



**Trabajo de Prácticas Profesionales como Opción
de Grado**



**“PERTINENCIA DE LA UNIDAD DE TALENTO HUMANO EN EL HOTEL
1525”**

HERNANDO MIGUEL GÓMEZ LÓPEZ

Código: 2015227050

RUBEN DARIO SOSSA ÁLVAREZ

Tutor de prácticas profesionales

MARÍA JOSÉ BRITO

Tutor empresarial

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES & ECONÓMICAS
PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN GESTIÓN HOTELERA & TURÍSTICA
SANTA MARTA
2021-I**

INTRODUCCION

La OMT evidencia que el sector turístico ha mostrado un crecimiento junto a las necesidades de los turistas durante los últimos años, permitiendo que los hoteles se actualicen de manera constante y que los lleve a la prestación de servicios de mejor calidad.

De esta manera, dejando atrás el concepto de lo que es un hotel convencional y convirtiéndolo en un lugar personalizado de experiencias únicas que complazca en su totalidad las necesidades de los huéspedes del presente siglo. Algo sumamente importante dentro de los hoteles, empresas y demás organizaciones es que deben estar constituidas por un departamento de recursos humanos (RR.HH), el cual remonta sus orígenes a mediados del siglo XIX durante la Revolución Industrial, El primero en utilizar el término Recursos Humanos fue el economista John R. Commons el libro “Distribución de la Riqueza” publicado en 1894.

Apesar de haberse publicado el libro no fue hasta 1910 y 1920 que el término recursos humanos se popularizó y fue ahí donde las empresas cambian su perspectiva y comienzan a ver a sus trabajadores como activos del capital dentro de la organización. Luego de ello comienzan las apariciones de oficinas dirigidas a la gestión de empleos.

Para los años 70's y 80's el enfoque de RR.HH comienza a tener un giro y se empieza a tener en cuenta no solo el rendimiento laboral de los trabajadores sino que además se tienen en cuenta factores psicológicos y sociales. Las personas encargadas de esa área de RR.HH comienzan a dar prioridad a las ayudas para la adaptación del empleado en los puestos de trabajos que se les asignan respectivamente dentro de la empresa u organización.

Hoy por hoy el proceso evolutivo que han tenido los recursos humanos es bastante significativo porque se incorporan nuevos perfiles profesionales lo que hace que se convierta en una de las áreas más importantes dentro de las empresas. Lo anterior deja como evidencia que los profesionales en RR.HH deben ser los impulsores del cambio hacia un mejor mundo laboral donde todos tengan buenas oportunidades.

En el presente trabajo se darán a conocer estrategias para la mejora del rendimiento productivo del Hotel 1525 ubicado en el centro histórico de la ciudad de Santa Marta. Dichas estrategias surgen de la experiencia de un estudiante de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad del Magdalena, en el desarrollo de sus prácticas profesionales. Se dejará en evidencia también las condiciones actuales del Hotel 1525 en materia de productividad y planteamientos que permitan conocer el nivel de satisfacción de los huéspedes. Se presentará la estructura organizacional del hotel, datos de contextualización sobre su creación, y así mismo las funciones desempeñadas por el practicante en el área de recepción. Las estrategias que aquí se planteen tienen el fin de buscar la mejora constante del hotel en la prestación de todos sus servicios y el desarrollo crítico y profesional de un estudiante que se perfila como futuro administrador de empresas turísticas y hoteleras.

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES

- **NOMBRE COMERCIAL DE LA EMPRESA**

Hotel 1525 By DecO

- **RAZÓN SOCIAL**

Operador Turístico Sagrado S.A.S

- **POLÍTICA INTEGRADA**

El Hotel 1525 es un espacio donde podrá soñar y lograr la tranquilidad que se merece, en nuestras elegantes instalaciones con decoración minimalista y confortables habitaciones a pocos minutos de la playa, y sitios históricos de la ciudad. Buscamos cumplir nuestra promesa de servicio con amabilidad y eficiencia procurando el bienestar de nuestros clientes y la rentabilidad a los socios. En el hotel 1525 nos comprometemos a mejorar continuamente los procesos, e incentivar la participación de proveedores, clientes y huéspedes en la gestión de aspectos ambientales, socioculturales y socioeconómico

Este establecimiento opera comercialmente, bajo el nombre de Hotel 1525, está constituido por medio de escritura pública desde el año 2015 ante cámara de comercio como Operador Turístico Sagrado y figura jurídica de sociedad por acciones simplificadas. Comercialmente, es una nueva propuesta de hotel, enfocado en una línea de alojamiento económico en Santa Marta; donde se ofrece al visitante, una renovada edificación de sofisticado estilo, que se acopla y destaca fácilmente en medio del entorno arquitectónico del centro histórico.

POLÍTICAS DE LA EMPRESA

- Sostenibilidad
- Escnna – The Code (Es una iniciativa multisectorial, impulsada por la industria, que tiene por misión concienciar y ofrecer herramientas y apoyo a la industria del turismo para luchar contra la explotación sexual de niños y adolescentes dentro del contexto de viajes y turismo.) (thecode.org)
- Espacios 100% libre de humo

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

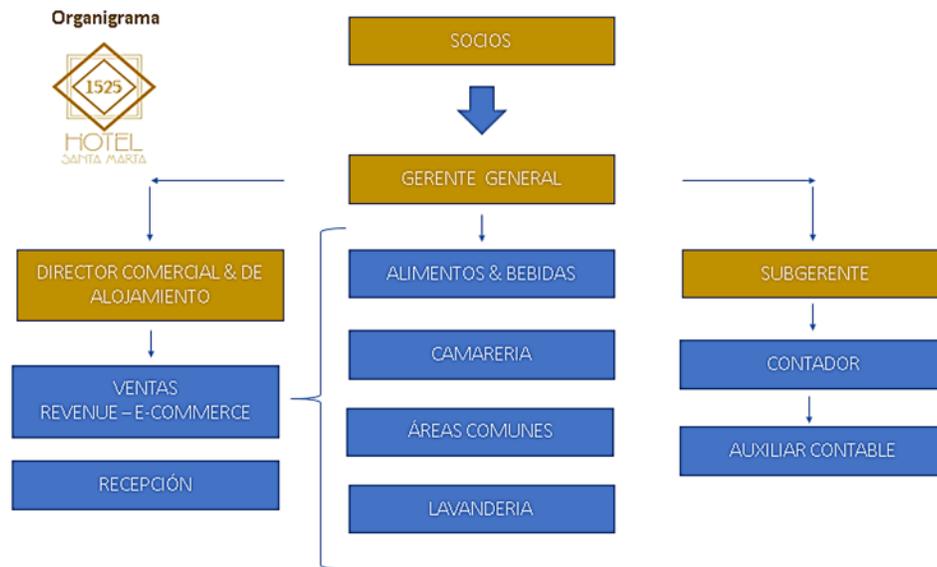


Figura 1. Organigrama del Hotel 1525

FILOSOFIA INSTITUCIONAL.

2.2) FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

En la ciudad de Santa Marta, Operador Turístico Sagrado S.A.S, Hotel 1525, la planta de personal está conformada por 15 colaboradores a todo nivel, quienes se contratan bajo los términos y condiciones que determina la ley.

HISTORIA

Los socios de la propiedad se plantearon en cierto momento, emprender un negocio de alojamiento enfocado en ofrecer a propios y visitantes, una línea corporativa económica de hospedaje; partiendo de la alta demanda de clientes extranjeros y corporativos que visitaban la ciudad, quienes exigían un servicio de alta calidad, representativo del precio que se estaba pagando y del cual no se encontraba demasiada oferta. Así, se pensó entonces en rediseñar una propiedad de arquitectura anteriormente colonial, y reformarla bajo un concepto arquitectónico contemporáneo el cual les brindase un ambiente placentero, de

acabados sutiles y delicados; que junto con la atención y calidad de sus servicios les permitan a sus clientes sentirse igual o mejor que en casa, en medio de un ambiente fresco y cálido.

MISIÓN

El hotel 1525, busca brindar a cada uno de sus clientes, colaboradores, y terceros, servicios a través de procesos que garanticen excelencia y calidad en la atención.

VISIÓN

Ser el uno de los principales establecimientos de hospedaje corporativo para el año 2021 en la ciudad de Santa Marta, ofreciendo a sus clientes servicios de los más altos estándares de calidad.

VALORES CORPORATIVOS

- **Servicio:** Cuidamos que la calidad de nuestro servicio, logre satisfacer y superar las expectativas de nuestros clientes. Cumpliendo con los mínimos estándares de confort que prometemos a nuestros clientes.
- **Calidez:** Brindamos un trato amable, y fraterno, entregando siempre nuestra mejor actitud, para hacer sentir al otro apreciado y valorado.
- **Integridad:** Somos responsables con cada uno de nuestros actos, y decisiones, por lo tanto, hacemos y actuamos bajo los parámetros de la ética de siempre, hacer lo correcto.
- **Respeto:** Con nuestros empleados, clientes internos y externos (proveedores), para promover un ambiente armónico.
- **Compromiso:** Nuestra promesa de venta, es brindarle a cada uno de nuestros clientes, la mejor atención y servicio posible
- **Cooperación:** Nos enfocamos en que prime el trabajo en equipo, solo bajo sinergia, podremos lograr todos los objetivos corporativos.
- **Pro actividad:** Buscamos que cada colaborador desarrolle propuestas e iniciativas que permitan desarrollar e implementar mejoras, que apunten a la excelencia corporativa.

3) INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO

3.1) DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO.

Actualmente, realizo las prácticas profesionales como recepcionista en el hotel 1525, el área de trabajo es recepción, la cual es muy concurrida debido a las funciones que presta y por ser un conducto que conecta a todos los departamentos del hotel. El área de trabajo cuenta con un computador, caja registradora, impresora, escáner, una silla, gavetas para archivar registros de check in y demás documentos.

3.2) DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS.

Dentro de las funciones que se deben cumplir en el área está el debido uso de la información para notificar a las demás dependencias del hotel sobre la prestación de los servicios y la calidad de los mismos, buscando una correcta articulación entre todos los departamentos para trabajar en pro de la calidad. También se necesita efectividad, eficacia y buenas prácticas de servicio de atención al cliente, para dar soluciones inmediatas y oportunas a los clientes.

De igual forma se debe llevar buenas relaciones interpersonales para poder consolidar un buen ambiente laboral y equipos de trabajo.

En el área se maneja: CRM, PMS, Channel Manager, realizaciones de check-in y check-out, caja y facturación. El software utilizado suministrado por el hotel para la realización de reservas, check-in, check-out, registros, cargo de pagos y facturación es Dot Platform. Las actividades asignadas a cargo del practicante son: atención al cliente, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, reservas individuales y reservas grupales, facturación, manejo de caja, gestión de portales, cobros presenciales (datafono), check in, check out, cargos generales, movimiento de software, cotizaciones de alojamiento y eventos, contestar y gestionar llamadas.

Para la realización de check-in y check-out se debe tener toda la información perteneciente a facturación, forma de pago y recargos. Así mismo, la buena presentación personal y el buen manejo de la atención al cliente para mantener la calma, y dar soluciones pertinentes y con eficacia a las inquietudes e inconvenientes presentados por los clientes. Cabe resaltar que los turnos en donde se desempeñan las labores previamente mencionadas son turnos de 8 horas comprendidos desde las 6:00 am hasta las 2:00 pm o de 2:00 pm hasta las 10:00 pm.

4) PROPUESTA

Se sugiere la creación de una dependencia o unidad departamento conformada por una persona encargada del Talento Humano dentro del hotel 1525.

Esta propuesta busca mejorar la calidad en los servicios, además con la creación de esta dependencia se espera que se pueda ser capaz de analizar, identificar y solventar aquellos puestos que deben ser cubiertos, necesidades de las demás dependencias y también de los trabajadores o practicantes.

4.1) NOMBRE DE LA PROPUESTA.

“Pertinencia de la unidad de Talento Humano en el hotel 1525”

4.2) DIAGNÓSTICO.

Durante el tiempo en el que se están realizando las practicas dentro del Hotel 1525, se identifica que este no cuenta con una dependencia de Recursos Humanos, lo cual se hace necesario dentro de toda organización teniendo en cuenta la importancia que ha ido tomando este departamento a través de los años. El contemplar la posibilidad de asignar a una persona que se encargue de las labores de RR.HH de forma interina o como soporte de la administración o gerencia a la gestión de requerimientos del personal del hotel, más ahora en medio de la contingencia de la COVID-19 se hace imperativo y necesario teniendo en cuenta que muchas veces el personal de trabajo solicita certificados, permisos, tramites de documentos, Pruebas Covid entre otras cosas pero desafortunadamente no se cuenta con alguien de recursos humanos y se debía recurrir a la administradora la cual tenía otras funciones igual de importantes que desempeñar y se le hacía difícil tratar de cumplir con todo ello, entonces las peticiones de los empleados se veían retrasadas y es ahí donde se evidencia la falta del departamento RR.HH. Posteriormente, a partir de lo mencionado y luego de haber realizado este diagnóstico se debe proceder a idear el plan de acción con el que se quieren obtener resultados satisfactorios tanto para el hotel como para su personal.

4.3) PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Basándome en la información recopilada de la empresa, y su distribución por departamentos o áreas, es evidente la ausencia de una dependencia que se encargue exclusivamente de las funciones de recursos humanos. Por lo tanto, a pesar de que el hotel se puede considerar una micro empresa dada sus características y composiciones en general, esta necesita como cualquier otra, un área encargada para la gestión de este tipo de labores; más allá de que habitualmente sea una labor liderada por los gerentes , subgerentes y/o administradores.

De acuerdo con lo expuesto previamente, ¿Cómo afecta la falta de ese departamento al área de recepción? En toda organización se hace indispensable el seguir un conducto regular en caso que algo "extraordinario" ocurra, en ese sentido la recepción se encuentra conectada a la administración porque dado los casos de ser necesarios reportes, novedades, notificaciones, certificaciones, afiliaciones de ARL etc. Se debe entrar en contacto con la persona encargada o en su defecto con el auxiliar el cual sería el encargado de apoyar y/o suplir dicha labor.

Ahora bien, se identificó que al no contar con una buena gestión que asigne las tareas de manera equitativa y en parte también consecuencia de la desmotivación, la dinámica de rotación se vuelve fuente de conflicto, lo que desemboca incluso en niveles significativos de ausentismo entre los trabajadores sobretodo en recepción. Una empresa carente de una unidad de Recursos Humanos resulta contraproducente, tanto para el empleado, como para el empleador, es por esto que se requiere la dependencia dentro del hotel 1525.

5) JUSTIFICACION

Una adecuada gestión de recursos humanos es clave para el éxito empresarial. Las personas son el elemento común de cualquier compañía e imprescindibles para el desarrollo de las actividades de la misma. Por ello, podemos afirmar que ninguna empresa funciona sin recursos humanos. Basándome en lo mencionado anteriormente, con la creación de esta dependencia se espera que se pueda ser capaz de analizar, identificar y solventar aquellos puestos que deben ser cubiertos, necesidades de las demás dependencias y también de los trabajadores o practicantes.

En resumen, este departamento de Recursos Humanos se centrará en ayudar y mejorar al máximo el talento con el que cuenta la empresa, manteniendo como prioridad el desarrollo profesional de sus empleados, guiándolos y proporcionándoles las herramientas necesarias para que logren superarse cada día.

Cazañas-Rivero, González-González y González-Solá (2011) mencionan que:

“la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), tiene un carácter permanente, que requiere de seguimiento continuo, así como la medición y control de su cumplimiento. Toda la organización debe estar involucrada en un nuevo diseño estratégico para crear y entrenar sobre estándares que permitan el desarrollo de los procesos en función de la satisfacción del cliente” (p.38),

Entonces, como prestadores de servicios debemos contar con una adecuada gestión de recursos humanos para llevar y cumplir con éxito todos los objetivos de la empresa, cabe resaltar que anteriormente se mencionó que los profesionales en recursos humanos en conjunto con su departamento, más que ser trabajadores pasan a ser los impulsores del cambio hacia un mejor mundo laboral donde todos tengan buenas oportunidades.

6) OBJETIVO GENERAL

- Proponer e implementar el cargo de talento humano como mecanismo de soporte a los requerimientos del personal del hotel. Teniendo en cuenta que la gestión de Recursos Humanos en una empresa puede marcar la diferencia entre llegar a la cima del éxito o ser superados por la competencia.

6.1) OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir el perfil de la persona a desempeñar esta labor.
- Analizar las funciones administrativas en las que se pueda apoyar.
- Segmentar dentro del manual de funciones las tareas o funciones de gestión humana de acuerdo al área operativa del hotel (Recepción, AyB, Ama de llaves, administrativo).

7) REFERENTES TEÓRICOS

Se considera como recursos humanos a las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea; aportan a las organizaciones sus habilidades, conocimientos, actitudes, conducta, percepciones, etc.

Pardo (2007), explica que la dirección de recursos humanos ha ido en constante avance y cambios, permitiendo así la transformación de las empresas u organizaciones donde la mano de obra y capital humano son supremamente necesarios para alcanzar los objetivos y metas que se tengan trazados.

El recurso humano es el elemento fundamental para la ventaja competitiva y por lo tanto éste se constituye en un componente esencial para cualquier tipo de institución. Este elemento común es el gran diferenciador que hace que haya competitividad puesto que esta debe demostrarse, debe medirse y se debe comparar (González, 2005) (p2)

Goffee y Jones (2007) hacen referencia a los recursos humanos como talento en la variedad de ideas, habilidades, destrezas, conocimientos que posea una persona. Lo anterior se ve reflejado frente a la empresa u organización como potencial humano para la producción

Chiavetano (2007) destaca que aquellas personas que ingresan, permanecen y participan en la empresa sin importar su puesto de trabajo son considerados parte del recurso humano. Lo anterior se debe a que cada individuo posee habilidades, actitudes, percepciones diferentes las cuales pueden ser enriquecedoras para la empresa

Ventura (2011) menciona que “El análisis de estos factores contribuye a que los hoteles PyME fortalezcan su operación en pro de su posicionamiento por medio de la calidad de sus servicios, y además, generar elementos diferenciadores a la cadena de valor de la hotelería, que incluye todas las empresas que suministran los productos requeridos para el desarrollo de las actividades turísticas” (p 138)

Gómez – Mejía, L. y Otros (1998), al hablar del desarrollo y término de los recursos humanos refieren que éste es un medio de satisfacer necesidades de la organización como de los empleados y destacan que para ello “... se puede crear un programa satisfactorio en la carrera profesional que vincule las necesidades de la empresa y las necesidades profesionales – individuales”. (p 287).

Emir & Kozak (2011), afirman que los recursos humanos van ligados a las experiencias que tengan los clientes con base a los servicios que se le presten dentro de la empresa u organización. El personal que trabaja es esencial para la satisfacción de los clientes es por ello que RR.HH son un componente importante.

8) PLAN DE ACCIÓN

Los recursos humanos se los considera un elemento primordial para el crecimiento, y desarrollo de estrategias competitivas de las empresas, hoteles, organizaciones, por ello es fundamental contar con un recurso humano óptimo, eficiente y comprometido que aporte significativamente a la consecución de objetivos y al éxito de la empresa.

Se hace la sugerencia que dentro del manual de funciones de los empleados se puede crear una sección en la que se especifique el perfil y las labores a desempeñar la persona encargada de esta dependencia, funciones esenciales tales como:

- Diseñar e implantar la estrategia de RRHH teniendo en cuenta los valores y necesidades de la compañía.
- Gestionar los equipos y personas correspondientes a cada área de su departamento.
- Dirigir y coordinar los departamentos y velar por el buen funcionamiento de su área y por la calidad del servicio también se engloba en este punto.
- Asegurarse de que se cumple la normativa de gestión laboral y se cumple con las políticas diseñadas.

Estas funciones mencionadas pueden ser incluidas dentro de la sección mencionada anteriormente la cual sería creada para la persona que desempeñe el cargo de Recursos Humanos dentro del hotel 1525. En cuanto al perfil de la persona encargada de esta dependencia o unidad, debe ser tecnólogo o profesional que cuente con amplios conocimientos de recursos humanos, innovador, comunicativo, ser una persona con liderazgo, eficiente, gestor del tiempo.

9) RESULTADOS ESPERADOS

“Aunque los hoteles pequeños se enfrentan a condiciones desfavorables, tienen oportunidades para crecer, ya que su pequeño tamaño generalmente les otorga un mayor nivel de flexibilidad. Las organizaciones más pequeñas necesitan cambiar las prácticas de recursos humanos en comparación con las organizaciones más grandes debido a los diferentes requisitos y legalidades de la fuerza laboral. Específicamente, deben enfocarse en mejorar la satisfacción del cliente y la calidad del servicio a través de una gestión de recursos humanos bien organizada” (Barra, 2018, p.3)

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, la gestión de recursos humanos es una inversión que a su vez puede conducir a la sostenibilidad y el éxito de las empresas, ya que los miembros del personal son el recurso más valioso que tiene una empresa del sector de servicios.

Posterior a ello, luego de una ardua investigación y revisión de la literatura previamente expuesta en el trabajo se espera que con la creación de la dependencia de RR.HH el hotel 1525 mejore en su calidad de servicios, además que los problemas presentados anteriormente por la ausencia de este departamento se vean resueltos de la mejor manera y así poder alcanzar el éxito para todos, dado que la empresa generará más beneficios y los empleados recibirán una justa atención a sus peticiones al igual que los clientes . Cabe

resaltar que si el equipo de trabajo está motivado y rinde más y mejor, los resultados en la empresa serán notorios y el trabajo dará sus frutos.

10) AUTOEVALUACION

La experiencia y conocimientos adquiridos en la realización de las prácticas profesionales puede describirse como algo único, algo que ha permitido reafirmar los conocimientos aprendidos previamente en la carrera, pero también ha servido de ayuda para el crecimiento personal y profesional como individuo. Aprender del sector hotelero sin duda es una oportunidad que cambia la vida teniendo en cuenta lo enriquecido que es el sector hotelero, además es gratificante ofrecer servicios de calidad para que las personas, clientes o huéspedes se vayan satisfechos.

Haber tenido la oportunidad de realizar las prácticas en una época de pandemia donde la COVID-19 no permite gran aforo ha mostrado otra realidad de la vida pero también del sector hotelero, afortunadamente con todos los protocolos de bio-seguridad los turistas han podido viajar, visitar, conocer y todo eso ha enriquecido los conocimientos que se tenían.

Dentro de este tiempo se ha aprendido a trabajar bajo presión, manejar situaciones difíciles, resolver dudas, inquietudes o problemas dentro de las instalaciones y sin duda ha abierto campo al aprendizaje, la experiencia, etc. Todo esto mencionado anteriormente se reduce a que ha sido una gran oportunidad de crecimiento intelectual, personal y profesional.

11) RECOMENDACIONES GENERALES

Los recursos humanos juegan una función estratégica en la competitividad dentro de todas las empresas, sobre todo en las primeras etapas de desarrollo. El director, gerente o dueño tienen una amplia participación tanto en la administración como en las operaciones de la empresa, es por esto que los departamentos que conforman una empresa son esenciales porque estos influyen de manera determinante en la supervivencia, crecimiento y desempeño de este tipo de empresas.

De lo anterior, se sobre entiende que el departamento de recursos humanos es una parte que juega un papel fundamental en la estructura organizacional de la compañía. Este, debe ser el departamento que mejor conozca y represente la ideología empresarial, los valores, la misión y visión, y el encargado de transmitir estos aspectos al resto de empleados. Es por esto que se recomienda la creación de esta dependencia dentro del Hotel 1525 con el fin de dar un paso hacia la excelencia.

También se hace la recomendación de examinar los tarjeteros de las puertas y que todos funcionen a la perfección, teniendo en cuenta que en el tiempo que se realizaron las prácticas académicas muchas veces hubo problemas técnicos con ellos entonces se hace imperativo mantener en un excelente estado dichos tarjeteros.

12) CONCLUSIONES.

Durante la investigación y realización de trabajo se resalta la importancia de contar con un departamento de Recursos Humanos dentro del hotel, con el propósito de hacer más ágiles los procesos que se requieran. La verdadera importancia de los recursos humanos de toda la empresa se encuentra en su habilidad para responder favorablemente y con voluntad a los objetivos del desempeño y las oportunidades, y en estos esfuerzos obtener satisfacción, tanto por cumplir con el trabajo como por encontrarse en el ambiente del mismo, también se resalta la importancia de este departamento porque por medio de él los trabajadores de la empresa tienen una mayor agilidad en sus requerimientos.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, una adecuada administración de personal en la empresa hotelera garantizará que se cuente con el personal necesario en todas las áreas en cualquier momento que se necesite.

13) BIBLIOGRAFÍA.

Gallardo, González, Martínez, Pardo del Val (2012). Gestión del talento en la empresa española. Rol del departamento de recursos humanos. Universidad de Zulia, Maracaibo, Venezuela.

Yáñez Sarmiento, M. M., Yáñez Sarmiento, J. R., & Morocho Espinoza, J. M. (2018). Importancia de los recursos humanos en las micro, pequeñas y medianas empresas del Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 10(2), 89-93. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>.

Gimeno Rivera, M. (2015). Prácticas de recursos humanos en el sector de la hostelería: el caso del hotel Renasa Valencia. Universidad Politécnica de Valencia. España.

Monsalve, Hernández (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. Universidad Santo Tomas. Bucaramanga, Colombia.

Montoya, Boyero (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. Universidad Nacional de Misiones. Argentina

Soto, (2006). La gestión de recursos humanos en las organizaciones de servicio. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas, Venezuela.

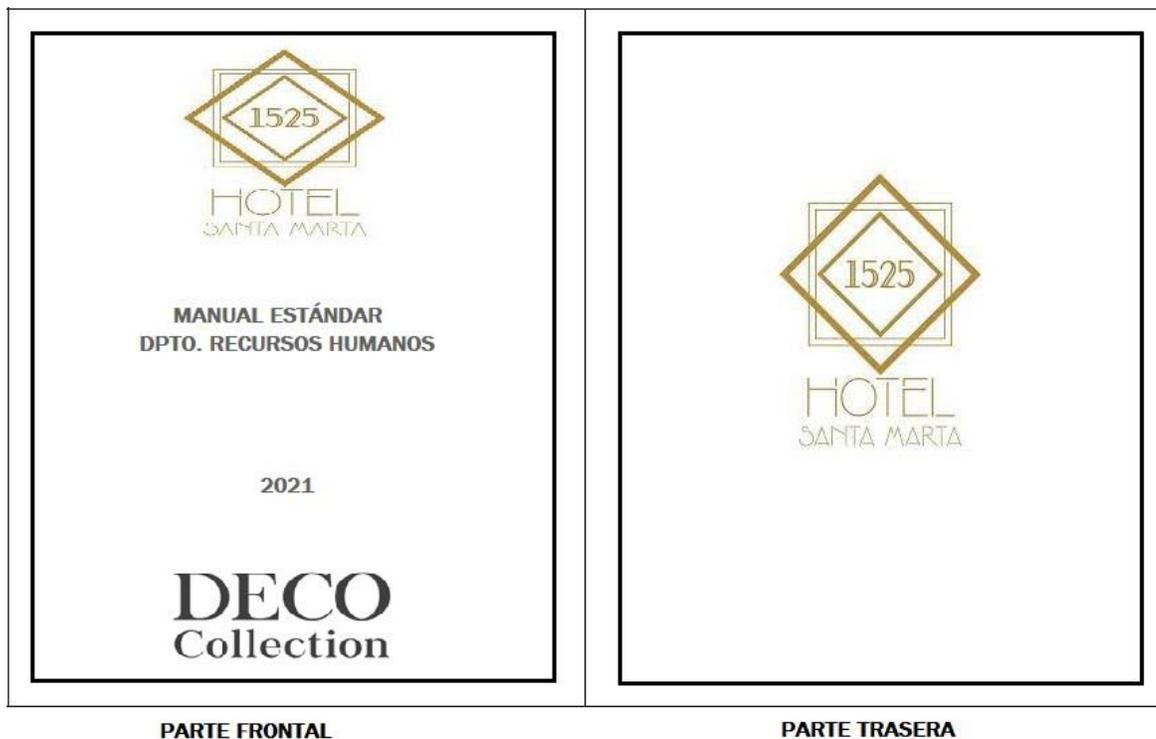
Cañazas, González, González (2011). Diseño de un sistema de gestión de la calidad en el proceso de alojamiento en el hotel “gran caribe villa tortuga” instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. La Habana, Cuba.

Sanisaca (2012). Manual operativo de procesos para hoteles. Universidad de Cuenca. Cuenca, Ecuador.

Gurel, Orhan, Fazil (2014). Components of experiential value: Case of hospitality Industry. Istanbul University, Fatih, Istanbul, Turkey.

14) ANEXOS

A continuación se puede observar un boceto de cómo podría ser el manual para el área de recursos humanos:



<p>Descripcion del perfil:</p> <p>Tecnologo o profesional con enfoque en recursos humanos, este será el responsable del reclutamiento de empleados dentro de la organización, además de actuar como un mediador entre los empleados y sus superiores. En general, su función principal y la del departamento, será llevar un control sobre el personal, entre otras funciones que se mencionaran mas adelante.</p> <p>Rasgos o cualidades principales:</p> <p>Conocimientos en recursos humanos: Algo bastante evidente, pero cada vez más, la empresa necesita alguien versátil capaz de adaptarse y conocer las últimas tendencias y prácticas dentro del área de RH.</p> <p>Gestor eficiente del tiempo: La persona encargada de los recursos humanos debe ser un gestor eficiente de su tiempo y debe cumplir tareas diarias y ordenar el trabajo según su prioridad.</p> <p>Un líder que motiva: La mejor forma de hacer que un empleado se quede en la empresa y esté motivado es cuidar de él. Escucharle, saber ayudarlo cuando lo necesita y ofrecer algo más que una retribución monetaria es lo que diferencia una empresa.</p> <p>Comunicativo: La comunicación con los empleados es vital para conocer qué sucede dentro de la empresa, resolver problemas o dudas y asegurarse de que el clima laboral es el correcto.</p> <p>1</p>	<p>Innovador: Sin innovación no hay evolución y sin evolución, la empresa está destinada al fracaso.</p> <p>Funciones a desempeñar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Diseñar e implantar la estrategia de RRHH teniendo en cuenta los valores y necesidades de la compañía.• Gestionar los equipos y personas correspondientes a cada área de su departamento.• Dirigir y coordinar los departamentos y velar por el buen funcionamiento de su área y por la calidad del servicio también se engloba en este punto.• Asegurarse de que se cumple la normativa de gestión laboral y se cumple con las políticas diseñadas.  <p>2</p>
---	--