para ofrecer comodidad a los huéspedes en cuanto al servicio de alojamiento.

Todas las habitaciones tienen una entre sala para la buena ubicación de muebles abstractos de color agradable, material de buena resistencia y de fácil limpieza, cuidando así cada uno de los detalles de las habitaciones. Logrando así un ambiente acogedor, teniendo espacios literalmente iluminados, servicios de teléfono, servicio de despertador, televisor plasma, zona WIFI, nevera, caja de seguridad, secador de cabello y closet en cada una de las habitaciones, también posee un kit de amenities que contiene: jabón de tocador, champú, enjuague para el cabello y crema humectante.

Dichas habitaciones se encuentran conformadas y equipadas de la siguiente manera:

- ❖ **King Deluxe:** cuenta con una (1) cama King size, aire acondicionado, baño privado con ducha, nevera ejecutiva, butacas, escritorio, secador de cabello, teléfono, porta maleta, caja de seguridad, estación de IPOD, televisor LCD de 42 pulgadas y balcón.



Figura 3. Habitación King Deluxe.

Fuente: www.unikhoteles.com (2015)

- ❖ **Doubles Deluxe:** cuenta con dos (2) camas matrimoniales, aire acondicionado, baño privado con ducha, nevera ejecutiva, butacas,

escritorio, secador de cabello, teléfono, porta maleta, caja de seguridad, estación de IPOD, televisor LCD de 42 pulgadas y balcón.



Figura 4. Habitación Doubles Deluxe.

Fuente: www.unikhoteles.com (2015)

- ❖ **Executive Suites:** cuenta con cuenta con dos (2) camas matrimoniales, aire acondicionado, baño privado con ducha, nevera ejecutiva, butacas, escritorio, secador de cabello, teléfono, porta maleta, caja de seguridad, estación de IPOD, televisor LCD de 42 pulgadas y balcón.



Figura 5. Habitación Executive Suites (Dormitorio).

Fuente: www.unikhoteles.com (2015)



Figura 6. Habitación Executive Suites (Sala).

Fuente: www.unikhoteles.com (2015)

1.9.2. Alimentos y bebidas.

El Hotel Unik Margarita cuenta con el servicio en el área de alimentos y bebidas, siendo parte fundamental para el buen funcionamiento del establecimiento hotelero, este servicio es ofrecido en el único restaurante que posee el hotel, siendo este:

- ❖ **Restaurant Citrus.** Está ubicado al lado del área de recepción del hotel, donde ofrece una fusión de sabor mediterráneo con la sazón propia de la tierra insular. Un equipo de profesionales formados en la región son los encargados de preparar platos que incluyen desde entradas frías y calientes hasta carnes, aves, pastas y mariscos. Este restaurante ofrece desayunos, almuerzos y cenas, de lunes a sábado, de 7:00 de la mañana a 12 de la noche y los domingos hasta las 10:00 p.m.



Figura 7. Restaurant Citrus
Fuente: www.unikhoteles.com (2015)

- ❖ **Lobby Bar:** Es un ambiente exclusivo ubicado en el lobby de Unik, donde se ofrece originales cocteles y tapas, además se puede escuchar lo más nuevo de la música pop, indie, deephhouse, chillhouse y funky. Es el espacio ideal para realizar reuniones de negocios y encuentros de ejecutivos. También cuenta con una terraza al aire libre. Lob Bar atiende de domingo a miércoles de 12:00 m a 12:00 pm, y de jueves a sábado, 12:00 m a 2:00 am.



Figura 8. Lob Bar.
Fuente: www.unikhoteles.com (2015)

1.9.3. Servicios complementarios.

Para hacer del período de ocio de la clientela mucho más agradable el Hotel Unik Margarita ofrece servicios de Business Center, acceso gratis a internet WIFI en todas las habitaciones, áreas verdes del hotel y las zonas comunes, copias e impresiones en recepción, además cuenta con un servicio de lavandería, sistema de líneas telefónicas y una amplia y hermosa piscina situada en el entorno de las habitaciones, donde se puede disfrutar momentos de relajación durante su estadía; estacionamiento privado y acceso complementario al Gold'sGym en el Centro Comercial Parque Costazul.

1.10. Marco Legal que rige el funcionamiento del Hotel Unik Margarita.

El Hotel Unik Margarita, se rige bajo una serie de aspectos legales que todo establecimiento debe cumplir para su operación, por lo que a continuación se detallan las leyes, decretos y reglamentos relacionadas con su fin comercial y con el objeto de estudio de este informe de pasantía, instituidos estos instrumentos legales por el Estado venezolano, que de una manera u otra aprueban el funcionamiento y control de los servicios que presta una empresa de hospitalidad.

1.10.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).

En esta Carta Magna están reglamentadas todos los derechos y deberes de la ciudadanía venezolana, así como también todos los aspectos relacionados a salud, educación, política, trabajo y todo lo relacionado al funcionamiento de las empresas u organismos a nivel nacional, por tal motivo y en base al desarrollo de este informe de pasantía y tal como se señala en el artículo 310, se establece que:

El turismo es una actividad económica de interés nacional, prioritaria para el país en su estrategia de diversificación y desarrollo sustentable. Dentro de las fundamentaciones del régimen socio económico previsto en esta Constitución, el Estado dictara las medidas que garanticen su desarrollo. El Estado velara por la creación y fortalecimiento del sector turístico nacional. (p. 54).

Con base a lo expuesto anteriormente se reconoce a la actividad turística como parte de la diversificación económica y social dentro de la sociedad y así proveer trabajo y estabilidad laboral al ofrecer empleo de calidad a la población.

1.10.2. Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012).

La Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, tiene como objeto promover el trabajo como hecho social, es decir proteger y garantizar cada uno de los derechos de los trabajadores y las trabajadoras, los creadores de la riqueza socialmente producida y sujetos protagónicos de los procesos de educación para así alcanzar los fines y bienes del estado democrático, social de derecho y de justicia, de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (ob. cit.).

Esta ley es indispensable para materializar los derechos de la persona humana, de las familias y del conjunto de la sociedad mediante la justa distribución de la riqueza para la satisfacción de cada uno de las personas, para lograr satisfacer cada una de las respectivas necesidades materiales, intelectuales y espirituales del pueblo, de la misma manera el Hotel Unik Margarita cumple con cada uno de los reglamentos establecidos por esta ley.

1.10.3. Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Turismo (2012).

En el ámbito de la hotelería es importante aplicar las normas que establece esta ley porque es la que regula el desarrollo turístico como factor social y económico del país tanto en sectores públicos y privados, para fomentar la coordinación y alineación de esta actividad como factor determinante de desarrollo social y económico del país.

El Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Turismo (ob. cit.), expresa en los artículos 51, 53 y 56 que el ejecutivo nacional, por medio de los órganos correspondientes, promoverá y estimulará las inversiones privadas que aumenten el desarrollo del turismo como actividad comunitaria, es por esto que las empresas toman decisiones en cuanto acciones sociales alrededor de su entorno inmediato, apoyando a las empresas que ofrezcan servicios turísticos accesibles.

El Hotel Unik Margarita contribuye y apoya de manera eficaz a la actividad turística social y efectúa los artículos antes nombrado, tomando en cuenta los principios de cooperación, coordinación e información interna institucional; no obstante el hotel cumple con las disposiciones establecidas en los artículos 99 y 100 en relación a los deberes formales de los prestadores de calidad y servicio turístico, que incitan al éxito de la organización en relación al factor legal.

1.10.4. Ley Orgánica del Seguro Social (2012).

Esta ley es la encargada de proteger al empleado mientras se encuentren laborando en la empresa, la Ley Orgánica del Seguro Social (ob. cit.) establece que cada trabajador bien sea en el ámbito urbano o rural está obligado acatar el salario que le corresponda siempre y cuando presten sus servicios en una empresa.

El Hotel Unik Margarita, respeta y se somete al cumplimiento general que establece esta ley ya que al relacionarse una persona a nuestra sociedad se procede al ingreso al sistema TIUNA del Seguro Social, generando una constancia que proporciona a su vez el trabajador para así ir adquiriendo las cotizaciones correspondientes, que por consiguiente serán derivadas del salario establecido del trabajador.

1.10.5. Ley de Alimentación para los Trabajadores y las Trabajadoras (2011).

La Ley de Alimentación para los trabajadores y las Trabajadoras (ob. cit.) es una ley que contribuye a la ayuda monetaria de todos los ciudadanos por medio de la transformación de tickets de alimentación para favorecer la calidad de vida de cada trabajador, los bonos establecidos por esta ley dan resultados tanto al sector privado como el público ambos otorgan una gran ayuda positiva a la supervivencia de cada ciudadano.

El Hotel Unik Margarita aplica esta ley de manera especial debido a que es de gran importancia para ellos como empresa que sus trabajadores tengan una buena alimentación para el desempeño laboral, este establecimiento otorga este beneficio como una de las prioridades más beneficiosas e importantes, por medio de la empresa SODEXO obtienen este bono alimenticio que el hotel les proporciona, hoy en día la tecnología es muy avanzada por tal motivo dichos bonos alimenticios se respaldan por medio de una tarjeta electrónica para que a su vez las personas que laboran en nuestras instalaciones adquieran este bono de forma eficaz.

1.10.6. Ley para las Personas con Discapacidad (2007).

El Hotel Unik Margarita, cumple y se rige por las normas establecidas de esta ley, para que las personas con discapacidad laboren sin ningún problema debido a que tienen los mismos deberes y derechos que todos los

ciudadanos, la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012), señala que todas las personas que posean alguna discapacidad tienen igual derecho al trabajo, según señala el artículo 1, esta ley dice que:

Regular los medios y mecanismos, que garanticen el desarrollo integral de las personas con discapacidad de manera plena y autónoma, de acuerdo con sus capacidades, y lograr la integración a la vida familiar y comunitaria, mediante su participación directa como ciudadanos y ciudadanas plenas de derechos y la participación solidaria de la sociedad y la familia. (p. 1).

En el Hotel Unik Margarita labora una (1) trabajadora con discapacidad, no obstante la empresa no toma en cuenta dicha dificultad al momento de contratar empleados con discapacidades, ya que han demostrado su trabajo eficazmente, esta compañía hace cumplimiento de la nombrada ley, ofreciéndoles la oportunidad de trabajo y estabilidad laboral a cada trabajador donde puedan desarrollar sus habilidades y destrezas garantizándoles la integración al campo profesional.

1.10.7. Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (2012).

Para un importante desenvolvimiento como empresa actualiza los datos regidos bajo esta ley y cumple lo estipulado en el artículo 16 de la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (ob. cit) y se encuentra inscrito en el Registro Único de Identificación del Sistema de Seguridad Social.

1.10.8. Ley del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (2008).

El Hotel Unik Margarita está inscrito y se rige bajos las normativas que establece esta ley, se mantiene actualizado en el Registro Nacional de Aportantes (RNA), en correlación con lo establecido en el artículo 8, numeral

9 de la Ley del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (2008).

1.10.9. Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005).

Hotel Unik Margarita cumple y está inscrito en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (ob. cit.), teniendo conformado como empresa, el Comité de Seguridad y Salud Laboral, como lo señala el artículo 46:

En todo centro de trabajo, establecimiento o unidad de explotación de las diferentes empresas o instituciones públicas o privadas debe constituirse un comité de Seguridad y Salud Laboral, órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las políticas, programas y actuaciones en materia de Seguridad y Salud en el trabajo. (p.33).

El nombrado comité de Seguridad y Salud Laboral se encuentra conformado con la misma cantidad de delegados de prevención y representantes del patrono, por consiguiente a lo establecido en el artículo 41 de esta Ley.

Esta ley tiene como objetivo formalizar en las instituciones y lineamientos políticos que le permitan a cada trabajador las condiciones de salud y bienestar en un ámbito laboral de trabajo apropiado para el ejercicio de sus facultades físicas mediante la prevención de los accidentes de trabajo y las reparaciones de daños sufridos.

El Hotel Unik Margarita generalmente cumple y actualiza los datos correspondientes con relación a esta ley para evitar y reducir riesgos en el establecimiento y que todo el personal que labora en la empresa conozca y

ayuden a prevenir los riesgos laborales para que exista una excelente área de trabajo.

1.10.10. Código de Comercio. (1955)

Así como lo establece el artículo N° 200 Hotel Unik Margarita se rige bajo los lineamientos de esta normativa, tomando en cuenta que las compañías o sociedades de comercio son aquellas que tienen por objeto uno o más actos de comercio.

Sin perjuicio de lo dispuesto por leyes especiales, las sociedades anónimas y las de responsabilidad limitada tendrán siempre carácter mercantil, cualquiera que sea su objeto, salvo cuando se dediquen exclusivamente a la explotación agrícola o pecuaria. Las sociedades mercantiles se rigen por los convenios de las partes, por disposiciones de este Código y por las del Código Civil.

Sin embargo el estado, por medio de los organismos administrativos competentes, vigilará el cumplimiento de los requisitos legales establecidos para la constitución y funcionamiento de las compañías anónimas y sociedades de responsabilidad limitada.

1.10.11. Ley Orgánica de Precios Justos. (2014)

Para el manejo adecuado de los costos se tendrán que utilizar patrones de costos, métodos para la presentación de los costos y una serie de factores que de manera lógica de presentación de los costos y así poner en mano de la gerencia herramientas para la implementación de un costeo basado en la Ley de Costos y Precios Justos (ob. cit.) que le permitan un momento determinado la toma de decisiones para el logro de los objetivos propuestos en la organización.

Por lo que de acuerdo a la Ley de Precios Justos y según su artículo 1, se expresa que:

La presente Ley tiene por objeto asegurar el desarrollo armónico, justo, equitativo, productivo y soberano de la economía nacional, a través de la determinación de precios justos de bienes y servicios, mediante el análisis de las estructuras de costos, la fijación del porcentaje máximo de ganancia y la fiscalización efectiva de la actividad económica y comercial, a fin de proteger los ingresos de todas las ciudadanas y ciudadanos, y muy especialmente el salario de las trabajadoras y los trabajadores; el acceso de las personas a los bienes y servicios para la satisfacción de sus necesidades; sus procedimientos y sanciones, los delitos económicos, su penalización y el resarcimiento de los daños sufridos, para la consolidación del orden económico socialista productivo. Establecer los ilícitos administrativos. (p.1).

En el Hotel Unik Margarita se utilizan necesariamente métodos y procedimientos que están destinados al manejo y control de los costos presentes en la empresa, estos métodos y procedimientos tendrán que ajustarse a los objetivos propuestos en la empresa como lo es la prestación de un servicio.

1.11. Relación del Hotel Unik Margarita con su entorno.

1.11.1 Entorno interno.

La relación que mantiene el Hotel Unik Margarita con el medio, es realmente importante, porque permite desarrollar de manera exitosa sus actividades diarias para que la organización funcione perfecta y satisfactoriamente. La relación comprendida que conforma el elemento interno son los siguientes:

Los Clientes. En la actualidad las empresas se desarrollan en un escenario en donde la competencia es cada vez más fuerte, y los estándares de calidad van en aumento debido a la exigencia de los consumidores por productos o servicios de mayor calidad. Todo lo anterior obliga a mejorar la excelencia en el servicio y cubrir las expectativas de los clientes tanto

internos (Colaboradores) como externos (Huésped) y dado que si se cubre los estándares y tiempos de los clientes internos la cadena productiva de la empresa generara un proceso de calidad en cada área lo que dará como resultado la satisfacción de los clientes externos.

Los proveedores. Todo negocio requiere de diversos elementos para poder operar. Los proveedores de una empresa son todos aquellos que le proporcionan a ésta los recursos materiales, humanos y financieros necesarios para su operación diaria. Son de gran importancia en la empresa por que determinaran en gran medida el éxito de la misma. El contar con buenos proveedores no sólo significa contar con insumos de calidad y, por tanto, poder ofrecer productos de calidad, sino también la posibilidad de tener bajos costos, o la seguridad de contar siempre con los mismos productos cada vez que se requieran. (Tabla 1)

Tabla 1. Proveedores del Hotel Unik Margarita.

Artículos y suministros	Proveedores
Artículos y suministros de huéspedes y de limpieza.	❖ Promantehinca, C.A. ❖ Los Del Mar, C.A. ❖ Representaciones Kayak, C.A. ❖ Vital, C.A. ❖ Grupo Oasis, C.A.
Alimentos y bebidas.	❖ Distribuidora Mi Pollo, C.A. ❖ Distribuidora Mi Queso, C.A. ❖ Gourmet Suplidores, C. A. ❖ Inversiones Valray, C. A. ❖ Inversiones Gomvill, C. A. ❖ J. G. Importaciones, C. A. ❖ Comercial García Gómez, C. A. ❖ Sigo S.A. ❖ Pescadería Doña Delfa, C.A.
Papelería y artículos de oficina.	❖ Todo Office Margarita, C.A. ❖ Distribuidora Monca, C.A. ❖ Supply Oficina Margarita, C.A. ❖ Librería Avance, C.A. ❖ Isla Pixel, C.A.

Mantenimiento.	❖ Grupo Artemis, C.A. ❖ Materiales Manzanillo, C.A. ❖ La Tienda del Pintor, C.A. ❖ Eleka, C.A. ❖ Global Gres, C.A. ❖ Valgrif, C.A.
Otros suministros.	❖ Gelson, C.A. ❖ Extinmar, C.A. ❖ Farmacia Corazón de María, C.A.

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por el Departamento de Compras del Hotel Unik Margarita (2015)

1.11.2 Entorno Externo.

Son todos los elementos ajenos a la organización que son relevantes para su funcionamiento. El entorno contiene muchos recursos de los cuales dependen las empresas lo que provoca que inevitablemente se vean afectadas por lo que ocurre en ese entorno. Dichos factores se encuentran desglosados de la siguiente manera:

Económico. Las variables económicas que influyen en la empresa son las tasas de intereses de inflación, devaluación monetaria, deuda pública y los cambios de las tarifas.

El cambio de tarifas influyen altamente en una empresa y la afecta de manera global ya que las mismas varían dependiendo de la temporada, constantemente en temporadas altas, comprendidas en los periodos de Noviembre hasta Abril y de Julio a Septiembre por lo que se frecuenta a una demanda muy importante de turistas nacionales e internacionales donde conlleva así a obtener un incremento de tarifas en la empresa.

Debido a esto, el incremento frecuente de tarifas el hotel se ha visto afectado, en cuanto a la poca ocupación que genera el hotel a pesar de ser un hotel relativamente nuevo.

Político. En cuanto a lo político los entes gubernamentales poseen un rol importante en el servicio al ciudadano. Estos entes se definen como el conjunto de organizaciones públicas que realizan la función administrativa y

de gestión del estado, que regulan, crean y establecen leyes que por el cual se debe regir la empresa.

El Hotel Unik Margarita, el cual brinda un servicio turístico, se obliga a estar regida bajo el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Turismo (ob. cit.), porque es la ley que abarca el desarrollo turístico como factor social y económico ya que todas las empresas a nivel nacional deben cumplir las normas y leyes expuestas en materia turística, como empresa algunas veces nos vemos perturbados debido a los cambios que ocasionan las leyes que la regulan, además la empresa se encuentra respectivamente relacionada con otros entes oficiales que deben regirse por obligaciones como El Impuesto Sobre la Renta, Contribución de Aseo Urbano y Patente de Industria y Comercio.

Cabe hacer notar que la Ley del Régimen Prestacional de Empleo (2005); con el Ministerio del Poder Popular para la Salud, Ley de Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat (2008), en lo referente al Seguro Social Obligatorio y Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social toman la decisión para la realización de inspecciones para comprobar y verificar que la empresa cumpla y efectúe las normativas de manipulación de alimentos y bebidas, el control de plagas, la protección de alimentos y bebidas, las reglas sanitarias y los procesos de higienización.

Social. Es importante que la organización cuide de las relaciones que estén a favor o en contra de la misma sociedad, debido a que si no hay una buena comunicación entre un ambiente de sociedad puede llegar a fallar la empresa, es allí donde se incluye un gran compromiso social que se desenvuelve con políticas que pueden llegar a hacer favorables tanto para los trabajadores como para la empresa a fin de garantizar un determinado desarrollo integral del personal con el fin de poder abarcar y cubrir todas las necesidades de los huéspedes que como empresa es lo primordial la relación de la empresa y los clientes.

El Hotel Unik Margarita, les brinda a los estudiantes de diferentes especialidades de estudio teórico la ventaja de ingresar a la empresa a realizar un lapso de pasantía de tres (3) a seis (6) meses ofreciéndoles la oportunidad de formar parte de la sociedad y formarse como profesional en la parte práctica, como empresa busca crecer y que el personal de staff se desarrolle mucho más.

Ambiental. El principal objetivo es dar a conocer los hábitos de higiene y aseo ambiental que influyen de manera positiva en todos los seres vivos, en la humanidad existe un uso irresponsable de los recursos naturales y la contaminación ambiental, por tal motivo, el Hotel Unik Margarita se ocupa eficazmente de la preservación y conservación del medio ambiental ayudando a fomentar e implementar un determinado cambio general para obtener una actitud sumamente ambientalista con el propósito de enseñar, apoyar e indagar cambios que disminuyan los problemas de contaminación.

Es por esto que la sociedad está investigando la utilización de nuevos instrumentos para una mejor protección ambiental que ayuden a contribuir como empresa a una mejor sociedad y un medio de ambiente más preservado y limpio realizando campañas de reciclaje de papel, los residuos de alimentos los desechan y educando a cada una de nuestra fuerza laboral sobre los problemas ambientales y como solucionarlos.

Cultural. Cabe destacar que las empresas generalmente se obligan a mostrar mucha sensibilidad hacia las actitudes sobre los valores, costumbres y creencias que en el entorno que lo rodean, el Hotel Unik Margarita contribuye al desarrollo cultural de la isla de Margarita por medio de la expresión artística de pintores regionales y muestra su cultura a través de exposiciones de cuadros y obras en todas las instalaciones del hotel.

Tecnológico: Es de gran importancia y está sometida a cambios constantes que inciden directamente en la productividad del negocio

hotelero. En la actualidad los cambios son cada vez más profundos y la velocidad de la evolución tecnológica aumenta de manera exponencial.

Sin embargo, el Hotel Unik Margarita ofrece acceso general de zona WIFI en cada una de las instalaciones para cubrir las expectativas de los huéspedes; como empresa hotelera busca conseguir una mayor sostenibilidad en el sector turístico siempre y cuando se utilicen adecuadamente las herramientas necesarias para la innovación de nuevas tecnologías.

1.12. Estructura Organizativa del Hotel Unik Margarita.

La estructura es la forma de organización que adoptan los componentes de un conjunto o bien de un sistema bajo condiciones particulares de tiempo y lugar. Cabe destacar que en una empresa de alojamiento es importante tomar en cuenta cada uno de los puestos de trabajo es por ello que se debe seleccionar cada uno de ellos, refiriéndose así a conocer detalladamente lo que se debe ejercer en cada sección o departamento es allí donde se crea el organigrama de la empresa para así organizar con facilidad cada puesto de trabajo.

Es por esto que, Editorial Vértice, Estructuras Organizativas (2007) expresa que: "...por otro lado, se dice que una estructura organizativa es la forma de repetir un trabajo y responsabilidades entre diferentes personas de forma estructurada y con una intención lineal previamente delimitada" (p. 3).

En base a lo anterior se puede decir que el Hotel Unik Margarita está constituido por un organigrama representado con características de línea horizontal y encabezado direccional, donde oficialmente se establece:

- ❖ El autor
- ❖ La fecha de elaboración
- ❖ El nombre y logo de la organización del cual va a representar.

Las partes de un organigrama están representadas gráficamente mediante pequeños rectángulos, que por orden de jerarquía se encuentran todos exhibidos del mismo tamaño y sin mostrar ningún referido tipo de abreviaturas en los nombres de los cargos. El organigrama cuenta conjuntamente con una línea de mando que se genera para organizar y sistematizar el trabajo. (Figura 9)

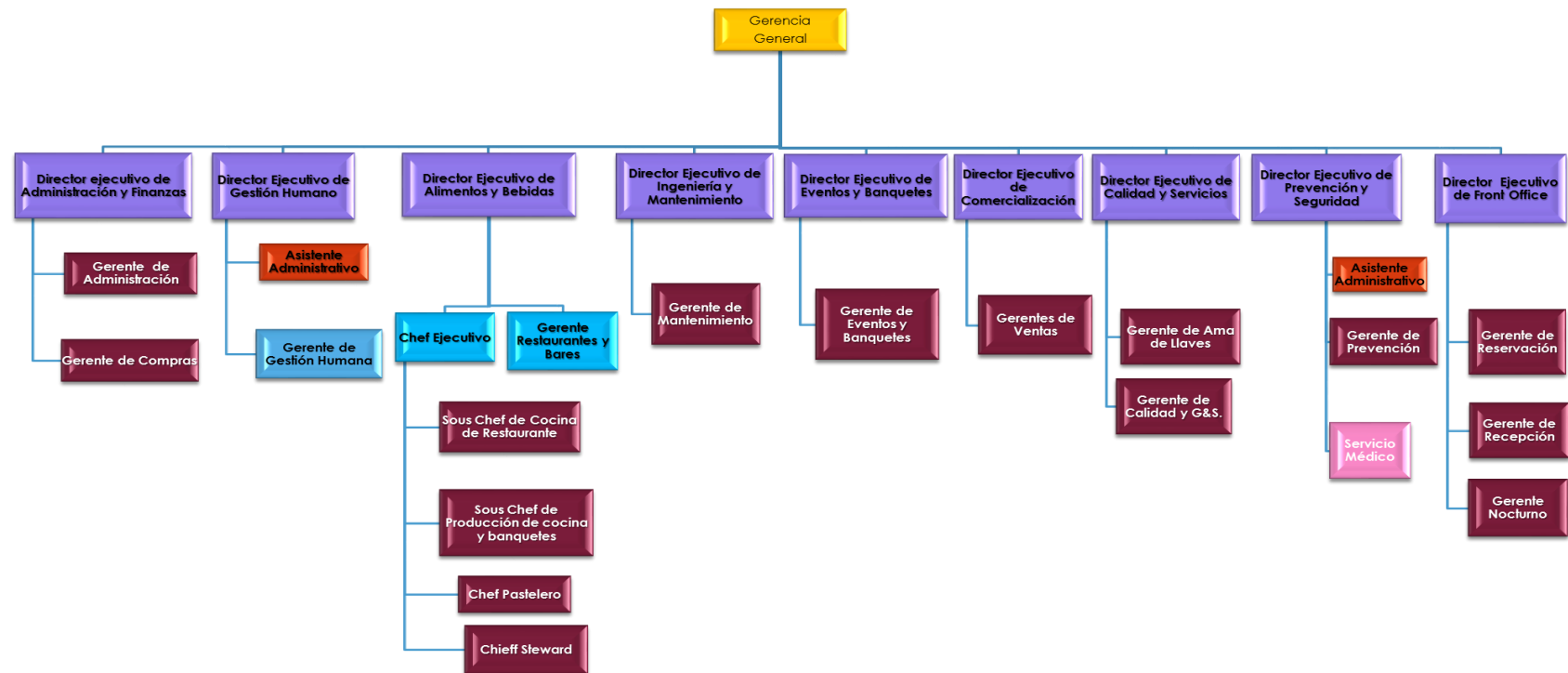


Figura 9: Estructura Organizativa del Hotel Unik Margarita.

Fuente: Suministrado por el Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita. (2015)

1.12.1. Funciones de las unidades administrativas que conforman el Hotel Unik Margarita.

Los grupos de trabajo administrativo que constituyen el Hotel Unik Margarita, se dividen específicamente en secciones operacionales y secciones administrativas. Según Dessler(2001) establece que:

Para un buen desempeño administrativo se debe seleccionar para su discusión en los diferentes departamentos administrativos los temas que se pueden manejar mejor por grupos que por individuos, planear y establecer los objetivos de lo que se quiere llegar hacer. (p. 2).

Generalmente en un establecimiento hotelero se encuentran definidos los departamentos operativos y no operativos.

Los departamentos no operativos o administrativos son todos aquellos puestos de trabajo que generalmente realizan sus labores en horarios de oficina por la clase de trabajo que ejercen cada uno de ellos y que por consecuencia y orden de dirección general deben realizar todos los ejecutivos administrativos guardias operacionales los días sábados y que no están en contacto directo con los huéspedes. Estos departamentos son:

- ❖ **Gerencia General:** es el encargado de velar por la máxima seguridad, manipulación y ejecución de cada uno de los servicios prestados en el hotel en general, cubriendo así cada expectativa y necesidad de los clientes hospedados en el establecimiento que a través de políticas institucionales y operativas debe cumplir.
- ❖ **Administración y Finanzas:** esta sección se encarga de registrar constantemente toda la operación monetaria mediante sistemas que sirvan para registrar y controlar los movimientos financieros difundiendo así informaciones que se requieran a los jefes del mismo departamento, direcciones y propietarios.

- ❖ **Gestión Humana:** es el equipo de trabajo encargado de resaltar los valores morales entre el personal que labora en un establecimiento evitando conflictos entre ellos, ofreciéndoles asesorías confidencial a los trabajadores y ayudándolos a tomar la mejor decisión para evitar problemas en el ámbito laboral, tomando en cuenta que son los que se encargan de la contratación del personal que labore en el hotel en general a futuro.
- ❖ **Comercialización y Ventas:** es aquel que diseña, elabora y ejecuta estrategias de ventas de manera externa para formar un público indispensablemente fijo en el establecimiento, dependiendo así del tipo que sean, bien sean clientes independientes o de cuentas corporativas.
- ❖ **Sistemas:** este departamento es el que maneja toda la parte sistemática de procesamiento de datos del hotel incluyendo así maquinas digitales, añadiendo el entrenamiento adecuado de los usuarios para ingresar al sistema creado y generando un mantenimiento preventivo para las máquinas y que no ocurran fallas técnicas.

Los departamentos operativos son aquellos que generan ingresos y deben permanecer en su puesto de trabajo las 24 horas del día tomando en cuenta que en cada turno estará un jefe de área, acotando que son los que están en contacto directo con los huéspedes. Estos se clasifican en los siguientes:

- ❖ **Housekeeping and Laundry:** son los encargados de velar por la máxima limpieza de cada una de las áreas del hotel en general incluyendo, las habitaciones, pasillos, oficinas, áreas públicas entre otros servicios; además se encuentra la sección de la lencería que se

encuentre sucia para el lavado y planchado usado diariamente en el hotel, aparte de la entrega de uniformes y pulcritud de los mismos.

- ❖ **Reservaciones:** tienen como principal función la recepción y control de las peticiones de espacio para la reserva de habitaciones del hotel, tanto las provenientes de las agencias de viajes, como de otras empresas y público en general, además cumple con una importante labor en el proceso de la venta telefónica.
- ❖ **Recepción:** principalmente es uno de los departamentos más esenciales del hotel y que generalmente trabajan directamente con los huéspedes, son quienes reciben a los clientes, realizan check-in ingresando así los datos al sistema utilizado en el establecimiento, al final de la estadía del huésped los recepcionistas realizan el check-out tomando en cuenta que son los que reciben las quejas y problemas de los huéspedes, coordinan y registran la asistencia al Bussiness Center y realizan atenciones especiales a clientes que lo requieran.
- ❖ **Ingeniería y Mantenimiento:** son aquellos que se encargan del mantenimiento y buen estado del edificio, e instalaciones siendo este su objetivo principal, tomando en cuenta que deben tener la capacidad para ingeniar que las áreas del hotel se mantengan en perfecto estado de funcionalidad y presentación física. El personal que labora en este departamento debe laborar las 24 horas del día realizando trabajos de video, técnico de sonido, refrigeración, acondicionado trabajos de pintura, plomería y electricidad.
- ❖ **Alimentos y Bebidas:** esta sección es el centro de producción para la elaboración de un plato o trago para ser ofrecido a los huéspedes y es el que lleva a cabo la elaboración de alimentos y bebidas, en este departamento opera restaurantes, cocina, bares y steward para así ofrecerle a los huéspedes la mejor calidad de servicio tanto en

comidas y bebidas, incluyendo la operación del comedor de empleados.

- ❖ **Prevención y Seguridad:** son aquellas personas responsables del resguardo de pertenencias tanto de empleados como de los huéspedes en general, tomando en cuenta que son los que se encuentran en el deber de velar por la seguridad de las áreas del hotel ejerciendo recorridos por todo el establecimiento que todo marche con un buen funcionamiento y por mantener el control de acceso del personal del hotel.

1.12.2. Fuerza Laboral del Hotel Unik Margarita.

El Hotel Unik Margarita está integrado por un equipo de trabajo de 148 personas distribuidas por los diferentes departamentos que lo conforman (Tabla 2).

Tabla 1. Plantilla de personal del Hotel Unik Margarita.

Departamento	Cargo	Cantidad de Colaboradores
Gerencial General	• Director Corporativo • Directora de Operaciones • Asistente a la Gerencia	3
Front Office	• Gerente de Recepción • Supervisor de Front Desk • Agentes de Front Desk • Botones • Gerente de Reservaciones • Supervisor de Reservaciones • Agente de reservaciones • Gerente Nocturno	16
Calidad y Servicio	• Gerente de Housekeeping and Laundry • Asistente a la dirección de Calidad • Supervisora de Housekeeping • Housekeeper • Operador de Lavandería	29

Eventos y Banquetes	• Gerente de eventos y Banquetes • Gerente Jr. De Eventos y Banquetes • Sup. de eventos y Banquetes • Auxiliar de Montaje	4
Alimentos y Bebidas	• Gerente de Restaurantes y Bares • Capitán de Coord. de Servicio • Coord. de Servicio • Ayudante de Coord. de Servicio • Sup. De Bares • Barman • Supervisor de RoomService • Chef Ejecutivo • Supervisor de Cocina y Banquetes • Cocinero • Ayudante de Cocinero • Carnicero • Chef Pastelero • Panadero • Steward	36
Administración y Finanzas	• Gerente de Administración • Jefe de Contabilidad • Jefe de Costos • Jefe de Control Interno • Auditor de Ingresos • Analista de Costos • Analista de cuentas por pagar • Analista de cuentas por cobrar • Analista contable • Cajero Departamental • Receptor de Mercancías • Almacenista • Gerente de Compras • Analista de compras	19
Prevención Y Seguridad	• Gerente de Seguridad • Asistente a la dirección de prevención • Especialista de SSL • Sup. De Prevención y Seguridad • Operador de CCTV • Oficial de Prevención • Guardavidas	22

Ingeniería Y Mantenimiento	• Gerente de Mantenimiento • Analista de MP • Operador Integral de Ingeniería y Mtto • Sup. de Jardinería • Operador Integral de Jardinería • Piscinero	11
Gestión Humana	• Director Ejecutivo de Gestión Humana • Gerente de Gestión Humana • Asistente a la Dirección de Gestión H. • Coord. De Captación y Selección • Especialista de Gestión Humana	5
Comercialización Y Ventas	• Director Ejecutivo de Comercialización • Gerente de Comercialización • Ejecutiva de ventas	3

Fuente: Elaborado con información suministrada por el Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita (2015).



CAPÍTULO II.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA DEL HOTEL UNIK MARGARITA

2.1. Descripción del Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita.

En el ámbito de la organización interna de la empresa, el Departamento de Gestión Humana es el responsable de la gestión de los recursos humanos de la organización y se encuentra conformado por un conjunto de personas que se organizan en la empresa para conseguir los siguientes objetivos: seleccionar y formar a las personas que la empresa necesita, proporcionar a los trabajadores los medios necesarios para que puedan ejercer su trabajo e intentar que el trabajador satisfaga sus necesidades.

El Departamento de Gestión Humana tiene su origen en determinados trabajos de naturaleza administrativa que se llevan a cabo en la empresa, como los tramites de selección de personal, realización de contratos, nóminas, seguro social, entre otros.

Es responsable de las relaciones institucionales ante los entes gubernamentales en materia de personal, buscando al talento necesario para el funcionamiento operativo del hotel, en un clima laboral idóneo, basado en las normas y procedimientos dentro de los estándares de servicio al huésped así como, es responsable de las relaciones de personal, de investigación laboral y de las relaciones laborales.

2.2. Importancia del Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita.

En la actualidad la política de gestión de los recursos humanos en la empresa tiene gran importancia, basada en el reconocimiento a los trabajadores como uno de los activos más importantes para conseguir los objetivos planteados por la organización.

En toda organización existe un área destinada al personal, en este departamento se organizan, dirigen, coordinan, retribuyen y estudian las actividades de los trabajadores de una empresa.

El Departamento de Gestión Humana, es uno de los más importantes por todas las responsabilidades que acarrearán sobre ese departamento. Sus obligaciones son diversas; no se puede hablar de un buen funcionamiento o servicio por parte del hotel cuando no se tiene al personal educado ni capacitado para desempeñar su función. Su importancia radica en los siguientes puntos:

- ❖ Garantiza la alineación de las prácticas de gestión humana con la estrategia del Hotel.
- ❖ Garantiza el ingreso, desarrollo, fortalecimiento del liderazgo y retención del mejor talento.
- ❖ Diseña e implementa planes y estrategias de consolidación de la cultura y clima organizacional.
- ❖ Garantiza el posicionamiento como una empresa socialmente responsable.

2.3. Objetivos del Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita.

El objetivo general del Departamento de Gestión Humana se deriva de las metas de toda la empresa, las cuales en toda organización son la creación o distribución de algún producto o servicio.

Con base a lo anterior, Chiavenato (2001), afirma lo siguiente:

Los objetivos de la ARH derivan de los objetivos de la organización. Los principales objetivos de la ARH son:

- 1) Crear, mantener y desarrollar un conjunto de recursos humanos con habilidades y motivación suficientes para conseguir los objetivos de la organización.

- 2) Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, desarrollo y la satisfacción plena de los recursos humanos y el logro de los objetivos individuales.
- 3) Alcanzar eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles”. (p. 19).

El Departamento de Gestión Humana constituye un factor estratégico dentro de la organización, determina la ventaja competitiva de las empresas, en poseer personal capacitado y motivado para el logro de metas internas, sus objetivos son variados y se pueden resumir en:

- ❖ Delimitar responsabilidades de los trabajadores para lograr un fin común, el desarrollo de la empresa.
- ❖ Repartir los recursos económicos disponibles para selección y contratación del personal.
- ❖ Crear y mantener un ambiente de estabilidad, para cumplir los objetivos de la organización.
- ❖ Esta área implica una función integral, organiza, planea y pone en práctica la participación de cada uno de los empleados en todas las actividades.
- ❖ Supervisa a los trabajadores de manera proactiva a través de sus funciones, generando un ambiente de respeto, tolerancia y cooperación.
- ❖ Resguarda las condiciones de seguridad para los trabajadores y los motiva el aumento de productividad, creando estrategias para lograr eficiencia.
- ❖ Contribuye en diseñar planes de comunicación y acción, que renueven el sentido de la empresa y fomenten una cultura organizacional.

- ❖ Prevé requisitos futuros del personal y capacidades que respalden el plan estratégico, además de desarrollar programas para que los empleados consideren a la empresa, un lugar atractivo en el cual trabajar.
- ❖ Evalúa el desempeño de los trabajadores y determina la posibilidad de crecimiento profesional de los trabajadores acorde a su aptitud y actitud.

2.4. Funciones del Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita.

El Departamento de Gestión Humana es el que se encarga de las tareas relacionadas con el personal de la empresa. Tiene una serie de funciones que le caracterizan dentro de la empresa, y las cuales la hacen una figura imprescindible.

Dentro de sus funciones principales se encuentran:

- ❖ Apoyo a la gestión gerencial y operativa del Hotel siendo en todo momento una Unidad de asesoría, facilitación, acompañamiento y tutoría, brindando así metodologías, planes de acción y estrategias para que cada gerencia logre resultados efectivos y de calidad desde la adecuada gestión de su talento humano.
- ❖ Atención a nuestro cliente interno, brindándole información oportuna y canalizándole la adecuada satisfacción de sus requerimientos.

2.5. Visión del Departamento de Gestión Humana del hotel Unik Margarita.

M.A. Valderrama considera que la visión del Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita es: “Ser una unidad asesora en la gestión del talento humano de las diferentes áreas operativas y estratégicas de los hoteles Unik garantizando en todo momento la alineación con los objetivos

estratégicos de la organización para el logro de los mismos”. Entrevista personal, (Julio, 15, 2015).

2.6. Misión del Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita.

M.A. Valderrama considera que la misión del Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita es: “Brindar a las diferentes unidades de negocio del hotel estrategias metodológicas de vanguardia en gestión del talento humano a fin de garantizar el logro de los objetivos estratégicos, a través de un equipo de personas altamente profesional”. Entrevista personal, (Julio, 15, 2015).

2.7. Estructura Organizativa del Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita.



Figura 10. Estructura Organizativa del Hotel Unik Margarita.

Fuente: Suministrado por el Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita (2015).

2.8. Funciones del personal del Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita.

El Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita, está conformado por la estructura organizativa antes señalada.

No obstante, es preciso señalar algunas de las funciones generales que realizan cada uno de los colaboradores que la integran. Por tanto se iniciara reseñando las funciones inherentes al cargo de Director ejecutivo de Gestión Humana.

Descripción del Cargo del Director Ejecutivo de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita:

- ❖ Gestionar el reclutamiento y selección del personal a nivel administrativo y operativo necesarios para cubrir las vacantes que se presenten en el hotel.
- ❖ Participar junto con el gerente general, en eventos locales cuando se requieran para la negociación formulación de contratos colectivos, según presupuestos.
- ❖ Promover las buenas relaciones internas entre los colaboradores del hotel.
- ❖ Desarrollar formas para mejorar las actitudes de los colaboradores, las condiciones de trabajo, las relaciones obrero-patronales y la calidad del personal.
- ❖ Promover programas de entrenamiento y superación de los colaboradores a través de la comisión mixta de capacitación y adiestramiento.
- ❖ Mediar en conflictos entre los colaboradores y la empresa.
- ❖ Efectuar las comunicaciones referentes a las acciones de rotación, contratación, transferencias, promociones, ascensos y despido de los colaboradores.

- ❖ Supervisar los salarios de acuerdo a lo establecido por las leyes vigentes en el país.
- ❖ Diseñar tabuladores de sueldo, basándose en las encuestas de salarios en puestos similares.
- ❖ Promover incentivos adicionales al sueldo para motivar al personal.
- ❖ Responsabilizarse del cumplimiento del presupuesto de recursos humanos.
- ❖ Supervisar y promover el reglamento interno de trabajo del hotel.
- ❖ Supervisar el programa de orientación e inducción del personal de nuevo ingreso, así como de la reorientación de los ya contratado.
- ❖ Revisar y controlar la plantilla de personal de acuerdo a la ocupación y al presupuesto.
- ❖ Controlar todos los pagos y cuotas a instituciones sindicales y gubernamentales.
- ❖ Ordenar, publicar y difundir los derechos y las prestaciones sociales y económicas que otorgan tanto la empresa como los organismos externos y las disposiciones legales, para que los beneficios lleguen por igual a todos los trabajadores.
- ❖ Mantener los archivos actualizados.
- ❖ Responsable de la implantación de políticas de Gestión Humana, según el manual del grupo y mantenerlas.
- ❖ Promover la práctica del deporte entre los colaboradores del hotel.
- ❖ En coordinación con los departamentos involucrados supervisa todo lo relacionado con los uniformes.
- ❖ Atender los problemas laborales ante la junta de conciliación respectiva.
- ❖ Medir el clima organizacional a través de técnicas, pertinentes, tales como: Entrevistas de salida, de ajustes, encuestas necesarias etc.

- ❖ Supervisar el perfecto estado del transporte colectivo de los colaboradores, establecer las rutas y tiempos para recoger y trasladar al personal.
- ❖ Elaborar los informes mensuales a la Gerencia General y al Corporativo, de la situación laboral del hotel.
- ❖ Realizar cualquier otra función afín con sus responsabilidades, asignadas por el Gerente General.

Al mismo tiempo, en la estructura organizativa antes planteada, se puede observar a una Asistente a la Dirección Ejecutiva, quien sirve de apoyo a todas las unidades del Departamento.

La cual tiene como labor, las siguientes funciones:

- ❖ Recibir instrucciones y colaborar en la planeación, organización y ejecución de las labores propias de Gestión Humana.
- ❖ Recibir documentación e información interna, externa y notificar al Director de Gestión Humana; dar seguimiento inmediato en caso de ausencia del Gerente de Gestión Humana.
- ❖ Apoyar en todas las actividades administrativas al Director de Gestión Humana y Gerente de Gestión Humana.
- ❖ Elaborar prorrogas de contrato.
- ❖ Dar seguimiento a los problemas de riesgo de trabajo.
- ❖ Supervisar el buen control de expedientes de empleados.
- ❖ Apoyar al Gerente de Gestión Humana en la selección y contratación del personal.
- ❖ Supervisar los pagos por aportaciones al IVSS, BANAVIH del personal.
- ❖ Mantener relación estrecha con los jefes departamentales que requieran personal con el objeto de coordinar esfuerzos en la búsqueda eficiente de personal, ya sea interna o externamente.

- ❖ Supervisar que los avisos de altas, bajas, modificaciones al salario, cambios de posición, etc., se realicen correctamente.
- ❖ Elaborar la plantilla del personal controlando fechas de vencimiento de contrato.
- ❖ Supervisar y controlar el transporte de personal (horarios y gastos de operación).
- ❖ Supervisar y coordinar los tramites del personal, vacaciones, finiquitos, permisos.
- ❖ Chequear las listas de asistencias del personal y verificar con las tarjetas de chequeo, que coincida la información.
- ❖ Vigilar el adecuado control de asistencias, faltas, permisos, suspensiones y vacaciones de cada uno de los empleados.
- ❖ Vigilar y coordinar la asignación correcta de sueldos y salarios.
- ❖ Vigilar la buena asignación de los bonos de asistencia.
- ❖ Supervisar el control de los vencimientos de contrato para que sean aplicadas las medidas adecuadas.
- ❖ Realizar cualquier otra función afín con sus responsabilidades, asignadas por la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas.

Posteriormente, ubicándose en la estructura organizativa, encontramos a la Gerencia de Gestión Humana, quien imparte y hace cumplir todas las normativas, reglamentos y procedimientos relacionados con el Departamento.

Por ende, es importante reseñar algunas de sus funciones:

- ❖ Planificar y dirigir las actividades de captación, selección, contratación e inducción personal de la Empresa, brindando asesoría para la toma de decisiones, a fin de garantizar la incorporación oportuna y efectiva del talento humano calificado.

- ❖ Asesorar y coordinar en lo relativo al manejo y aplicación de políticas y procedimientos de administración salarial y movimientos de personal, contribuyendo a garantizar la permanencia del talento humano dentro de un ambiente de equidad interna y competitividad en el mercado, bajo el marco legal vigente.
- ❖ Asistir a las otras gerencias en la implantación y seguimiento de los sistemas de descripción y valoración de cargos, evaluación de desempeño, planes de carrera, desarrollo y sucesión, a fin de garantizar el cumplimiento de las políticas de acción salarial y desarrollo de personal.
- ❖ Promover un efectivo sistema de comunicación interna, que permita al empleado ser tomado en cuenta y desarrollar un sentido de permanencia e identificación con la empresa, mediante actividades de coaching y otras que promuevan y mantengan un buen clima organizacional.
- ❖ Atender las demandas y quejas del personal, velando por los mejores intereses de la organización y el clima organizacional.
- ❖ Mantenerse actualizado sobre cambios en la Ley Orgánica del Trabajo, así como de cualquier otra actividad y resoluciones gubernamentales que pudiesen afectar la función de Talentos Humanos.
- ❖ Promocionar y coordinar actividades de bienestar social, incluyendo eventos deportivos y culturales.
- ❖ Realizar cualquier otra función afín con sus responsabilidades, asignadas por la Gerencia General o Dirección Ejecutiva.

Al mismo tiempo, en el Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik, se plantean dos coordinaciones, una orientada a la Capacitación y

Selección del personal y, la otra, destinada al cumplimiento de la Formación y el Desarrollo de los colaboradores del Hotel.

Por tanto, se describen alguna de las funciones del Coordinador de Captación y Selección:

- ❖ Detectar necesidades de personal en las áreas y departamentos del hotel, en conjunto con los gerentes, jefes y supervisores.
- ❖ Recibir, clasificar y tramitar las solicitudes de ingreso de nuevo personal.
- ❖ Administrar la base de datos de practicantes internos y externos del hotel para identificar talentos.
- ❖ Registrar y actualizar la base de datos de colaboradores que sirvan de herramienta para cuadros de reemplazo, identificando talentos.
- ❖ Manejar los diferentes portales de empleo.
- ❖ Coordinar y llevar acabo diferentes proyectos de captación y selección de personal en diversas áreas de la región o el país.
- ❖ Evaluar y controlar el cumplimiento de los requisitos mínimos para el ingreso del personal a la Empresa.
- ❖ Recibir los documentos de los aspirantes a cargos, realizar la evaluación técnica de las credenciales y una vez efectuada la selección enviarlas al Archivo para su guarda y custodia definitiva.
- ❖ Administrar la Política de Reclutamiento y Selección del hotel.
- ❖ Realizar las entrevistas de preselección al igual que la aplicación de las pruebas de conocimiento, habilidades y destrezas específicas y psicológicas según los requisitos que exija el cargo en cuestión.
- ❖ Registrar y controlar los nuevos ingresos.
- ❖ Elaborar el Kit de ingreso de los colaboradores.
- ❖ Elaborar los reportes mensuales de captación al corporativo.
- ❖ Realizar cualquier otra función afín con sus responsabilidades, asignadas por la Gerencia de Gestión Humana.

En este mismo orden de ideas, se señalan las funciones del Coordinador de Formación y Desarrollo del Departamento objeto de estudio.

- ❖ Detectar necesidades de formación en las áreas y departamentos del hotel, en conjunto con los gerentes, jefes y supervisores.
- ❖ Planificar y elaborar los programas de capacitación.
- ❖ Asegurar el desarrollo del plan de capacitación presentando ante la Inspectoría de Trabajo y Previsión Social, y el cumplimiento de las obligaciones legales al respecto.
- ❖ Motivar el interés por el desarrollo profesional del elemento humano del Hotel.
- ❖ Facilitar las funciones del proceso de aprendizaje, otorgando métodos y sistemas.
- ❖ Realizar convenios con instituciones universitarias, técnicas y estatales, Nacionales e Internacionales para determinar las condiciones de las prácticas y fortalecer las competencias de nuestros colaboradores.
- ❖ Desarrollar habilidades de instrucción, formación, desarrollo y comunicación.
- ❖ Crear y evaluar planes y programas en los diferentes niveles jerárquicos que ayuden a la educación, formación, entrenamiento, desarrollo, creación y mantenimiento de estándares, clima laboral y valores.
- ❖ Desarrollar, coordinar y controlar el plan de capacitación establecido por el Hotel.
- ❖ Coordinar y llevar acabo diferentes proyectos de capacitación, integración, comunicación y motivación para el elemento humano.
- ❖ Coordinar integralmente el buen funcionamiento de la comisión de capacitación y adiestramiento.
- ❖ Diseñar y coordinar las actividades socio recreativas de los empleados.

- ❖ Fomentar la integración, comunicación y motivación de los diferentes niveles del establecimiento a través de actividades de capacitación.
- ❖ Elaborar los reportes mensuales de capacitación al corporativo.
- ❖ Realizar campaña de concientización para que no sucedan accidentes de trabajo.

Al mismo tiempo, en el departamento de Gestión Humana se cuenta con el apoyo de dos analistas: una orientada al área de compensación y beneficios, y la otra, vinculada a la unidad de formación y desarrollo, las cuales tienen como funciones las siguientes:

- ❖ Brindar atención a todos los colaboradores que acuden a la oficina de Gestión Humana.
- ❖ Apoyar en todas las actividades referentes a recursos humanos.
- ❖ Se encarga de informar a los colaboradores de sus sueldos y prestaciones.
- ❖ Elaborar diversas cartas que requiere el colaborador (Bancos, Banavih, Constancias de trabajo, Constancias de Ingresos etc.)
- ❖ Recibir y atender llamadas para referencias de empleados.
- ❖ Solicitar y dar referencia de los colaboradores.
- ❖ Llevar el control de ticket de alimento del colaborador externo y descuentos de broche.
- ❖ Realizar requisiciones de compra y almacén.
- ❖ Integrar expedientes de colaboradores con toda la documentación necesaria y da seguimiento al personal que no ha cubierto dichos requisitos.
- ❖ Solicitar y revisar requisitos de contratación al colaborador seleccionado.

- ❖ Integrar el expediente del colaborador con toda la documentación necesaria y dar seguimiento al personal que no ha cubierto dichos requisitos.
- ❖ Llevar el control del archivo general de todos los colaboradores dados de alta.
- ❖ Registrar en bitácora verificar los movimientos de altas y reingresos del IVSS que envía administración de personal.
- ❖ Registra en bitácora los movimientos de altas enviados al IVSS.
- ❖ Verifica la notificación de alta ante el IVSS y hace entrega al colaborador.
- ❖ Controla y elabora las renovaciones de contrato del personal eventual.
- ❖ Tramitar permisos del personal.
- ❖ Recibir solicitudes de vacaciones.
- ❖ Realizar cualquier otra función afín con sus responsabilidades, asignadas por su Supervisor.



**ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS LLEVADOS A CABO EN EL
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA DEL HOTEL UNIK
MARGARITA.**

La actividad del Departamento de Gestión Humana se basa en la información disponible respecto a los puestos de trabajo, estos constituyen la esencia misma de la productividad. El estudio del análisis de los puestos es fundamental pues se caracteriza por constituir el sostén fundamental que permite desencadenar con garantías los restantes procesos propios de Gestión Humana.

Es preciso aclarar que la empresa Sun Magic C.A., se encarga de la administración del personal y todo lo referente a nómina; para ello utilizan un sistema de administración de personal llamado ADAM, tanto ellos como el Departamento de Gestión Humana tienen acceso al sistema. A continuación se muestran los diferentes procedimientos realizados en el Departamento de Gestión Humana.

3.1. Actualización de documentos de los colaboradores (empleados) análisis de riesgo, informes de evaluaciones médicas, de periodo de prueba y de desempeño, reposos médicos, entre otros.

Para el Departamento de Gestión Humana de toda empresa resulta esencial reunir la documentación necesaria para integrar el expediente del trabajador, con el fin de evitar conflictos laborales ante las autoridades competentes por falta de este.

En el Hotel Unik Margarita este proceso se realiza periódicamente cada 15 días con la finalidad de mantener actualizados los documentos y expedientes de los colaboradores. En el desarrollo de esta actividad el cambio de dirección de residencia de cada colaborador se toma en cuenta para la actualización del rutagrama, primero para efectos de transporte del personal y segundo en caso de ocurrir un accidente en la ruta de salida al trabajo o de regreso al hogar.

En relación a reposos médicos, los mismos son validados por el servicio médico del hotel (AFAMED) antes de ser entregados al Departamento de Gestión Humana, para constatar que sean auténticos; de igual forma las evaluaciones médicas pre y post vacacionales son realizadas por esta institución así como también los diagnósticos de enfermedades ocupacionales.

Con respecto a las notificaciones de faltas cometidas, las mismas son realizadas por los gerentes o supervisores del área y son entregadas al Departamento de Gestión Humana.

Todas estas incidencias son archivadas en cada uno de los expedientes de los colaboradores, al igual que los resultados de las pruebas de desempeño realizadas cada tres (3) meses, con este proceso se estima el rendimiento global del empleado y se pretende conocer las fortalezas y debilidades del personal. Según Chiavenato (1995), es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Este autor plantea la evaluación del desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.

3.2. Proceso de selección de personal, revisión de curriculum, entrevista de selección, solicitud de examen de laboratorio y chequeo físico.

El proceso de reclutamiento y selección se define como el medio a través por el cual se elige al candidato que cumpla con la mayor parte o con todas las exigencias que el puesto requiere. Por tanto, Chiavenato (1993) define la selección de personal como: "...la escogencia del hombre adecuado para el cargo adecuado, o, más ampliamente, entre los candidatos reclutados, aquellos más adecuados a los cargos existentes en la empresa, con miras a mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal." (p.185).

En el departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita, se inicia el proceso de selección con la requisición de personal por parte del gerente o supervisor del área, seguidamente se evalúa la revisión de los currículos enviados al correo electrónico destinado para este fin, de igual forma los que son dejados en el área de timekeeper, seguidamente se realiza una pre-selección de los candidatos los cuales son convocados a una entrevista preliminar (Figura 11), donde se aplica una prueba psicotécnica, la cual es de gran ayuda para el proceso de selección ya que permite apreciar el temperamento del individuo (candidato) para evaluar su personalidad. (Figura 12).

Unik
HOTEL

Datos del Entrevistado

Nombre y apellido: _____ Edad: _____
 Cargo al que aplica: _____ Zona de Residencia: _____
 Nivel de Instrucción: _____ Ocupación Actual: _____
 Medio a través del cual obtuvo la información del cargo al que opta:
 Prensa ☐ Bumeran ☐ Otro ☐ (indique): _____

Impresiones Generales del Candidato

- Expresión Verbal:
- Apariencia Física:
- Actitud Durante la Entrevista:
- Interés de Desarrollo Profesional:

Fortalezas y Áreas de Mejora

Observaciones / Recomendación

Disponibilidad (horarios de estudios, disponibilidad para el horario de trabajo asociado al cargo, disponibilidad para comenzar a laborar)

Elegible ☐ No Elegible ☐ (Si el candidato cumple o no con el perfil del cargo. Si no es elegible explique.

Entrevista realizada por: _____ Fecha de Entrevista: _____

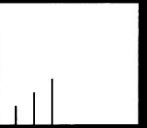
Figura 11.Formato de Entrevista.

Fuente: Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita (2015)

Nombre: _____ Fecha: _____

Fecha de Nacimiento: _____ Edad: _____ Sexo: _____ Edo. Civil: _____

Grado de Instrucción: _____ Ocupación: _____

Observaciones: _____

Figura 12. Evaluación proyectiva.

Fuente: Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita (2015)

Los test son un tipo de prueba englobada dentro de las pruebas psicológicas y según el Diccionario de la Lengua Española (2005) los define de la siguiente manera:

Es una prueba psicológica para medir las diversas facultades mentales o la capacidad individual de una persona. Cualquier prueba para comprobar algo o conseguir cierto dato. Tipo de examen en el que hay que contestar con una palabra o una cruz en la casilla que corresponda a la solución de la pregunta.

Los candidatos seleccionados son remitidos con el gerente o supervisor del área donde son requeridos, para realizar una entrevista técnica relacionada con el área de trabajo; siendo este último el que da la

aprobación de ingreso, posteriormente se le entrega la orden para realizarse exámenes físico y de laboratorio. (Figura 13)

ENTREVISTA TECNICA

Datos del Entrevistado

Nombre y apellido: _____ Cargo al que Aplica: _____

FACTORES DE EVALUACION: (Seleccione con una equis (x) la categoría que corresponda con el candidato evaluado)

CONOCIMIENTO DEL TRABAJO: Conocimiento de los procesos relacionados con el puesto de trabajo, lo cual le permitirá al candidato, ejecutar sus actividades satisfactoriamente	Supera el nivel de conocimiento requerido en el puesto	Posee los conocimientos requeridos para el puesto	Requiere formación para desempeñar el puesto (cursos, talleres)	Nivel de conocimiento por debajo de lo esperado
	1	2	3	4

EXPERIENCIA: Acumulación de conocimientos que posee el candidato logrado a través del tiempo	Nivel experiencia que supera lo requerido para el puesto	Cumple con el nivel de experiencia correspondiente al cargo	Requiere más experiencia para ejecutar el trabajo	No posee experiencia en el área
	1	2	3	4

IMPRESIÓN GENERAL DEL CANDIDATO

Marque con una equis (x)

Elegible: _____ No elegible: _____

Comentarios adicionales: _____

Nombre del entrevistador: _____ Cargo: _____

Fecha de entrevista: _____

Figura 13. Entrevista Técnica.

Fuente: Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita (2015)

Una vez que se tienen los resultados de los exámenes (dependiendo de los resultados) se le hace la oferta salarial, se entrega la solicitud de documentos para armar su expediente y a su vez se le indica la fecha de ingreso al puesto de trabajo.

3.3. Elaboración de contratos y constancias de trabajos.

Un contrato de trabajo es un acuerdo entre empresario y trabajador por el que éste se obliga a prestar determinados servicios por cuenta del empresario y bajo su dirección, a cambio de una retribución. Según el artículo 55 de Ley Orgánica del Trabajo, los trabajadores y las trabajadoras (ob. cit.).

El contrato de trabajo, es aquel mediante el cual se establecen las condiciones en las que una persona presta sus servicios en el proceso social de trabajo bajo dependencia, a cambio de un salario justo, equitativo y conforme a las disposiciones de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y esta Ley. (p. 45).

En el Hotel Unik Margarita se establece como política que al momento de ingresar un colaborador, se realiza el contrato de trabajo a tiempo determinado por el lapso de un (1) año, contemplado en el mismo un periodo de prueba por 30 días, durante este período se podrá rescindir la relación laboral por voluntad de cualquiera de las partes, sin alegar causa alguna y sin preaviso.

En relación al contenido del contrato de trabajo, la empresa se rige por lo que estipula el artículo 59 la Ley Orgánica del Trabajo, los trabajadores y las trabajadoras (ob. cit.), según lo cual:

El contrato de trabajo escrito se extenderá en dos ejemplares originales, uno de los cuales se entregará al trabajador o trabajadora, mientras el otro lo conservará el patrono o la patrona. Este contendrá las especificaciones siguientes:

1. El nombre, apellido, cédula de identidad, nacionalidad, edad, estado civil, domicilio y dirección de las partes.
2. Cuando se trate de personas jurídicas, los datos correspondientes a su denominación y domicilio y la identificación de la persona natural que la represente.
3. La denominación del puesto de trabajo o cargo, con una descripción de los servicios a prestar, que se determinará con la mayor precisión posible.

4. La fecha de inicio de la relación de trabajo.
 5. La indicación expresa del contrato a tiempo indeterminado, a tiempo determinado o por una obra determinada.
 6. La indicación del tiempo de duración, cuando se trate de un contrato a tiempo determinado.
 7. La obra o la labor que deba realizarse, cuando se trate de un contrato para una obra determinada.
 8. La duración de la jornada ordinaria de trabajo.
 9. El salario estipulado o la manera de calcularlo y su forma y lugar de pago, así como los demás beneficios a percibir.
 10. El lugar donde deban prestarse los servicios.
 11. La mención de las convenciones colectivas o acuerdos colectivos aplicables, según el caso.
 12. El lugar de celebración del contrato de trabajo.
 13. Cualesquiera otras estipulaciones lícitas que acuerden las partes.
 14. Los demás establecidos en los reglamentos de esta Ley.
- El patrono o la patrona deberá dejar constancia de la fecha y hora de haber entregado al trabajador o trabajadora el ejemplar del contrato de trabajo mediante acuse de recibo debidamente suscrito por éste o ésta en un libro que llevará a tal efecto, de conformidad con los reglamentos y resoluciones de esta Ley. El otro ejemplar del contrato de trabajo deberá ser conservado por el patrono o la patrona desde el inicio de la relación de trabajo hasta que prescriban las acciones derivadas de ella. (p. 50).

En lo que respecta a constancias de trabajo, se puede decir que es un documento expedido por la empresa en la que se ha desempeñado realizando algún trabajo o que lo realiza actualmente. Este tipo de carta es elaborada por el Departamento de Gestión Humana a solicitud del empleado.

Para hacer dicha solicitud el colaborador se dirige personalmente al Departamento de Gestión Humana y le indica a la persona encargada la especificación de la constancia, la cual es entregada luego de dos (2) días hábiles. Así como también al finalizar la relación laboral se le hace entrega de una constancia de trabajo, tal como lo estipula la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (ob. cit.), en el artículo 84:

A la terminación de la relación de trabajo, cuando el trabajador o trabajadora lo exija, el patrono o la patrona deberán expedirle una constancia de trabajo, donde se exprese:

- a) La duración de la relación de trabajo.
- b) El último salario devengado.
- c) El oficio desempeñado.

En dicha constancia no se podrá hacer ninguna otra mención distinta de las señaladas en este artículo. (p.74).

Con base a lo anterior, en el Hotel Unik Margarita se cumple lo reglamentado en el artículo antes mencionado.

3.4. Reporte del personal de nuevo ingreso a la gerencia de nómina.

Al momento de ingresar un nuevo colaborador al Hotel Unik Margarita, se informa al Departamento de Nómina para que estos estén al tanto a la hora de realizar el respectivo cálculo de nómina; así mismo para efectuar las afiliaciones a los organismos correspondientes (IVSS, BANAVIH, FAOV e ISLR), así como a los beneficios de guardería y bono de alimentación, establecidos en la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (ob. cit.),

Las fechas para efectuar ingresos son los tres primeros días de cada quincena; es decir, del 01 al 03 y del 15 al 17 de cada mes.

3.5. Registro en el sistema de nómina los ingresos y egresos del personal.

La administración de personal del Hotel Unik Margarita, es manejada mediante un sistema de software; el mismo es compartido por el Departamento de Nómina y Gestión Humana, ya que son los encargados de llevar el registro de personal.

ADAM es un software completo y dispuesto de forma modular que tiene la finalidad principal y exclusiva de automatizar de un modo completo

todo lo relacionado con la gestión de recursos humanos. Los Módulos de Operación y los Módulos de Gestión ADAM cubren los requerimientos de los usuarios para administrar al personal desde su reclutamiento hasta su retiro. El concepto ADAM se complementa con módulos que permiten a ejecutivos, empleados y administradores del sistema, lograr un máximo de resultados con un mínimo de esfuerzo.

Para llevar a cabo el registro de un nuevo ingreso se deben seguir los siguientes pasos:

1. Abrir la aplicación del sistema ADAM e introducir el usuario y clave de acceso. (Figura 14)

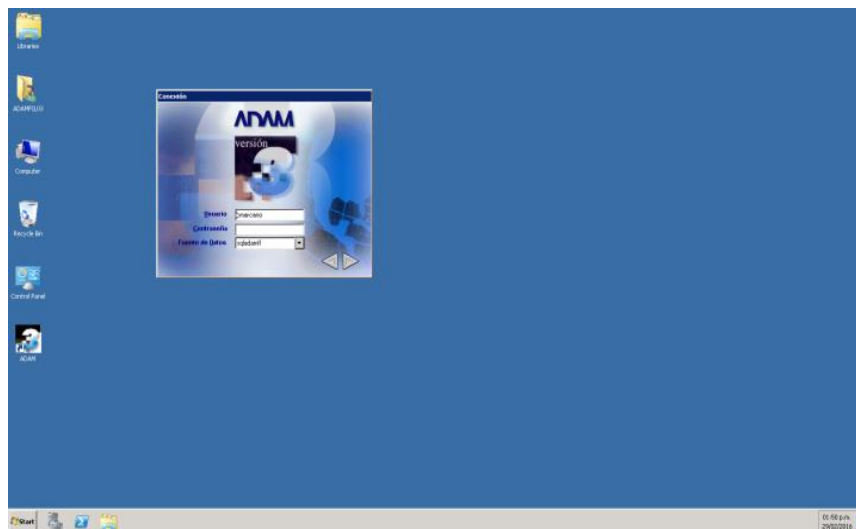


Figura 14. Apertura del Sistema ADAM.
Fuente: Imagen tomada por la autora. (2015).

2. Seleccionar la opción de expediente de personal. (Figura 15)

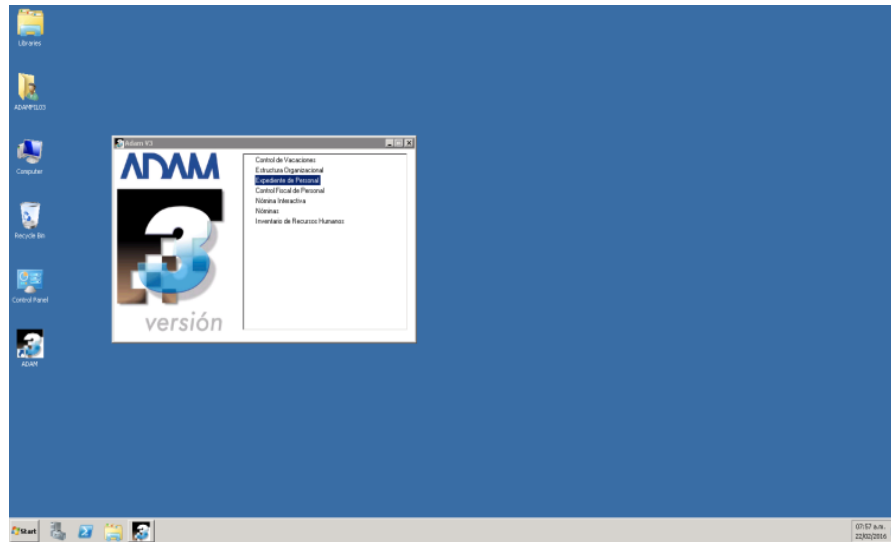


Figura 15. Apertura expediente de personal del Sistema ADAM.
Fuente: Imagen tomada por la autora. (2015).

3. Seleccionar la tilde de color azul. (Figura 16)

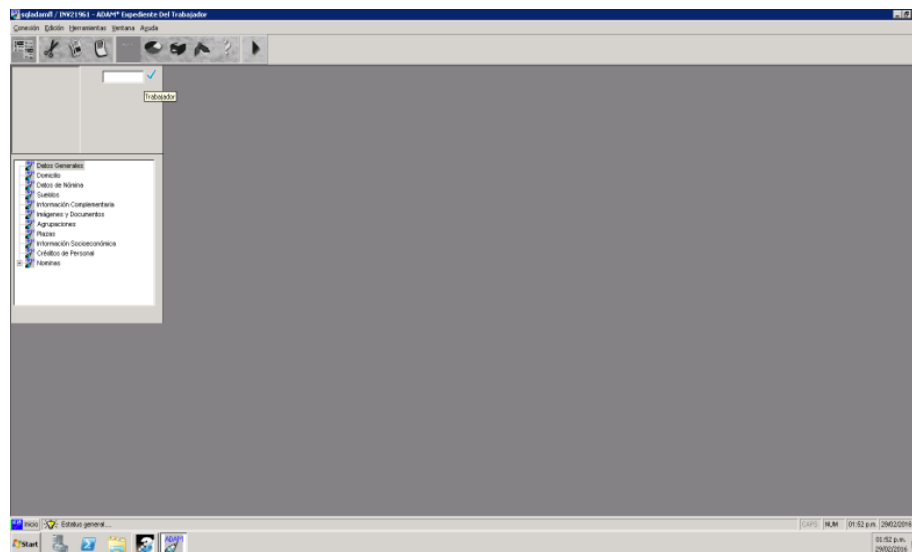


Figura 16. Apertura expediente de personal del Sistema ADAM.
Fuente: Imagen tomada por la autora. (2015).

4. Seleccionar la opción de alta, para abrir un nuevo folio y cargar al nuevo colaborador. (Figura 17)

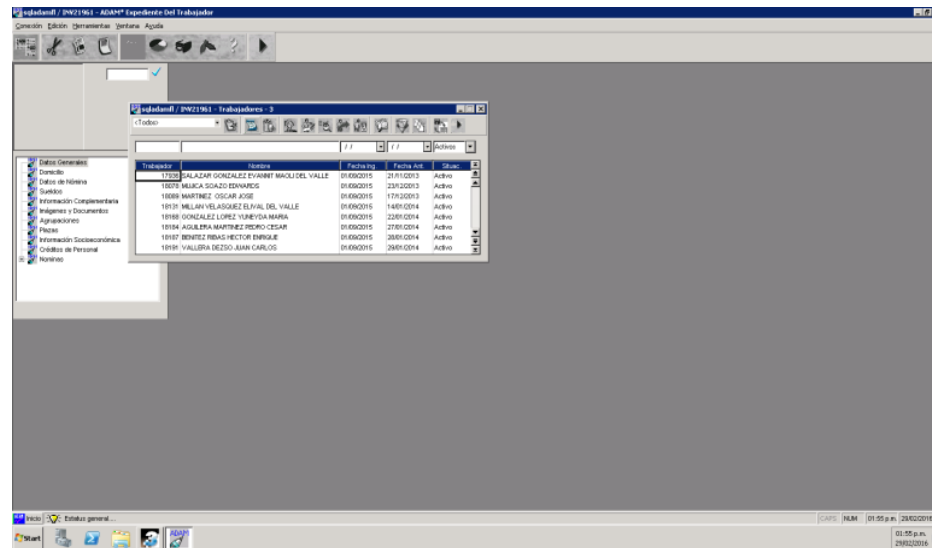


Figura 17. Apertura expediente de personal del Sistema ADAM: Cargo del nuevo colaborador.

Fuente: Imagen tomada por la autora. (2015).

5. Introducir los datos solicitados (Nombre, apellido, cédula, RIF, fecha de ingreso, duración del contrato y salario). (Figura 18)

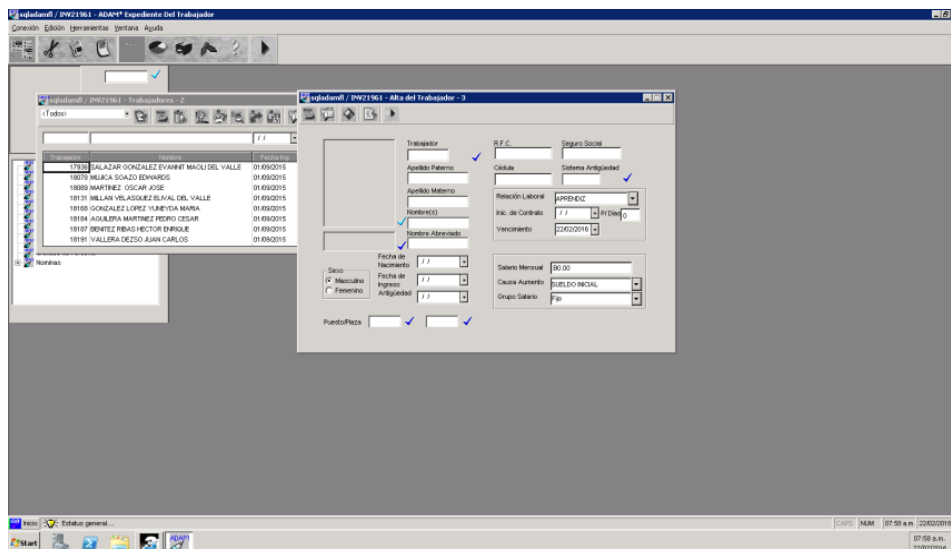


Figura 18. Apertura expediente de personal del Sistema ADAM: Ingreso de datos del colaborador.

Fuente: Imagen tomada por la autora. (2015).

6. Guardar y Renovar datos. (Figura 19)

Expediente del Trabajador

Trabajador: 22187

Apellido Paterno: MARICANO, Apellido Materno: CARMEN ELENA

Nombre Abreviado: CARMEN

Situación Actual: Asesorado

Sexo: ☒ Masculino ☐ Femenino

Fechas:

Nacimiento: 03/04/1988

Edad: 26 Años

Ingreso: 10/09/2015

Antigüedad: 10/09/2015

Inicio: 306 Días

Vencimiento: 09/09/2016

Contrato:

Figura 19. Apertura expediente de personal del Sistema ADAM: Renovar datos del colaborador.

Fuente: Imagen tomada por la autora. (2015).

7. Cargar datos del domicilio (Dirección, colonia, población, municipio, estado, país, calle o avenida, email y teléfono). (Figura 20)

Expediente del Trabajador

Trabajador: 11078

Apellido Paterno: MILICA, Apellido Materno: SOAZO EDWARDS

Domicilio: RIB AVITO VILLALBA

Colonia: APOSTADERO

Población: MANERO

Estado: NUEVA ESPARTA

País: VENEZUELA

Calle/Avenida: CALLE 17 CASA 20

Correo Electrónico:

Teléfono:

Particular: 04248731978

Oficina:

Extensión: 0

Figura 20. Apertura expediente de personal del Sistema ADAM: Cargo de datos del colaborador.

Fuente: Imagen tomada por la autora. (2015).

8. Datos de nómina (Indica el turno, relación laboral, clase de nómina, sistema de antigüedad, sistema de horario, jornada laboral, forma de pago).
(Figura 21)

Figura 21. Apertura expediente de personal del Sistema ADAM: Ingreso de datos de nómina del colaborador.

Fuente: Imagen tomada por la autora. (2015).

9. Agrupaciones, donde especifica el centro de costo al cual pertenece el colaborador. (Figura 22)

Figura 22. Apertura expediente de personal del Sistema ADAM: Ingreso de datos de puesto de trabajo del colaborador.

Fuente: Imagen tomada por la autora. (2015).

10. Plaza, especifica el cargo y a quien reporta. (Figura 23)

The screenshot displays the 'ADAM' system interface for managing personnel. The main window is titled 'ADAM - ADAM* Dependiente Del Trabajador'. On the left, there is a sidebar with a tree view containing categories like 'Datos Generales', 'Datos de Nómina', 'Cuentas', 'Información Complementaria', 'Imágenes y Documentos', 'Agradecimientos', 'Módulo', 'Información Sociodemográfica', 'Cuentas de Personal', and 'Noticias'. The main area shows a form for 'Plaza' (Position). The form includes fields for 'Tipo Plaza' (set to 'PLAZA PERMANENTE'), 'Puesto Inicial' (set to 'EJECUTIVO DE COMERCIALIZACION'), 'Puesto Plazo' (set to 'DIRECTOR EJECUTIVO DE COMERCIALIZACION'), 'Compañía' (set to 'INVERSIONES 21961, C.A.'), and 'Forma' (set to 'Linea'). Below the form, there is a table titled 'Tramo de Control' with columns: 'Trabajador', 'Puesto', 'Plaza', 'Asignado', 'Tipo Plaza', and 'Fecha'. The table is currently empty. The bottom of the window shows a Windows taskbar with the Start button, several application icons, and a system tray displaying the date and time (12:18 p.m., 09/03/2015).

Figura 23. Apertura expediente de personal del Sistema ADAM: Ingreso de datos de puesto de trabajo del colaborador.

Fuente: Imagen tomada por la autora. (2015).

3.6. Atención a los colaboradores (empleados) y ofrecer respuestas oportunas y reportar las incidencias del personal.

La atención al empleado es fundamental para garantizar la participación del mismo en los diversos aspectos relacionados con la relación laboral. Fidelizar al empleado atendiendo sus demandas es importante para la mejora del clima laboral. Escuchar a los empleados hace que estos se sientan más valorados y vinculados.

El empleado va a valorar positivamente que la empresa escuche sus demandas y que responda a las mismas. Para la empresa es una fuente ideal de feedback de lo que preocupa a los empleados, es por ello que en el Hotel Unik Margarita el Departamento de Gestión Humana realiza de manera oportuna cualquier trámite de los servicios requeridos por parte de los colaboradores, como lo son cartas de trabajo, recibos de pagos, citas

médicas, pago de guardería, comprobantes del BANAVIH, planillas del IVSS, entre otros requerimientos.

Por otra parte, las incidencias se realizan con la finalidad de llevar un control de las personas que no asistieron a su jornada laboral, que llegaron tarde o tuvieron permisos, incapacidades o que se encuentran de vacaciones, las mismas son reportadas al Gerente de Gestión Humana para que junto con el Gerente o Supervisor del área canalicen la situación del colaborador afectado.

3.7. Notificación al Departamento de Seguridad y Salud Laboral referente a los asistentes a las inducciones.

En el Hotel Unik Margarita al momento de ingresar un nuevo colaborador se programa la inducción corporativa, la cual muestra las políticas de la empresa y los beneficios que la misma ofrece; esta es dictada por el Coordinador de Formación y Desarrollo. También se le notifica a la Especialista de Seguridad y Salud Laboral cuántos son los colaboradores de nuevo ingreso, ya que el mismo día es dictada la inducción de seguridad laboral, donde se le informa a los colaboradores los riesgos a los que están expuestos según su área de trabajo, así como también lo que deben hacer en el momento de que ocurra un accidente.

Una vez culminada la inducción, la Especialista de Seguridad Laboral deja constancia de haber impartido la charla a los colaboradores, le hace entrega de la descripción de trayecto (rutagrama) donde detallan la ruta que habitualmente toman hacia el trabajo y de regreso a sus hogares, así como también hace entrega de los equipos de protección personal, según sea el caso.

3.8. Registro de pago de guardería.

En cumplimiento con lo establecido en el artículo 344 de la Ley Orgánica del Trabajo, los trabajadores y las trabajadoras (ob. cit.), se expresa que:

Los patronos y las patronas que se encuentren comprendidos y comprendidas en la obligación a que se contrae el artículo anterior, podrán acordar con el ministerio del Poder Popular con competencia en materia de trabajo y seguridad social:

- a) La instalación y mantenimiento, a cargo de uno o varios patronos o patronas, de un centro de educación inicial con sala de lactancia; o
- b) El pago de la matrícula y mensualidades en un centro de educación inicial.

En ambos casos el centro de educación inicial de que se trate deberá estar debidamente certificado por el ministerio del poder popular con competencia en materia en educación.

El pago de este servicio no se considerará parte del salario.

El Hotel Unik Margarita no posee la cantidad de 20 colaboradores con niños en edades de guardería, para establecer un centro de educación Inicial tal como lo ordena la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (ob. cit.), sin embargo le ofrece el pago de matrícula en el centro de educación inicial de preferencia del colaborador, siempre que esté debidamente certificado por el Ministerio del Poder Popular para la Educación, tal como lo rige el artículo 102 del Reglamento Parcial de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras.

El pago de la matrícula y mensualidades al centro de educación inicial, debidamente inscritas ante las autoridades competentes. En este caso, la obligación del patrono o patrona se entenderá satisfecha con el pago de una cantidad de dinero equivalente al cuarenta por ciento (40%) del salario mínimo, por concepto de matrícula y de cada mensualidad. (p. 89).

En el formato para la solicitud de pago de guardería utilizado en el Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita se especifica el mes y año correspondiente a la solicitud, nombre y apellido del colaborador y del niño, departamento al cual pertenece, número de factura, monto a cancelar, firma del colaborador al ser entregado el pago y número de cheque. Cabe destacar que se reciben las facturas para el pago de guardería los primeros 15 días de cada mes, a fin de procesar las facturas los días 20, para que el cheque esté listo los primeros días del mes siguiente. (Figura 24)

 Inv. 21961, c.a. Rif: J-31451090-8		UNIDAD EDUCATIVA ALEJANDRO HUMBOLDT RIF: J-31703719-7					
N°	MES Y AÑO	NOMBRE Y APELLIDO	DEPARTAMENTO	FACTURA	TOTAL PAGO MENSUALIDAD	FIRMA	N° CHEQUE
1	jul-15	NIÑO ADRIAN VILLALBA HUO DE ELIVAL MILLAN	ADMINISTRACION MENSUALIDAD DE JULIO 2015	16298	2.300,00		
2							
TOTAL A PAGAR					2.300,00		

Figura 24. Pago de Guardería.

Fuente: Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita (2015).

3.9. Programas de citas con el Servicio Médico para las evaluaciones de vacaciones, pre-empleo y post- empleo.

En el Hotel Unik Margarita se cuenta con un personal especializado en materia de medicina preventiva, laboral, ocupacional, industrial y ergonomía, rigiéndonos bajo las exigencias legales establecidas en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente en el Trabajo (ob. cit.) y en el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral (INPSASEL).

En el artículo 27 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente en el Trabajo (ob. cit.), se indica que:

Los trabajadores y las trabajadoras tienen derecho a obtener de los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo toda la información sobre su salud, que se encuentre a disposición del patrono, patrona y especialmente, la relativa a los exámenes de salud que les sean realizados, cuyo resultado debe comunicárseles dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su obtención. Asimismo, los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a la confidencialidad de los resultados frente a terceros, los cuales sólo podrán comunicarse a éstos, previa autorización del trabajador o la trabajadora; salvo aquella que sea requerida por los Delegados y Delegadas de Prevención, las autoridades judiciales y de salud, y por los funcionarios y funcionarias de inspección del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social y del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, en cuyos casos la información requerida deberá entregarse de forma inmediata. Se consideran exámenes de salud periódicos, entre otros, el examen pre-empleo, pre-vacacional, post-vacacional, de egreso y aquellos pertinentes a la exposición de los factores de riesgos.(p. 20).

La programación de las citas en el Hotel Unik Margarita se lleva a cabo mediante un sistema electrónico de la empresa AFAMED, el cual tiene el registro de todas las personas que asisten al servicio médico por nuevo ingreso o consultas periódicas. El procedimiento para la asignación de citas consiste en cargar los datos personales del paciente indicando en esta (nombre, apellido, edad, fecha de nacimiento, dirección, estudios realizados, fecha de ingreso, cargo, empresa) quedando registrados para futuras citas. (Figuras 25 y 26)

Empleado

https://sis.afamedocupacional.com/index.php/empleado

Aplicaciones Hand

Archivo Atención Médica Citas Recpe E. Reporte Diagnóstica Medicamentos talento humano unik (Contacto)

Foto Empleado

Buscar BUSCAR EMPLEADO

Nombre NOMBRE

Apellido APELLIDO

Sexo Sexo

Tipo Documento CEDULA

Documento DOCUMENTO

Ocupación OCUPACIÓN

Estudios ESTUDIOS

F Nacim DDMMAAAA

Lugar de Nacimiento LUGAR DE NACIMIENTO

Estado ESTADO

País PAÍS

Empresa Empresa

F Ingreso DDMMAAAA

Condición Condición

Cargo Cargo

AFAMED OCUPACIONAL RIF. J-31217818-3

Figura 25. Asignación de citas: Registro del colaborador

Fuente: Sistema de Citas AFAMED ocupacional. Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita (2015).

Empleado

https://sis.afamedocupacional.com/index.php/empleado

Aplicaciones Hand

Archivo Atención Médica Citas Recpe E. Reporte Diagnóstica Medicamentos talento humano unik (Contacto)

Condición Condición

Cargo Cargo

Depto Departamento

Locación Locación

Edo Civil Soltero

Alergia(s) ALERGIA(S)

Mano Dominante Derecha

Grupo Sanguíneo Grupo Sanguíneo

Contacto PERSONA DE CONTACTO

Teléfono 1 TELEFONO 1

Teléfono 2 TELEFONO 2

E-mail CORREO ELECTRÓNICO

Dirección DIRECCIÓN

Activo Si

Guardar Limpiar

AFAMED

Alamed Ocupacional C.A. Todos los derechos Reservados
Desarrollado por Daniel Saavedra

Figura 26. Asignación de citas: Registro del colaborador

Fuente: Sistema de Citas AFAMED ocupacional. Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita (2015).

Una vez registrados los datos se debe seleccionar “citas” y asignar la fecha de la misma, el nombre del paciente y el tipo de consulta (pre-empleo,

post-empleo, pre-vacacional o post-vacacional) y guardar. Por último, los resultados de laboratorio son entregados al servicio médico un día antes de la cita para su evaluación. (Figura 27)

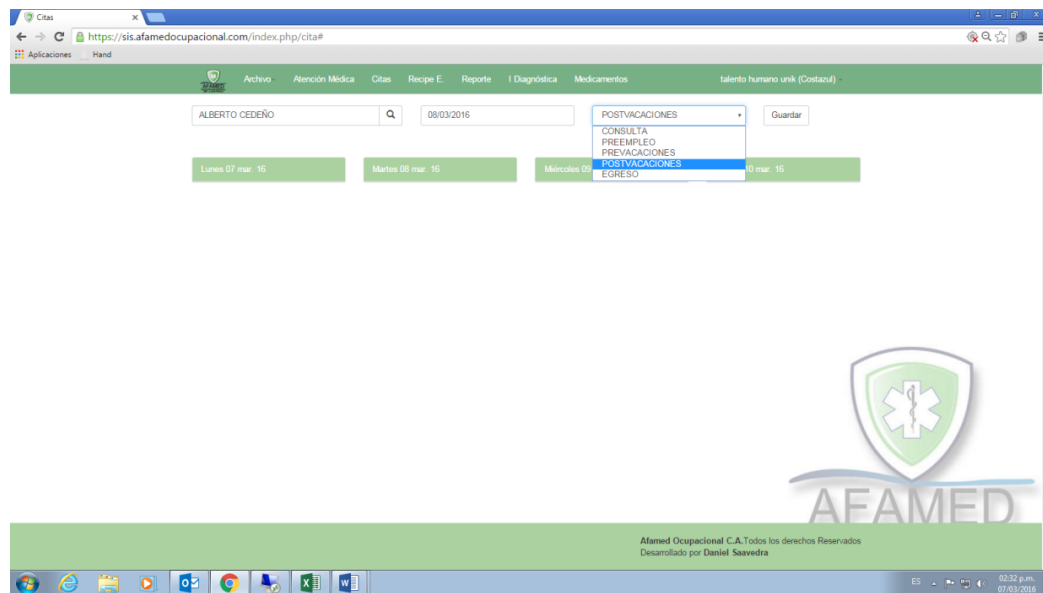


Figura 27. Asignación de cita del colaborador.

Fuente: Sistema de Citas AFAMED ocupacional. Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita (2015).

Programando así una cita médica para el día requerido, donde se registran los datos del paciente, la fecha y hora en que fue creada la cita. (Figura 28)

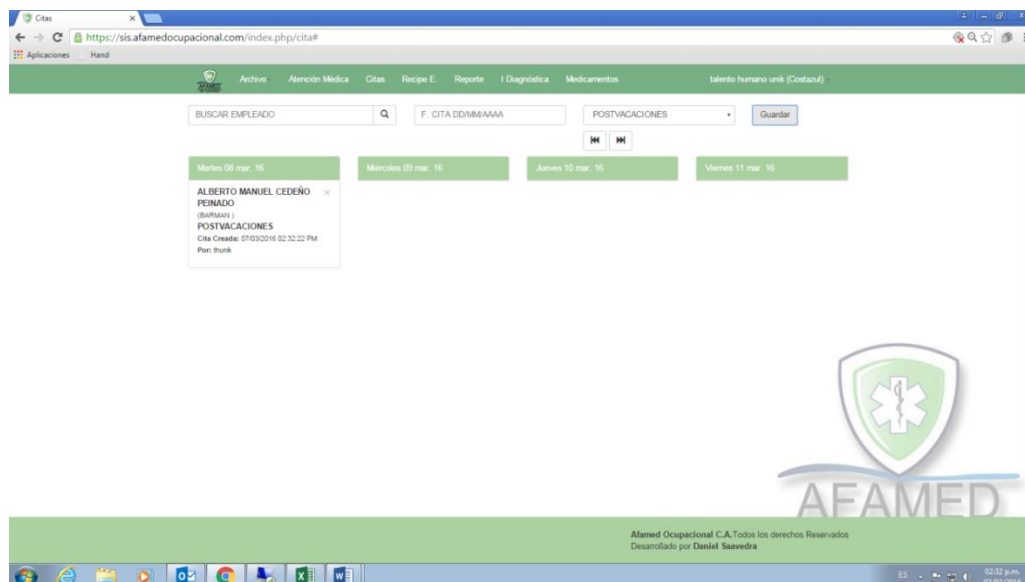


Figura 28. Asignación de cita del colaborador.

Fuente: Sistema de Citas AFAMED ocupacional. Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita (2015).

3.10. Entrega y recepción del formulario de pre-nómina a los distintos departamentos.

La elaboración de la nómina implica una serie de pasos que dan como resultado la cantidad monetaria que se entrega a cada trabajador por realizar las actividades que le han sido designadas. Uno de esos pasos para la obtención de la nómina es la pre-nómina, que se realiza para conocer los días trabajados, faltas, retardos, días festivos trabajados, horas extras, bono nocturno y sueldo bruto a pagar de cada trabajador, así como el cálculo de primas vacacionales y dominicales.

El Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita se encarga de enviar periódicamente el formulario de pre-nómina junto con los códigos de incidencias mediante un correo electrónico a los gerentes, supervisor y asistentes de cada departamento, recordando que deben hacer

El formato especifica los siguientes aspectos: nombre del colaborador, ficha del colaborador, código de incidencia, día/horas de incidencias y fecha de incidencias. (Figura 30)

[illegible]

Fuente: Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita (2015).



CODIGOS DE INCIDENCIAS

Descripción	Códigos de Incidencias
Días de Permiso Remunerado	50
Días de Permiso No Remunerado	55
Ausencia Injustificada	60
Bono Nocturno	1090
Horas Extras	1100
Feriados Trabajados	1130
Domingo Trabajado	1140
Habitación Extras	1145
Días Libres Trabajados	1150
Faltantes de Caja	6010

Figura 30. Códigos de incidencias.

Fuente: Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita (2015).

Una vez entregado el formato a los Gerentes, Supervisores y Asistentes de cada departamento, estos tienen un (1) día para enviar las incidencias de sus colaboradores; con el fin de que en el Departamento de Gestión Humana se verifique cada una de las incidencias con la tarjeta de marcaje de asistencia y finalmente ser enviadas al departamento de nómina para su cálculo.(Figura 31)



Incidencias del Departamento de Reservaciones

Nombre del colaborador	Ficha	Código	Día/Horas	Fecha
MARIANA CALDERON	22200	55	1	03/06/2015
EDWIN TORRES	22288	55	1	01/06/2015
EDWIN TORRES	22288	55	1	10/06/2015
EDWIN TORRES	22288	1090	1	04/06/2015
EDWIN TORRES	22288	1090	1	11/06/2015
EDWIN TORRES	22288	1090	1	12/06/2015
EDWIN TORRES	22288	1130	1	08/06/2015
JORGE OSORIO	22291	55	1	12/06/2015
JORGE OSORIO	22291	62	1	05/06/2015
JORGE OSORIO	22291	1090	1	02/06/2015
JORGE OSORIO	22291	1090	1	10/06/2015
JORGE OSORIO	22291	1130	1	09/06/2015
NATHALIE CALMET	22877	55	1	04/06/2015
NATHALIE CALMET	22877	1090	1	01/06/2015
NATHALIE CALMET	22877	1090	1	03/06/2015
NATHALIE CALMET	22877	1090	1	05/06/2015

Figura 31. Incidencias por departamento (Ejemplo Departamento de Reservaciones).

Fuente: Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita (2015).

3.11. Entrega de cheques a los empleados (pago de nómina, liquidación, entre otros).

El proceso de entrega de cheques de los diferentes pagos a los colaboradores se realiza una vez que son emitidos por la empresa SunMagic C.A., quienes son los encargados de llevar la administración del personal. Una vez que se tienen los cheques de pago, se procede a llamar al colaborador, la asistente de Gestión Humana se encarga de informarle sobre el pago, indicándole que debe pasar a retirarlo por el Departamento de Gestión Humana.

En el momento de la entrega se le indica al colaborador los conceptos de su pago, estos dependen según sea el caso. Por ende si el recibo de pago tiene como fin el cobro su de liquidación, algunos de los conceptos serán:

- ❖ Utilidades fraccionadas liquidación.
- ❖ Vacaciones fraccionadas liquidación.
- ❖ Bono vacacional fraccionado liquidación.
- ❖ Prestaciones art. 142. Literal “A”.
- ❖ Diferencia de prestaciones art. 142. Literal “A”.
- ❖ Indemnización art. 92 LOTTT
- ❖ FAOV 1%. Liquidación.
- ❖ ISRL. Liquidación.
- ❖ Descuentos INCES. Liquidación.

Si él mismo está conforme con lo cancelado procede a firmar el recibo en señal de aceptación.

3.12. Entrega de los recibos de pagos de nómina a los distintos departamentos.

El recibo de pago es un documento mediante el cual una persona acredita haber recibido de parte de la empresa una determinada suma de dinero en efectivo o en especie y sirve de comprobante de pago. Así se especifica en el artículo 106 de la Ley Orgánica del Trabajo, los trabajadores y las trabajadoras (ob. cit.):

El patrono o patrona otorgará un recibo de pago a los trabajadores y trabajadoras, cada vez que pague las remuneraciones y beneficios indicando el monto del salario y, detalladamente, lo correspondiente a comisiones, primas, gratificaciones, participación en los beneficios o utilidades, bonificación de fin de año, sobresueldos, bono vacacional, recargos por días feriados, horas extraordinarias, trabajo

nocturno y demás conceptos salariales, así como las deducciones correspondientes.

El incumplimiento de esta obligación hará presumir, salvo prueba en contrario el salario alegado por el trabajador o trabajadora sin menoscabo de las sanciones establecidas en esta Ley. (p. 92).

Los recibos de pago son emitidos por la Gerencia de nómina, quienes se encargan de enviarlos al Departamento de Gestión Humana. Una vez recibidos los comprobantes de pago, se procede al desglose de los mismos y son separados por áreas. Los recibos de pago son entregados al gerente de cada departamento para que este se los facilite a cada colaborador. Una vez entregado los recibos, se archiva en el expediente de cada colaborador el original del recibo entregado.

Los recibos de pago están conformados por los siguientes aspectos:

- ❖ Nombre de la Empresa.
- ❖ Rif de la empresa.
- ❖ Clase de nómina (Ejecutivo/Empleado).
- ❖ Tipo de nómina (NQ).
- ❖ Periodo (Quincena correspondiente).
- ❖ Periodo de pago (Fecha).

Datos del colaborador que integran el recibo de pago:

- ❖ Fecha de ingreso.
- ❖ Código Adam.
- ❖ Nombre.
- ❖ Cédula.
- ❖ Cargo.
- ❖ Centro de costo.
- ❖ Salario base mensual.

Asignaciones:

- ❖ Sueldo y salario.
- ❖ Días de descanso.
- Deducciones:
- ❖ Seguro social obligatorio 1%. (IVSS)
- ❖ Régimen prestacional de empleo 0.5%.
- ❖ Fondo de ahorro obligatorio de vivienda 1% (FAOV).
- ❖ Impuesto sobre la renta (ISRL).

3.13. Elaboración de registro de solicitud de anticipo de prestaciones sociales y préstamos personales.

El adelanto o el anticipo de las prestaciones sociales en Venezuela, se debe regir por la Ley Orgánica del Trabajo, los trabajadores y las trabajadoras (ob. cit.) en su artículo 144, donde se dan a conocer todas las condiciones para solicitar el adelanto o el anticipo de las prestaciones sociales.

El trabajador o trabajadora tendrá derecho al anticipo de hasta de un setenta y cinco por ciento de lo depositado como garantía de sus prestaciones sociales, para satisfacer obligaciones derivadas de:

- a) La construcción, adquisición, mejora o reparación de vivienda para él y su familia;
- b) La liberación de hipoteca o cualquier otro gravamen sobre vivienda de su propiedad;
- c) La inversión en educación para él, ella o su familia; y
- d) Los gastos por atención médica y hospitalaria para él, ella y su familia.

Si las prestaciones sociales estuviesen acreditadas en la contabilidad de la entidad de trabajo, el patrono o patrona deberá otorgar al trabajador o trabajadora crédito o aval, en los supuestos indicados, hasta el monto del saldo a su favor. Si optare por avalar será a su cargo la diferencia de intereses que pudiere resultar en perjuicio del trabajador o de la trabajadora.

Si las prestaciones sociales estuviesen depositadas en una entidad financiera o en el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales, el trabajador o trabajadora podrá garantizar con ese capital las obligaciones contraídas para los fines antes previstos. (p, 120)

Es por eso que el Hotel Unik Margarita se apeg a lo que exige la ley. Para realizar dicha solicitud, es necesario que el colaborador llene el formato establecido de forma escrita requiriendo tal adelanto; el mismo especifica el artículo de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras que hace referencia al adelanto de prestaciones sociales, con la opción de escoger el porcentaje del monto acumulado hasta el momento de la solicitud, con cuatro alternativas de selección, que son las siguientes: a) gastos por atención médica y hospitalaria para el trabajador, su conyugue o su concubino(a) o sus hijos(as), b) construcción, adquisición remodelación de vivienda. c) liberación de hipoteca o cualquier otro gravamen sobre vivienda de su propiedad) gastos de estudio para el trabajador, su conyugue o su concubino(a) o hijos(as). A su vez deberá anexar los requisitos correspondientes según la alternativa seleccionada, conforme al caso en concreto, siempre que se encuentre ajustado al artículo ya nombrado de la mencionada ley.

Es preciso acotar, que al cancelar el adelanto o el anticipo del 75% de las prestaciones sociales, no se pierde la continuidad ni la antigüedad, y al momento de terminar la relación laboral por cualquier causa, se debe cancelar al trabajador la diferencia entre lo adelantado y el monto final de la liquidación. (Figura 32)



Los Robles, 10 de Junio de 2015.

Sres.
Inversiones 21961, c.a
Departamento de Gestión Humana

Me dirijo a ustedes en la oportunidad de solicitarle de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y Trabajadoras vigente, un anticipo del ____% del monto acumulado en la prestación de Antigüedad, para:

ESCOGER CON UNA X CUALQUIER A DE LAS SIGUIENTES ALTERNATIVAS:

- ☐ A) Gastos por atención médica y hospitalaria para el trabajador, su cónyuge o concubino(a) o sus hijos(as).
- ☐ B) Construcción, adquisición, o Remodelación de vivienda.
- ☐ C) Liberación de hipoteca o cualquier otro gravamen sobre vivienda de su propiedad.
- ☐ D) Gastos de estudio, para el trabajador, su cónyuge o concubino(a), sus hijos(as).

Atentamente,

C.I:

Telf.:

AV. JOVITO VILLALBA, CC PARQUE COSTAZUL, NIVEL PLANTA, LOCAL OF-02, SECTOR LOS ROBLES.
TELEF: (0295-5004018)

Figura 32.Solicitud de anticipo de prestaciones sociales.

Fuente: Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita (2015).

Por otra parte, dentro de las políticas que tiene el Departamento de Gestión Humana está la de otorgar préstamos personales a sus colaboradores; esto se realiza conjuntamente con el Departamento de Administración. Para llevar a cabo dicha solicitud el colaborador debe entregar una exposición de motivos donde especifique el motivo del préstamo, a su vez debe entregar un aval del mismo (presupuesto, factura, etc.).

Una vez realizada y aprobada la solicitud por las Gerencias de Gestión Humana y Administración, se establece según los ingresos del colaborador y el monto solicitado, en cuantas cuotas será descontado el préstamo.

CONCLUSIONES

El proceso de pasantía en el Hotel Unik Margarita, permitió poner en práctica los conocimientos obtenidos durante el proceso de formación académica en la carrera de T.S.U en Administración de Empresas Hoteleras, lo cual facilitó el desarrollo de habilidades y destrezas para resolver las situaciones que se presentaban.

El programa propuesto en la fase de planificación fue ejecutado en su totalidad, lo que permitió cumplir con los objetivos planteados. De igual manera resultó ser una experiencia enriquecedora tanto a nivel profesional como personal.

Durante la experiencia en las pasantías se pudo evidenciar algunos aspectos como:

En primer lugar, la necesidad de generar un horario específico de atención a los colaboradores (cliente interno), por parte del Departamento de Gestión Humana, pues esto optimizaría mejor los tiempo de respuestas a las solicitudes generadas, así como también una mayor organización y gestión de las mismas.

Esto se debe a que es imposible gestionar las solicitudes, al mismo tiempo que se generan más y nuevos requerimientos, llevando paralelamente las otras funciones y solicitudes de sus compañeros, supervisores y gerentes.

En otro orden de ideas, se observa que es de suma importancia establecer un plazo para la entrega de las incidencias generadas por los colaboradores, pues las mismas deben ser enviadas a la Empresa SunMagic C.A. en unos cortes establecidos (los 3 y 17 de cada mes).

Por tanto se concluye que la desincronización de los Departamentos y la falta de comunicación generan retrasos en la realización de los pagos correspondientes a cada colaborador.

Otro punto de vital importancia del cual se pudo ser testigo durante el periodo de pasantías, radica en la necesidad de la mejora de los procesos de capacitación continua, individual y organizacional, la cual está enmarcada no solo en la filosofía de gestión, sino también dentro del plan de negocio. Es por esto que se le debe prestar mayor atención a las prácticas que se realizan actualmente en cuanto a este proceso.

En otro orden de ideas, se observa que dentro de los procesos establecidos dentro del Departamento objeto de estudio, se establece la implementación de Evaluaciones periódicas de Desempeño, en donde se pueden obtener datos interesantes con respecto a la situación actual de la empresa.

Esto se debe a que dentro de esas evaluaciones de desempeño no solo se pueden observar algunos ítems relacionados al comportamiento y cumplimiento de las funciones asignadas por los colaboradores, sino también, algunos enunciados relacionados con el clima organizacional, la motivación, el deseo de crecimiento personal y profesional, el sentido de pertinencia y la orientación al logro de los objetivos de su Departamento y de la Organización.

Es importante señalar que dentro del Departamento de Recursos Humanos, es vital mantener siempre el control con respecto a la exactitud de los procesos que se llevan a cabo, ya que el cumplimiento a cabalidad de los mismos, garantiza la obtención de los resultados deseados, que vayan de la mano con los estándares y los objetivos planteados.

Por tanto, en el Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita, quien fue objeto de estudio durante el periodo de pasantías, se plantea la necesidad de optimizar los procesos antes descritos, con el fin de cumplir con los objetivos departamentales e individuales a miras de lograr un bien común.

RECOMENDACIONES

Una vez formuladas las conclusiones, se presenta el siguiente grupo de recomendaciones para el Departamento de Gestión Humana del Hotel Unik Margarita:

- ❖ En primer lugar, se recomienda realizar seguimiento continuo a los procesos que se llevan a cabo actualmente dentro de la organización.
- ❖ Por otro lado, se recomienda colocar horarios para la atención al cliente interno (colaborador), para brindar un mejor servicio, optimizar los tiempos de respuesta a las solicitudes y agilizar los trabajos administrativos.
- ❖ Optimizar los plazos establecidos para la entrega de las incidencias generadas por cada colaborador al departamento de Gestión Humana.
- ❖ Dar a conocer la importancia de la integración interdepartamental, con el fin de mejorar la comunicación interna y optimizar todos los procesos, especialmente en lo referente a los plazos establecidos para los pagos del personal.
- ❖ Realizar constantemente Procesos de Capacitación a sus trabajadores, con el fin de mejorar los procesos y cumplir con los objetivos y metas propuestas a nivel personal y profesional.
- ❖ Establecer programas de formación orientados al desarrollo de plan de carrera dentro del Hotel.
- ❖ Utilizar la inducción corporativa como herramienta de difusión de la cultura organizacional a todos sus niveles.
- ❖ Utilizar la Evaluación del Desempeño como una herramienta diagnóstica para el reconocimiento de la situación real del Departamento y contrastarlo con la situación esperada o expectativas propuestas.

REFERENCIAS

- Chiavenato, I. (1993). Administración de Recursos Humanos. 5ta. edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2009). Gaceta Oficial de la República Bolivariana De Venezuela, 5453, Febrero 19, 2009.
- Correa, M. (2008). La Aportación Estratégica de los Departamentos de Recursos Humanos de los Hoteles de Alta Gama en la Ciudad de Barcelona. [Documento en línea]. http://www.tsi.url.edu/img/user/content/file/3371__216.pdf
- Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Turismo. (2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5889, Junio 15, 2013.
- Dessler, G. (2001). Administración de Personal. México: Pearson Educación.
- Diccionario de la Real Academia Española, (2005), España.
- Jiménez, J. (2010). El Valor de los Valores en las Organizaciones. Tercera edición. [Libro en línea]. Consultado el 30 de enero de 2016 en: <http://www.libroscograf.com/valores/losvalores/elvalordelosvalores.pdf>
- Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras. (2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 6076, Abril 30, 2012.
- Ley para las Personas con Discapacidad. (2007).Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38.598, Enero 05, 2007.

Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social. (2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 39.912, Abril 30, 2012.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo. (2005). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38.236, Julio 26, 2005.

Ley Orgánica de Precios Justos. (2014). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 40.340, Enero 23, 2014.

Ley Orgánica del Código de Comercio. (1955). Gaceta oficial de la República Bolivariana De Venezuela, 475, Diciembre 21, 1955.

Reglamento General de la Ley del Seguro Social. (2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 393.089, Abril 30, 2012.

Reglamento Interno de trabajo. Manual del Colaborador. (2015). Hotel Unik Margarita.

Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico. (1998).Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 3.094, Diciembre 09, 1998.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS LLEVADOS A CABO EN EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA DEL HOTEL UNIK MARGARITA, ESTADO NUEVA ESPARTA
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
MARCANO GIL CARMEN ELENA	CVLAC: E MAIL: cemarcano89@hotmail.com

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

HOTEL, GESTIÓN HUMANA, COLABORADOR, SERVICIO, ATENCIÓN AL CLIENTE

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÁREA	SUBÁREA
<u>HOTELERÍA</u>	<u>GESTIÓN HUMANA</u>

RESUMEN (ABSTRACT):

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
León, Guzmán	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Vásquez, Irma	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
De Sousa, Patricia	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2016	04	27
------	----	----

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Trabajo_grado_actividades_y_procedimientos_llevados_a_cabo_en_el_d epartamento_de_gestion_humana_del_hotel_unik_margarita_estado_nu eva_esparta	.docx
	.pdf

CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS: A B C D E F G H
I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v
w x y z. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

ALCANCE

ESPACIAL: _____ (**OPCIONAL**)

TEMPORAL: _____ (**OPCIONAL**)

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas Hoteleras

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas Hoteleras

ÁREA DE ESTUDIO:

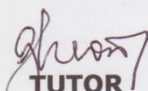
Hotelería

INSTITUCIÓN:

Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**DERECHOS**

Artículo 41 del reglamento de trabajo de pregrado (Vigente a partir del II semestre 2009, Según comunicado CU-034-2009). "Los Trabajos de Grado son Propiedad exclusiva de la Universidad y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará en Consejo Universitario"


AUTOR
TUTOR
JURADO
JURADO**POR LA COMISION DE TESIS**