



INFORME TECNOLÓGICO DE PRÁCTICAS

HOTEL IROTAMA RESORT

SANTA MARTA

NANCY HERNANDEZ TAUSA

Autor

MARÍA CRISTINA BARRERA GÓMEZ

Tutor

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

PROGRAMA TECNOLOGÍA EN GESTIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA

SANTA MARTA D.T.C.H.

JUNIO DE 2019

Contenido

Contenido	2
Introducción.	2
Generalidades de la empresa.....	5
Nombre	5
IROTAMA RESORT:.....	6
En Irotama Resort tendrás 4 tipos de opciones	6
Bungalow Estándar:	6
Características:	6
Estándar dos habitaciones:	6
Bungalow dos habitaciones:	7
Bohío suite frente al mar:	7
Irotama Torres:	7
Otros servicios:	8
Atractivos:	10
Marco legal	13
Razón social:	13
Privacidad de los datos personales.....	13
Derecho de los menores y adolescentes	14
Veracidad de la información.....	16
Finalidades del tratamiento de los datos personales	16
Registro nacional de base de datos	18
Política de sostenibilidad.....	19
Aspecto organizacional	20
Número de trabajadores:	20
Organigrama:	20
Historia	21
Filosofía institucional	22
Misión.....	22
Visión	23
Política de Calidad	23
Autoevaluación.....	23

Propuesta	24
Nombre de la propuesta.....	25
Diagnostico	25
Planteamiento o Identificación del Problema.	26
Justificación:	27
Objetivo general.....	28
Objetivos específicos.....	28
Plan de acción.....	28
Referentes teóricos	30
Resultados obtenidos:	33
Conclusiones:	35

Introducción.

Hoy en día el turismo es una actividad fundamental para el desarrollo de muchas naciones, debido a su fuerte impacto sobre diferentes sectores: social, cultural, educativo y económico de la población nacional y sobre las relaciones internacionales de la sociedad.

En Colombia el turismo es un agente de la economía muy significativo porque se considera como uno de los principales generadores de empleo y a su vez como una de las industrias más importante que contribuye de una manera muy considerable con la estabilidad económica del país.

Sin embargo, cabe añadir que este sector está conformado a su vez por otros entes de la economía como agencias de viajes, recreación, transporte, restaurantes y hotelería.

Este último, hace referencia al conjunto de servicios ofrecidos en los hoteles, tales como alimentación, bebidas, alojamiento, transporte, eventos, lavandería, alojamiento y otros servicios que complementan la actividad turística como tal. Cabe destacar la gran importancia que tienen las empresas hoteleras dentro del sector de alojamiento, ya que conforman uno de los pilares básicos de tal actividad, sin alojamiento el turista simplemente no podría permanecer mucho tiempo en el destino que lo ha motivado a viajar.

En este orden de ideas se estaría haciendo énfasis en el amplio y complejo tema de la organización, coordinación, dirección y gestión de alojamiento en hoteles como complemento de la actividad turística, es fundamental resaltar la función que desempeñan cada uno de los departamentos de un hotel, pues todos intervienen de alguna manera a la buena organización del mismo con el fin de ofrecer servicios de excelente calidad al huésped, no obstante el departamento de ama de llaves incide de una forma muy notable en la apreciación que el cliente pueda llevarse de entrada, ya que de este depende la limpieza, desinfección, arreglo y control

tanto de las habitaciones como de las áreas públicas del hotel, además de colocar las cortesías, así mismo de tomar los correctivos correspondientes que son solicitados por el huésped de acuerdo al alistamiento de la habitación y también de proveer los suministros de limpieza y lencería.

Por lo tanto, el departamento de ama de llaves debe mantener una constante y estrecha comunicación con todos los demás departamentos con el propósito de proporcionarle al huésped un servicio bajo los mejores estándares de calidad antes y después de su estadía.

Ningún departamento trabaja por separado ya que de uno depende el desempeño del otro, es decir todos los departamentos trabajan en conjunto y se encuentran interrelacionados ya que de no ser así no se podrían alcanzar los objetivos propuestos por la empresa. Otro factor relevante para alcanzar dichos objetivos es el de mantener y trabajar en un buen clima laboral, donde siempre prevalezca el respeto entre jefes y subordinados, además de la disposición, cooperación y entrega de cada uno de los miembros del departamento.

Cuando se trabaja en equipo se unen las aptitudes de los integrantes y se potencian sus esfuerzos, disminuye el tiempo invertido en las labores y aumenta la eficacia de los resultados, para ello se han de crear lazos de atracción entre los miembros y fijar una serie de normas que dirijan el comportamiento de todos, donde la figura de una líder es fundamental, así como promover una buena comunicación entre el conjunto de los integrantes, trabajar por el logro de los objetivos comunes y establecer relaciones positivas.

De acuerdo con esto se estaría adentrando en una idea fija, en la importancia de la comunicación asertiva y respeto bidireccional entre supervisoras y camareras en el departamento de ama de llaves del hotel IROTAMA, pero para resolver dicha problemática es preciso responder a interrogantes como ¿" Que es una ama de llaves" ?, cual es la función de la supervisora de ama de llaves? "Que papel desempeñan las camareras en tal departamento"? ¿Como mejorar la relación y comunicación entre supervisoras y camareras, prevaleciendo

siempre así el respeto mutuo?, ¿cuándo haya sobre carga de trabajo como se deben manejar estas situaciones entre jefes y subordinados sin afectar la productividad y el desempeño de estos mismos?

Generalidades de la empresa

Nombre

Irotama Resort “El hotel verde por naturaleza”

Santa Marta es uno de los principales destinos turísticos del caribe colombiano, siendo el lugar ideal para viajeros nacionales e internacionales. La ciudad se encuentra en cercanías de la Sierra Nevada, la cual posee variados ecosistemas que sustentan la fauna y flora únicas de la región.

Irotama Resort “El hotel verde por naturaleza” es ideal para disfrutar vacaciones en familia o en pareja, además de ser un lugar estratégico para celebrar convenciones y eventos. La diversión, el entretenimiento y las aventuras serán los protagonistas durante la estadía, haciendo que se disfruten nuevas e inolvidables experiencias. Los huéspedes podrán deleitarse con la extensa playa, la naturaleza, la atención del personal, también de variados restaurantes.

IROTAMA RESORT:

Con 301 habitaciones y capacidad para 1.200 personas, Irotama Resort ofrece diferentes áreas de alojamiento desde cabañas rodeadas por hermosos jardines hasta edificios de lujo con todas las comodidades.

Elegir entre las amplias habitaciones a pocos metros de la playa, en cercanía a la naturaleza y al sonido del mar, es solo cuestión de gusto, pues todos los tipos de alojamiento dan la comodidad, el confort, los servicios de lujo, y la atención del personal amable y calificado, que hace de Irotama un sitio ideal para pasar momentos inolvidables.

En Irotama Resort tendrás 4 tipos de opciones

Una de las grandes ventajas que brinda este resort es la de escoger entre múltiples tipos de hospedaje. Hay muchas formas de vivir Irotama Resort, un destino de lujo en el Caribe colombiano.

Bungalow Estándar:

Brinda diferentes comodidades, donde se podrá observar la belleza de los bosques, montañas y aguas caribeñas del hermoso mar de Santa Marta.

Características:

Una habitación con una cama doble y una cama sencillas, sala, baño, televisor, aire acondicionado, frigo bar, closet con cajilla de seguridad electrónica, teléfono y radio despertador.

Estándar dos habitaciones:

Dos habitaciones independientes, una con cama King size y otra con dos camas semidobles, dos baños, televisor, aire acondicionado, closet con cajilla de seguridad electrónica, teléfono, radio despertador y frigo bar.

Bungalow dos habitaciones:

Una habitación principal con una cama doble y una habitación auxiliar con dos camas sencillas, dos baños, televisor, aire acondicionado, frigo bar, closet con cajilla de seguridad electrónica, teléfono y radio despertador.

Bohío suite frente al mar:

Una habitación con dos ambientes, uno con cama King size y una cama sencilla, otro con un sofá cama separada por una puerta corrediza, con un baño, televisor, aire acondicionado, closet con cajilla de seguridad electrónica, teléfono, radio despertador, sala, frigobar y terraza privada

Irotama Torres:

Con 301 habitaciones y capacidad para 1.200 personas, Irotama Resort ofrece edificios de lujo con todas las comodidades.

En Irotama torres tendrás 6 tipos de opciones:

- 1. Junior suite:** Una habitación, una King o dos camas sencillas, un baño, una sala con un sofá cama doble, cocina totalmente equipada, televisor, aire acondicionado, cajilla de seguridad electrónica, nevera, teléfono.
- 2. Luxuri Junior suite:** una habitación una cama King o 2 camas sencillas, un baño, una sala con un sofá cama doble, cocina totalmente equipada, televisor, aire acondicionado, cajilla de seguridad electrónica, nevera, teléfono, balcón con tina hidro – masajes.
- 3. Suite dos habitaciones:** una **habitación principal y una auxiliar**, cama King y dos camas sencillas, un baño, televisor, aire acondicionado, cajilla de seguridad electrónica, sala con un sofá cama doble, cocina totalmente equipada, nevera, teléfono, comedor, balcón.
- 4. Luxuri suite dos habitaciones vista al mar:** una habitación principal privada y otra auxiliar, cama King size y dos camas sencillas, un baño, televisor, aire acondicionado, closet, teléfono, radio despertador, sala con un sofá cama doble, cocina totalmente equipada, nevera, teléfono, comedor, balcón con tina hidro – masajes.
- 5. Luxuri suite tres habitaciones vista al mar:** habitación principal privada y dos auxiliares, cama King size para la habitación principal y dos camas sencillas para las otras dos habitaciones, un baño, televisor, aire acondicionado, closet, teléfono, radio despertador, sala con un sofá cama doble, cocina totalmente equipada, nevera, teléfono. comedor, baño social, terraza cubierta con tina hidro – masajes.

6. Pent-house presidencial vista al mar: habitación principal privada y dos auxiliares, cama King size para la habitación principal y dos camas sencillas para las otras dos habitaciones, baño con tina para la habitación principal y baño individual para las otras dos auxiliares, televisor en todas las habitaciones aire acondicionado, closet, teléfono, radio despertador, sala con un sofá cama doble y uno sencillo, cocina totalmente equipada, nevera, teléfono, comedor con 8 puestos, amplia terraza con piscina, tina de hidro – masajes con vista al mar.

Otros servicios:

Para que los huéspedes pasen inolvidables vacaciones, Irotama Resort ha dispuesto de varias comodidades y servicios que hacen más placentera la estadía en el hotel. Con una agencia de viajes, servicio de transporte, una sala de espera y un GYM, entre otros, los viajeros se sentirán en el mejor lugar de Santa Marta, atendidos además por los mejores.

1. Agencia de viajes: SPORTUR, es la agencia de viajes de Irotama Resort especializada en la realización de tours y circuitos turísticos por Santa Marta y sus alrededores: Bahía Concha, Acuario, circuito de playas, Sierra Nevada de Santa Marta, entre otras propuestas increíbles para gozar del destino.

2. Sala de hospitalidad: Amplia, cómoda y apacible, así es la sala de la hospitalidad que Irotama dispone para que los huéspedes puedan tomar un descanso o aprovechar en horas de espera una buena lectura o película. Pensada para quienes su vuelo llega antes del registro o por el contrario sale muy tarde.

3. Gimnasio y Spa: Para complementar un espacio ideal de relajación, esparcimiento y descanso, Irotama Resort pone a disposición de los visitantes un atractivo gimnasio para no

dejar de lado la actividad física, incluso si está de vacaciones. Atención y asesoramiento de profesionales de la salud y la estética.

4. Sala de internet: Aunque desde cualquier punto del Resort se puede acceder al servicio de WI FI de alta velocidad, tenemos dispuesta una pequeña y práctica sala, ubicada en la recepción central de Irotama, donde los huéspedes podrán acceder al servicio de internet, tan importante hoy para la conectividad total.

5. Minimarket: Ubicado en el sector sur, en el primer piso del edificio Irotama del Sol, es un establecimiento que le facilitará a los visitantes la adquisición de productos para el uso diario y a su vez variedad de comestibles y bebidas. Una más de las facilidades del Resort para unas vacaciones inolvidables.

6. Boutiques: Las boutiques con las que cuenta Irotama Resort ofrecen a los huéspedes diferentes accesorios y prendas de vestir de uso especial para tierras cálidas: vestidos de baño, hermosos y finos pareos, entre otros. Entre los accesorios más sobresalientes se encuentran las artesanías de la región Caribe.

7. Transporte Interno: Con el propósito de brindar plena comodidad a sus huéspedes, el complejo vacacional Irotama Resort, dispone del servicio de transporte interno y el servicio de transporte a El Rodadero y a Santa Marta todos los días de la semana en cómodos horarios que permiten una movilidad tranquila y segura en el destino, en buses con aire acondicionado.

Atractivos:

1. Piscinas: Irotama Resort ofrece a sus huéspedes 4 piscinas, siendo la central una de las más espectaculares del Caribe colombiano; tiene además un divertido tobogán y servicio

de snack bar. Las piscinas ubicadas en el tercer piso de Irotama del Sol y en el último piso de Irotama del Mar tienen vista a horizonte perdido. La cuarta piscina está en la zona de Villas.

2. Práctica de Golf: Para los amantes del deporte Irotama tiene un fantástico campo de práctica (*putting green, chipping green y jaula*) frente a la playa, para experimentar una sensación única de inmensidad en los tiros, tanto para practicantes profesionales como aficionados. El *driving range* cuenta con un campo de prácticas, de *putting green* y de *approaching green*.

3. El Mini Club Infantil: Todas las actividades desarrolladas en este espacio, son pensadas exclusivamente en el esparcimiento de los niños, y orientadas por profesionales capacitados en pedagogía y recreación con el fin de que los infantes también pasen las mejores vacaciones en Irotama Resort

4. Tenis: Práctica con instructor y boleador en cancha con estándares profesionales. La cancha es apta para jugadores experimentados, aficionados o practicantes de primera vez. Se alquilan turnos de 45 minutos, si es para clase o boleada incluye la compañía de un instructor.

5. Spa: Disfrute de agradables sesiones en sauna, turco, jacuzzi y gimnasio, sala de estética y servicios de manicure, pedicura, masajes capilares, cortes de cabello, masaje relajante, hidratación facial, exfoliación corporal, chocolaterapia, limpieza facial, tratamiento adelgazante, depilaciones con cera miel.

6. Jacuzzi: El agua es un elemento indispensable de relajación para el descanso de los huéspedes, por eso Irotama Resort dispone de cuatro increíbles jacuzzis, uno en cada uno de los tres edificios de alojamiento y uno en la zona centro rodeado de los mejores restaurantes, bares y bellos jardines.

7. Gastronomía: Irotama Resort tiene para sus huéspedes 11 opciones entre restaurantes, bares y snack bar, que brindan una oferta gastronómica con una gama deliciosa que

abarca lo mejor de la comida típica del caribe colombiano y lo más selecto de la comida internacional. Ricos y saludables desayunos buffet; menús del día con platos exquisitos, memorables; comida italiana; asados; vegetariana; baja en calorías... ¡Toda una experiencia!

8. La Buffeteria: En el corazón de Irotama y a pocos metros de la playa, la Buffeteria es el lugar donde los huéspedes disfrutan de variados desayunos, almuerzos y cenas. Este restaurante con capacidad hasta de 500 personas, ofrece exquisitos bufets de comida criolla e internacional y un balanceado menú de la salud. Comida típica e internacional, menús típicos costeños, variedad de opciones

9. El Búho: El Búho restaurante se encuentra a la altura de la calidad que tradicionalmente ha distinguido a Irotama como un establecimiento de lujo y alto estándar. Ubicado en Irotama del Sol, con una espléndida terraza para gozar del paisaje. Se encuentra a la altura de la calidad que tradicionalmente ha distinguido a Irotama como un establecimiento de lujo y alto estándar. Joyas de la cocina regional, internacional y recetas mediterráneas son los platos que a diario son servidos en un ambiente tranquilo con vista sobre la piscina del tercer piso y con el maravilloso fondo y los atardeceres del mar Caribe.

10. Piso 12: Desde el último piso del gran edificio Irotama XXI y con extensa vista a los paisajes, al mar y disfrutando de la brisa, los huéspedes podrán disfrutar en sus desayunos, almuerzos y cenas de succulentos platos internacionales y típica del Caribe.

11. La Pérgola: es el restaurante ideal para aquellos que buscan un agradable lugar para disfrutar del contacto con la naturaleza y del murmullo del mar, así como platos especiales o menús dietéticos-vegetarianos, de calidad y frescura.

12. Luruaco: En Luruaco podrá deleitarse con una deliciosa variedad de platos a base de frutos del mar y comidas populares de la gastronomía samaria y del Caribe. Las mejores recetas de la cocina local con los más ricos productos de origen.

13. Barra Viva: Para disfrutar de la exquisita comida del caribe colombiano, Irotama Resort brinda a sus huéspedes Barra Viva, original restaurante que tiene como plus un acuario de cría en el que los comensales escogen su plato

14. La Carreta: En la playa y con una agradable vista a las aguas del Caribe, La Carreta es un cómodo restaurante para disfrutar a la hora del almuerzo de variadas comidas y bebidas, algunas propias de Santa Marta.

15. Orihueca: Con toda la variedad de frutas tropicales, Orihueca es un lugar para disfrutar de refrescantes jugos a base de frutos naturales, ricas copas de helado y la especialidad del lugar: un salpicón de frutas con helado.

16. Cocos Bar: Cocos Bar está ubicado en el corazón del complejo ecológico. Su ambiente circular y las cómodas sillas de roatán son el espacio perfecto para tomar en el happy hour licores internacionales y las bebidas típicas del Caribe.

17. Bar Yuluka: Ubicado en la zona central de Irotama, es un lindo y tranquilo lugar que goza del murmullo de una cascada, ofrece gran variedad de cocteles y deliciosas bebidas propias de la región de Santa Marta.

18. Neguanje: A las orillas del mar Caribe se encuentra Neguanje, donde se deleitará con finos y provocativos ceviches, cocteles y frutos del mar en una playa totalmente tranquila, relajante y exuberante por la belleza natural que le rodea

Marco legal

Razón social:

Irotama SAS

Registro Nacional de turismo: 254

Privacidad de los datos personales

IROTAMA S.A.S.

IROTAMA S.A.S., garantiza en todo momento la protección de los datos personales, de conformidad con la Constitución Política de Colombia en su artículo 13, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto reglamentario 1377 de 2013.

En atención a la legislación vigente sobre protección de datos personales, se anuncian las siguientes definiciones, con el fin de darle una aplicación sistemática e integral al presente manual.

- **Autorización:** Consentimiento previo y expreso por parte del titular de los datos personales, para el tratamiento y recolección.
- **Base de datos:** Conjunto de información personal, que se obtengan con la autorización del titular de los datos personales.
- **Datos Personales:** La información recolectada por parte de IROTAMA S.A.S., de personas naturales o jurídicas, públicas o privadas.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación o presión.

Derecho de los menores y adolescentes

Se respetará y prevalecerán los derechos de los menores y adolescentes. Queda proscrito por cualquier medio y, de cualquier forma, la recolección y almacenamiento de datos personales de los menores y adolescentes.

Información solicitada y obtención de esta

IROTAMA S.A.S., dentro del desarrollo de su objeto social, recolectará y almacenará los datos personales de todos sus clientes, para cumplir a cabalidad sus obligaciones contractuales, satisfacer y entender las necesidades de cada uno de sus clientes.

La información obtenida por parte de los clientes se realizará a través de:

- Boletín de Suscriptores de la página Web
- Programa de Fidelización de Semper Fidelis
- Encuesta de Satisfacción
- Base de datos huéspedes del sistema de reservas
- Base de datos Agencias de Viajes visitadas
- Base de datos Club Amigos Irotama
- Base de datos Afiliados Club Irotama ICI – ICIXXI – ICI FLEXIBLE

Las diferentes formas de recolección de datos personales, tendrá como única finalidad el desarrollo del objeto social de IROTAMA S.A.S.

La información personal que se recoge de los clientes, a través de los canales ya descritos, pueden incluir, pero no limitarse a:

- Nombres y Apellidos Completos
- Dirección de Residencia

- Documento de Identificación
- Ciudad – País
- Teléfonos contacto
- Correo electrónico
- Empresa donde labora
- Cargo desempeñado
- Teléfono de contacto
- Dirección de contacto
- Ciudad – País
- Teléfonos contacto
- Correo electrónico

Estos datos pueden ser almacenados y/o procesados en servidores ubicados en centros de cómputo, ya sean propios o contratados con terceros proveedores, lo cual es autorizado por nuestros huéspedes, visitantes, clientes, usuarios y proveedores al aceptar esta Política de Privacidad.

Veracidad de la información

Nuestros huéspedes, visitantes, clientes, usuarios y proveedores deberán suministrar información veraz sobre sus datos personales para efectos de hacer posible la prestación de los servicios por parte de IROTAMA S.A.S., y bajo cuya condición aceptan entregar la información requerida.

IROTAMA S.A.S., presume la veracidad de la información suministrada y no verifica, ni asume la obligación de verificar, la identidad del huéspedes, visitantes, clientes, usuarios y proveedores, ni la veracidad, vigencia, suficiencia y autenticidad de los datos que cada uno de ellos proporcione. Por tanto, no asume responsabilidad por daños y/o perjuicios de toda naturaleza que pudieran tener origen en la falta de veracidad, vigencia, suficiencia o autenticidad de la información, incluyendo daños y perjuicios que puedan deberse a la homonimia o a la suplantación de la identidad.

Finalidades del tratamiento de los datos personales

La información recolectada es utilizada para procesar, confirmar, cumplir y proveer los servicios y/o productos adquiridos, directamente y/o con la participación de terceros proveedores de productos o servicios, así como para promocionar y publicitar nuestras actividades, productos y servicios, realizar transacciones, efectuar reportes a las distintas autoridades administrativas de control y vigilancia nacionales o internacionales, autoridades de policía o autoridades judiciales, entidades bancarias y/o compañías aseguradoras, para fines administrativos internos y/o comerciales tales como, investigación de mercados, auditorías, reportes contables, análisis estadísticos, facturación, y ofrecimiento y/o reconocimiento de beneficios propios de nuestros programas de lealtad.

Al aceptar esta Política de Privacidad y Tratamiento, los huéspedes, visitantes, clientes, usuarios y proveedores en su calidad de titulares de los datos recolectados, autorizan que IROTAMA S.A.S. realice el tratamiento de los mismos, de forma parcial o total, incluyendo la recolección, almacenamiento, grabación, uso, circulación, procesamiento, supresión, para la ejecución de las actividades relacionadas con los servicios y productos adquiridos, tales como, realización

de reservas, modificaciones, cancelaciones y cambios de la misma, reembolsos, atención de consultas, quejas y reclamos, pago de compensaciones e indemnizaciones, registros contables, correspondencia, procesamiento y verificación de tarjetas de crédito, débito y otros instrumentos de pago, identificación de fraudes y prevención de lavado de activos y de otras actividades delictivas y/o para el funcionamiento de los programas de lealtad y demás finalidades indicadas en este documento.

Lo anterior, sin perjuicio de otras finalidades que hayan sido informadas en este documento y en los términos y condiciones de cada uno de los productos y servicios propios de cada una de nuestras unidades de negocio.

Advertimos que en estas actividades pueden estar involucrados terceros proveedores (tales como proveedores de sistemas de reservas, agencias de viajes, call centers, entidades bancarias, aseguradoras.

Adicionalmente, nuestros viajeros, clientes y usuarios, en su calidad de titulares de los datos recolectados, al aceptar esta política de privacidad, nos autorizan para:

- Utilizar la información recibida de ellos, para fines de mercadeo de sus productos y servicios, y de los productos y servicios de terceros con los que IROTAMA S.A.S. mantenga una relación de negocios.
- Suministrar los datos personales a las autoridades de control y vigilancia de policía o judiciales, en virtud de un requerimiento legal o reglamentario y/o usar o revelar esta información y datos personales en defensa de sus derechos y/o su patrimonio en cuanto dicha defensa tenga relación con los productos y/o servicios contratados por sus viajeros, clientes y usuarios.

- Permitir el acceso a la información y datos personales a los auditores o terceros contratados para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa propios de la actividad comercial que desarrollamos.
- Consultar y actualizar los datos personales, en cualquier tiempo, con el fin de mantener actualizada dicha información.
- Contratar con terceros el almacenamiento y/o procesamiento de la información y datos personales para la correcta ejecución de los contratos celebrados con nosotros, bajo los estándares de seguridad y confidencialidad a los cuales estamos obligados.

Registro nacional de base de datos

IROTAMA S.A.S., se reserva, en los eventos contemplados en la ley y en sus estatutos y reglamentos internos, la facultad de mantener y catalogar determinada información que repose en sus bases o bancos de datos, sin perjuicio de los contratos de confidencialidad previamente celebrados y aceptados por las partes.

IROTAMA S.A.S., procederá de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación que para tal fin expida el Gobierno Nacional, a realizar el registro de sus bases de datos, ante El Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) que será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio. El RNBD, es el directorio público de las bases de datos sujetas a Tratamiento que operan en el país; y que será de libre consulta para los ciudadanos, de acuerdo con la normatividad que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.

Política de sostenibilidad

Irotama S.A.S, organización pionera en el sector turístico nacional e internacional, consciente y defensora del equilibrio que debe existir entre el desarrollo de la infraestructura sostenible hotelera y turística, la preservación y conservación del medio ambiente considera que el reto más importante para nuestra generación, que es crecer como empresa y guardar, simultáneamente, un inmenso respeto por el ecosistema, nuestra cultura y actividades económicas típicas que nos identifican como región.

Por ello Irotama S.A.S, hace un estricto seguimiento a nuestros procesos con el fin de mantener bajo control el equilibrio de los factores de riesgo de impacto que pueden ser significativos en nuestro entorno ambiental, sociocultural y económico y de esta manera minimizar y/o corregir en caso de producirse

Tal y como reza en nuestro credo, “Procuramos siempre ambientes de armonía, respeto por los demás y en especial apoyar y promover campañas enfocadas a la prevención del comercio y explotación sexual de niñas, niños y adolescentes, responsabilidad y amor por nuestra empresa y por la naturaleza”, es decir, somos una compañía totalmente dedicada a la protección cultural y del medio ambiente

IROTAMA S.A.S, como en todas sus actividades, se acoge al cumplimiento de las leyes vigentes en el ámbito del medio ambiente y sostenibilidad turística utilizando y aplicando como marco metodológico para el cumplimiento de las exigencias ecológicas y turísticas nacionales e internacionales, tales como la norma ISO 14000 y la norma NTS –TS 002 y NTS-TS 003.

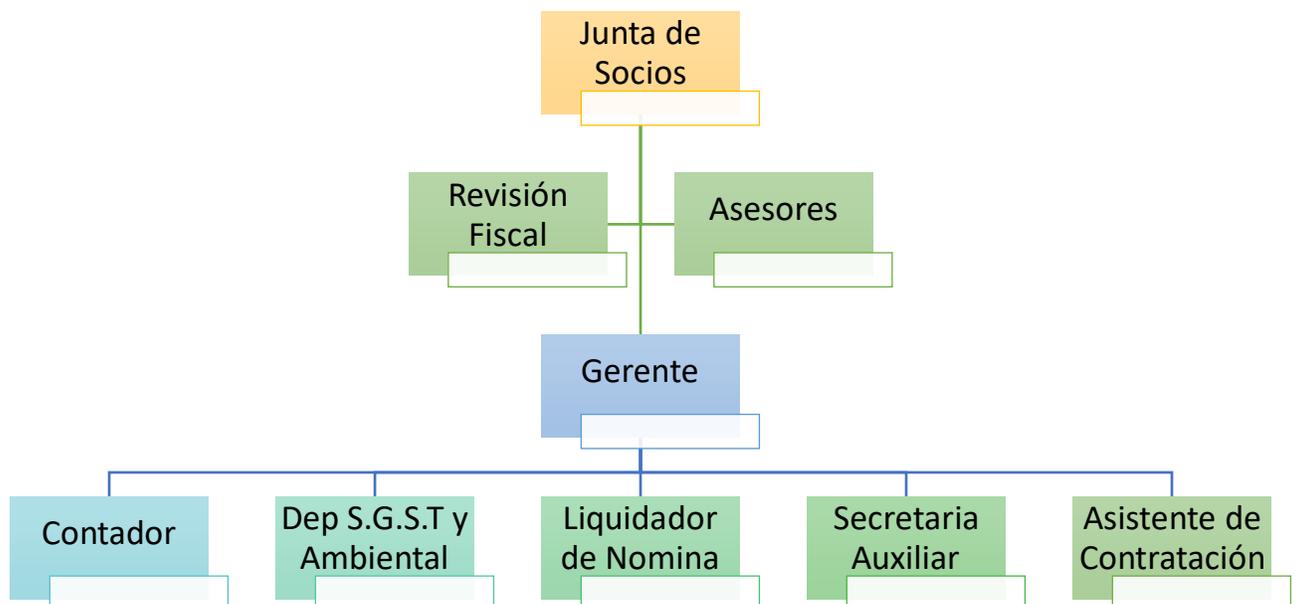
Esta política es comunicada, implementada y sostenida a todo nivel en la empresa, y se realizan permanentemente acciones tendientes para que sea conocida por nuestros huéspedes, clientes, proveedores y comunidad en general

Aspecto organizacional

Número de trabajadores:

- 528

Organigrama:



Historia

Cuando se hable de visionarios del turismo y de precursores en el hotelería de los resorts en el Caribe, necesariamente se tendrá que hablar de don Héctor Díaz Beltrán, quien a principios de los años 50 se radicó en la costa Caribe colombiana, él, que venía de la región del Carare, San-

tander, se enamoró de Santa Marta y en especial del sitio donde años más tarde construiría el Hotel Irotama. Como él mismo lo dijo, “Irotama nació del amor”. Y no podría haber sido de otra manera pues todo lo hizo y todo surgió de ese sentimiento.

Vio, al igual que el padre Antonio Julián en siglo XVIII, cuando la nombró La Perla de América, que esta ciudad contaba con características de sobra para convertirse en un destino turístico por excelencia. Un destino al que desde 1991 le fue conferido el carácter de Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Colombia.

Comenzó así don Héctor a luchar a brazo partido para salir adelante y para dar a conocer el primer resort del Caribe colombiano. Cada vez que las finanzas se lo permitían, construía dos o tres bungalow adicional. Poco a poco se fue incrementando su número hasta llegar a unos 60 a finales de la década del 60.

A mediados de los años 80 y gracias a la demanda, decidió construir unas cabañas más grandes con techo de paja. Las llamó Suite Bohíos y las integró a lo que tenía, con nuevas atracciones: un gimnasio, un spa y un nuevo y atractivo restaurante, La Barra Viva, que tiene una captación de agua directa del mar, llega por un sistema hidráulico donde se usa la gravedad, llega a unas cascadas en la mitad del restaurante y de ahí pasa a unos acuarios.

En breve comenzaron a llegar huéspedes de diversas regiones del país y también numerosos extranjeros.

El crecimiento no se detuvo. En 1993, cuando sumaba 158 habitaciones, se inauguró la gran piscina con cascada, el hito más importante en el renglón recreativo, que incluyó además un restaurante buffet y un bar.

Irotama fue progresando hasta llegar a ser el mejor resort de la costa Caribe. Hoy Irotama es un complejo con 4 torres de aparta hoteles: Irotama XXI, Irotama del Sol, Irotama del Mar e Irotama Reservado. Hoy las 12 habitaciones originales, incluidos los bungalow, las Suites Bohío, las suites y apartamentos, lujosos Pent-houses con jacuzzi y algunos con piscina privada, son más de 300 llaves.

Pero además de llenar todos los requisitos y exigencias del hotelería moderno Irotama es, gracias a esa inmensa veneración y respeto por la naturaleza, un santuario de la flora y de la fauna, tanto así que no en vano nuestro eslogan es “El Hotel Verde por Naturaleza”.

Filosofía institucional

Misión

Irotama es el mejor resort del Caribe colombiano donde combinamos la calidez de nuestra gente, la exuberante naturaleza y nuestras originales instalaciones para anticiparnos a las necesidades de nuestros huéspedes y clientes, ofreciéndoles una amplia gama de servicios en alojamiento, gastronomía, recreación y entretenimiento, contribuyendo así a nuestro propio crecimiento y al fortalecimiento de nuestra organización, al bienestar de nuestras familias y al progreso de la comunidad. Irotama es una gran familia guiada por el espíritu de innovación, comprometida con la excelencia al satisfacer los deseos de recreación del cuerpo, el alma y los sentidos, creamos ambientes únicos de paz, naturaleza plena y máximo confort.

Visión

En el año 2020 estaremos posicionados entre los mejores complejos turísticos-inmobiliarios de todo el Caribe, lo lograremos desarrollando nuestro Plan Maestro, a través del cual innovaremos en infraestructura y propenderemos por la excelencia en el servicio, alcanzando así un mejoramiento continuo de toda la amplia gama de productos turísticos e inmobiliarios que ofrecemos a los mercados del mundo.

Política de Calidad

Satisfacer a nuestros huéspedes, afiliados y clientes, superando sus expectativas en cuanto a ofertas inmobiliarias, alojamiento turístico, afiliaciones a clubes, gastronomía, instalaciones, tranquilidad, seguridad y servicios en general del hotelería, basados siempre en el Credo Irotama y también en sistemas de Gestión de Calidad en lineamiento con normas debidamente aprobadas a nivel nacional e internacional, siempre buscando un permanente mejoramiento continuo.

Autoevaluación

Al incorporarme a esta empresa desde el primer instante supe que sería una gran oportunidad para mí, ya que me ayudaría a crecer tanto en el ámbito profesional como personal y es que en definitiva ha sido así, me siento no solo feliz sino realizada porque IROTAMA se ha convertido en una escuela para mí donde todos los días aprendo algo nuevo y creo que eso es lo más gratificante de este proceso.

Al principio fue difícil mi adaptación debido a que desconocía por completo como operaba cada uno de los departamentos de un hotel, más sin embargo cuando ya me establecieron

funciones fui conociendo de todo un poco y de qué manera se relacionaban cada una de las áreas. Algo que hizo más fácil mi adaptación fue la relación con el personal, ya que siempre respondieron a cualquiera de mis dudas e inquietudes, desde mi llegada recibí una acogida muy cálida por parte de cada uno de ellos, el cual fue un factor clave para el fomento de un adecuado clima laboral.

Tuve varias tareas asignadas que no estaban relacionadas con el puesto en el cual me desempeñaba, como por ejemplo programar habitaciones diarias a las camareras a través del sistema, estar atenta a los huéspedes que tenían el plan del “all inclusive” con el fin de poner en las habitaciones asignadas las cortesías correspondientes, atender los requerimientos no solo de las camareras sino también de los huéspedes y propietarios, realizar inventarios de la lencería de Irotama del mar, trabajo que debe realizar la supervisora del mismo edificio pero que yo pude realizar satisfactoriamente

Propuesta

La propuesta va encaminada en promover un clima laboral armónico, además de fomentar el respeto bidireccional y la comunicación asertiva en el departamento de ama de llaves, especialmente entre supervisoras, camareras y lenceros .Si bien es cierto que cuando la ocupación del hotel es muy alta, ya sea en temporada alta o porque haya convención, la presión sobre los empleados y jefes es mucha, por el simple hecho de que no se puedan llegar a cumplir con los objetivos, pero estas situaciones pueden ser manejadas de otra manera sin necesidad de generar en el empleado un desequilibrio físico y emocional lo que origina en este malas actitudes a la hora de realizar su trabajo o bien sea al momento de darle una orden lo que genera al mismo tiempo una alta tensión en el ambiente y resultados negativos.

Nombre de la propuesta

Estrategias para aplicar una buena comunicación asertiva entre supervisoras, camareras y lenceros en el departamento de llaves del hotel Irotama

Diagnostico

Irotama es un hotel que está muy bien estructurado con gran cantidad de clientes, a los cuales durante 55 años se les ha brindado el mejor servicio en cuanto a hospitalidad, alojamiento y demás servicios adicionales como restaurantes, recreación y piscinas, sin embargo dentro de uno de sus departamentos, específicamente en el de ama de llaves, la relación entre supervisoras de pisos, camareras y lenceros no es la mejor debido a varios problemas por falta de tolerancia y una buena comunicación por parte de ambas partes.

Para mi resultó difícil en varias ocasiones trabajar en equipo en esta parte debido a que presencié en muchas oportunidades varios enfrentamientos en donde habían gritos, malas caras, falta de voluntad para hacer las cosas, mentiras, habladuría y hasta rumores fuera de contexto. Si bien es un hecho que este departamento es uno de los más importantes del hotel y si no hay un ambiente laboral armónico donde prime el respeto bidireccional y una buena comunicación asertiva entre sus integrantes, la operación tanto de los demás departamentos como del hotel se puede ver afectada generando otro tipo de problemas y la realidad es que no es muy grato trabajar en un entorno así, donde la falta de comunicación constante genere actitudes negativas, es lo que pasa cuando los subordinados en este caso las camareras se muestran tristes, estresadas o molestas por trabajar en un ambiente tóxico.

Planteamiento o Identificación del Problema.

Irotama es una empresa tan bien estructurada que cuenta con todos los departamentos de un resort, sin embargo en una de sus principales áreas, específicamente en el de AMA DE LLAVES, compuesto aproximadamente por 50 camareras y 7 supervisores de pisos, el respeto bidireccional se ha ido dejando de lado debido a la falta de tolerancia que hay entre estos, es por ello que la convivencia laboral se ha tornado cada día más difícil ya que los enfrentamientos entre sus integrantes cada vez son más frecuentes, por un lado las supervisoras no saben de qué manera tratar y cómo dirigirse al personal sobre todo cuando hay que trabajar bajo presión, las camareras por su parte responden al trato poco digno que muchas veces reciben de parte de estas lo que genera un tipo de combate de palabras entre ambas partes.

Este tipo de situaciones hace que el personal de camarería realice su trabajo con una muy mala actitud lo que origina poca confianza y desmotivación en ellas. Cabe agregar que lo mismo pasa con los lenceros, comentarios negativos como “Esa vieja si jode”, “Me tiene aburrido esta supervisora”, los escuche infinitas veces ya que a muchos de estos trabajadores nos les gusta recibir llamados de atención de ningún tipo, todo esto para mi es catalogado como un ambiente laboral toxico, donde la falta de comunicación y de preocupación por el bienestar del personal de camarería no son tenidos en cuenta tanto por las supervisoras como por la actual jefa del departamento.

Cuando me refiero a la falta de preocupación hago énfasis en que varias camareras se quejan en silencio porque duran hasta más de un mes sin descansar un solo día, sobre todo cuando es temporada alta, lo que ocasiona un agotamiento físico y mental.

Estas son las falencias que pude observar detalladamente en departamento de ama de

llaves del Hotel Irotama, lo que me motivo a buscar una solución a estos problemas.

Justificación:

Día a día las empresas se enfrentan a diversos obstáculos tanto a nivel interno como externo, desde posibles problemas con el cliente hasta conflictos entre el personal, toda empresa u organización tiene la tarea de superar estos inconvenientes, pero sobre todo cuando muchos de estos pueden trascender a otro nivel mucho más grave y convertirse en situaciones de crisis como la que se está viviendo dentro del departamento de ama de llaves del hotel Irotama, como según ya hemos mencionado anteriormente a lo largo de este escrito.

La importancia de aplicar un determinado estilo de comunicación en esta área puede convertirse tanto en un reto como en una necesidad, algo que también resultaría agradable porque al mismo tiempo se crea un ambiente de respeto que promueva la confianza y la resolución de problemas, algo que puede llevar a que surjan menos discusiones y enfrentamientos de ningún tipo donde el centro es el dialogo ya que ambas partes se sienten escuchadas y respetadas.

Desaparecer por completo un ambiente laboral toxico puede ser extremadamente complicado, a menudo no depende solo de una persona, sino de todos los que se encuentran inmersos en él, en este caso Supervisoras, camareras y lenceros sin que haya la necesidad de que ninguno se vea en la obligación de abandonar el trabajo por miedo a no superar esta crisis.

Comunicarse de forma asertiva con los jefes o superiores contribuye definitivamente a un mejor desempeño y mayor productividad, los empleados asertivos tienen la confianza y la voluntad para tomar decisiones independientes, a expresar sus ideas e inconformismo cuando no se sientan de acuerdo con alguna situación y sobre todo los jefes tienen mejor facilidad a la hora

de delegar tareas.

Objetivo general

- Implementar estrategias para aplicar el respeto bidireccional y una buena comunicación asertiva dentro del departamento de ama de llaves del hotel Irotama

Objetivos específicos

- Valorar el concepto de “asertividad”
- Fomentar un ambiente armónico dentro del departamento, en el cual prime el respeto y la tolerancia
- Resaltar la importancia de tener una buena comunicación dentro de una organización.

Plan de acción

Todo lo establecido anteriormente es fomentar una buena comunicación dentro del departamento de ama de llaves, ya que esta es la esencia de la actividad organizativa de cualquier entidad o empresa y es indispensable para su buen funcionamiento.

Es muy importante resaltar que mantener una buena comunicación laboral facilita de alguna manera el logro de los objetivos y metas propuestas por el departamento y la empresa, además de que promueve una buena motivación, compromiso, responsabilidad y un buen clima integrador de trabajo. Pero para llevar a cabo todo esto es necesario diseñar estrategias que

ayuden a mejorar la comunicación dentro de esta área del hotel.

Lo principal sería darle a conocer al equipo de trabajo (Supervisoras-camareras-lenceros) cual es misión y la visión del departamento, recordarles día a día cuales son los objetivos que se deben lograr y así de alguna manera tanto el personal de camarería como lenceros se sientan por ese lado algo motivados en cuanto el cumplimiento de sus labores.

Crear un buen clima dentro del departamento con el fin de reforzar la confianza entre el personal que lo conforman y al mismo tiempo eliminar barreras como las murmuraciones, habladurías, chismes, comentarios negativos que a diario se escuchan entre ellos.

Pero para ello hay que tener más en cuenta el reconocimiento del trabajo individual y en equipo ya que muchas veces esto es pasado por alto tanto por la misma jefa del departamento como por las supervisoras.

Incentivar el trabajo en grupo, una forma de mejorar la comunicación entre el personal es promover el trabajo en equipo. Esto aumenta la motivación, el compromiso y disminuye el estrés, evitando que la responsabilidad recaiga sobre una única persona. Trabajar en equipo ayuda a superar los momentos difíciles, como por ejemplo, muchas veces quedaban habitaciones en estado S (sucias), porque en su reporte estaban demasiado recargadas y al finalizar su turno muchas veces no lograban entregar su trabajo completo, lo que ocasionaba que las supervisoras tomaran una actitud de reproche hacia a ellas, pero otro era el caso que muchas entregaban su trabajo antes de acabar su turno y preferían quedarse por allí, dentro de las instalaciones del hotel en vez de ayudar y colaborar a sus compañeras que estaban más cogidas de tiempo, entonces es aquí donde se resalta la importancia de trabajar en equipo y de lograr el principal objetivo del día a día, entregar todas las habitaciones programadas V (Vacantes).

Darles solución a las situaciones conflictivas: Es normal que en los ambientes laborales se presenten diferencias entre los colaboradores debido a muchos factores y diversas opiniones que

imperan en el entorno, es en ese momento cuando el líder, en este caso la supervisora debe ser capaz de encontrar soluciones basadas en el respeto sin afectar la armonía del equipo evitando preferencias y altanería.

Escuchar a los empleados.

Como ya se ha mencionado anteriormente a lo largo de este escrito, uno de los problemas que afectan el entorno del departamento de ama de llaves, es que las inquietudes de las camareras muchas veces son ignoradas por parte de la jefa y supervisoras, y sin una comunicación bidireccional es imposible escuchar periódicamente las opiniones o ideas de estas. Pienso que la mejor manera de mejorar en este aspecto es llevar a cabo sesiones semanales de “feedback”, que significa RETROALIMENTACION, es decir, la reacción a una respuesta sobre un asunto determinado, con el fin de realizar modificaciones necesarias

Esta herramienta incentiva a un ambiente de respeto mutuo generando confianza en los empleados para expresar sus ideas teniéndolas en cuenta. No hay que dejar que las ideas de unos se encuentren por encima de otros, así como tampoco hay que pasar por encima de la integridad de nadie para llevar estas a cabo.

No está de más optar por realizar a menudo, pero si en ocasiones, actividades lúdicas – recreativas, con el fin de recibir y escuchar por parte del personal aportes nuevos y novedosos en bienestar del departamento.

Referentes teóricos

La importancia de que una persona sea asertiva radica en que pueda expresar sus ideales, inconformismo, y sentimientos de una manera efectiva y adecuada lo que ayuda a crear confianza

y un ambiente de respeto en nuestro lugar de trabajo teniendo muy cuenta los derechos y necesidades de los demás.

Al respecto, Casa Diego, Martínez, Ratiga y Vergara (2015) sostienen que:

“La comunicación como la habilidad social de relación, es una forma de expresión consciente, mediante la cual se pueden manifestar las ideas, deseos, opiniones, sentimientos o derechos de forma congruente, clara, directa, equilibrada, honesta y respetuosa, sin la intención de herir o perjudicar a nadie y actuando desde una perspectiva de autoconfianza”.

Así mismo Según Hernández (2003) "Una conducta asertiva facilita un flujo adecuado de información en los grupos de trabajo y potencia la creación de más de una solución a los posibles problemas laborales que vayan surgiendo en el día a día"

Existen varias definiciones a cerca de la asertividad. Autores consideran la asertividad como la conducta que posibilita la disminución de la ansiedad; otros la consideran como la defensa de los derechos propios y algunos como la habilidad para expresar sentimientos y pensamientos

Revista Electrónica “Actualidades Investigativas en Educación”, Número 2, Año 2005, ISSN 1409-4703 8 Aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente (sin distorsiones cognitivas o ansiedad y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible) oposición (decir no, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos) y afecto (dar y recibir elogios, expresar sentimientos positivos en general) de acuerdo con sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta.

Como puede notarse, el concepto de asertividad es multidimensional. Este término “asertividad” es definido por Neidharet y otros (1989, p. 115), como: “la confianza puesta en

nuestra propia persona, en nuestras opiniones, en nuestros derechos y en nuestras reclamaciones.

Es decir, es una firmeza que emana de la propia personalidad, es una autoafirmación personal”.

Cuando se posee esa firmeza, se aceptan sinceramente los sentimientos propios y se expresan ante los demás de una manera segura y abierta.

Fensterheim (1990) considera que la persona realmente asertiva se siente libre para manifestarse, puede comunicarse de forma abierta, directa, franca y adecuada, su orientación ante la vida es activa y ante distintas situaciones conserva su auto respeto.

Riso (2002, pp. 126-130) se refiere concretamente a los indicadores expresivos verbales y no verbales del asertividad. Los explica de la siguiente manera: Mirar a los ojos. La mirada huidiza es típica de las personas inasertivas. La persona asertiva no escapa a la mirada, la sostiene el tiempo suficiente para establecer un buen contacto.

En opinión de Güell y Muñoz (2000), la persona asertiva evita que la manipulen, es más libre en sus relaciones interpersonales, posee una autoestima más alta, tiene más capacidad de autocontrol emocional y muestra una conducta más respetuosa hacia las demás personas. Muchos de estos autores consideran que el modelo de conducta asertiva es difícil de llevar a la práctica, ya que varias veces durante el proceso de socialización se aprende la pasividad, pero también el entorno social, los medios de comunicación y una educación competitiva fomentan la conducta agresiva. Por consiguiente, comportarse de una manera asertiva implica a veces conducirse de manera contraria a los modelos de conducta que se practican más frecuentemente.

Sally Romero (ensayo, 2010) afirma que en el camino de lograr la asertividad, lo más adecuado es procurar mantener la calma y tratar de colocarse en el lugar del otro, respetando su postura, ya que considera la importancia de una meta para quien la tiene y se puede respetar más a los que las tienen aunque no se esté de acuerdo con su postura, además opina que cuando se tiene claro lo que se quiere, automáticamente se puede dejar a un lado la carga emocional, que

llena de estrés y angustia, y que muchas veces es lo que hace reaccionar de manera poco asertiva.

Resultados obtenidos:

En este sentido se podrían obtener resultados favorables si se llevan a cabo una serie de técnicas y estrategias para lograr no solo una comunicación asertiva en el departamento de ama de llaves sino también de que manera fomentar un ambiente laboral armónico al mismo tiempo.

Estrategia	Resultado
Tener un buen concepto de uno mismo	Es importante recordarse a uno mismo que somos igual de importante que los demás y que por tanto como persona tenemos derecho a recibir un trato digno por parte de otros.
Disco Rayado	Repetir nuestro punto de vista. La jefa de ama de llaves muy a menudo realiza reuniones solo para capacitar al personal cuando hay algún cambio significativo en el departamento sin tener en cuenta las ideas de los integrantes, es importante que tanto las camareras como lenceros y demás expresen nuevas ideas en pro del desarrollo de este, dejando de lado el miedo y pena.
	Tanto la jefa como supervisoras deberían

<p>Reconocimiento del trabajo</p>	<p>expresar sus elogios, respeto y valorar más el trabajo que día a día realizan las camareras, de esta manera ellas se sentirían más motivadas a la hora de realizar su trabajo</p>
<p>Incentivar el trabajo en equipo</p>	<p>Los esfuerzos de un equipo de trabajo deben ir encaminados a conseguir un logro común, entonces que mejor manera de motivar a un equipo que a través del dialogo tratando siempre de encontrar posibles soluciones a las problemáticas del departamento</p>

Conclusiones:

Sin duda podríamos llenar páginas enteras a cerca del concepto de “asertividad” y de la importancia que tiene en una organización. La asertividad no es más que una habilidad comunicativa, que consiste en defender nuestros derechos e intereses sin ánimo de ofender a los demás. No hay un solo momento en la vida que no se necesite de esta habilidad, tanto a nivel personal, familiar y laboral. La comunicación asertiva laboral no es más que la capacidad de expresar sentimientos, ideas u opiniones de manera confiada reduciendo de esta manera la posibilidad de generar un conflicto, teniendo muy en cuenta cual es nuestro papel dentro del esquema laboral. Implica la habilidad para expresarte sin necesidad de que intervengan juicios, preconcepciones sobre las personas o hechos. Así mismo esta requiere de un profundo respeto por los demás y establecer que tú también esperas ser respetado. Cabe agregar que no hay comunicación asertiva sino hay confianza y seguridad dentro del ámbito que se quiere lograr. Comunicarse asertivamente es un arte.

Referencias bibliográficas

Luis Fernando Martinez Gomez, Principios de la comunicación asertiva (pdf). Obtenido de <https://gestaltsinfronteras.com/2012/05/02/principios-de-la-comunicacion-asertiva/>

Maite Nicuesa, Comunicación asertiva en la empresa. Publicado el 24 de Enero/2012 <https://empresariados.com/comunicacion-asertiva-en-la-empresa/>

Lifeder (2017). 15 técnicas avanzadas. Comunicación asertiva (video). <https://www.lifeder.com/comunicacion-...>